

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO

### Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna toimivat kotihoidot

(lisätty yksityisen terveydenhuollon omaavaltontasuunnitelmasta kotisairaanhoidoa koskettavat osiot)

#### SISÄLTÖ

|  |           |
|--|-----------|
| SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO Päijät-Hämeen<br>hyvinvointialueen ostopalveluna toimivat kotihoidot .....                         | 0         |
| SISÄLTÖ.....   | 0         |
| <b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>  | <b>27</b> |
| Asiakkaat: .....   | 29        |
| - Sopeutuminen yhteisölliseen asumiseen.....   | 29        |
| - Yhteisöllisyyden- ja osallisuuden huomioiminen asiakkaan arjessa, hyödyntäen<br>asiakkaan omia voimavaroja ja osaamista. Seurataan kuukausittain. .... | 29        |
| - Hoito- ja palvelusuunnitelmien saattaminen asiakkaan voimavaroja tukeviksi.....  | 29        |
| Henkilökunta:.....   | 29        |
| -positiivisen ilmapiirin ylläpitäminen, työhyvinvoinnin erikeinoin, esimerkiksi TYHY-<br>päivä .....   | 29        |
| - Kirjaaminen asiakaskäyntien sisällön mukaan asiakkaan kotona. ....   | 29        |
| - Siisteys asiakkaan kotona ja yhteisissä tiloissa .....   | 29        |
| - Asiakaskäyntien kesto asiakkaan tarpeen mukaan. ....   | 29        |
| <b>Riskienhallinta: .....</b>  | <b>29</b> |
| - Tupakointi ainoastaan sovitulla tupakointialueella .....   | 29        |

|  |           |
|--|-----------|
| - Asiakkaan alkoholin käytön tuomat käytöshäiriöt henkilökunnalle tai toisille<br>asiakkaille riskien minimoiminen. .... | 29        |
| - Kaatumisen riskien minimoiminen .....  | 29        |
| <b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>   | <b>29</b> |
| <b>11 LIITELUETTELO .....</b>  | <b>29</b> |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Saviria Oy

Y-tunnus 3246841-7

**Hyvinvointialue:** Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan nimi: Lahti

Kuntayhtymän nimi: Lahti

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Palvelukoti Herttua

Katuosoite Satulakatu 8

Postinumero 15830

Postitoimipaikka Lahti

Sijaintikunta yhteystietoineen Lahti, Keskussairaalankatu 7  
15850 Lahti

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen Lahti Palvelukoti Herttua 45 asiakasta, Asikkala tu-  
leva yksikkö Palvelukoti Hermanni 40 asiakasta (avataan 1.7.2024)

Esihenkilö/ vastuuhenkilö Anna-Mari Jantunen

Yhteistiedot (puhelin ja sähköposti)

Puhelin 010-3480500 Sähköposti anna-mari.jantunen@saviria.fi

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 16.6.2023

Palveluala, joka on rekisteröity Yhteisöllinen asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

**Ostopalvelujen tuottajat:**

Hoitajapalvelut Kotikeikka Oy, lounas Lounasravintola Huili, kiinteistöhuolto ja siivous  
Huoltoyhtiö Nummela Oy, jätehuolto Remeo Oy

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

## **Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Alihankintasopimuksen pohjana on palvelukuvaus, johon alihankkijan tulee sitoutua.

Yksikön ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisuudeltaan ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Tilaajat ja käyttäjät seuraavat toimintojen, tuotteiden ja palveluiden laatua. Ostopalveluiden toimintaa arvioidaan säännöllisesti toteutuvilla sopimuskatselmuksilla asiakkaiden ja palveluntuottajien kanssa. Yhtiön johto tarkistaa omavalvontasuunnitelmat palveluntuottajilta.

## **Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?**

Kyllä    Ei

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Palvelukoti Herttuan laadintaan osallistuu yhtiön johto ja yksikön esihenkilö. Henkilöstö pääsee vaikuttamaan omavalvontasuunnitelmaan lukemisen jälkeen kommentoimalla omavalvontasuunnitelman sisältöä. Sisältöä muutetaan kommentoimisen jälkeen yhteisesti.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Anna-Mari Jantunen, 010-3480500

### **2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun toimintaan ja laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan jatkuvasti ajantasaisuutta ja päivitetään tarvittaessa vähintään kerran vuodessa.

Yksikössä toimii asiakasraati yhdessä yksikön yhteisökoordinaattorin kanssa. Asukasraati käy kerran kuukaudessa keskustelua omavalvonnan sisällön pohjalta.

### **2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla, yksikön ilmoitustaululla sekä perehdytyskansiossa.

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

#### **3.1 Toiminta-ajatus**

Saviria Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta kotihoitoa yhteisöllistä asumista ikääntyville sekä vammaisille. Yhteisöllisen asumisen palveluihin liitetään yksilölliset, asiakaskohtaiset tarpeet ja laadukkaalla kotipalvelupalvelukokonaisuudella sekä yhteistyöllä edistämme asiakkaan kuntoutumista. Toimintamme perustuu yhteisöllisyyteen, jossa jokainen asukas omalla persoonallaan ja toimintatavoillaan tuo arvokkaan lisän yhteiseen arkielämään ammattitaitoisen henkilöstön ohjauksessa. Meillä yhteisökoordinaattorin toiminta lisää asiakkaan arkeen elämyksellisyyttä ja yhteistä toimintaa. Toiminta-ajatus perustuu vanhus- sekä vammaishoitolaikiin.

#### **3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintamme arvoja ovat laadukas asiakastyö, asiakkaan kunnioittaminen ja arvokas kohtaaminen. Mahdollistamme toiminnassamme myös osallisuuden ja yksityisyyden toteuttamisen. Tuemme ja autamme kuntouttavalla työotteella asiakasta selviytymään arjen tarpeista. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja asiakkaan kuuleminen ja kuulluksi tuleminen ovat oleellinen osa arvoperiaatteitamme.

##### **Laadukas asiakastyö**

Varmistamme henkilöstön riittävän koulutuksen ja osaamisen siten, että henkilöstö on sitoutunut kehittämään osaamistaan ja pitämään ammattitaitoaan ajan tasalla. Osaamisen kehittämisestä käydään keskusteluita viikkopalavereissa ja henkilökohtaisesti.

Saviria Oy:ssä varataan riittävästi henkilöstöä asiakastyöhön. Kiireettömyys lisää asiakasturvallisuutta ja välittämistä.

##### **Asiakkaan kunnioittaminen ja arvokas kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen**

Vastaantulevia asiakkaita tervehditään ja huomioidaan. Asiakasta pyysähdytään kuuntelemaan asiakkaan on asioissa. Asiakkaan kysymyksiin vastataan asiallisesti. Asiakkaita neuvotaan ja opastetaan. Asiakkaat huomioidaan yksilöinä ja heidän erityispiirteet otetaan huomioon kohdatessa.

##### **Toiminnallisuuteen osallistuminen ja yksityisyyden kunnioittaminen**

##### **Yhteisöllinen asuminen ja toiminta**

Asiakkaan muutettua Palvelukoti Herttuaan, on häntä käyty tapaamassa yhteisökoordinaattorin toimesta. Elämän ja asuinmuodon muutos herättää paljon kysymyksiä sekä asiakkaassa että omaisissa. Usein tunteet nousevat vahvasti pintaan ja niihin reagointi hienovaraisesti ja asiallisesti on tärkeää. Ensitapaamisessa luotu välitön ilmapiiri luo hyvät lähtökohdat luottamuksen rakentamiselle. Luottamusta sekä asiakkaaseen että omaisiin

luo yhteisökoordinaattorin ammattitaitoinen toiminta, joka kattaa hoidollisen, yhteisöllisen sekä kiinteistöön liittyvät asiat.

### **Kartoitus**

Asiakkaiden kanssa on tutustumisen yhteydessä keskusteltu heidän arjestaan ennen muuttoa Herttuaan. On tiedusteltu asiakkaan mieltymyksistä, harrastuksista, mistä joutunut luopumaan, mitä haluaisi tämänhetkisen voinnin puitteissa tehdä yhteisöllisessä asumisessa. Keskustelun lomassa on avattu asiakkaalle, mitä yhteisöllinen toiminta tarkoittaa. On korostettu, että toimintaan osallistuminen perustuu aina vapaaehtoisuuteen, mutta samalla keskusteltu osallistumisen mukanaan tuomasta sosiaalisesta kohtaamisesta sekä aktiivisuuden että henkisen hyvinvoinnin lisääntymisestä. Lisäksi on kerrottu, että osallistuminen tulee aina tehdä henkilökohtaisen tilanteen mukaan, oma vointi ja henkilökohtaiset menot huomioon ottaen.

Kartoituksessa on havaittu asiakkaiden välillä suuria eroja. Osa on viettänyt hyvin aktiivista ja harrastusten täyteistä elämää kaupungissa, toisten vastaavasti huoltaessa esim. maataloja intensiivisesti. Monissa tapauksissa tulee myös ilmi, että viimeiset kuluneet vuodet ovat menneet eristäytymisen muodossa. Tähän on vaikuttanut muuttunut elämäntilanne ja diagnosoidut sairaudet.

### **Muutoksissa tukeminen**

Muutto ja sen tuoma täysin uudenlainen elämä, poissa tutusta elinpiiristä ottaa paljon aikaa. Tilanteen hyväksyminen ja kotiutuminen on asiakaskohtaista. Koetaan surun ja vihan tunteita, jotka kohdistuvat usein myös hoitajiin. Silloin on äärimmäisen tärkeää pysyä asiakkaan rinnalla ja antaa hänen käydä kytevät tunteet läpi. Rehellisen avoimesti käydyt keskustelut auttavat asiakasta ja lisäävät luottamusta. Ehdottoman tärkeä tuki hoitajan lisäksi, on toisen saman kokeneen asiakkaan sanaton ja sanallinen tuki. Moni aiemmin muuttanut asiakas on auttanut kuluneiden kuukausien aikana pyyteettömästi uusia tulokkaita. Nämä kohtaamiset ovat tärkeitä kummallekin osapuolelle; uudelle ja vanhalle asiakkaalle. Aiemmin saapunut asiakas kokee itsensä tarpeelliseksi auttaessaan uutta. Nämä tilanteet synnyttävät myös orastavia ystävyysuhteita.

### **Arjen aktiviteetit ja aktiivisuus**

Asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella on rakennettu arkeen aktiviteetteja. Säännöllisessä ohjelmassa on ollut mm. viikoittainen liikuntatuokio. Tuokio on mitoitettu asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Ennen talvea ulkoilua harrastettiin erilaisissa kokoonpanoissa. Palvelukodissamme moni käyttää apuna pyörätuolia ja suuri apu tässä kohdassa, ulkoilun suhteen, on ollut toisesta parempi kuntoisesti asiakkaasta. Asiakkaat oppivat näin myös oma-aloitteisuuteen ja toimivat myös itsenäisesti. Myös ilman apuvälineitä liikkuvia asiakkaita on kannustettu yhteiseen ulkoiluun, koska liikkumisen taso on

samankaltainen. Säännölliseen toimintaan Herttuassa kuuluu myös erilaiset pelit, visat, aivojumppa, askartelu. Asiakkaiden tunteminen auttaa myös esim. peliporukoiden kasamisessa. Talon ulkopuolisia toimijoita käy säännöllisesti tällä hetkellä Salpausselän seurakunnasta sekä uutena kontaktina luotu musiikkihetken tarjoaja.

Toiminnan kehittyessä asiakkaat ovat alkaneet myös ryhmäytymään. Tämä näkyy vilkkaana keskusteluna yhteisissä oleskelutiloissa, joihin hakeudutaan omatoimisesti viettämään aikaa. Tunnelma on välitön ja kaikki ovat tervetulleita joukkoon. Kuluneiden kuukausien aikana on talossamme järjestetty suuria tapahtumia, joiden rakentamiseen ovat asiakkaat saaneet vaikuttaa. Viime syksynä järjestetyissä tupaantuliaisissa näkyi asiakkaiden kädenjälki niin koristeluissa kuin ruokalistassa. Myös joulukuun alussa järjestetyt pikkujoulut olivat asiakkaiden käsialaa koristeluita myöten. Juhlita tehtiin asiakkaiden näköiset ja ne olivat lämminhenkiset ja onnistuneet.

### **Oivallus**

Kuluneiden kuukausien aikana suurin asiakkaiden puolelta tullut oivallus on, että yhteisökoordinaattorina toimiva ei välttämättä ole viikko-ohjelman rakentaja. Toiveet ja tarpeet tulevat asiakkailta ja yhteisökoordinaattori toimii niiden toteuttajana yhdessä asiakkaiden kanssa. Tämän oivalluksen ensimmäinen hedelmä on Runopiiri, jossa luettiin toisen asiakkaan kirjoittamia runoja ja keskusteltiin elämästä.

### **Asukasraati**

Taloon on valittu myös asukasraati. Asiakkaiden halukkuutta raatiin on kysytty henkilökohtaisesti. Raatiin valitut asukkaat ovat kaikki erilaisia elämäntilanteiltaan sekä mieltymyksiltään. Tällaisella valinnalla halutaan saada kuuluviin mahdollisimman kattavasti asiakkaiden toiveet.

### **Arviointi yhteisöllisen ja toiminnan onnistumisesta**

Toiminnan käynnistämisen haasteiden jälkeen, yhteisöllinen toiminta on vakiintunut. Toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden sekä mm. kolmannen sektorin kanssa. Koemme yhteisöllisen toiminnan toimivaksi ja asiakkaiden näköiseksi. Palaute asiakkailta toimintaan liittyen otetaan huomioon arjessa ja kehittämisessä. Asiakkailta saatu palaute on positiivista ja huomattavan rakentavaa. Viikossa tapahtuva toiminta koetaan asiakkaiden puolelta tällä hetkellä riittäväksi. Koemme toiminnan olevan hyvällä tasolla.

Lahden Herttuan yhteisöllisestä toiminnasta vastaa koordinaattori Elina Hölsö.

### **Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen**

Asiakkaan mielipiteitä kunnioitetaan. Jokainen asiakas on yksilö. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan kotona. Tekemisessä ovat mukana asiakkaan lisäksi myös asiakkaan omaiset sekä henkilökunta.

Asiakas saa itse päättää tarpeen mukaan omista tukipalveluistaan.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **4.1 RISKIENHALLINTA**

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilökunnasta vuorossa ja toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asukkaan itsemääräämiskeuden rajoittamisesta, fyysisessä toimintaympäristössä (esim. esteettömyys tai vaikeakäyttöiset laitteet).

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja.

Työolosuhteista ja työn kuormittavuudesta käydään viikoittain henkilöstöpalaverissa keskustelua. Esimerkiksi vaaratekijöitä tarkastellaan säännöllisin väliajoin turvallisuuskävelyjen ja toiminnantarkastelun avulla.

Toimintamallien tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien sekä työstä johtuvien kuormituksen ehkäisy.

- Riskien hallinta on osa työsuojeluvaltuutetun, yksikkökohtaisen työsuojeluasiahenkilön ja esimiehen yhteistä työskentelyä, johon työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus osallistua.
- Asukasturvallisuus on tärkeä kriteeri työssämme. Erityisesti huomioimme kaatumisen, pyörätuolista tippumisen minimoimisen arjessa tilajärjestelyillä sekä ohjatulla ja neuvotulla toiminnalla. Ulkona talvella huolehditaan riittävä hiekoitus ja lumien auraus. Varmistetaan oikeanlaiset apuvälineet ja tarkistetaan säännöllisesti niiden kunto.
- Asiakkaiden turvaaminen yöaikaan esimerkiksi tulipalosyttymisen estämiseksi ollaan sovittu, että syytysvälineet kerätään yöajaksi pois. Paloturvallisuustarkastuksessa henkilökuntaa on informoitu mahdollisista vaaroista.
- Mattojen, huonekalujen huono sijoittaminen/apuvälineet, lääkepoikkeamat, asiakkaan tai työntekijän kaatuminen, ikkunan rikkoutuminen, väkivaltatilanteet, sähköovien toimintahäiriöt ovat mahdollisia riskejä yhteisöllisessä asumisessa.

#### **Riskienhallinnan järjestäminen ja menettelytavat**

Riskienhallinta ja omavalvonta on osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Yksikössä havaittu riski kirjataan poikkeamaksi Haipro- ohjelmaan ja tulostetaan perehdyttämiskansioon. Työntekijä kirjaa poikkeaman ja toimittaa sen yksikön esihenkilölle.



Yksikön esihenkilö ja sairaanhoitaja käyvät käsittelemässä poikkeaman. Jokaisesta vakavasta poikkeamasta yksikön johtaja ilmoittaa palvelupäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle (Leevi Lehtonen) sekä Palvelujohtajalle (Virpi Lehtonen).

Poikkeama käsitellään henkilöstöpalaverissa omana asiana ja yhdessä henkilöstön kanssa pohditaan, miten toimitaan tilanteen välttämiseksi. Poikkeamat ja toimenpiteet kirjataan henkilöstöpalaverimuistioon. Seuraavassa palaverissa luetaan vielä edellisen palaverin muistio läpi ja käydään keskustelua tapahtumista.

Asukasta koskeva poikkeama kirjataan potilastietojärjestelmään. Riskien hallinta on koko henkilöstön vastuulla. Päivittäinen riskienhallinta on ohjaamista, auttamista sekä kohtaamista.

Arjessa arvioidaan esimerkiksi kipulääkkeiden vaikuttavuutta tai uuden lääkkeen aloituksen vaikuttavuutta ja kirjataan ne asiakkaan potilastietojärjestelmään. Havaitut vaikutukset ja vakavat haittavaikutukset tuodaan heti tietoon sairaanhoitajalle ja asia otetaan puheeksi lääkärin kierrolla.

Apuvälineiden hankinnassa tuetaan asiakasta tai hänen läheistään. Asiakkaan toimintakykyä ja liikkumista tuetaan. Aterioiden koostumusta ja erityisruokavalion seurataan arvioidaan ja kirjataan muutos potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa viedään tieto sairaanhoitajalle.

Asiakaslähtöinen kirjaaminen on riskien hallinnan perusta, joilla mahdolliset vakavat riskit minimoidaan.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Palvelukoti Herttuassa riskienhallinnasta ja turvallisuudesta on vastuussa koko henkilökunta, joka vastaa lääketurvallisuudesta sekä työsuojeluasiamies, joka ylläpitää arjen työsuojelu- ja turvallisuusasioita. Lisäksi yrityksessä on työsuojeluvaltuutettu, joka tukee koko henkilökuntaa.

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

Yksikössä on lisäksi seuraavat suunnitelmat ja ohjeistukset:

Palo- ja pelastussuunnitelma

Poistumissuunnitelma

Elintarvikeomavalvontasuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Omavalvontaohjelma

## Turvallisuussuunnitelma

### Riskien tunnistaminen

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

Riskienhallintaprosessia ylläpidetään viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa sekä toimintariskien arvioinnilla (1krt/v) ja vaarojen arvioinnilla 1krt/v.

Toimitilatarkastukset tehdään neljä kertaa vuodessa henkilökunnan toimesta ja turvallisuuskävelyillä 2 kuukauden välein. Omavalvontakäynnit palvelujohtaja ja työsuojeluvaltuutettu tekee puolivuositain.

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

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan ja sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Yksikön omavalvonnassa on edeltä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle.

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

Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee myös työsuojeluvaltuutetulle, palvelujohtajalle. Palvelujohtaja vastaa siitä, että tieto menee tilaajalle.

Ensisijainen kanava toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan ilmoitukseksi on hoitaa asiaa oman esihenkilön kautta. Henkilöstöpalaverissa voivat tuoda esille riskienhallintatiimille kohtaamista epäkohdista.

Saattamalla asiat tietoon ensisijaisesti henkilökunnalle, täytetään poikkeamaraportti, joka toimitetaan esihenkilölle. Puhelimessa kerrotut epäkohdat kirjataan poikkeamiin ja käydään läpi viikkopalaverissa.

Asiakkaat kertovat epäkohdista asiakasraadille ja yhteisökoordinaattorille, joka tuo epäkohdat esihenkilön tietoon. Esimerkiksi toisen asiakkaan haastava käyttäytyminen, avustamistilanteissa asiaton kielenkäyttö, kieltäytyminen avustamasta tai liian aikaisin lähteminen asiakkaan luota pois voisivat olla mahdollisia epäkohtia, joista asiakkaat kertovat:

- suullinen ja kirjallinen palaute
- laatuindeksikyselyt
- läheiskyselyt
- asiakasraati/asiakaskokoukset
- anonyymipalautelaatikko
- omahoitajan kautta (puhelut ja muut tapaamiset)

#### **4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Poikkeaman käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korjattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta.

Minkään inhimillinen toiminta ei ole virheetöntä ja tasalaatuista, vaan poikkeamia ja virheitä tapahtuu aina. Syyllisten etsimisen sijaan on tärkeää huomata poikkeamat ja virheet toiminnassa mahdollisuuksina oppia. Tämä edellyttää henkilöstöltä poikkeaman huomaamista myös ”läheltä piti- tilanteiden” ja niiden raportoimista ja yhteistä käsitteilyä siten, että tarkastamme tapahtumien syntyyn vaikuttavia tekijöitä. Tarkastelun jälkeen pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme, joilla on tarkoitus pienentää vastaavien poikkeamien todennäköisyyttä jatkossa.

Palvelukoti Herttuassa tehdään säännöllisesti joka vuosi vaarojen ja riskien arviointi.

Omavalvontaa tehdään päivittäin huomioimalla toiminnassa ja arjessa riskejä ja vaaroja niin asiakasturvallisuudessa kuin työturvallisuudessa. Esimerkkinä parikäynneillä nostot tehdään toisen parin kanssa ja näin varmistetaan potilasturvallisuus nostotilanteissa.

Työsuojeluvaltuutetun kanssa käydään kuukausittain palaveria. Työsuojeluasiahenkilö on valittuna (Linda Laaksonen), ja hänen kanssaan arkea arvioidaan vähintään kerran kuukaudessa tai tilanteen mukaan.

Työsuojeluasiahenkilö, sairaanhoitaja ja esihenkilö auttavat henkilökuntaa tekemään poikkeaman, jos henkilökunnan tarviessa ohjausta. Poikkeaman havaittuaan ohjataan henkilöä heti tekemään poikkeamailmoitus.

#### 4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti-tilanteiden sekä poikkeamien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteiden toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi.

Korjaavat toimenpiteet otetaan heti käyttöön ja pyritään huomioimaan mahdolliset korjaukset. Esimerkiksi asunnon lämpötilan tasaaminen talviaikaan.

Poikkeamille sovitaan henkilöstöpalaverissa seuranta-aikataulu ja aikataulun puitteissa palataan poikkeamaan ja käydään keskustelua, miten suunnitelma on toteutunut vai pitääkö suunnitelmaa tarkentaa. Asiat kirjataan henkilöstöpalaverimuistioon.

Toimintaohjeet ovat luettavissa palaverista pois oleville työntekijöille. Poissa olevat työntekijät lukevat palaverimuistion ja kuittaavat muistion lukeneeksi.

Toimintaohjeiden noudattamatta jättämisessä yksikön johtaja ottaa asian keskusteluun työntekijöiden kanssa. Tilannetta ja arvioidaan tilanteen takia mahdollisten toimenpiteiden vuoksi.

Jokainen työntekijä on sitoutunut noudattamaan sovittuja toimintaohjeita työskennellessään yksikössä. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan esihenkilölle ja sairaanhoitajalle, jos toimintaohjeet eivät toteudu käytännössä tai eivät ole toimivia.

Korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan kaikille tapauksen osapuolille asianmukaisesti.

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### 5.1. Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Jokaisen asiakkaan palvelutarve on yksilöllistä ja heidän toimintakykynsä ja palvelutarpeensa voi muuttua. Asukkaan muuttamisen jälkeen tehdään RAI MNA-arvio ja RAI- arvio ohjaa palvelusuunnitelman tekemisessä. RAI- ja palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan 1 kk aikana muuttamisen jälkeen. RAI- suunnitelman tekee RAI- koulutettu hoitaja, omainen ja asiakas. Palvelusuunnitelman tekee omahoitaja, omainen ja asiakas. Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistaa sairaanhoitaja. Tarkistamisen jälkeen sairaanhoitaja lähettää suunnitelman Siirin asiakasohjaukseen asiakkaan omalle asiakasohjaajalle turvaviestillä. Asiakkaalle annetaan hoito- ja palvelusuunnitelma tulostettuna.

RAI- arvioinnit päivitetään vähintään puolivuositain ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa. Voinnin muuttuessa tehdään muutospyyntö asiakasohjaukseen. Muutospyyntö tekee sairaanhoitaja yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Tavoitteenamme on koko ajan mahdollistaa yksilöllinen hyvä elämä asiakkaan yhteisöllisessä asumisessa.

RAI- arvioinnin päivittämisestä vastaa RAI- vastaava hoitaja.

Kotihoidon asiakkaan toimintakykyä mitataan RAI-arvioinnilla, MNA-mittarilla (ravitse-  
mus) MMSE (muistitesti) lääkärin määräyksen jälkeen GDS-mittarilla (iäkkään ihmisen  
masennustesti) ja Braden-arvioinnilla (painehaavojen esto).

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinta ohjaa hoitajan auttamista asiakkaan kotona ja  
kirjaamista. Asiakkaan voinnin muutokset ja avustamiseen tarvittavan ajan muutokset  
hoitajat kertovat henkilöstöpalaverissa.

Kirjaaminen pohjautuu asiakkaan käyntien sisällön tavoitteeseen.

- Omahoitajat päivittävät palvelu- ja hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan vähintään  
puolivuositain ja tarvittaessa palvelutarpeen muuttuessa.

- Asiakaskäynnit kirjataan jokaiselta käynniltä asiakkaan käynnin tavoitteiden mukaan  
asiakasta kunnioittaen asiakkaan kotona. Kirjaamisessa täytyy näkyä asiakkaan oma hy-  
vinvointi ja toimintakyky. Asiakas saa kysyessään tietoonsa, mitä hoitaja on kirjannut  
käynnistä. Asiakas ja omainen saavat pyytää itseään koskevia kirjauksia oman asiakasoh-  
jaajan kautta tai kirjallisella pyynnöllä Siirin asiakasohjaukseen. Kotihoidon sairaanhoi-  
taja pyynnön saatuaan lähettää turvapostilla asiakkaan pyynnön mukaisesti kirjaukset.

- Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet, toteuttamistavat, yh-  
teiset sopimukset sekä osallistuminen yhteisölliseen toimintaa, joita säännöllisesti arvi-  
oidaan.

- Arjen toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti ja mahdolliset muutokset kirjataan suunni-  
telmaan.

## **5.2. Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohte-  
luun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, va-  
kaumustaan ja yksityisyyttään.

## **5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta hen-  
kilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät lähei-  
sesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa  
asiakkaan fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämiso-  
ikeuttaan.

Palvelukoti herttuan henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa asiakkaan omaa kotia ja  
kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumis-  
taan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakasta kuullaan ja hänellä on päätäntävalta omista asioistaan. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, mutta ammattilaisten on tärkeä tunnistaa rajat, joissa mahdollisesti asiakkaan turvallisuus tms. vaarantuu. Asiakkaan ihmisarvoa kunnioitetaan ja yksityisyys turvataan. Asiakkaalla on oikeus koskemattomuuteen.

Kaikki asukasta koskevat päätökset tehdään yhteistyössä asukkaan sekä hänen omaisensa kanssa. Työntekijän vastuulla on arvioida asiakkaan kyky osallistua päätöksentekoon. Tehdyt päätökset kirjataan ja arkistoidaan Domacaren asiakasraportointijärjestelmään.

Yksikkömme rajoittamistoimenpiteiden yhtenä kriteerinä on päihitteettömyys sekä tupakointivälineiden säilyttäminen toimistossa lukkojen takana. Tarvittaessa asiakkaan rahavaroja säilytetään asiakkaan kotona olevassa lukollisessa Mediboxissa. Pyydetessä hoitaja antaa asiakkaalle hänen rahavarat käyttöönsä. Säilytettävät varat kirjataan Domacaren lompakko -toimintoon. Rajoittamistoimenpiteitä, kuten turvavyön, sängynlaitojen ylös nostaminen tai hygieniahaalaria ei käytetä ilman asiakkaan omaa pyyntöä. Asiakkaan pyyntö kirjataan joka kerta käynnin yhteydessä. Tämä ei ole rajoitustoimenpide, vaan turvallisuusasia.

#### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelukoti Herttuassa kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti, heidän yksityisyyttään ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan heti ja tehdään kirjallinen selvitys asiasta.

Palvelukoti Herttuassa järjestetään kuulemistilaisuus asianomaisten kesken. Asiakkaan huonoon kohteluun puututaan välittömästi. Tilanteesta riippuen toimintamenetelminä voivat olla sovinto, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus, irtisanominen tai rikosilmoitus. Mahdollinen häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään välittömästi esimiehen johdolla asianosaisten kesken.

#### **5.5. Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palvelukoti Herttuassa asiakasraati kokoontuu yhteisökoordinaattorin ja asiakkaiden tarpeen mukaan. Asiakasraadissa asiakkaat käsittelevät mm. ruuan makua, monipuolisuutta ja riittävyyttä, toiveita yhteisölliseen toimintaan sekä palautteet ja kokemukset yhteisöllisessä asumisessa. Asiakkaan osallisuuden kokemuksen lisääminen on yksikön kehittämiskäsitteitä. Raadin kokoukset kirjataan kokousmuistioon, jotka tallennetaan yksikön tiedostoihin. Asiakkaat kutsutaan yhteisiin tilaisuuksiin ja yhteisökoordinaattori tai hoitajat ohjaavat toiminnan aloittamisen mm lounaan sekä yhteisöllisen toiminnan toteutuksessa.

Palvelukoti Herttuassa asiakkaan ja hänen läheisten osallistumista tuetaan siten, että hän osallistuu palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekemiseen ja palvelusuunnitelmapalaveriin ja lääkärin tekemään tulotarkastukseen olemalla läsnä tai puhelimen välityksellä. Läheisten kanssa pidetään avointa keskustelua ja läheiset voivat antaa palautetta kyselykaavakkeen kautta tai sähköpostitse. Läheisten tuodessa toiveita suoraan henkilökunnalle, palautteet tuodaan suoraan henkilöstöpalaveriin tai suoraan yksikön johtajalle.

Palvelukoti Herttuassa toimintakulttuuri perustuu avoimeen keskusteluun asiakkaiden ja läheisten kanssa. Asiakaspalautetta tulee viikoittain arjen tohinassa, niin risuja kuin ruusuja. Arjessa tulleet palautteet kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen tietojärjestelmään (Domacare) sekä henkilöstöpalaverissa palaverimuistioon, joka luetaan seuraavassa palaverissa läpi.

Palvelukoti Herttuassa laadittu asiakaspalautelomakkeet niin asiakkaille kuin omaisillekin. Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti. Palautteiden yhteenveto käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja toimintaa kehitetään myös palautteiden perusteella. Palautteet arkistoidaan palautekansioon.

#### **5.6. Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai täytettävän muistutuslomakkeen avulla Päijät-Hämeen hyvinvointialueella, lisätietoa ja ohjausta voi saada potilas- ja sosiaaliasiavastaavalta sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sivuilta.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteistiedot:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo:

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Yksikön johtaja Anna-Mari Jantunen,

Satulakatu 8, 15830 Lahti

Palvelupäällikkö Leevi Lehtonen,

Palvelujohtaja Virpi Lehtonen,

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot tarjoamista palveluista:

Puhelinpalvelunumeromme ja puhelinpalveluajat pysyvät samoina eli 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa jatkossa osoitteesta [asiavastaavat@pajatha.fi](mailto:asiavastaavat@pajatha.fi).

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava voi epäkohtien havaitessa saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnalle tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ( ma, ti, ke, pe 9-12, to 12-15 )

Kuluttaja neuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovintoapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvojalta saat maksutta opstusta ja sovitteluaapua riitatilanteissa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa ( vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajalle ja yritykselle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Muistutukset käydään välittömästi läpi sekä johdon, että henkilöstön kanssa. Käsittely kirjataan kokonaisuudessaan ja muistutuksen johdosta tehdään tarpeelliset korjaustoimenpiteet ja menettelyt.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14 vrk

### **5.7 Omatyöntekijä**

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



arvioinnin mukaisesti. Asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan palvelusuunnitelmapalaveriin.

Asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä. Omatyöntekijä käy kertomassa asiakkaalle, että häneen asiakas voi ottaa yhteyttä ja keskustella kotihoidon käyntien laadusta, käyntiaikojen toteutumisesta.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

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

Palvelukoti Herttuassa arki rytmittyy asiakkaan kotikäyntien sisällöstä ja tapojen /tottumusten mukaisesti.

Aamulla asiakaskäynnit suunnitellaan asiakkaan toiveiden mukaan, huomioiden mm lääkehoito, liikunta- ja toimintarajoitteisuus, sairaudet sekä asiakkaan oma päivärhythmi.

Asiakkaan toiminnallisuutta tuetaan käyntien aikana, lounaalla, yhteisöllisellä toiminnalla tai mahdollistamalla ulkoilua asiakkaiden kesken.

Asiakkaan toiveita ja voimavaroja kunnioittamalla varmistamme asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpidon mielekkään arjen ja toiminnan avulla.

### **6.2 Ravitsemus**

Riittävän ravinnon saamisen ohjaaminen, säännöllisen lääkityksen turvaaminen, riittävän unen saannin seuraaminen, monipuolisen yhteisöllisen toiminnan turvaaminen mm. järjestämällä esim. ulkoilua, tuolijumppaa, musiikkia, yhteislaulua, askartelua, bingoa, kortinpelaamista tai muistipeliä. Asiakkaat vaikuttavat itse toiminnan sisältöön, niin että yhteisökoordinaattori mahdollistaa toiminnan, joko itse ohjaamalla tai delegoimalla toiselle hoitajalle tai vierailijoiden kanssa yhdessä.

Lounaalla mahdollistetaan laadukkaan ruuan, monipuolisuuden ja ravintosuositusten huomioiminen ja ruokavalioiden toteutumista. Lounaan suunnitteluun asiakkaat saavat itse vaikuttaa.

- Palvelukoti Herttuassa aterioiden suunnittelu ja valmistus ovat Lounasravintola Huilin ammattitaitoisten henkilökunnan vastuulla, jolta edellytämme valtakunnallisten ravitsemussuositusten noudattamista.

Yhteystiedot: Markus Tolvanen puh. 040 0154245 ma-pe klo. 13-16.

Aamupala, päivällinen ja iltapala autetaan tarpeen mukaan asiakkaan kotona asiakkaan toiveiden mukaisesti huomioiden ruokavaliot. Asiakkaan omien ruokien saanti

mahdollistetaan tekemällä Lahden kauppapalveluun sopimus yhdessä asiakkaan tai hänen läheisten kanssa. Lahden kauppapalvelu toimittaa asiakkaan tilaamat ruokatarvikkeet K-Supermarket Hyppyristä. Lahden kauppapalvelun henkilökunta kerää tilausten mukaan ruokatarvikkeet ja toimittavat torstaisin asiakkaalle. Tilaus lähetetään viimeistään keskiviikkona sähköpostitse lahden kauppapalvelulle. Lahden kauppapalvelun henkilökunta huolehtii, että kylmätuotteiden kylmäketju ei katkea kuljetuksen ajaksi.

Yhteistiedot: Semeriä @ Kääriä Keräilypalvelu Oy, puh. 044 7700880 ma-pe klo. 9-14.

Asiakkaan omaiset voivat myös tuoda ruokatarvikkeita asiakkaan itsensä pyytäessä tai hoitajan soittaessa omaiselle.

Asiakkaan erityisiä ruokavalioita, toiveita ja rajoitteita noudatetaan ehdottomasti, jolloin jokainen saa toivomaansa ja tarvitsemaansa ruokaa.

Erityiset ruokavaliot ilmoitetaan heti tietoomme saatuaan Lounasravintola Huilin henkilökunnalle viestinä, soittamalla tai laittamalla sähköpostia.

RAI-toimintakykymittaria käytetään hyväksi ravitsemuksen seurannassa. RAI:n yhteydessä täytetään myös MNA-testiä ja painoa seurataan lääkärin määräämän ohjeen mukaan tai tarpeen mukaan esim. 1xkk.

Asiakkaan aliravitsemuksen huomioimisen jälkeen olemme yhteydessä hoitavaan lääkäriin. Hoitavan lääkärin kanssa mietimme mahdollisesta lisäravinteiden tarpeesta.

### 6.3. Hygieniäkäytännöt

Palvelukoti Herttuassa yleistä hygieniatasoa seurataan aistihavainnoin ja asiakkaiden ja henkilökunnan ja asiakkaiden läheisten havaintojen perusteella.

Asiakkaan kodin siisteydestä vastaa asiakas itse. Hän voi siivota itse, läheiset voivat siivota tai siivous voidaan järjestää tilaamalla tukipalveluna Palvelukoti Herttuasta tai omalta asiakasohjaajalta saadun tukipalvelujen palvelujen tuottajien listalta siivouspalvelua. Vähävaraisten palveluseteliä voi hakea esim. siivoukseen tekemällä hakemuksen Siirin asiakasohjaukseen. Päätöksen palvelusetelin saannista tekee Siirin asiakasohjaus.

Yleissiisteydestä huolehditaan yhdessä asiakkaan kanssa kotikäyntien yhteydessä mm viemällä roskat, siistimällä pöydät, lattialta keräämällä roskat pois ja tarkastamalla wc-pöntön siisteys.

Palvelukoti Herttuassa on asiakkaille erikseen tehty pyykkitupa, jossa asiakas saa itse tai läheisten kanssa käydä pesemässä pyykkiä. Pyykkitupa varataan varauskirjaan merkkamalla asiakkaan nimi ja kellonaika pyykkikoneelle tai pyykkikoneille. Pyykkikoneellinen maksaa 6€ kerta sisältäen kuivauskoneen käytön.

Hoitaja voi myös kotikäynnin yhteydessä käydä viemässä asiakkaan pyykit pesutupaan ja laittaa koneeseen. Hoitaja kirjaa asiakkaan nimen ja kirjaa asiakastietojärjestelmään kassaan koneellisen tai koneellisten määrän laskutusta varten.

Pyykkikoneelliset laskutetaan erikseen seuraavan kuukauden aikana.

Pyykinpesussa käytetään hajusteettomia pyykinpesuaineita, koska asiakkaana tai henkilökunnassa saattaa olla hajuste allergisia henkilöitä.

#### **6.4. Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteistiedot

Palvelukoti Herttuan hygieniavastaava

sairaanhoitaja Laivi Joosep

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hygieniavastaava

Hygieniahoitaja Sari Mölsä

Infektiolääkäri Ville Lehtinen

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden avustamisessa asiakkaiden kotona infektio-tilanteesta riippumatta.

Varotoimella yritetään eristää mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Esimerkiksi: nitriilikäsineitä käytetään asiakkaan avustamisessa hygienian hoidossa, puukeutumisessa, lääkkeiden jakamisessa. Käsineet vaihdetaan siirtyessä ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Henkilökunnan kuuluu huolehtia omasta hygieniasta hoitotyössä mahdollisimman tarkasti.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevia ohjeistusta. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniassa avustaminen kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sen toteuttamista seurataan osana päivittäistä kirjaamista potilastietojärjestelmään.

Ohjataan asiakasta huolehtimaan omassa kodissa siten, että kotona on puhtaat käsipyyhkeet ja käsiinpesuaine sekä ohjataan tai autetaan päivittäiseen käsihygieniaan.

Epidemian sattuessa Palvelukoti Herttuan tuulikaapin oveen laitetaan ilmoitus läheisten käyntiä varten. Ruokasalissa on käsiinpesua varten allas ja käsidesiaineet, joita läheiset voivat käyttää epidemian aikana.

Epidemian aikana:

- Asiakkaille viedään lounas kotiin yksittäispakattuina lounaina.
- Eriteroskat viedään suoraan asiakkaan kotoa ulkona sijaitsevaan roskakatoksessa oleviin roskiksiin.
- Yhteisissä tiloissa oleskelua yritetään välttää tai pidetään turvaväli toisiin asiakkaisiin.
- Kyläilyä vältetään niiden asiakkaiden luona, joilla on herkästi tarttuvaa tautia, joka voi vaarantaa toisen asiakkaan terveyttä.
- Käytävien kaiteiden ja oven aukaisupainikkeiden puhdistus päivittäin.

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin.

### **6.5. Terveyden-ja sairaanhoito**

Asiakkaat tai läheiset tuovat tietoa hoitajalle, jos asiakas tarvitsee ajan hammashoitoon.

Kotikäynnin yhteydessä hoitaja tilaa tarpeen mukaan ajan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hammashoitoon. Asiakkaalta kysytään, että tarvitseeko hän avustajaa mukaan tai pääseekö läheinen viemään asiakkaan. Tarvittaessa tilataan taksi asiakkaalle.

Kiireetön sairaanhoito toteutuu kotihoidon sairaanhoitajamme ja vastuulääkärin yhteistyönä. Vastuulääkäri tekee tulotarkastuksen 3 kuukauden sisään, kun asiakas on muuttanut. Tulotarkastuksen yhteydessä tarkistetaan hoitotukiasiat. Lääkäri tekee tarvittaessa hoitotukeen C-lausunnon ja lähettää suoraan Kelaan. Asiakkaalla on mahdollista tavata lääkäri 2 kertaa vuodessa. Sairaanhoitaja tekee puhelinkierron kerran viikossa. Sairaanhoitaja vie lääkärille asiakkaan terveydessä tai voinnissa tapahtuneet muutokset.

Yhteistyökumppanina toimii pihlajalinnan vastuulääkäri ja takapäivystys. Ilta-ajan ja viikonloput saamme apua tarvittaessa Akuutin päivystävän viranomaisnumerosta.

Sairaanhoitajat ottavat tulotarkastuksessa määräämät verikokeet ja muut lääkärin määräämät verikokeet. Asiakas ei itse voi määrittellä mitä verikokeita tai tutkimuksia asiakas itse haluaa, vaan sairaanhoitaja vie asiakkaan toiveen lääkärille ja lääkäri päättää mitä verikokeita tai tutkimuksia tehdään.

Sairaanhoitaja tekee yhteistyötä Fimlabin kanssa. Sairaanhoitaja pääsee tekemään lähetteen Lifecare-järjestelmään ja näkemään tulokset Lifecaresta. Tulokset viedään lääkärille tiedoksi. Lääkärin tarkistamisen jälkeen viedään tieto asiakkaalle, joko suullisesti tai kirjallisesti.

Kiireellisissä sairaanhoidollisissa tapauksissa soitamme 112, josta tulee ensivaste paikalle arvioimaan tilanne. Hoidamme asiakkaan aina hänen hoitolinjaustensa mukaan yhdessä muun sairaanhoidon kanssa. Siirtoja sairaalaan pyritään välttämään, jos hoito on mahdollista toteuttaa asiakkaan kotona yhdessä kotisairanhoidon kanssa.

Ensihoidolle annetaan suullinen raportti tilanteesta ja ajantasainen lääkelista. Jos asiakas lähtee ensihoidon mukana sairaalaan, niin annetaan lähete mukaan. Läheteestä löytyy asiakkaan tiedot, mitä on tapahtunut, mittaukset, lääkelista ja läheisten yhteystiedot ja tieto olemmeko ilmoittaneet läheisille tilanteesta ja Palvelukoti Herttuan yhteystiedot.

Yhteistyötä tehdään asiakkaan hoitavan tahon kanssa, kun asiakkaan kotiuttamista suunnitellaan. Olemme tarvittaessa yhteydessä Siirin asiakasohjaukseen ja sieltä asiakkaan omaa asiakasohjaajaan, jos asiakkaan palvelutarve muuttuu. Tehdään muutospyyntö Siirin asiakasohjaukseen ja muutetaan asiakaskäynnin kesto ja käynnin tehtävät ajan tasalle.

Arkisin sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajamme ja iltaisin ja viikonloppuisin tekevät työntekijät arvioinnin sairaanhoidon tarpeesta yhteistyössä päivystävien tahojen kanssa.

Sairaanhoitaja tekee kotikäyntejä säännöllisesti asiakkaiden luona. Työntekijät voivat soittaa sairaanhoitajalle, jos he epäilevät asiakkaan voinnissa tapahtuneen muutoksia.

Tarvittaessa sairaanhoitaja tekee kotikäynnin ja arvioi tilanteen. Sairaanhoitaja ohjaa ja auttaa henkilöstöä.

Läheisten huoleen suhtaudutaan vakavasti ja lääkäriä konsultoidaan tilanteen mukaan.

Sairaanhoitaja muuttaa lääkelistan tiedot lääkärin määräysten mukaan. Tulostaa päivitetyn lääkelistan asiakkaalle ja se viedään asiakkaalle seuraavalla kotikäynnillä.

Terveysten- ja sairaanhoidon vastuuhenkilöt:

Sairaanhoitaja

Laivi Joosep

p. 050 4718735

Sairaanhoitaja

Saija Heikkilä

## **6.6 Lääkehoito**

Palvelukoti Herttuan lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja suunnitelman tarkistaa ja hyväksyy palvelukodin johtaja allekirjoituksellaan sekä vastuulääkäri Maria Koski Pihlajalinnasta.

Palvelukodin Herttuan lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvan omaavat hoitajat. Sairaanhoitaja tekee lääkärin määräämät lääkemuutokset asiakkaan lääkelistaan ja asiakastietojärjestelmään Domacareen. Hoitaja pystyy tarvittaessa tarkistamaan

asiakastietojärjestelmästä viimeisimmän lääkärin epikriisin ja sieltä lääkemuutokset. Sairaanhoitaja siirtää lääkärin tekemän epikriisiin Domacaren asiakastietojärjestelmään.

Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja ja sen toteutumista seurataan lääkepoikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Lääkehoitoa ylläpidetään koulutuksilla ajan tasalla koko ajan (Lop 5 viiden vuoden välein, PKV 3 vuoden välein).

Työntekijä suorittaa vaadittavat Loven tenttiosuudet sekä näytöin, lääkehoitoon pääsee osallistumaan sen jälkeen, kun lääkeluvat ovat tulleet hyväksytysti lääkärin allekirjoituksella takasin yksikköön.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja

Laivi Joosep

p. 0504718735

ja vastuu lääkäri (Pihlajalinna), Maria Koski

## **6.7 Rajattu lääkevarasto**

Palvelukoti Herttuassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

## **6.8 Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtä aikaa. Esimerkiksi asiakas voi tarvita samaan aikaan Kelan, sosiaalityöntekijän, psykiatrisen sairaanhoitajan, päihdetyöntekijän, tai kuntoutuksen palveluja.

Olemme tarvittaessa yhteydessä asiakkaan omaa asiakasohjaajaan liittyen uusien palvelutarpeiden kartoitukseen ja gerontologiseen sosiaalityöhön.

Tarvittaessa neuvomme omaisia Kelan avustusten tekemiseen tai tehdään hakemukset asiakkaan kanssa tai puolesta. Teemme yhteistyötä kotihoidon fysioterapeuttien kanssa.

Hyvinvointialuetta informoidaan asiakkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelman muuttuessa viiveettä. Jotta asiakkaan palvelut olisivat hänen tarpeitaan vastaavia, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

## **7. Asiakasturvallisuus**

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita.

Palo- ja pelastussuunnitelma sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset oman alan lainsäädännön perusteella. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteet edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaiselle.

## **7.2. Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta**

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllisesti yhteistyötä vähintään vuosittain tarkastusten yhteydessä. Järjestämme vuosittain poistumisharjoitukset asiakkaille ja henkilökunnalle. Paloharjoitukset järjestetään henkilökunnalle vuosittain. Muutosten myötä valmiussuunnitelmaa tarkistetaan vuosittain.

Valmiussuunnitelmassa huomioidaan poikkeustilanteisiin reagointia ja poikkeustilanteissa toimimista. Säännölliset toimitilataarkastukset 4 kertaa vuodessa sekä kuukausittaiset turvakävelyt tuovat poikkeamat esiin ja korjattaviksi heti.

Työhyvinvointi osa työyhteisöä ja johtamista. Saviriassa työhyvinvointiryhmään kuuluu työsuojeluvaltuutettu, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja sekä yksikön johtaja, jotka tuovat ryhmän terveiset säännöllisesti Palvelukoti Herttuaan. Paikallisesti vastuu on yksikön johtajalla, joka toimii tiiviisti yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun ja työsuojeluvastaavan kanssa.

Henkilöstö huolehtii omasta ja muiden työntekijöiden työturvallisuudesta. He noudattavat työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyviä määräyksiä ja ohjeita. He ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Työhyvinvoinnista huolehtii palvelukodin esihenkilö yhdessä työsuojeluvaltuutetun ja työsuojeluvastaavan kanssa.

Säännölliset tarkistukset viranomaisten kanssa:

Paloteknisten laitteiden vuosittainen tarkistus/huolto

ympäristöterveydenhuollon tarkistukset 3 vuoden välein

## **7.3. Henkilöstö**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon asiakaskäyntien määrä päivävuorossa ja ilta- vuorossa. Käyntejä ei suunnitella päällekkäin hoitajan janalle. Hoitajamitoitusta ei erikseen ole määritelty. Palvelukoti Herttuassa työskentelee tällä hetkellä aamuvuorossa 6

hoitajaa ja iltavuorossa 5 hoitajaa. Aamuvuorossa on sairaanhoitaja, joka tekee kotikäyntejä 50% ja lähihoitaja, joka tekee kotihoidon käyntejä 100%. Yhteisökoordinaattori tekee kotikäyntejä 50-75% kokotyöajasta.

Hoitajien määrää lisätään tarpeen mukaan, miten käynnit saadaan mahtumaan hoitajan janalle.

Henkilöstö koostuu:

yksikön johtaja, lähihoitaja, sairaanhoitaja, yhteisökoordinaattori ja tukipalvelutyöntekijä.

Työvuorosuunnitelma toteutuu autonomisesti ohjeistuksen mukaan ja palvelukodin johtaja viimeistelee listan ennen julkaisua.

Aamulla hoitaja laittaa Whatsappiin viestin heti työvuoron alkuun. Hoitaja, jolla on yhteisöpuhelin, katsoo, että kaikki hoitajat ovat tulleet vuoroon. Hoitajaan, joka ei ole ajoissa ilmoittanut poissaoloaan yhteisöpuhelimeen, ollaan välittömästi yhteydessä. Heti poissaoloilmoituksen saapumisen jälkeen etsitään sijainen vuoroon, joko Savirian omasta sijaispoolista tai vuokratyövoimasta.

Sijaisten laaja-alainen etsiminen tapahtuu Te-keskuksen kautta avoin työhakemus, puskaradion välityksellä.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan välillisen työn määrä sairaanhoitajalle ja yhteisökoordinaattorille.

Palvelukoti Herttuassa palvelukodin johtaja työskentelee 100% hallinnollisissa tehtävissä, tarvittaessa jää paikkaamaan vuoroa, jos ei saada ketään sijaistamaan.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Työntekijältä edellytetään vähintään A2 tason kielitaitoa ja työntekijää edellytetään kehittämään kielitaitoaan. Kirjaaminen ja raportoiminen tapahtuu suomen kielellä.

Rekrytointitilanteessa noudatamme yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta, jossa määritellään sekä työntekijän että työnantajan velvollisuudet ja oikeudet.

Rekrytoinnin yhteydessä jokaiselta valitulta henkilöltä kelpoisuuden todistusten perusteella. Palvelukodin vastaava varmistaa pätevyyden (Terhikki/Suosikki) ja tallentaa tiedot järjestelmään. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitoa koskevan lomakkeen. Henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus ja salassapitovelvollisuus myös työsuhteen päätyttyä.



Rekrytointitilanteessa on asiakas saanut tehdä kysymyksiä työhaastattelun aikana, kun olemme tutustuneet palvelukodin tiloihin.

Yhtenä tärkeänä osana pidetään, että työntekijällä on tuntemusta kotihoitotyöstä ja omaa kuntouttavan työotteen. Rikosrekisterin tarkastaminen kuuluu normaaliin prosessiin.

Työhaastattelutilanteessa on mukana mahdollisuuksien mukaan palvelujohtaja etänä joko puhelimitse tai Teamsin kautta.

Työntekijän valinnan tekee palvelukodin johtaja yhdessä työtiimin kanssa, joka tuntee asiakkaiden ja työyhteisön tarpeet.

### **7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Palvelukoti Herttuassa hoitohenkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee yksikössä työskentelevien opiskelijoiden ja pitkään töistä poissaolleita. Sairaanhoitaja vastaa perehdytyksestä ja sen aloittamisesta. Työntekijälle sovitaan tiimistä perehdyttäjä, joka auttaa häntä tutustumaan toimintaan ja asiakkaisiin. Koko työyhteisö on vastuussa perehdyttämisestä ja jakaen omaa osaamistaan ja pientä hiljaista tietoa asiakkaista parhaansa mukaan. Lääkehoitoon perehtyminen aloitetaan heti ja siitä vastaa herttuan sairaanhoitaja. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana. Jokainen perehdytettävä on vastuussa, että hänen lääkenäyttönsä tulee tehtyä ajoissa, yhdessä sairaanhoitajan kanssa sovittavina näyttöpäivinä. Sairaanhoitaja lähettää lääkeperehdytyksen jälkeen Love-todistuksen ja näyttökaavakkeen palvelukodin vastaavalle lääkärille allekirjoitusta varten.

Palvelukoti Herttuassa on kattava perehdytyskansio, jossa käydään läpi toimintamallit sekä asiakastyöhön liittyvät asiat. Perehdytyslomake on laadittu ja otettu käyttöön. Yksikön esihenkilön perehdytyksestä on vastuussa palvelupäällikkö. Jokainen yksikössä työskentelevä tehtäväkuvauksesta riippumatta lukee ja kuittaa lukeneensa perehdytyksen aikana omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman, pelastussuunnitelman ja palvelukuvauksen. Palvelukodin johtaja varmistaa aikaa työntekijälle lukemiseen ja tarkastaa kuittaukset.

Palvelukoti on vasta niin uusi, että yksikössä ei ole vielä laadittu erityistä koulutussuunnitelmaa (suunnitelmissa). Kannustetaan työntekijöiden omaehtoista kouluttautumista. Palvelukodissa pyritään huomioimaan työntekijän osaamisen kehittäminen heidän omien mielenkiintojen mukaisesti.

Love-koulutukset sairaanhoitaja ennen luvan vanhenemista ilmoittaa työntekijälle. Sairaanhoitaja huolehtii nettikoulutuksen tilaamisen ajoissa.

Hyvinvointialueen tarjoamia koulutuksiin ohjataan työntekijöitä.

Palvelukodissa järjestetään vuosittain säännöllinen kehityskeskustelu, jossa mietitään yhdessä työntekijän kanssa mitä koulutusta työntekijä tarvitsee.

## **7.6. Toimitilat**

Palvelukoti on yksikerroksinen ja siinä on 45 asuntoa. Jokaisessa asunnoissa on omat esteettömät kylpyhuoneet sekä WC:t. Kuudesta asunnosta saadaan tarvittaessa kolme kaksiota, jolloin asunnon koko on 54m<sup>2</sup> ja yhdistetty asunto sisältää kaksi wc/kylpytilaa. Palvelukodin asuntojen koko on 27m<sup>2</sup>. Asunnoissa on oma keittiö.

Palvelukodissa on kaksi yhteistä, julkista tilaa. Niitä voivat käyttää tasapuolisesti kaikki yksikön asukkaat ja omaiset aina kun niitä tarvitsevat. Lisäksi niitä käytetään liikunta- ja viriketoimiin. Yhteisissä tiloissa järjestetään myös lounasruokailu sekä kahvihetket. Kaikki talon yhteiset tilaisuudet järjestetään yhteisissä tiloissa. Palvelukodissa on isot tilavat esteettömät saunatilat. Rakennuksen sisäpiha on suojainen ja siellä voidaan myös kokoontua sään salliessa. Sisäpiha on myös asukkaiden ja omaisten käytössä. Sisäpihalla sijaitsee grillikota, joka on asiakkaiden ja omaisten käytössä.

Asukkaalla on mahdollisuus sisustaa oma huoneensa mieleisekseen omilla kalusteillaan. Asukkaan omia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, kun asukkaan omaan asumiseen.

Jokaisella asukkaalla on oma asunto ja asukkaan omaiset voivat vierailta yksikössä halunsa mukaan luonnollisesti normaalien vierailuaikojen puitteissa. Omaiset voivat halutessaan yöpyä asukkaan asunnossa. Asiakkaan luokse saa tuoda kotieläimiä. Eläimen tuomisesta on hyvä ilmoittaa etukäteen, jos eläin yöpyy asiakkaan kotona. Asiakkaan asunnossa ei saa tupakoida. Tupakoiminen onnistuu vain pihalla, erikseen merkityllä alueella.

## **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Rakennuksessa on lukittavat ulko-ovet ja ovikoodi. Kulunvalvontajärjestelmä ja kameravalvonta suunnitteilla ja 9-solutions-järjestelmä.

Asiakkaalla ei ole kodissaan hoitajakutsua. Asiakas tuo muuttaessaan yhteisölliseen palvelukotiin käytössä olevan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen turvapuhelinjärjestelmä Tunnsvalin, joka tekee hälytyksen palvelukodin yhteisöpuhelimeen 7-22 välillä. Yöaikaan hälytyksiin vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotihoidon omatiimi. Hyvinvointialue huolehtii laitteiden toimivuudesta.

Palvelukodin henkilökunta testaa turvapuhelinjärjestelmän toimivuuden kerran kuukaudessa sovittuna päivänä. GPS-rannekkeet ladataan käyntien yhteydessä. Hälytyksiin vastataan heti ja hoitajat menevät paikan päälle välittömästi. Turvapuhelinjärjestelmä ei ole hoitajakutsu. Hoitaja kuittaavat avunpyynnön toimiston seinällä olevaan listaan.

9-solutions lähettää uudet painikkeet patterin loppuessa, jotka 9-solutions aktivoi uudeen käyttöön järjestelmässään.

Asiakkailla itsellään on mahdollista hankkia myös yksilöllisiä teknologisia ratkaisuja, esimerkiksi patjahälytin, mattohälytin yms. Näitä voidaan käyttää esimerkiksi kaatumisen estämiseksi

Hoitajilla on Whatsapp- ryhmä, jonka kautta hoitaja soittaa ja saa nopeasti hälytettyä lisäapua asiakkaan kotiin.

### **Turva-kutsulaitteiden toimivuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Palvelukodin johtaja Anna-Mari Jantunen

0504203205

Huollot ja päivystykset:

9solutions

Salto-järjestelmä Loihde Trust 0102026562

## **7.8. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuoli, rollaattori, sairaalasänky, nostolaitteet,0-painepatjat, digitaalinen kuumemittari, korvalamppu, saturaatiomittari, verenpainemittari, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Palvelukodissa kaikki palvelukodin omat lääkinälliset laitteet kirjattu laiterekisteriin, josta näkee laitteet tarpeen huoltoon tai kalibroimiseen.

Lääkinällisiä laitteita ei huolleta palvelukodissa, vaan otetaan yhteyttä esimerkiksi verenpainemittareiden myyneeseen apteekkiin. Asiakkailla on henkilökohtainen verensokerimittari. Rollaattorit, pyörätuolit, sairaalasängyt,0-painepatjat ja nostolaitteet

hankitaan ja huolletaan apuvälinevuokraamosta. Laitteiden ja tarvikkeiden käytön ohjaus ja opastus tapahtuu apuvälinevuokraamon avustuksella tai hyvinvointialueen kotihoidon fysioterapeutilta.

Apuväline vastaava yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa ja läheisten kanssa sopii apuvälineiden hankinnasta ja huollosta. Läheiset käyttävät yhdessä asiakkaan kanssa apuvälineyksikössä tarpeen mukaan. Tarvittaessa hoitaja voi lähteä saattamaan asiakasta, jos asiakkaalla ei ole läheisiä tai asuvat kaukana.

Mahdollisista vaaratilanteista tehdään vaaratilanneilmoitus Domacareen ja Fimeaan

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

Apuvälinevastaava

0504792507

Laivi Joosep, sairaanhoitaja ja terveydenhuollon välineisät vastaava

0504718735

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

### **8.1. Asiakastyön kirjaaminen**

Palvelukodissa on käytössä Domacare-asiakastietojärjestelmä, jonne on pääsy ainoastaan työntekijän henkilökohtaisella salasanalla. Tunnukset potilastietojärjestelmään antaa yksikön johtaja tai sairaanhoitaja. Työntekijää perehdytetään heti ensimmäisestä työvuorosta alkaen kirjaamiseen. Asiakasjärjestelmään on laadittu oma käyttösäännönsä, jonka käyttöä seurataan ja johon annetaan koulutus perehdytyksen yhteydessä.

Hoitajilla on käytössään kännykkä, jossa on mobiilikirjaamiseen. Kirjaamiset tehdään heti asiakaskäynnin yhteydessä ja hyvän kirjaamistavan mukaan.

Hyvän kirjaamisen tavan käytäntöjä käydään keskustelua ja ohjaamista henkilöstöpala-vereissa. Palvelukodissa on kirjaamisesta vastaava tiimi, joka välillä käy läpi kirjaamisia ja tuo tietoa henkilöstöpala-veeriin tai ohjaa hoitajaa henkilökohtaisesti.

Kaikki asiakkaan henkilötiedot ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään ovat salassa pidettäviä tietoja. Rekistelin ylläpitäjä on Päijät-Hämeen hyvinvointialue.

Asiakkaan tietoja saadaan lukea Lifecaresta, Acutesta ja Domacaresta. Asiakkaalle ei luovuteta päivittäiskirjaamisesta tai lääkärin määräyksistä tietoa. Asiakas tai hänen läheisensä voi pyytää kirjaamisia tietojamme hyvinvointialueen asiakasohjaajalta tai asiakasohjauksen palvelupäälliköltä kirjallisesti esimerkiksi lähettämällä sähköpostia.

Hävitettävät asiakirjat tuhoetaan silppurilla. Järjestelmään kirjautumisesta jää lokijälki. Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus myös työsuhteen päätyttyä. Työsuhteen alussa työntekijä allekirjoittaa vaitiovelvollisuussopimuksen. Kirjaamisessa varmistetaan, että kirjaukset tehdään vain asiakkaan kotihoidon käynnin sisällön mukaisesti ja asianmukaisesti. Kun työntekijän palvelusuhde päättyy, hänen oikeutensa asiakastietoihin poistetaan. Käyttöoikeuksia valvoo ja hoitaa vastaava sairaanhoitaja.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytyksessä kiinnitetään erityistä huomioita henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Virpi Lehtonen, 040-7214164, virpi.lehtonen@saviria.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:**

Palvelukoti Herttuan tavoitteet vuodelle 2024-2025

#### Asiakkaat:

- Sopeutuminen yhteisölliseen asumiseen
- Yhteisöllisyyden- ja osallisuuden huomioiminen asiakkaan arjessa, hyödyntäen asiakkaan omia voimavaroja ja osaamista. Seurataan kuukausittain.
- Hoito- ja palvelusuunnitelmien saattaminen asiakkaan voimavaroja tukeviksi.

#### Henkilökunta:

- positiivisen ilmapiirin ylläpitäminen, työhyvinvoinnin erikeinoin, esimerkiksi TYHY-päivä
- Kirjaaminen asiakaskäyntien sisällön mukaan asiakkaan kotona.
- Siisteys asiakkaan kotona ja yhteisissä tiloissa
- Asiakaskäyntien kesto asiakkaan tarpeen mukaan.

#### Riskienhallinta:

- Tupakointi ainoastaan sovitulla tupakointialueella
- Asiakkaan alkoholin käytön tuomat käytöshäiriöt henkilökunnalle tai toisille asiakkaille riskien minimoiminen.
- Kaatumisen riskien minimoiminen

#### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelmaa toteutumista seurataan viikoittain henkilöstöpalaverissa. Palaverissa tulevien asioiden pohjalta määritellään toimenpiteitä, joiden toteutumista seurataan.

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

Paikka ja päiväys Lahti 12.5.2024

Allekirjoitus:

Anna-Mari Jantunen

#### 11 LIITELUETTELO

Omavalvontasuunnitelmassa on oltava Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotihoidon palvelukuvauksen mukaiset liitteet:

- Vuosittainen toimintasuunnitelma,

- lääkehoitosuunnitelma,
- koulutussuunnitelma,
- perehdyttämissuunnitelma,
- turvallisuussuunnitelma,
- laiterekisteri,
- kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta,
- omahoitajan tai vastuuhoidajan tehtävänkuva ja eri ammattiryhmien tehtävänkuvat sekä
- tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.