

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Tehostettu palveluasuminen

Kuusikoti • Tammikuja 13 • Seinäjoki



## **SISÄLTÖ**

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>3</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>4</b>
<b>3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>4</b>
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>8</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>9</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....</b>	<b>15</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>19</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>	<b>24</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>26</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....</b>	<b>27</b>



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b>	
Nimi	Kivipuro ry
Y-tunnus	0209393-3
Kunta	Seinäjoki
Sote-alueen nimi	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
<b>Toimintayksikkö</b>	
Nimi	Kuusikoti
Osoite	Tammikuja 13, 60100 Seinäjoki
Sijaintikunta	Seinäjoki
<b>Palvelumuoto</b>	
Asiakasryhmä	Ympäri vuorokautista palveluasumista tarvitsevat ikäihmiset sekä sotiemme veteraanit. Lisäksi kuntoutusta tarvitsevat sotiemme veteraanit.
Asiakaspaikkamäärä	30
Esihenkilö ja yhteystiedot	Palvelupäällikkö Jaana Uitto Puh. 044 4949 558, <a href="mailto:jaana.uitto@kivipuro.fi">jaana.uitto@kivipuro.fi</a>

<b>Palveluntuottaja</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda ( <i>yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt</i> )	7/2020
Palvelu, johon lupa on myönnetty	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	Ei
Rekisteröintipäivä	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Ostopalvelun tuottajat	Siivouspalvelut: SOL Oy Kiinteistöpalvelut: EP:n kiinteistöhuolto Oy It-tuki: DataBros Oy Palkanlaskenta: Mediatili Oy Pesulapalvelu: Jalasjärven pesula
Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Säännöllisillä yhteistyöpalavereilla</li> <li>Salassapitosopimuksella</li> <li>Tiedottamalla maksajatahon laatuvaatimukset palveluntuottajalle</li> </ul>
Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?	Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.</b>	



## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Kivipuron toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme on hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen elämän eri ikävaiheissa. Menestyksellinen toimintamme on alueen ihmisten etu.

Kivipuron Kuusikodissa (os. Tammikuja 13), tuotetaan ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista sekä sotiemme veteraanien ympärivuorokautista hoitoa ja kuntoutusta.

Asiakaslupauksemme:

*Elämää elämään - Autamme asiakkaitamme elämään hyvää ja rikasta elämää.*

Mottomme on: Elämää elämään.

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

**Välittäminen:** Välitämme asiakkaittemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Elämme asiakkaittemme tukena, kulkien ja kuunnellen.

**Vastuullisuus:** Kannamme vastuun asiakkaistamme ja yhteistyökumppaneistamme toteuttamalla antamamme laatulupaukset. Otamme vastuun omasta, tiimin ja työyhteisön toiminnan menestyksestä.

**Yritteliäisyys:** Työssämme olemme omatoimisia ja aktiivisia sekä teemme parhaamme joka asiassa. Etsimme ratkaisuja luovasti ja haluamme vaikuttaa työhömmme kokeilemalla, kehittämällä, opiskelemalla ja soveltamalla oppimaamme asiakkaamme hyväksi.

Toimintaperiaatteitamme on tiimityö, omahoitajuus, moniammatillisuus ja toimintakykyä tukeva työote.

Toimintaperiaatteita käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tiimipalavereissa ja toimintasuunnitelmaa tehdessä.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kivipuron riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet pohjautuvat sosi-aali- ja terveysministeriön oppaaseen 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu.

Kivipurossa toimii turvallisuustiimi, jonka muodostavat yhdistyksen toiminnanjohtaja (puheenjohtaja ja työsuojelupäällikkö), palvelupäälliköt ja työsuojelutoimikunta. Vastuualueet on jaettu turvallisuustiimin ja työsuojelutoimikunnan kesken.

**Turvallisuustiimi:** Toimitilat; kiinteistöturvallisuus, palo- ja rikosturvallisuus, ympäristöturvallisuus.

**Työsuojelutoimikunta:** Työturvallisuus ja henkilöstöturvallisuus.

**Tietotiimi:** Tietosuoja ja tietoturva.

Henkilökunta tiedostaa omilta vastuualueiltaan mahdolliset riskit ja tiedottaa niistä eteenpäin. Yhteistyössä johdon kanssa kehitetään ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä.

Toimintaohjeet löytyvät eri toimipisteiden pelastussuunnitelmista. Työsuojeluvaltuutettu on kartoittanut riskejä vuonna 2023.

Pelastussuunnitelmat tarkastetaan vuosittain.

Tässä omavalvonnassa kuvataan riskejä asiakkaan näkökulmasta. Näitä ovat kuvattu alla olevassa taulukossa

Riski	Tavoite	Seuranta, riskin poistaminen
Hoitoon tai toimintatapoihin liittyvät riskit esim. poikkeamat lääkehoitoprosessissa, hoidossa, hoidossa.	Lääkehoitoprosessi sujuu oikein ja turvallisesti.  Hoito ja hoiva perustuu Käypä hoito-suositukseen ja oikeisiin hoitotyön ja lääkehoidon käytäntöihin.	-HaiPro-ilmoitukset, selkeä työnjako lääkehoidossa, kaksoistarkistus  -Tiimipalaverit kolmen viikon välein, jossa keskustellaan epäkohdista ja pohditaan toiminnan parantamiskeinoja: toiminnan jatkuva parantaminen  -Täydennyskoulutukset
Kompastuminen, kaatuminen tai eksyminen.	Asukkailla on turvallista liikkua sekä yksikön sisällä, että ulkona.	-Asukkailla on oikeanlaiset jalkineet ja apuvälineet, sekä saattaja-apu tarvittaessa.  - Ympäristön selkeys ja turvallisuus, esim. kulkuväylät vapaana  -Kulunvalvonta sekä hissiin, että porraskäytävään  -Hälytysranneke ilmaisee, jos asukas poistuu yksiköstä
Muistisairaana käyttösoireet ja turvattomuus	Asukas tuntee olonsa turvalliseksi ja levolliseksi asumispalveluyksikössä. Ympäristö ja ilmapiiri seesteinen  Tutut ihmiset ympärillä	-Tutut hoitajat, monipuolinen vapaa-ajan toiminta, selkeä päiväjärjestys (rutiinit), hoitajille positiivinen vanhusnäkemys sekä muisti-osaamista.

		-Omaisten osallisuuden lisääminen, omaisyhteistyön lisääminen, suhtaudutaan positiivisesti omaisiin.
Asiakas ei voi vaikuttaa omiin asioihinsa.	<p>Itsemäärämisoikeuden toteutumisen arjessa, ei turhia rajoittamiskeinoja</p> <p>Asukkaalle tarjotaan monipuolista ohjelmaa, johon hän voi halutessaan osallistua</p> <p>Asukaskokoukset kaksi kertaa vuodessa, jossa asukkaalla mahdollisuus antaa palautetta hoivayksikölle</p> <p>Asiakaspalautekyselyt vuosittain</p>	<p>-Asukkaan tahtoa kunnioitetaan arkeen liittyvissä asioissa, esim. vaatteiden valinta, saa päättää missä viettää aikaansa, saa valita lepäämisen aktiviteetin sijaan.</p> <p>-Käytetään rajoittamiskeinoja vain ääritapauksissa suojeltaessa asukasta/asukkaita. Rajoittamiset vain lääkärin luvalla määräajaksi</p> <p>-Virkistysohjelma on vaihtelevaa ja tarjolla on erilaisia tuokioita huomioiden asukkaiden erilaiset mieltymykset ja toimintakyvyn tasot.</p> <p>-Asukaskokouksissa kerätään aktiivisesti palautetta asukkailta, siitä kirjoitetaan muistio ja esiin nousevat asiat otetaan tarkastelun alle kehittämismielessä</p> <p>-Virallinen keino kerätä palautetta, ehkä ei toimivin tässä asiakasryhmässä.</p>
Ruoka ei ole riittävän ravintorikasta, koostumus ei sovellu, energiansaanti liian niukkaa, liian pitkät ruokailuvälit	Asukas nauttii ruoasta, hän saa siitä riittävästi energiaa ja ravintoaineita, ruokailuvälit eivät ylitä 11h ja halutessaan asukas saa välipaloja.	Säännölliset MNA-testit sekä painon seuranta. Ruokahalua seurataan päivittäin ja poikkeamat kirjataan. Jo tulovaiheessa selvitetään (tarvittaessa omaisten avulla) ruokaan liittyvät rajoitteet sekä mieltymykset, ne kirjataan ruokakorttiin.
Asiakkaan hoito ei toteudu palvelukuvauksen vaatimusten tai hoitosuunnitelman mukaisesti	Asiakas on tyytyväinen hoitoon ja elämäänsä hoivakodissa ja hän saa kaiken tarvitsemansa hoidon ja hoivan.	Ammattitaitoinen, moniammatillinen henkilöstö arvioi, suunnittelee ja toteuttaa hoitoa hoitosuunnitelman mukaisesti. Asukkaan ja omaisen toiveet huomioidaan hoidossa. Arjessa huomioidaan yksilöllisyys paitsi hoidossa, myös virkistystoiminnassa.

		Koko henkilökunta tuntee palvelukuvauksessa asetetut vaatimukset hoitoon liittyen.
--	--	--

### 3.2 Riskien tunnistaminen

#### **Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Kivipurossa on käytössä Haipro –raportointijärjestelmä läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyyn.

Henkilökunta kirjaa läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat järjestelmään. Käsittelijät analysoivat tilanteet ja tekevät välittömät korjaukset heti. Asiat käsitellään systemaattisesti johtoryhmässä ja tehdään tarvittaessa jatkosuunnitelmat toiminnankehittämismenettelyn mukaan. Asiat palautuvat korjattavaksi vastuualueille. Käsittely / tiedotus tapahtuu tiimipalaverissa ja tarvittaessa suoraan asiakkaalle / omaiselle. Korjaukset dokumentoidaan ja kirjataan.

Henkilökunta tietää sosiaalihuollon §48:n mukaisen työntekijän velvollisuuden ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, jos sitä havaitaan asiakkaan kohteessa. Ilmoittamista varten on oma lomake IMS-toimintajärjestelmässä.

#### **Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?**

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa kirjallista palautetta risut ja ruusut -lomakkeella. Lisäksi palautetta voi antaa myös suullisesti. Omaisista informoidaan myös mahdollisista valitusreiteistä toimipisteen ulkopuolelle (Avi, Valvira, sosiaaliamies).

Pääsääntöisesti omaiset antavat palautetta suoraan henkilökunnalle tai vastuuhenkilölle. Esiin tulleet asiat käsitellään yksikössä ja tarvittavat korjaavat toimet käynnistetään. Tiimipalaverissa on aina järjestetty aika reklamaatioiden käsittelyyn. Jokainen palaute tuodaan koko henkilökunnan tietoon.

### 3.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Käsittely tai tiedotus tapahtuu tiimi- tai henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa tiedotetaan suoraan asiakkaalle ja/tai omaiselle.

### 3.4 Korjaavat toimenpiteet

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tiimipalaverissa, joissa päätetään myös korjaavista toimenpiteistä. Nämä kirjataan tiimimuistiopohjaan.

### 3.5 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Tiedottaminen korjatuista menettelytavoista tapahtuu sähköpostin välityksellä.

Se taho, joka tietää asian korjaamisesta eniten, vastaa toimeenpanosta. Jos korjaukset liittyvät esim. kiinteistöön, niin toiminnanjohtaja vie asiaa eteenpäin yhdessä kiinteistöpalveluyrityksen tai vastaavan kanssa. Sen toimialueen esihenkilö vastaa toimenpiteiden toimeenpanosta, kenen vastuualueelle asia tai toimenpide liittyy.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

#### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Palveluntuottajalla on ensisijainen vastuu palvelun laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Sosiaalipalveluja ohjaa monet lait, asetukset, määräykset ja ohjeet.

Omavalvonnan suunnittelua tapahtuu organisaation eri tasoilla. Keskusteluja käydään johtoryhmässä, tiimipalaverissa, asiakaskokouksissa, turvallisuustiimissä, työsuojelussa, tietotiimissä ja ateriapalveluissa.

Tämän omavalvontasuunnitelman tekoon ovat osallistuneet johtoryhmän jäsenet sekä palvelupäällikkö yhdessä henkilökunnan kanssa keskustellen mm. hyvästä hoidosta, itsemääräämisoikeuksista, salassapitovelvollisuuksista tiimipalaverissa.

#### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Palvelupäällikkö Jaana Uitto vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Toiminnanjohtaja Hanna Lähelmällä on kokonaisvastuu.

Palvelupäällikkö Jaana Uitto, puh. 044 4949 558, jaana.uitto@kivipuro.fi

### 4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontaan osallistuvat seuraavat toimijat:

- Toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä, kokonaisvastuu
- Palvelupäällikkö Jaana Uitto
- Kuusikodin henkilökunta

#### **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina, kun tapahtuu isoja toiminnan muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on toimintajärjestelmässä ja siihen on ajastettu omavalvontasuunnitelman katselmointi 12 kk:n päähän.

Palvelupäällikkö käy omavalvonnan läpi yhdessä toiminnanjohtajan ja tiimeistä sairaanhoitajien sekä tiiminvetäjien kanssa kerran vuodessa tai tarvittaessa.



Omavalvontasuunnitelma jalkautetaan tiimeihin tiimivastaavan ja tiiminvetäjien johdolla. Henkilöstö- ja tiimipalavereissa omavalvontasuunnitelman alueita käydään läpi sekä kehitetään toimintaa. Palavereista tehdään muistiot, jotka ovat luettavissa IMS-toimintajärjestelmästä. Kivipuron toimintajärjestelmä tukee omavalvontasuunnitelman toteutumista.

#### 4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

##### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat lukea omavalvontasuunnitelma toimipisteen ilmoitustaululta. Henkilökunta voi lukea viimeisimmän versioin myös toimintajärjestelmä IMS:stä.

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

##### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikkö tekee arvion ympärivuorokautisen palveluasumisen tarpeesta.

Asiakkaan tullessa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen hänelle tehdään palvelutarpeiden arviointi hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa kanssa, RAI-arviointijärjestelmää hyödyntäen. Kaikista asukkaista tehdään RAI-arvioinnin lisäksi tarvittaessa; MMSE, GDS-30 ja MNA.

Valtiokonttorin asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-arviointia ja MMSE-testiä. Asiakkaat jaetaan toimintakykyluokkiin näiden perusteella.

Asiakkaan toimintakykyä seurataan päivittäin. Voinnin muutoksia arvioidaan raporteilla ja tiimi- sekä hoito- ja kuntoutuspalavereissa. Tarvittaessa otetaan yhteys lääkäriin. Moniammatillisuus huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Omahoitajat toimivat yhteyshenkilöinä omaisiin päin ja omaisyhteistyö nähdään tärkeänä. Kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Domacareen.

Kuusikodissa toimitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen laatuvaatimusten mukaisesti, jotka on kuvattu palvelukuvauksessa. Laatuvaatimukset ovat luettavissa tiimikansiossa. Asiat käydään läpi perehdytyksessä sekä yksityiskohtaisemmin tiimipalavereissa.

##### **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Asiakkaan tulovaiheessa asukkaalle ja omaisille tehdään tulohaastattelu, jossa kartoitetaan keskeiset asiakkaaseen ja hoidon tarpeeseen liittyvät asiat. Noin 1-2 kk kuluttua järjestetään hoitosuunnitelmapalaveri yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Yhteistyö omaisiin ja asiakkaaseen ylläpidetään omahoitajan kautta. Omahoitaja on yhteyshenkilö nimettyyn läheiseen.

## 5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä moniammatillisen tiimin, omahoitajan, asiakkaan ja omaisen kanssa. Seuranta on puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Päivittäisen seurannan mukaan tehdään tarvittavat muutokset. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä. RAI-arvioinnin tuloksista nostetaan hoidon tavoitteet ja ne ohjaavatkin päivittäistä kirjaamista.

Omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan tai tiiminvetäjän ja fysioterapeutin kanssa ovat avainhenkilöitä suunnitelman laadinnassa ja päivittäisessä. Tavoitteena tulevaisuudessa on kehittää moniammatillisuutta hoidon suunnittelussa siten, että myös virkistystoiminnan ohjaajat ovat mukana siinä. Kaikki hoitajat osallistuva hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen hoitoon.

Omahoitajan tehtävät on määritelty saman sisältöiseksi koko yhdistyksessä. Tehtäväkuvaukset löytyvät IMSistä.

### **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Jo tulovaiheessa asiakkaalle ja omaiselle kerrotaan yksikön toiminnasta ja arjesta. Muuttovaihe on asukkaalle uusi tilanne, ympäristö ja ihmiset ovat vieraita. Tulohaastattelussa pyritään kuitenkin selvittämään keskeiset tarpeet ja toiveet hoidolle. Myöhemmin pidettävä hoito- ja palvelusuunnitelma-palaveri on tilaisuus, jossa määritellään hoidon tarve pohjautuen henkilökunnan havaintoihin ja asukkaalle sekä omaisen toiveisiin. Palaverissa käydään läpi myös yksikön toimintaan liittyviä asioita, kerrotaan vaihtoehtoista ja mietitään yhdessä juuri kyseiselle asukkaalle tarpeelliset hoidon sisällöt.

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään moniammatillisesti ja se on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk:n välein ja aina, kun tulee muutoksia asiakkaan hoitoon. Suunnitelmaa käydään läpi moniammatillisessa tiimissä. Tiiminvetäjät ohjaavat, opastavat ja muistuttavat hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvistä velvoitteista.

Rai-arvioinnin yhteenvedosta nousee riskitekijöitä, jotka huomioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Nämä riskitekijät sekä hoitosuunnitelman tavoitteet voidaan asettaa päivittäisiksi tavoitteiksi Domacare-järjestelmässä. Käytännössä hoitajat voivat yhdellä klikkauksella arvioida tavoitteen toteutumista omassa työvuorossaan. Näin ollen hoitosuunnitelman tavoitteet ohjaavat sekä päivittäistä hoitoa, että kirjaamista joka vuorossa.



### 5.3 Asiakkaan kohtelu

**Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toiminnoista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Jokaisella asukkaalla on oma nykyaikainen asunto, jossa hän voi viettää halutessaan aikaansa kaikessa rauhassa. Kaikki eivät välitä viettää aikaansa yhteistiloissa ja yksin olemisen sallitaan. Asiakkaat käyttävät omia vaatteitaan, vuodetekstiilejä ja sisustavat asunton omilla tärkeillä tavaroillaan, jolloin asunto muistuttaa hiukan enemmän omaa kotia.

Turvallisuus ja turvallisuuden tunne ovat keskeisiä hyvinvoinnin edellytyksiä, ja ne korostuvat ihmisen toimintakyvyn heiketessä. Kivipuron hoitotyön tehtävä on ottaa nämä huomioon ja auttaa asiakasta selviytymään mahdollisten terveysongelmiensa ja heikentyneen toimintakyvynsä kanssa. Vain ääritapauksissa harkitaan rajoittamistoimia ja niistä keskustellaan sekä omaisten, että lääkärin kanssa. Lääkäri tekee päätöksen rajoittamistoimista aina määräaikaista.

Omaiset ovat aina tervetulleita kellon ajasta riippumatta. Omaisyhteistyötä pidetään tärkeänä ja toimintaa pyritään viemään yhä enemmän siihen suuntaan, että omaiset ovat tärkeimpiä yhteistyökumppaneita asukkaan hoitoon liittyvissä asioissa.

Tietosuoja-asiat ovat itsestään selviä ja jokainen työntekijä suorittaa tietosuojakoulutuksen Kivipurossa. Työntekijöitä ohjeistetaan työsuhteen alussa tietosuojaan liittyvistä asioista ja he allekirjoittavat sitoumuksen, jossa he sitoutuvat pitämään salassa kaikki asiakkaisiin tai yritykseen liittyvät asiat.

**Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Asiakkaan rajoittamiseen pyydetään lääkärin lupa, joka kirjataan asiakastietojärjestelmä Acuteen (Pihlajalinnan). Samoin rajoittaminen kirjataan aina myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan Kivipuron omaan asiakastietojärjestelmään, DomaCareen. Rajoitusta seurataan, arvioidaan jatkuvasti ja rajoitus poistetaan, kun sille ei ole perusteita.

Fyysistä käsiksi käymistä tai väkivallalla uhkailua (ei hoitajien eikä muiden asukkaiden) ei suvaita lainkaan ja siihen puututaan heti. Mahdollinen uhkailuväline takavarikoidaan heti asiakkaalta ja mikäli mahdollista uhkaavasti käyttäytyvä asiakas puhutellaan heti. Lisäksi asiakkaan huomio kiinnitetään muualle tai hänet ohjataan omaan asuntoon. Ellei näillä keinoilla saada tilannetta rauhoittumaan, siirretään muut tilanteessa olevat pois uhkaavasta tilanteesta. Tarvittaessa kutsutaan lisääpua paikalle.

### **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Ulko-ovet on suljettu sähkölukoilla. Samoin portaisiin vievät ovet ja hissi on suljettuna sähkölukoilla. Vain henkilökunnalla on avain, jolla sähköovet tai hissien ovi avautuvat.

Pyörätuolissa voidaan käyttää haaravyötä, mikäli asiakas on vaarassa pudota. Siihen pyydetään vyölupa omalta lääkäriltä. Vuoteessa käytetään laitoja, mikäli asiakkaan kunto sitä vaatii ja se edellyttää myös lupaa lääkäriltä. Harvinaisissa tilanteissa voidaan käyttää hygieniahaalaria.

## **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasaveroisina ja kunnioittavasti. Tämä näkyy hoitajien työskentelytavoissa ystävällisenä ja asiallisena puheena, kuunteluna sekä fyysisissä hoitokontakteissa turvallisina ja lempeinä kosketuksina. Hoitajat kunnioittavat asiakkaan omaa tilaa ja yksityisyyttä.

Positiivisen ilmapiirin luominen on ensisijainen keino luoda viihtyvyyttä, mm. viriketoinnin avulla sekä hoitajien läsnäololla. Tavoitteena on saada asiakkaalle tunne, että hän on tärkeä.

Asiakkaat, heidän läheisensä tai työntekijät voivat antaa jatkuvasti palautetta joko kirjallisesti lomakkeella tai suullisesti mahdollisesta asiakkaan epäasiallisesta tai loukkaavasta kohtelusta esimiehelle. Esimies ohjaa palautteen tarvittaessa lisäselvittelyjä varten a) työntekijälle b) tiimivastaavalle c) toiminnanjohtajalle d) johtoryhmälle. Epäasiallinen kohtelu on asia, jota ei voida sallia missään olosuhteissa ja jokainen tapaus käsitellään asianosaisten kesken.

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

Mahdolliseen epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun puututaan heti ja tilanne korjataan välittömästi.

Työntekijää kuullaan tilanteesta ja hänen tulee tehdä tapahtuneesta kirjallinen selvitys, joka käydään läpi palvelupäällikön ja työntekijän kanssa. Palautteen antajalle annetaan joko suullinen tai kirjallinen vastine ja tarvittaessa sitä käsitellään myös työntekijöiden viikko- tai kuukausipalaverissa.

Mikäli asiakas tai hänen läheisensä tekee asiasta muistutuksen, niin siihen vastataan mahdollisimman nopeasti.

## **5.5 Asiakkaiden ja omaisten osallisuus sekä osallistuminen toiminnan kehittämiseen**

### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakkaat tai heidän läheisensä tai työntekijät voivat antaa jatkuvasti palautetta joko kirjallisesti asiakaspalautelomakkeella tai suullisesti. Sähköposti palautevälineenä on yhä suosittu palautekanava. Suullinen palaute annetaan työntekijälle, esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle, myös puhelimitse.

Hoitoa koskevat palautteet kirjataan tiimipalaverimuistioon: palautteiden luonne (ruusu, risu), mistä palaute on tullut, toiminnan kehittämiseen menneet palautteet, korjaavat/ehkäisevät toimenpiteet, asian kuittaminen loppuun käsitellyksi. Muun tyyppisestä palautteesta ja toimenpiteistä (esim. yleisönosasto, sosiaalinen media tai vastaava) keskustellaan esihenkilöiden kesken.

Omaisyyhteistyö tapahtuu pääsääntöisesti omahoitajan kautta. Asiakaskyselyt tehdään systemaattisesti omaisille. Myös asukkaan mielipidettä kysytään tai tehdään havaintoja päivittäisten toimintojen yhteydessä. Palautelaatikkoja on esim. aulatiloiissa.

### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Asiakaspalautteen perusteella kehitämme toimintatapojamme ja palvelua entistä paremmaksi. Pyrimme vahvistamaan palautteista esiin tulleita hyviä toimintatapoja sekä korjaamaan vielä kehittämisvaiheessa olevia toimintojamme. Palautejärjestelmä on kuvattu IMS-toimintajärjestelmässä.

Palvelupäällikkö kerää kirjalliset ja suulliset palautteet. Palautteisiin reagoidaan toimintaa kehittämällä. Asian vaativuudesta riippuen palaute käsitellään joko työntekijän kanssa kahdestaan, tiimipalaverissa ja/tai johtoryhmässä. Tiimimuistiopohjassa on oma asiakasasiakaspalautteelle. Palautteet raportoidaan ja käsitellään myös johtoryhmän jäsenten kesken.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan, omaisellaan tai läheisellään on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

- **Muistutuksen** vastaanottaja on toiminnanjohtaja Hanna Lähelmä.
- **Sosiaaliasiavastaava** on Taina Holappa, puhelin 06 415 4111 (vaihde), puhelinajat: ti, ke ja to klo 12.30 - 14.
  - neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, kuten
  - avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
  - tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii muutoinkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
  - seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa
  - toimii sosiaalihuollon henkilöstön ja asiakkaan välillä sovittelijana

- **Kuluttaja-asiamies:**

Kuluttaja-asiamiehenä toimii Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV:n) kuluttaja-asioiden vastuualueen ylijohdaja **Antti Neimala**. Kuluttaja-asiamies voi siirtää ratkaisuvalltaa alaiselle virkamiehelle asioissa, joissa lain soveltamiskäytäntö on vakiintunut sekä määrätä alaisensa virkamiehen käyttämään puhevaltaansa tai avustamaan kuluttajaa tuomioistuimissa.

### Tehtävät

Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista.

Kuluttajaneuvontaan voit olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voit sopia neuvonajan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

Kivipuro ry:ssä palvelu- ja vuokrasopimusta laadittaessa asiakasta ja hänen läheisiään neuvotaan aina henkilökohtaisesti palveluita räätälöitäessä. Asiakkaalta perittävät hinnat on kuvattu auki niin läpinäkyvästi, että asiakas voi vertailla niitä. Asiakkaalle kerrotaan palveluiden sisältö niin selvästi, että asiakas tietää, mistä hän maksaa. Asiakkaalle kerrotaan myös erilaisista maksuvaihtoehdoista.

Sopimukset ja niiden selkeys: Kivipurossa on kiinnitetty erityistä huomiota palvelua koskevien ehtojen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Esimerkiksi asumista koskeva vuokrasopimus ja palveluita koskeva sopimus on tehty erikseen.

Kivipuron sopimusehtoihin ei tehdä olennaisia muutoksia yksipuolisesti vaan aina asiakkaan / hänen läheisensä kanssa yhteistyössä neuvotellen.

Asiakasta informoidaan aina irtisanomisajoista sopimusehdoissa ja tarjotaan asiakkaalle valmis irtisanomiskaavake. Vuokrasopimusta määrittää huoneenvuokralain säännökset.

Asiakkaalle annetaan aina tietoa hänen oikeuksistaan. Mahdollisissa virheissä asiakkaan palveluissa koskevilla tilanteilla tarjotaan asiakkaalle ohjeita valituksen tekemistä varten. Asiakkaalla on oikeus esittää kaikki vaatimuksensa palvelun tuottajalle.

### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä**

Mahdolliset muistutukset käsitellään yhdistyksen johtoryhmässä viipymättä sekä laaditaan heti vastine. Muistutuksen tehneen henkilön kanssa voidaan järjestää myös yhteistyöpala- veri asian läpikäymiseksi ja selvittämiseksi. Muistutukset käsitellään aina ko. henkilöiden kanssa, jotka ovat olleet tilanteessa mukana sekä yleisellä tasolla henkilöstöpalaverissa. Tarvittaessa muistutus käsitellään myös hallituksessa.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:** Muistutukset käsitellään kuukaudessa.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

#### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Kuusikodissa noudatetaan EPHVA:n palvelukuvauksen mukaisia kriteereitä sekä Valtio- konttorin laatuvaatimuksia. Ne löytyvät mm. toimintajärjestelmä IMSistä.

Asiakkaalle tehdään muuttovaiheen jälkeen toimintakykyä mittaava RAI-arvio. Se antaa pohjaa hoidon tavoitteiden suunnittelulle ja hoidon / kuntoutuksen toteuttamiselle. Toimintakyky mittaa asiakkaan palveluiden tarvetta. Hoitajat tukevat yksilöllisesti asiakkaan jäljellä olevia voimavaroja toteuttamalla toimintakykyä tukevaa työtettä. Asiakas ja omai- nen ovat kaiken toiminnan keskiössä huomioiden asiakkaan fyysinen, psyykinen, kogni- tiivinen ja sosiaalinen toimintakyky ja hyvinvointi. Kuntoutusasiakkaalle laaditaan jakson ajaksi laatuvaatimusten mukainen kuntoutusohjelma, jota arvioidaan myös moniammatil- lisesti.

Asiakkaan hyvinvointia lisäävät arjen rutiinien säännöllisyys, palveluiden läheisyys, mui- den asiakkaiden seura ja hoitajien läsnäolo. Asiakkaalle annetaan mahdollisuudet yhteisöl- lisyteen, mutta halutessaan myös yksinoloon.

Laatujärjestelmään kirjataan ohjeistukset, jotka käsitellään henkilöstöpalavereissa ja ohja- taan tiimien jokapäiväiseksi toiminnaksi.

## 6.2 Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Kuusikodissa on arkipäivisin omien virkistystoiminnan ohjaajien tuottamaa ohjelmaa sekä säännöllisesti myös ulkopuolisia esiintyjä. Virikeohjaajat järjestävät erilaisia ohjelmia, mitkä liittyvät keskusteluun, kuunteluun, käsillä tekemiseen, oivaltamiseen, muistelemiseen ja peleihin. Fysioterapeutti ohjaa liikuntaryhmiä, mutta on mukana myös päivittäisessä toiminnassa. Asukas ulkoilee omien mieltymystensä mukaan yhdessä ohjaajan kanssa ja ulkoiluun osallistuminen on kirjattu.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitys on kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteen muuttuessa. Päivittäinen raportointi asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä. Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään kannustamalla saapumaan yhteisiin ruokailuihin ja muihin sosiaalisiin tapahtumiin. Moniammatilliset hoitoneuvottelut pidetään asiakkaan ja läheisten kanssa.

Moniammatillinen tiimi pidetään kuukausittain, jossa näitä asioita arvioidaan. RAI-arviointi tehdään puolen vuoden välein pysyville asukkaille. Raportit pidetään aina työvuorojen vaihteessa. Raportointitilanne on foorumi, jossa arviointia tehdään.

## 6.3 Ravitsemus

### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Kivipuro ry:n valmistuskeittiö sijaitsee Tammikujalla, josta ruoka kuljetetaan Kuusikotiin. Kivipuron ateriapalveluiden henkilökunta valmistaa ateriat viiden viikon kiertävän ruokalistan mukaan.

Ensisijaisesti ateriakokonaisuuksissa huomioidaan asukkaiden mieltymykset unohtamatta maksajatahon laatuvaatimuksia ja vanhusten ravintosuosituksia. Ruokalista perustuu pääasiassa tuttuihin kotimaisiin makuihin ja toistaiseksi kansainvälisiä makuelämyksiä ei ole kaivattu. Asukkaan erityisruokavaliot ja vakaumukset huomioidaan ruokavaliossa. Asukkailta kysytään mielipidettä ruuasta päivittäin, mutta myös systemaattisesti asukaskyselyllä.

Valtaosa asukkaista tulee ruokailemaan ruokasaliin ja vain muutama ruokailee omassa asunnossaan joko itsenäisesti tai hoitajan avustamana.

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Asukkaan ruokavalio kirjataan (normaali, erityisruokavalio, allergiat) sekä tarjotaan asukkaalle sopivaa ruokaa, tarvittaessa rakennemuunneltuna (pehmeä, sose). Myös annoskoko arvioidaan (pieni, keskikoko, suuri).

Jos syömisessä on toimintarajoituksia, niin niitä voidaan kompensoida erilaisilla aterimilla, lautasella tai mukilla, tarvittaessa hoitaja avustaa syömisessä. Jokaisella on oma ruokakortti ja henkilökunta auttaa ruokailuissa.

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



Jokaisella on oma ruokakortti ja henkilökunta auttaa ruokailuissa. Asiakkaan painoa seurataan kuukausittain ja tarvittaessa tehdään MNA-testi ravitsemustilan selvittämiseksi. Joskus käytössä on nestelista. Asiakas saa yöpalaa, mikäli se on tarpeellista. Lisäravinteita käytetään mikäli on vaara, että asukas ei saa ruoasta riittävästi ravinteita tai energiaa.

## 6.4 Hygieniäkäytännöt

Kuusikodissa noudatetaan Hyvinvointialueen laatimia yleisiä hygieniasuosituksia.

Palvelupäällikkö ja hygieniavastaava toimivat hygieniayhdyshenkilöinä, ja he käyvät säännöllisesti alueellisissa koulutuksissa.

Kuusikodin palvelupäällikkö ja Kivipuron kaikkien yksiköiden hygieniavastaavat muodostavat hygieniatyöryhmän, jonka tehtävänä on yhdenmukaistaa eri yksiköiden hygieniaohjeita ja toimintatapoja. Laaditut ohjeet löytyvät IMS-toimintajärjestelmästä.

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Infektoiden ennaltaehkäisyyn kiinnitetään huomiota: hoitohenkilökunta työskentelee aseptista työjärjestystä noudattaen ja käyttäen asianmukaisia suojavälineitä. Hoitotyön toteutuksessa huomioidaan infektioiden ennaltaehkäisy, mm. asiakkaiden kontinenssihoidossa.

Kuusikodin henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaita noudattamaan hyvää käsihygieniaa. Keväällä 2024 kaikki suorittavat käsihygienia-koulutuksen.

Epidemiatilanteissa noudatetaan yleisiä keskussairaalan laatimia toimintaohjeita esim. Noro-infektiosta ja MRSA. Tarvittaessa ryhdytään erityistoimenpiteisiin esim. vierailurajoituksilla tai ohjeistamalla mm. käsihygieniasta, hengitysuojaimista ja turvaväleistä.

### **Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?**

SOL siivouspalvelun työntekijät huolehtivat asuntojen ja yleisten tilojen siisteydestä ja hygienia-tilasta kaupungin määrittelemien laatuvaatimusten mukaisesti.

Pyykinhuollosta vastaa Kuusikodin hoitohenkilöstö.

### **Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Jokainen uusi työntekijä saa perehdytyksen pyykinhuoltoon tullessaan työhön. Hygieniayhdyshenkilöt huolehtivat, että jokainen tietää hygieniavaatimukset. Tällä hetkellä on meneillään pyykinhuoltoon liittyvän ohjeistuksen läpikäynti ja päivittäminen.

## 6.5 Terveysten- ja sairaanhoito

## **Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Ohjeet on kuvattu toimintajärjestelmässä. Jokaisella työntekijällä on sinne tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa myös lokiseurannan.

EPHVA ostaa asumispalveluiden lääkäripalvelut Pihlajalinnan etälääkäripalvelulta. Tässä mallissa lääkäri käy Kuusikodissa kolmen kuukauden välein ja puhelinkonsultaatiot ovat kerran viikossa. Lisäksi käytössä on Pihlajalinnan puhelinpäivystys 24h/vrk. Joskus asiakkaan ja hänen läheisensä toiveesta käytetään myös yksityissektorin lääkäriasemien palveluita. Tällöin kustannuksista vastaa asiakas itse.

Asiakkaiden hammashoito hoidetaan yksityissektorilla sekä kunnallisessa hammashoidossa. Omahoitaja seuraa suun terveydentilaa sekä ohjaa näköön ja kuuloon liittyvissä asioissa.

Kun Kuusikodin asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoitoa tilanteessa olevat tiimin hoitajat tekevät ensiarvion tilanteesta, suorittavat tarvittavan ensiavun ja kutsuvat lisäapua yleisestä hätänumerosta 112. Kuusikodista löytyy tarpeelliset ja asianmukaiset tarvikkeet hätäensiapuun. Ensiapuvälineet löytyvät Kuusikodin hoitotarvikehuoneesta. Kaikki Kuusikodin vakituiset hoitajat suorittavat 3 vuoden välein hätäensiapu-kertauksen. Pidetty viimeksi syksyllä 2023.

Valtiokonttorin maksamien asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Kivipuron oma lääkäri Leena-Kaisa Shemeikka, joka on paikalla yksikössä kerran viikossa. Tarpeelliset erikoislääkäripalvelut järjestetään Kivipuron kustannuksella yksityisellä sektorilla tai lähetteellä keskussairaalassa. Näiden asiakkaiden hammashoidon kustantaa myös Kivipuro.

Kuntoutujien lääkäripalveluista vastaa Leena-Kaisa Shemeikka.

Asukkaiden hoitolinjakeskustelut pyritään käymään tulotarkastuksen yhteydessä. Hoitolinjakeskustelun käy aina lääkäri yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa.

Kuusikodissa on äkillistä kuolemantapausta koskeva ohjeistus. Asukkaan saattohoito on mahdollista toteuttaa yksikössämme aina tapauskohtaisesti, tarvittaessa HVA:n kotisairaalan kanssa.

## **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Omahoitaja ja Kuusikodin sairaanhoitaja vastaavat siitä, että asiakkaan pitkäaikaissairauksien, terveydentilan ja lääkityksen tarkistaminen lääkärin vastaanotolla toteutuu jokaisella asiakkaalla vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Omahoitaja ja hoitava tiimi arvioivat yhdessä asiakkaan terveydentilaa ja toimintakykyä päivittäin hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa apuna käyttäen.

Sairaanhoitajat huolehtivat asiakkaiden kontrollimittauksista, mm. Marevan-hoidon seurannasta sekä diabetestasapainon seurannasta. Henkilökunnalla on omia vastuualueita.

Koko hoitohenkilökunta ohjaa ja neuvoa asiakkaita terveyttä edistäviin elintapoihin.

## **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Sairaanhoidollinen vastuu on HVA:lla, joka ostaa palvelut Pihlajalinnalta. Lääkäri käy 3 kuukauden välein myös Kuusikodissa. Lisäksi on joka viikko puhelinkonsultaatiomahdollisuus ja 24 tuntia vuorokaudessa oleva puhelinpäivystys. Päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat Kuusikodin sairaanhoitajat.

Valtiokonttorin asiakkaiden kohdalla vastuuhenkilö on Leena-Kaisa Shemeikka.

### **6.6 Lääkehoito**

#### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Kuusikodissa on oma lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään vuosittain ja aina toimintojen muuttuessa.

#### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Lääkehoito on terveyskeskuslääkärin (tällä hetkellä Pihlajalinnan vastuulääkärin) / oman yksityislääkärin vastuulla. Päivittäinen lääkehuolto on sairaanhoitajien vastuulla.

### **6.7 Monialainen yhteistyö**

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

Asiakkaan tiedot on kirjattu asiakastietojärjestelmään ja asiakkaan luvalla tietoja vaihdetaan muiden palvelunantajien kanssa tarvittaessa. Kokonaisvastuu on HVA:lla. Tiimin sairaanhoitaja koordinoi käytännön toimia.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

#### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Kaikilla asiakkailla on langaton potilaskutsu / hälytysranneke. Ulko-ovilla on kulunvalvontaa rekisteröivät / hälyttävät laitteet. Lisäksi asuntoihin on mahdollista asentaa puheyhteyden mahdollistava lisälaite.

Kuusikodilla on vesisumutuslaitteisto sekä automaattinen paloilmoinjärjestelmä.

Uudet työntekijät perehdytään turvallisuusasioihin perehdytysuunnitelman mukaan. Toimipisteessä on oma perehdytysuunnitelma.

Asiakasturvallisuutta kehitetään asiakas-potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti turvallisuustiimin ja työsuojelutoimikunnan toimesta.

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään turvallisuuskulttuurin ja koulutuksen kautta. Uusien työntekijöiden perehdytystä turvallisuusasioihin korostetaan.

Riskejä kartoitetaan jatkuvasti perustyössä ja yhtenäinen riskien kartoitus toistetaan kolmen vuoden välein.

Toimintaperiaatteitamme ja viranomaistarkastuksia:

- Paloturvallisuus: käytetään ainoastaan led-kynttilöitä, tupakoivan asukkaan tulitikut ovat hoitajan hallinnassa.
  - Henkilökunta on käynyt hätäensiapukoulutuksen.
  - Turvallisuusvastaavia on kaksi, jotka perehdyttävät ja kertaavat turvallisuusasioita henkilökunnalle ml. veden pääsulku, sähkövioista ilmoittaminen välittömästi
  - Rappukäytävään pääsy tapahtuu vain ohjattuna, sillä ovissa on sähkölukot, jotka avautuvat palohälytyksessä.
- 
- Avoin toimintakulttuuri
  - Toimintaympäristön jatkuva seuranta
  - Kivipurossa on käytössä Haipro – raportointijärjestelmä
  - Lääkehoitosuunnitelma
  - Laiterekisteri
  - Palo- ja pelastussuunnitelmat
  - Palotarkastukset vuosittain

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

### **Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Henkilöstömitoitus Kuusikodissa on 0,65 hoitajaa asukasta kohden. Kuusikodissa on vakituisia lähihoitajia 13, sairaanhoitajia 4, fysioterapeutti 1 ja virikeohjaaja 1.

Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005).

Henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin sekä tilojen toimivuuteen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan kolmen viikon välein, mutta myös henkilöstösuunnitelmassa ja/tai henkilöstötilinpäätöksessä.

Hoitohenkilöstö on koulutettua ja laillistettua ammattihenkilöitä. Aluehallintoviraston mitoitussuositus toteutuu: 0,65 hoitajaa / asiakas. Yövalvonnasta vastaa kaksi perus- / lähihoitajaa. Moniammatillisuuteen on haluttu panostaa ja jokaisessa yksikössä on oma fysioterapeutti ja virikeohjaaja.

Palvelupäällikkö dokumentoi työvuorojen toteumat suhteessa asiakasmääriin kolmen viikon välein.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Palvelupäällikkö arvioi sijaistarpeen asiakastilanteen/hoitaisuuden mukaan. Vuosilomat korvataan tilanteen mukaan sijaisilla.

### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstömäärää seurataan työvuorosuunnittelun ja toteuman kautta.

Palvelupäälliköllä on lista sijaisista. Sijaislista on myös kanslioissa. Rekrytointiin on kiinnitetty erityistä huomioita ja aloitettu yhteistyö mm. henkilöstöyrityksen kanssa.

### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?**

80 % vastuuhenkilön työajasta kuuluu yksikön hallinnollisten töiden tekemiseen. 20% on määritelty Kuusikodin senioriasuntojen vuokraustoimintaan sekä siihen liittyvien asioiden hoitamiseen.

### **Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

Siivous- ja kiinteistöhuolto on ostopalveluna. Ruuan valmistuksesta vastaa keittiön oma henkilökunta.

## **7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Kuusikodin vakituinen henkilöstö rekrytoidaan avoimilla työpaikkailmoituksilla tai sisäisellä haulla. Haastatteluissa palvelupäällikkö tarkistaa hakijoiden pätevyuden, tutkintotodistukset sekä julki-Terhikistä rekisterinumeron.

Sijaisten rekrytoinnista huolehtivat esimiehet ohjeistuksen mukaan. Koko yhdistyksen sijaisreservi on käytössä. Henkilöstömäärää seurataan työvuorosuunnittelun ja toteuman kautta.

## **7.4 Kuvaus sekä henkilöstön kuin opiskelijoiden perehdytyksestä**

## **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Jokaiselle työntekijälle tehdään kirjallinen perehdytysuunnitelma, jonka työntekijä ja esihenkilö allekirjoittavat perehdytyksen loputtua. Tiimien kansliassa on olemassa myös kansio, jossa on joitakin tärkeimpiä ohjeita (lääkesuunnitelma, omavalvontasuunnitelma ja lääkäripalveluidensovitut menettelytavat), josta voi aina tarvittaessa tarkistaa asioita. Pääasiassa tiedot ovat IMS-järjestelmässä, joten tiedot voi helposti tarkistaa myös tietokoneen kautta. Opiskelijoiden perehdytyksestä huolehtii hänelle erikseen valittu ohjaaja.

Perehdytyksestä huolehditaan myös työtehtävien muuttuessa tai pitkään työvapailta olleiden työntekijöiden palatessa töihinsä.

## **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Henkilöstön osaaminen on varmistettu suuntaamalla tavoitteellinen täydennyskoulutus arvoitujen osaamistarpeiden mukaisesti ja noudattamalla sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä.

## **7.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

### **Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).**

Henkilökunta voi tuoda epäkohdat, poikkeamat ja riskit ilmi joko suullisesti tai kirjallisesti. Ensisijaisesti lähin ja nopein tapa on kertoa epäkohdasta lähimmälle esihenkilölle. Muut vaihtoehdot ovat: a) poikkeaman kirjaus palautelomakkeelle asiakkaan puolesta tai omasta puolesta b) läheltä piti – ja tapahtui –tilanteen kirjaus haittatapahtumien raportointijärjestelmään (Haipro) c) Suullinen/kirjallinen palaute työsuojelupäällikölle, toiminnanjohtajalle tai laatupäällikölle.

Epäkohdat käsitellään tiimipalavereissa. Asiat viedään tarvittaessa johtoryhmään tai Kivipuron hallituksen kokoukseen.

## **7.6 Toimitilat**

Jokaisella Kuusikodin asiakkaalla on käytössään oma asunto. Niitä on yhteensä 30 ja ne ovat kooltaan 25 m<sup>2</sup>. Asunnoissa on kaikissa omat wc-suihkutilat. Asunnot ovat osittain kalustettuja, mutta niihin on mahdollista tuoda omia huonekaluja. Asukas voi sisustaa huoneensa muutamilla omilla huonekaluillaan. Sänky ja yöpöytä on palveluntuottajan puolesta.

Tehostettu palveluasuminen toimii kahdessa kerroksessa (3. ja 4. kerros). Kuusikodissa on asiakkaiden käytössä tilavat yhteiset oleskelutilat, joissa on mahdollisuus lehtien lukuun, tv:n katseluun ja yhdessäoloon.

Molemmissa kerroksissa on oma ruokailutila, joka on mitoitettu 16 hengelle.

Asiakkaiden ja omaisten käytössä on viihtyisät parvekkeet sekä ulkona terassit ja puutarha-alueet. Kulkureitit edellä mainittuihin tiloihin ovat esteettömiä. Ensimmäisessä kerroksessa on myös kuntosali, mitä asukas käyttää ohjattuna fysioterapeutin kanssa.

Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan kotirauhaa ja itsemääräämisoikeutta asunnossaan. Asiakkaan kanssa sovitaan erikseen, jos hoitohenkilökunta saa käyttää yleisavainta asuntoon mennessään.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

### **Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Kiinteistössä (Tammikuja 13) on 6 nauhoittavaa valvontakameraa. Ne tallentavat ulkona tapahtuvaa liikkumista lääkehuoneessa, ulko-ovilla sekä Tammikodin ja Kuusikodin yhdistävällä käytävällä. Kameravalvontajärjestelmän avulla lisätään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta. Ulko-ovet ovat liitettynä kulunvalvontaan.

Lukitusjärjestelmänä on Iloc. Kulunvalvontajärjestelmänä on Hedsam.

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

Kuusikodissa on käytössä 9Solutions IPCS reaaliaikainen paikannusratkaisu ja sovel-lusalusta, joka mahdollistaa IPCS-tunnisteiden ja muiden Bluetooth-laitteiden, kuten matkapuhelinten, reaaliaikaisen paikantamisen.

Jokaisella asukkaalla on hälytysranneke ja osassa huoneista mahdollisuus puheyhteyteen. Hälytykset tulevat hoitajien matkapuhelimiin (6 kpl). Yöhoitajilla on turvanapit, joilla saa pikahälytyksen toiselle tai suoraan vartiointiliikkeen vartijaan. Asiakkaiden liikkumista voidaan seurata reaaliajassa Kuusikodin sisätiloissa

Anvia Securi Oy seuraa järjestelmän toimintaa etänä 24/7 ja reagoi toimintahäiriöihin ja on yhteydessä Kuusikotiin joko puhelimitse tai viestillä.

Henkilöstö on saanut toimipaikkakoulutuksen järjestelmän toiminnasta.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Kivipuro ry:n hoitajat: Susanna Yli-Suomu ja Susanna Vaaranmaa.; Anvia Securi: Jarkko Hautamäki 0447614621

## 7.8 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

### **Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Apuvälinehankintaa arvioidaan yksilöllisesti moniammatillisen tiimin toimesta. Kuusikodissa käytettävät apuvälineet hankitaan Kivipuron kustannuksella.

Henkilökunta ohjeistaa apuvälineen käytön asiakkaalle saatuaan itse riittävän koulutuksen.

Apuvälineiden huolto tapahtuu laiterekisterin ohjeiden mukaan.

Kivipuron fysioterapeutit kartoittavat apuvälineiden tarpeen ja toimittavat apuvälineet asiakkaille (Kivipurossa omat apuvälineet). He vastaavat myös apuvälineiden huollosta. Terveystieteiden laitteen huolto on ulkoistettu Terveystieteidenkeskelle, joka pitää myös laiterekisteriä sähköisistä, nostureista ja sähköisistä suihkutuoleista sekä puntareista.

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?**

Tiedot vaaratilanteista menee palvelupäällikölle, joka huolehtii ilmoituksen tekemisestä eteenpäin Fimealle (ks. linkki ”vaaratilanneilmoitukset”).

Henkilöstö ilmoittaa vaaratilanteista esimiehelle ja tekee HaiPro-ilmoituksen. Esimies tekee vaaratilanneilmoituksen

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

Palvelupäällikkö Jaana Uitto, puh. 044 4949 558

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

Lisätietoa: Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteidenkoskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin.

### **8.1 Asiakastyön kirjaaminen**

#### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Uudet työntekijät perehdytetään Domacaren käyttöön ja kirjaamistapaan. Kuusikodissa on käytössä rakenteinen kirjaaminen ja hoitopalaverista/Rai-arvioinnista nousevat tavoitteet ohjaavat kirjaamista eli sitä, mitä ko. asukkaan kohdalla tulee huomioida. Jokaisessa vuorossa kirjataan jokaisesta asukkaasta. Kirjaaminen tapahtuu kyseisen vuoron aikana. Kirjaamisessa tulee huomioida, että teksti on asiallista, ammatillista ja asiakasta kunnioittavaa.

#### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Kts. edellä.



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

EPHVA:n kanssa solmitun sopimuksen perusteella syntyvien asukastietojen osalta rekisterin pitäjä on EPHVA. Asukastiedot kirjataan käytössä olevaan asiakashallintaohjelmaan (DomaCare). Paperiset asiakastiedot säilytetään lukitussa kaapissa hoitajien työtilassa, joka on myös lukittava. Toimipisteessä noudatetaan salassapitosopimuksia.

Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma on laadittu Kivipuron tietoturvapoliittikan mukaan, jonka hallitus on hyväksynyt. Henkilöstölle on jaettu tietosujoaohjeet. Asiakastietojen lokiseurannan tekevät tietotiimin jäsenet erillisen ohjeen mukaan

Valtiokonttorin asiakkaiden kohdalla rekisterinpitäjä on Kivipuro ry.

### **Asiakastietojen tallennus ja käyttö**

Asiakasta koskevia tietoja saa tallentaa vain tarkoitukseen varattuihin salasanalla suojattuihin asiakastietokantoihin tai erikseen salasanalla suojattuihin suljettuihin kansioihin. Asiakastietoja ei saa milloinkaan tallentaa verkon avoimiin salaamattomiin hakemistoihin.

Huom! Vaikka lähiverkon salasana estää ulkopuolisen pääsyn verkon hakemistoihin, työntekijöillä on oikeus vain niihin tietoihin, jotka ovat oman työn kannalta tarpeellisia.

Kaikkien Kivipuron toimipisteissä laadittujen tiedostojen, asiakirjojen ja muiden tietojen käyttö Kivipuron ulkopuolella ja luovuttaminen Kivipuron ulkopuolelle on kielletty, muuten kuin asianomaisen tallenteen laatineen henkilön toimesta tai luvalla. Ellei laatija ole tiedossa, voi luvan antaa asianomaisen toimipisteen esimies tai johtoryhmä. Poikkeuksen muodostaa nimenomaan jaettavaksi tarkoitettu markkinointi- ja ohjemateriaali.

Huom! Asiakasta koskevia tallenteita ei saa missään olosuhteissa luovuttaa kuin asiakkaan luvalla!

Kivipurossa on kaksi tietosuojavastaavaa. Tietotiimi kokoontuu 2-3 kertaa vuodessa linjaten organisaation tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä. Tietosuojavastaavat kouluttavat henkilöstöä kerran vuodessa. Tietosuojan omavalvontasuunnitelma ja tietoturvapoliittikka on laadittu. Lisäksi henkilökunta tekee n. kolmen vuoden välein Arjen tietosuojaa –testin.

Kivipuro ry:ssä kiinnitetään seuraaviin asioihin huomioita:

- puheen suojaus: asiakkaiden asioista ei puhuta avoimissa tiloissa.
- tietosuojapaperit ja muu arkaluontoiset dokumentit kerätään asianmukaisesti lukittaviin tietosuoja-astioihin; henkilökuntaa on ohjeistettu tietosuojapaperin ja tavallisen kierrätyspaperin eroista.
- asiakaskirjaukset tapahtuvat omalla henkilökohtaisella tunnuksella kirjautumalla: ensin Kivipuron verkkoon ja sen jälkeen asiakastietokantaan.

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



Jokainen perehdytetään tietosuoja-asioihin. Jokainen Kivipurossa työskentelevä ja opiskeleva allekirjoittaa tietosuoja- ja salassapitosopimuksen. Jokainen työntekijä suorittaa myös tietosuojaverkkokoulutuksen ja siihen liittyvän tentin, josta saa todistuksen.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Palveluvastaava: Liisa Mäki, [liisa.maki@kivipuro.fi](mailto:liisa.maki@kivipuro.fi), 045 8739 930 (terv.)

### **Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä  Ei

Periaatteessa kaikki asiakas- ja potilastieto on salassa pidettävää. Tietosuojaselosteessa on kuvattu, että rekisterin tietojen säilytysajat perustuvat Sosiaali- ja terveysministeriön ja arkistolaitoksen antamiin asetuksiin, määräyksiin ja ohjeisiin. Myös palvelusetelin sääntökirjassa on kuvattu asiakastietojen käsittely. Asiakastietorekisteri säilytysaikoineen kuvataan Kivipuron arkistonmuodostussuunnitelmassa, jossa on kuvattu, onko tieto julkista vai salassa pidettävää.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### **9.1 Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Jatkuvaa seuranta vaatii erityisesti

- lääkehoito ja sen toteutus
- viranomaisohjeiden seuraaminen ja ymmärtäminen sekä niiden noudattaminen
- hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus
- läheis- ja omaisyhteistyö
- ravitsemus ja paastoaikojen seuranta
- ulkoilut

Esihenkilöt, tiiminvetäjät ja työntekijät yhdessä seuraavat ja keskustelevat säännöllisesti em. asioista.

Jokainen henkilökunnasta vastaa omalta osaltaan vastuidensa puitteissa laadukkaan työn tekemisestä. Henkilökunnan palavereissa käsitellään perustyöhön liittyviä omavalvonnan osa-alueita, käyttäen hyväksi Haipro-raportointijärjestelmän ja palautejärjestelmän kirjauksia. Johtoryhmässä seurataan, arvioidaan ja luodaan uusia linjauksia omavalvonnan tehostamiseen.

Kehittämistarpeita arvioidaan vuosittain yksikkötasolla laatimalla joka yksikölle tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista seurataan tiimipalavereissa.



## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

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

Paikka ja päiväys: Seinäjoki 4.1.2024

Jaana Uitto  
palvelupäällikkö