

Humana Hoiva Oy

# Kotikylä Lipporannan omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
2.1	Omavalvonnin suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt .....	5
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	5
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet .....	6
3.2	Kotikylä Lipporannan toimintaa ohjaavat arvot .....	7
4	Omavalvonnin toimeenpano .....	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	7
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	8
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	8
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnin toimeenpanon ohjeista .....	9
4.5	Riskien tunnistaminen .....	9
4.6	Ilmoitusvelvollisuus .....	10
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	10
4.8	Korjaavat toimenpiteet .....	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	12
5.1	Palvelutarpeen arviointi .....	12
5.2	Hoito-, palvelu – ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta .....	12
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	13
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	15
5.5	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnin kehittämiseen .....	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	16
5.7	Omahoitaja .....	18
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	18
6.1	Hoitoa, palvelua ja kuntoutumista tukeva toiminta .....	18
6.2	Ravitsemus .....	19
6.3	Hygieniakäytännöt .....	20
6.4	Kestävä kehitys .....	21
6.5	Terveyden- ja sairaanhoito .....	21
6.6	Lääkehoito .....	23
6.7	Monialainen yhteistyö .....	23
6.8	Kemikaaliturvallisuus .....	23
7	Asiakasturvallisuus .....	24
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	24
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....	25
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	25
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	26
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	27
7.6	Toimitilat .....	28

7.7	Teknologiset ratkaisut .....	29
7.8	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet .....	29
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	30
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	30
8.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	30
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	31
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	32
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	33

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 2769452-4

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Oulu/Pohjois-Pohjanmaa/Pohde

## Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Hoiva Oy, Kotikylä Lipporanta

Katuosoite: Lipporannantie 9 D

Postinumero: 90500 Postitoimipaikka: Oulu

Sijaintikunta: Oulu

Palvelumuoto; Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, 24 asukaspaikkaa

Esihenkilö: Pirita Alarvo

Puhelin: Yksikön päällikkö 040 621 5293

[pirita.alarvo@humana.fi](mailto:pirita.alarvo@humana.fi)

Henkilöstömäärä; palveluvastaava Iita Koivula

p.040 4829644

vastaava sairaanhoitaja Leila Grönlund

p.040 194 1909

<mailto:leila.gronlund@humana.fi>

sairaanhoitajat 2

fysioterapeutit 1,8

lähihoitajat vakituiset 11,8

lähihoitajat määräaikaiset 4,1

emännät 2

tuntityöntekijät 25 (sairaanhoitajia, lähihoitajia ja alan opiskelijoita)

<mailto:etunimi.sukunimi@humana.fi>

Hoivakoti hoitajat 24/7 p.040 844 8604

## Ilmoituksenvarainen toiminta

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 6.11.2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty: ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, 24 asiakaspaikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

## Alihankintana ostetut palvelut

Siivouspalvelut; WASH, Kiinteistöhuolto; ISS, Ateriat; Compass Group, Vartiointipalvelut; Securitas, Isännöinti OIT

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana ostettujen palvelujen laadusta. Ostopalvelujen laatu varmistetaan sujuvan yhteistyön kautta ja tarvittaessa kokoontumalla palaveriin.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Kotikylä Lipporannan omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön päällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Henkilöstö pääsee osallistumaan suunnitelman laatimiseen henkilöstöpalavereissa, päivitetty suunnitelma on henkilöstön luettavissa ja kommentoitavissa perehdytyskansiossa sekä yhteisellä tallennusalustalla.

Yksikön päällikkö Piritä Alarvo [pirita.alarvo@humana.fi](mailto:pirita.alarvo@humana.fi) p. 040 621 5293 vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa ja toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan. Tämä tapahtuu esimerkiksi Gurufieldin poikkeamailmoitusten käsittelyprosessin kautta. Seurannasta tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa. Yksikön päällikkö varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön. Lipporannassa päivitetyn omavalvontasuunnitelman lukemisesta vaaditaan lukukuittaus. Omavalvonta on osa jokapäiväistä työtä, joka koskettaa koko henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelma toimii hyvänä arjen työkaluna ja toimintaa ohjaavana ”ohjekirjana” koko henkilöstölle. Omavalvonta kuvaa sitä, miten meillä ennakoitaan ja hallitaan toiminnassa esiintyviä riskejä ja miten virheitä korjataan. Omavalvonta on palvelun laadun väline, jonka avulla työntekijät ja asiakkaat osaavat toimia oikein havaitessaan riskejä ja epäkohtia asiakkaan palvelussa sekä kehittää ja seurata palvelun laatua. Omavalvontasuunnitelma toimii myös hyvänä työntekijän perehdytyksen työvälineenä. Asiakkaille ja läheisille suunnitelma toimii puolestaan palvelulupauksena, josta he saavat käsityksen, kuinka palvelun laatua kehitetään ja kuinka he voivat osallistua siihen itse.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle taukotilassa tulostettuna perehdytyskansiossa ja sähköisesti luettavissa yhteisellä tallennusalustalla sekä yksikön nettisivuilla. Asukkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen myös yksikön päiväsälissä, jossa suunnitelma on esillä lipaston päällä.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotimme on tarkoitettu ikäihmisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, valvontaa ja hoitoa asumisensa tueksi. Tarjoamme turvallisen ja esteettömän kodin ikäihmisille sekä toimimme asiakkaan omatoimisuutta ja toimintakykyä tukien. Arvostamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kannustamme itsenäiseen päätöksentekoon. Taustalla on käsityksemme vanhuudesta myönteisenä ikävaiheena ja hyväksymme, että vanhuuteen kuuluu sekä voimavaroja että avuntarvetta. Toiminta-ajatuksemme on myös tarjota virikkeellinen arki asukkaillemme. Toiminta-ajatuksemme perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeisiä asumispalveluja ohjaavia lakeja ovat mm. sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki.

Hoitotyötä ohjaavat toimintaperiaattemme ovat *toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja turvallisuus*. Toimintaperiaatteet yhdessä arvojen kanssa yhtenäistävät kotiemme toimintatavat ja luovat standardin yhteisömme toiminnalle ja ulkoasulle.

#### Kotikylä- toimintamalli



##### *Toiminnallisuus*

Toiminnallisuus tarkoittaa kotikylässä ennen kaikkea aktiivista arkea. Kotiemme asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaisesti arjen toimintoihin ja niiden suunnitteluun. Pienetkin teot ja merkitykselliset asiat tuovat onnistumisen ja onnellisuuden tunnetta. Kunkin asukkaan hoito suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. RAI- toimintakyky arvioon perustuvassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle sekä kiinnitämme huomioita hänen osaamiseensa ja vahvuuksiinsa.

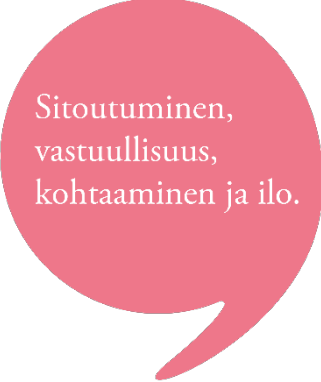
##### *Yhteisöllisyys*

Yhteisöllisyys on kotikylässä yhdessä tekemistä, yhteenkuuluvuuden tunnetta, aitoa läsnäoloa ja lämmintä ilmapiiriä. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä sekä siitä, että jokaisella on juttuseuraa halutessaan. Viikko-ohjelma ja yhteisöllisen toiminnan ohjelma tuovat virikkeitä arkeemme.

##### *Turvallisuus*

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut.

### 3.2 Kotikylä Lipporannan toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Sitoutuminen**

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen, asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena huomioiden heidän toiveensa ja tarpeensa turvaten heille mahdollisuudet turvalliseen, hyvään ja itsensä näköiseen elämään. Haluamme etsiä ja löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme motivoituneita työhömme ja välitämme asiakkaistamme aidosti.

Olemme osa toistemme toimintaympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

#### **Vastuullisuus**

Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimintamme on asiakkaan edun mukaista. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisissa lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

#### **Kohtaaminen ja ilo**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalveluluiden ydinosaamista; miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.

Työn arvo luodaan jaetuista hetkistä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä me teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

Kotikylä Lipporannan uudet työntekijät perehtyvät heti työsuhteensa alussa Humanan arvomaailmaan käymällä Humana Akatemian koulutuksen Humanan visio, strategia ja arvot.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuukin riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheuttaa esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voivat aiheuttaa perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeiden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai laitteet ovat vaikeakäyttöisiä). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

#### **4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja poikkeamat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Yksikön päällikön vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilöstölle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä asumispalveluissa.

Humanalla ja täten myös Kotikylä Lipporannassa käytämme Gurufield-järjestelmää oman työn valvonnan ja laadun kehittämisen työkaluna.

Järjestelmään pääsee kirjautumaan helposti myHumanan kautta valitsemalla yläreunasta ”oma sivusto” josta löytyy Gurufield -kuvake.

Järjestelmä pitää sisällään havaintojen, palautteiden ja poikkeamien hallinnan, tarkastuskäyntien raportoinnin ja seurannan sekä itsearviointit. Jokainen Humanan työntekijä raportoi havaintojaan järjestelmään. Järjestelmä tukee ja auttaa meitä edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta sekä kehittämään toimintatapoja toiminnoissamme.

#### **4.3 Riskienhallinnan työnjako**

Humanan johdon ja yksikön päällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä siten, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Humanan omavalvontaohjelma toimii kirjallisena kuvauksena Humanan omavalvonnan käytännöille. Palvelukodin yksikön päällikön vastuulla on saada myönteinen asennerympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle ja toteuttaa omavalvontaa lakien ja Humanan omavalvontaohjelman mukaisesti toimipisteessä.

Kotikylä Lipporannan työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijän velvollisuus on raportoida yksikön päällikölle ja Gurufield -järjestelmään havaitessaan poikkeamia tai epäkohtia arjen toiminnassa tai asiakkaan palvelussa. Yksikön päällikön vastuulla on käsitellä asiasta tehty ilmoitus ja asettaa korjaavat toimenpiteet riskeille ja poikkeamille.

Myös asukkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia, laatu-poikkeamia tai riskejä suoraan palvelukodin yksikön päällikölle ja työntekijöille, jotka kirjaavat tapahtuman Gurufield-järjestelmään. Asukkaiden ja omaisten tekemiin havainnoihin reagoidaan viipymättä.



Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

#### 4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Kotikylä Lipporannan tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivan työyhteisön toimesta.
- Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina työhyvinvoinnin mittareina käytetään vuosittain käytäviä kehityskeskusteluita ja joka toinen kuukausi käytäviä esihenkilövarotteja sekä puolivuositin järjestettyjä Työvirekyselyitä.
- Riski selvitys tehdään vuosittain ja tallennetaan yhteiselle tallennus alustalle. Selvitys toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, tapaturmat, ergonomia sekä fysikaaliset- ja kemialliset haitat.
- Kotikylä Lipporannassa on ohjeet asiakastyön tekemiseen ja ne muodostavat raamit työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus (Medioco, GDPR), joka myös turvaa työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta perehdytyksestä vastaavat esihenkilöt, jotka sijaistavat toisiaan tarvittaessa. Perehdytykseen osallistuvat perehdytysvastaavien lisäksi koko henkilökunta.
- Työntekijöiden ensiaputaitoja päivitetään säännöllisesti.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeohjelman käsittelystä, jossa on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Vaiheikkaiden koronavuosien jälkeen olemme tilanteessa, jossa koronavirus on yhä keskuudessamme, mutta olemme oppineet elämään sen kanssa. THL:n mukaan olemme siirtyneet pandemiasta endemiaan, mikä tarkoittaa, että virusta esiintyy kaikkialla maailmassa jatkuvasti vaihtelevalla ilmaantuvuudella ja näemme kausivaihtelun mukaisesti toistuvia epidemioita. Hyvin todennäköisesti tämä tulee jatkumaan vuodesta toiseen. [Kotikylä Lipporannassa jatkamme toimintaamme kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen.](#)

#### 4.5 Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisen keinoja on monia ja riskien esille tuomisesta on vastuussa koko henkilöstö. Havainnointi kuuluu jokapäiväiseen arjen työhön. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti -tilanteen tai vaaratilanteen, tulee havainnosta keskustella yksikön päällikön kanssa. Työntekijän tulee tehdä havainnosta ilmoitus Gurufieldiin ja valita havainnolle tapaustyyppi. Ilmoituksen voi tehdä tietokoneen tai puhelimen selaimella tai mobiilisti, ja tarvittaessa anonymisti. Huomattavaa on, että asiakaskohtaiset havainnot ja poikkeamat tulee kirjata myös asiakastietojärjestelmään eli Kotikylä Lipporannassa Domacarelle. Gurufieldiin ei saa kirjata tunnistettavia henkilötietoja.

Säännöllisellä riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Suhtaudumme ulkoiseen valvontaan ja tarkastuskäynteihin avoimesti ja viranomaisen suorittama tarkastuskäynti voidaan tehdä

toimipisteeseemme sovitusti tai ennalta ilmoittamatta. Kotikylä Lipporantaan on tehty viimeisin tilaajan tarkastuskäynti keväällä 2023. Tarkastuskäyntejä varten toimipisteessämme on kansio, johon on koottu tavallisimmat valvonta- ja tarkastuskäynneillä esitettävät asiakirjat, kuten yksikön- ja keittiön omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma sekä toimintasuunnitelma. Edellä mainituissa suunnitelmissa on kartoitettu kunkin osa-alueen omia riskejä. Lisäksi saamme riskeistä tietoa työpaikkaselvitysten ja säännöllisten tilojen tarkastusten avulla. Myös henkilökunnan, asukkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden havaintojen perusteella voimme tunnistaa riskejä toiminnassamme.

#### 4.6 Ilmoitusvelvollisuus

**Yksikön päällikön tulee varmistaa, että työntekijä tuntevat ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät käytännöt.** Henkilöstömme on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa yksikön päällikölle, jos huomaamme tehtävässämme tai saamme tietoomme asiakkaan sosiaalihuollon eli palveluiden toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä vahingollinen toiminta. Ilmoitus tehdään Gurufieldiin valitsemalla tapahtuneelle tapaustyyppi. Ilmoitus lähtee käsiteltäväksi yksikön päällikölle.

Yksikön päällikön on ilmoitettava epäkohdasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassamme ilmenneistä asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä muista sellaisista puutteista, joita emme ole kyenneet omavalvonnallisoin toimin korjaamaan. Yksikön päällikön on käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldin ilmoitukselle. Mikäli toimiin ei ryhdytä, tulee ilmoituksen tekijän ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä varotoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

#### 4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Yksikön päällikön vastuulla on käsitellä säännöllisesti tietoon tulleet poikkeamat, havainnot ja epäkohdat niin Gurufieldissa kuin henkilöstön kanssa. Jokainen ilmoitus käsitellään järjestelmässä analysoiden juurisyyt ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Käsittelijä määrittää riskiarvioin perusteella, kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Poikkeamat ja

palautteet käydään henkilöstön kanssa säännöllisesti henkilöstöpalaverien yhteydessä. Kehittämisen ja toimenpide-ehdotukset kirjataan henkilöstöpalaverimuistioon.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään välittömästi läpi työntekijän ja yksikön päällikön kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiötä (Fennia) varten työtapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden tapahtuessa asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta yksikön päällikön johdolla yhteydessä asiakkaan lähiverkostoon. Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään eli Domacarelle.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta työntekijöille ja/tai koko työyhteisölle. Kotikylä Lipporannassa on järjestetty neljä kertaa ryhmätyönohjausta vuoden 2023 aikana.

Vuonna 2023 Kotikylä Lipporannassa tehtiin yhteensä 130 Gurufield -ilmoitusta. Lähes puolet ilmoituksista olivat uhka- ja vaaratilanteisiin liittyviä (henkilöön kohdistuvia), toisena suurena poikkeama tyyppinä nousi esille Asiakas- tai hoitotyön poikkeamat. Uhka- ja vaaratilanteet kohdistuivat suurelta osin asukkaiden haasteelliseen käyttäytymiseen. Olemme ensisijaisesti miettineet yhdessä erilaisia lääkkeettömiä hoitomenetelmiä haasteellisten tilanteiden helpottamiseksi.

Vuoden 2024 maaliskuun loppuun mennessä meille kirjattiin yhteensä 30 poikkeamailmoitusta ja edelleen suurimpana tyyppinä nousi esille uhka- ja vaaratilanteet (henkilöön kohdistuvia). Edelleen taustalta löytyy asukkaiden haasteellinen käyttäytyminen. Huomattavaa on, että vaikka lääkitysmuutoksiakin on tehty, lääkkeettömien menetelmien käyttö on helpottanut haastavia tilanteita merkittävästi. Etsimme jatkuvasti aktiivisesti parhaita mahdollisia keinoja asiakkaidemme auttamiseksi paitsi päivittäisillä keskusteluilla, että myös joka toinen viikko järjestettävissä asukaspalavereissa. Asukaspalavereissa käsitellyt asiat saatetaan kaikkien tietoon kirjoittamalla muistio asiakastietojärjestelmäämme eli Domacarelle viestikenttään sekä tarvittaessa esimerkiksi asukkaan infokenttään.

#### **4.8 Korjaavat toimenpiteet**

Yksikön päällikkö vastaa siitä, että laatu-poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden varalle määritellään toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan Gurufieldiin ilmoituksen käsittelyosiossa ja toimenpiteille asetetaan vastuuhenkilö, joka toteuttaa toimenpiteen ja dokumentoi korjaavan toimenpiteen ratkaistuksi. Yksikön päällikkö seuraa, että korjaavat toimenpiteet tulevat ratkaistuksi.

Muutoksista tiedotetaan työntekijöitä yksikön päällikön välityksellä. Johto tiedottaa asioista sähköpostitse. Johto, toiminnanjohtaja ja lähiesihenkilöt ovat aina myös yhteydessä muihin työtahoihin (esim. tilaajakunnat) siitä, miten asia on käsitelty ja miten toimintaa on muutettu. Yksikön päällikkö ja palvelupäällikkö vastaavat yhdessä tarvittaessa muusta yksikön ulkopuolelle tarvittavasta tiedottamisesta.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Kunta myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaalle. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kokemuksen kuuleminen sekä läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, tukiverkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Palveluntarpeena arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

### 5.2 Hoito-, palvelu – ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

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

Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa.

Vanhuspalvelulain 15 a § mukaan kunnan on käytettävä RAI -arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvioin mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälinen RAI -arviointivälineen käyttö on tullut vanhuspalveluissa lakisäätöiseksi 1.4.2023.

Kotikylä Lipporannassa asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan käytössä olevan Domacare -asiakastietojärjestelmän kautta. Lisäksi käytössä on palvelu- ja asiakaskohtaisesti sovittuja arviointimittareita, kuten esim. RAI, MMSE ja MNA.

Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa mahdollisimman pian sen jälkeen, kun asukas on muuttanut Lipporantaan. Tällä tavalla tuetaan asukkaan osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemusta. Toteutumista seurataan mm. päivittäisten kirjausten ja RAI-mittariston perusteella. Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuuden suuressa roolissa on asiakkaan oma kokemus. Näin korostuu myös yhteisen asiakaskokemusten kysyminen ja kerääminen. Suunnitelmaa päivitetään asukkaan voimien tai toimintakyvyn muuttuessa ja aina puolivuositain. RAI-arvioinnit tehdään myös puolivuositain ja/tai toimintakyvyn merkittävästi muuttuessa.

### **5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Humanalla iäkkäiden palveluissa itsemääräämisoikeussuunnitelma on osana Hyvän kohtelun suunnitelmaa. Suunnitelmaan on kirjattu periaatteet, käytännöt ja menettelytavat, joiden avulla tuemme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta ja toimimme ilman itsemääräämisoikeuden rajoittamista.

Kotikylä Lipporannan itsemääräämisoikeussuunnitelma pohjautuu Humana asumispalveluiden ikääntyneiden yhteiseen itsemääräämisoikeusohjeeseen, joka on yksi suunnitelman liitteistä.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asukkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä.

Jokaiselle asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua liikuntaan päivittäin omien voimavarojen mukaisesti. Joka päivä hoitaja ohjaa liikunnallisen osion aamunavauksen yhteydessä.

Viriketoimintaa järjestetään päivittäin ja asukkaiden toiveet sekä toimintakyky huomioidaan toiminnan sisällössä. Ulkoileminen mahdollistetaan päivittäin ja sitä tarjotaan kaikille asiakkaille. Aamu- ja iltavuorossa yksi hoitajista on ns. ulkoiluvastuussa. Asiakkaiden annetaan nukkua aamulla ja aamutoimet tehdään sen mukaan, kun asiakas herää, kuitenkin huomioiden, ettei paastoaika ylitä tai lääkehoito vaarannu. Iltaisin asiakkaat saavat mennä nukkumaan, kun haluavat.

Asiakkaan ja omaisten kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenen kanssa tehdään yhteistyötä ja kenelle voidaan luovuttaa tietoja. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Asiakkaita kannustetaan pitämään yhteyttä omaisiin. Silloin kun vierailut yksikössä eivät ole mahdollisia, järjestetään mahdollisuus videopuheluihin ja puheluihin asukkaiden ja omaisten kesken.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan ainoastaan, jos asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti sekä aina henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteen päätöksen tekee hoitava lääkäri ja päätös kirjataan aina sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Olemme palvelukodissamme sopineet, että rajoittamistoimenpiteet ja niiden kolmen kuukauden välein tapahtuva arviointi kirjataan Lifecarelle "KH tiiville" ja mistä tieto siirretään Domacarelle infokenttään. Henkilökuntamme on perehtynyt itsemääräämisoikeuslain vaatimuksiin. Yksikköön laaditussa Hyvän kohtelun suunnitelmassa (liitteenä) on kuvattu tarkemmin itsemääräämisoikeuden toteuttamista/rajoittamista, menettelytapoja sekä rajoitustoimenpidetilanteiden käsittelyä asiakkaan kanssa. Jokaisen asukkaan hoitotohto ja hoidon rajaukset on kirjattu asianmukaisesti Domacarelle, mistä ne ovat helposti saatavilla. Henkilökunnalla on ohjeet voinnin seurantaan (esim. NEWS-pisteytys) ja lääkärin konsultointiin tarvittaessa (esim. ISBAR -menetelmä).

Rajoittavia välineinä käytössä voi olla haaravyö, hygienihaalari ja nostettavat sängynlaidat. Rajoitustoimia arvioidaan päivittäin ja arvioinnit dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Palvelukodin ulko-ovet ovat lukittuina turvallisuussyistä. Palvelukodin kalusteet ovat valittu senioriasukkaita silmällä pitäen. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus ns. säätösänkyyn. Jokaisella asukkaalla on käytössä oma invamitoitetut wc ja suihkutilat.

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

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuen ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Työntekijöitä kannustetaan käymään avoimesti ja herkästi läpi sekä asiakkaiden, että lähiesihenkilöiden kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta.

Mikäli reklamaatio tulee asukkaalta tai hänen omaiseltaan, yksikön päällikkö ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Asukkaalle ja omaiselle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta yksikön päällikön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asukkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön.

Mikäli tilaajalta tulisi reklamaatio asiakastyöhön liittyen, se käydään läpi tilaajan kanssa yhteisissä tapaamisissa. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina yksikön päällikkö mahdollisimman nopeasti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että yksikön päällikkö käy mahdollisimman nopeasti keskustelun työntekijöiden kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan. Toimintamme tulee olla tilaajalle läpinäkyvää ja eettistä.

#### **5.5 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Kotikylä Lipporannassa järjestämme asukaskokouksia säännöllisesti, jotta osaisimme huomioida asukkaiden toiveet ja kehitysideat toiminnassamme paremmin.

Kotikylä Lipporannassa on käytössä sähköinen asiakaskokemusjärjestelmä, ROI DU, jonka avulla kerätään säännöllisesti palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään

vastaaminen on anonymisoitu. Aasukailta, omaisilta, tilaajalta ja yhteistyötahoilta pyritään saaman palaute kaksi kertaa vuodessa. Suulliset palautteet merkitään myös sähköiseen järjestelmään.

Palaute ohjaa työtämme ja palvelujen laadun kehittämistä. Asiakkailla on luonnollisesti tilaisuus antaa palautetta ja esittää toiveita työn muodoista koko asiakkuuden ajan. Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä palautetietoinen työote ovat osa toimintakulttuuriamme. Palautteen keräämisellä pyritään korostamaan toiminnasta sekä asiakassuhteen ilmapiiristä huolehtimista, haluamme korostaa asukkaan kokemusta tulla nähdyksi ja kuulluksi.

Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja toimintaa parannetaan jatkuvasti kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti. Saadun palautteen avulla on kyetty mm. tehostamaan omaisten ja yhteistyöverkoston kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia.

Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

## **5.6 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää palvelukodin työntekijän tai yksikön päällikön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön päällikölle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: yksikön päällikkö Pirita Alarvo [pirita.alarvo@humana.fi](mailto:pirita.alarvo@humana.fi)

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 – 4 viikkoa

Viranhaltija: Mervi Koski [mervi.koski@pohde.fi](mailto:mervi.koski@pohde.fi)

### **Sosiaaliasiavastaava**

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvoo muistutuksen laatimisessa
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistää muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumisesta



Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tullessi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaalivastaava neuvoo asiakkaita pääsiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava (Pohde) p. 040 135 7946 puhelinaika ma-pe klo 9-11

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot: p. 029 501 6780 (asiakaspalvelu)

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, jolle voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

### **Kuluttajaneuvonta:**

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 09 5110 1200

Humanalla on laadittu kaikille toimialoille yhteinen prosessi epäkohtailmoitusten käsittelyyn. Ilmoitukset käsitellään ja raportoidaan yrityksen johdolle jatkuvat kehittämisen periaatteella.

Reklamaatiot kirjataan asiakastietojärjestelmään/tms. järjestelmään esim. laskutus. Palvelun järjestämisestä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman välittömästi reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/reklamaation antajaan.

Reklamaatiot nähdään kehittämismahdollisuuksina. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa kehittämään palvelunlaatua jatkuvasti. Nähdäksemme reklamaatioiden vähäiseen määrään on vaikuttanut asukkaan osallistaminen kaikkiin hänen asiakkuutensa eri vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostojen kanssa.

Kirjallisiin selvityspyyntöihin vastaa aina Humana Hoiva Oy:n linjakohtainen esihenkilö.

Reklamaatiot käydään aina sovitusti läpi tilaajan kanssa tarvittaessa yhteisissä neuvotteluissa.

Humanan tukipalvelut (laki ja laatu) ovat tarvittaessa esimiehen tukena selvityspyyntöjen laatimisessa.

Valvontapäätökset yms. valmistellaan johtoryhmässä tiimeihin vietäviksi ja työntekijät tiimeissä lähiesihenkilön johdolla soveltuvat mahdolliset toiminnan korjaukset yms. käytäntöön.

Valvontakäyntien pöytäkirjat tallennetaan sovittuun tiedostoon. Valvontakäyntien pöytäkirjoista laaditaan yhteenveto johtoryhmälle, jossa raportoidaan mahdolliset kehittämiskohteet.

## **5.7 Omahoitaja**

Kotikylä Lipporannassa asukkailla on nimetyt omahoitajat ja varaomahoitajat. Omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Asukkaan omahoitajat ovat vastuussa RAI -arvioinnista sekä hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Omahoitaja selvittää asukkaiden taustatietoja ja elämänhistoriaa. Omahoitaja on asukkaan asiantuntija ja toimii tiedottajana oman asukkaan asioissa. Hän vastaa omalta osaltaan markkinoinnista ja positiivisesta viestinnästä omaa työpaikkaa kohtaan. Hän sitoutuu oman osaamisensa ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Omahoitaja sopii vuosittaiset hoitoneuvottelut omaisten kanssa. Hän kirjaa hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteet Domacarelle ja pitää Domacarella asiakkaan infokentän ajan tasalla.

# 6 Palvelun sisällön omavalvonta

## **6.1 Hoitoa, palvelua ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Kotikylä Lipporannassa asukkaiden hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Kunkin asukkaan hoitosuunnitelmaan on kirjattu asukkaan fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset toimintakyvyn tavoitteet keinoineen. Tavoitteet ja keinot ovat realistisia, konkreettisia asioita, jotka on laadittu yksilöllisesti yhdessä asukkaan, omaisten ja omahoitajan kanssa. Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asukkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Yksikössämme on käytössä viikko-ohjelma, mikä sisältää kunkin arkiselviytymistä parhaiten tukevaa tekemistä. Viikko-ohjelmassa on joka päivälle ohjelmoitu aamunavaus, jumppaa ja yhteistä ohjattua tekemistä. Viikko-ohjelman laadinnassa on otettu huomioon asukkaiden voimavarojen ylläpitäminen ja kuntoutumisen edistäminen.

Henkilökunta toteuttaa viriketoimintaa päivittäin ja toiminnan tukena on SävelSirku-sovellus. Sovelluksen käyttöä seurataan säännöllisesti yksikön päällikön tai palveluvastaavan toimesta. Lipporannassa vierailee säännöllisesti mm. pappi, laulukoorit ja kaverikoirat. Asukkaille tarjotaan sekä ryhmämuotoista että yksilöityä toimintaa juhlapyhät huomioiden.

Tavoitteiden toteutumista seurataan DomaCare-asiakastietojärjestelmän avulla tehtyjen kirjausten perusteella. DomaCarelle laadittujen tavoitteiden toteutumista pystyy seuraamaan päivätasolla; kirjatessaan hoitaja ottaa kantaa tavoitteiden toteutumiseen ja ohjelma antaa arvion asteikolla 1–5, kuinka hyvin tavoite on toteutunut. RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain ja mittauksia verrataan aiempiin tuloksiin yksikkö- ja yksilötasolla. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa yhteenvetopalaverissa.

Asukkaita ja omaisia kannustetaan yhteydenpitoon. Jos palvelukodissa vierailut eivät onnistu, mahdollistetaan yhteydenpito puhelimitse ja videoyhteyksillä. Asukkaiden kanssa voidaan myös kirjoittaa kirjeitä omaisille.

## **6.2 Ravitsemus**

Kotikylä Lipporannan ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja ikäihmisille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitu asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurista palvelua, mikä on otettu palvelussa huomioon.

Kotikylä Lipporannassa on jakelukeittiö, missä lämmitetään Compass Group Oy:n toimittamat ateriat. Aamupuuro valmistetaan erikseen joka päivä. Lisäksi keittiöllä leivotaan ja valmistetaan erilaisia tuoretuotteita ruokavalion virkistämiseksi. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi ja välipala, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa yöpala. Hoitajat ja keittiön henkilökunta ovat aina läsnä asukkaiden ruokailutilanteissa havainnoiden ja tarvittaessa auttaen ruokailussa. Keittiön henkilökunta sekä hoitajat ovat perehtyneet ikääntyneiden ravitsemussuosituksiin.

Ruokahuollossa on yksilöllisesti otettu huomioon rajoitteet esim. ruuan rakenteen muuttaminen nielemisongelmien vuoksi.

Asukkaan voinnin vaatiessa seuraamme nautitun ruoan määrää ja pidämme nestelistaa. Asukkaiden ravitsemusta seurataan yksilöllisesti ja tehdään päivittäiset kirjaukset DomaCare -järjestelmään. RAI -järjestelmä ottaa huomioon myös ravitsemuksen seurannan. Tarvittaessa käytössämme on myös MNA -mittari. Asukkaiden painoa seurataan vähintään kuukausittain.

Kotikylä Lipporannan keittiölle on laadittu erillinen keittiön omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa, viimeisin päivitys on tehty 14.7.2023. Oulun seudun ympäristötoimi on tehnyt valvontasuunnitelman mukaisen seurantatarkastuksen kesällä 2023. Ja viimeisin tarkastuskertomus on laadittu 17.7.2023. Keittiön omavalvontasuunnitelma löytyy keittiöltä, perehdytyskansiosista ja yhteiseltä nettialustalta.

### **6.3 Hygieniakäytännöt**

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

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

Hygieniakäytännöistä on laadittu yksikölle oma ohje sekä normaaliajan tilanteeseen että lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Kotikylä Lipporannassa yleistä hygieniatasoa seurataan päivittäin. Wash:n toimesta on laadittu siivoustyön ohje, jonka mukaan he toteuttavat siivoustyötä.

Asukkaita ohjataan hyvään hygienian hoitoon päivittäin. Ohjeita päivitetään tarpeen tullen ja epidemia-aikana tehostetaan siivousta.

Hoitohenkilökunta koulutetaan infektioiden ehkäisyyn, joka toteutetaan Skhole-oppimisympäristössä. Esihenkilöt ja sairaanhoitajat perehdyttävät hoitohenkilökunnan.

Henkilökunta huolehtii rokotesuojastaan. Epidemia-aikana toimitaan viranomaisten ja organisaation ohjeistusten mukaisesti. Viranomaisten ohjeistusten pohjalta päivitetään yksikkökohtaiset ehkäisy- ja toimintaohjeistukset.

Asukkaiden pyykit ja henkilökunnan työvaatteet pestään palvelukodin pesutuvalla. Työntekijöillä on työvaatteet, jotka vaihdetaan pukutiloissa töihin tullessa ja vaihdetaan jokaisessa työvuorossa. Kodin yhteisten tilojen ja asukkaiden huoneiden siisteydestä huolehditaan päivittäin. Asukkaiden huoneet siivotaan viikoittain tai tarvittaessa ja roskat viedään päivittäin.

Hoitohenkilökunnan hygieniakäytäntöjen osalta noudatetaan kansallisia ohjeita ja hoitotarviketoimittajien tuotekohtaisia käyttöohjeita. Esihenkilöt ja muu henkilökunta perehdytetään yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuollon toteutumiseen.

Tartuntalain 17 § mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Yksikön päällikkö huolehtii asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Kotikylä Lipporannassa on nimetty ”infektiovastaavat”, jotka pääsevät osallistumaan säännöllisesti infektioiden torjuntaan liittyviin koulutuksiin. Mahdollisen epidemian uhatessa yksikön päällikkö tai infektiovastaavat voivat soittaa OYS hygieniahoitajien konsultaatiopuhelimeen p.040 5062094 ja pyytää lisätietoa, miten ko. tilanteessa olisi parasta toimia.

#### **6.4 Kestävä kehitys**

Kotikylä Lipporannan jätehuollosta vastaa taloyhtiö. Jäteastiat pidetään hyväkuntoisina sekä pinnoiltaan puhtaita. Jätteet lajitellaan ja huolehditaan eteenpäin niille varattuihin, yksikön ulkopuolella oleviin jäteastioihin. Keittiön jäteastioiden siisteydestä ja tyhjentämisestä vastaa päivittäin vuorossa oleva keittiötyöntekijä. Henkilökunta huolehtii asukkaiden huoneiden jätteistä tarvittaessa useamman kerran vuorokaudessa.

Palvelukodilla lajitellaan seuraavia jätteitä: seka- ja paperijäte, biojäte, pahvi- ja paperijäte, lasijäte, metallijäte, ongelmajäte, viiltävä jäte ja tietoturvajäte. Tietoturvajäteastian säännöllisestä tyhjentämisestä huolehtii Encore ympäristöpalvelut automaattisesti kerran kuukaudessa. Tietoturvajäteastia on lukittu, astian tyhjentämistä tarvitaan avain, avain löytyy esihenkilöiden huoneesta lukitusta kaapista. Viiltävä ja pistävä jäte kerätään erilliseen astiaan, joka on läpäisemätön, särkymätön ja tiiviisti suljettava. Viiltävää ja pistävää jäte toimitetaan Ruskon jätekeskukseen riskijätteen vastaanottoalueelle välittömästi hävitettäväksi.

#### **6.5 Terveysten- ja sairaanhoito**

**Kotikylä Lipporannassa** henkilökunnalle on laadittu kirjalliset ohjeet lääkäripalveluiden käytännöistä. Ohjeet löytyvät lääkehuoneen seinältä. Yksikön asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Tuiran terveysaseman lääkäri. Kiireettömissä asioissa laitetaan viestiä potilastietojärjestelmän (Lifecare) kautta omalle lääkärille tai otetaan asia puheeksi viikoittaisella lääkärinkierrolla. Lääkärinkierrot voidaan tarvittaessa järjestää etänä joko puhelimitse, videoneuvottelulla tai viestittämällä potilastietojärjestelmän kautta. Kiireellisillä asioissa arkisin virka-aikana otetaan yhteyttä oman terveysaseman (Tuiran terveysasema) virkalinjalle tai vaihtoehtoisesti KOTAS-tiimiin, koska omalääkäri on usein tavoittavissa vain kiertopäivinä. Virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin otetaan yhteyttä KOTAS-tiimiin tai Pohteen etälääkäripalveluun. Yöaikaan otetaan yhteyttä Oulun seudun yhteispäivystyksen lääkäriin. Kiireellisissä, välitöntä hoitoa tarvitsevista henkeä uhkaavista tilanteista soimitaan 112. Yksikön vastaava sairaanhoitaja

vastaa pääsääntöisesti lääkärikonsultaatiosta virka-aikana. Muina aikoina yksikön vuorossa olevat huolehtivat tarvittavasta lääkärin konsultoimisesta.

Hoitotahto ja hoidonrajaukset on selkeästi merkitty Lifecare-potilastietojärjestelmään kunkin asukkaan kohdalle ja niitä tarkistetaan tarvittaessa oman lääkärin kanssa, kuitenkin aina vuosikontrollin yhteydessä.

Asukkaan kuoleman varalle on laadittu erilliset kirjalliset toimintaohjeet, jotka on koottu kansioon helposti saataville. Virka-aikana soitetaan Tuiran terveysaseman lääkärille, jolta pyydetään lupa vainajan laittoon. Virka-aikana tapahtuneen kuoleman käy toteamassa Tuiran vastaanoton lääkäri. Virka-ajan ulkopuolella soitetään yhteispäivystyksen lääkärille ja kysytään lupa vainajan laittoon. Tällöin vainaja kuljetetaan Oulun kaupungin vainajien säilytystiloihin, missä yhteispäivystyksen lääkäri käy toteamassa kuoleman.

Asukkaiden terveydentilaa havainnoidaan päivittäin ja kirjataan DomaCare - potilastietojärjestelmään.

Suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontroleista huolehditaan. Esim. järjestetään kyydit ja saattaja lääkärinkäynneille tarvittaessa.

Jokaiselle asukkaalle on laadittu oma suunhoidon ohje vastuuhoidajan toimesta. Oulun kaupungin suun terveydenhuollon toimesta (Tuiran hammashoitola) tehdään asukkaille hammastarkastukset ja niiden perusteella toteutetaan jatkohoito. Suuhygienistit ovat käyneet tekemässä asukkaidemme suunhoidon tarkistukset viimeksi tammikuussa 2024 ja he ovat tarvittaessa varanneet asukkaiden ajat hammashoitolaan tarkempaa tutkimusta tai hoitoa varten. Asukkaiden hammashoitolassa käynnit suunnitellaan työnjakolistalle ja heille järjestetään avustajat käyntejä varten.

Verenpaineen, pulssin ja painon mittaukset suoritetaan kuukausittain ja aina tarpeen vaatiessa.

Suunnitelmat ovat lääkärin ja sairaanhoitajan laatimia ja ne on kirjattu yksikön kalenteriin.

Hyvä ravitsemus turvataan tarjoamalla monipuolista ruokaa ja seuraamalla asukkaan ravitsemusta.

Kivunhoito huomioidaan arjessa ja sitä arvioidaan säännöllisesti.

Asukkaille tehdään suunnitelmallisesti vuosittaiset lääkärintarkastukset. Verikokeita otetaan yksikössä tarpeen vaatiessa.

Asukkaiden hoidossa toimitaan terveyttä edistävien tavoitteiden mukaisesti.

Asukkaille on alettu laatimaan elämän loppuvaiheen ennakoivia hoitosuunnitelmia Pohteen ohjeistuksen mukaan. Elämän loppuvaiheen hoito on kuolemaa lähestyvien ihmisten hoitamista esimerkiksi hoitokodeissa. Hoidon tavoitteena on mahdollisimman hyvä elämänlaatu ja arvokas kuolema sekä läheisten tukeminen (Valvira 20.4.2020. Elämän loppuvaiheen hoito).

## 6.6 Lääkehoito

Kotikylä Lipporannan lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään vuosittain ja aina tarpeen tullen, esimerkiksi ohjeistusten muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma laaditaan valtioneuvoston Turvallinen lääkehoito-oppaaseen pohjautuen.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Meillä lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Leila Grönlund ([leila.gronlund@humana.fi](mailto:leila.gronlund@humana.fi)), mutta jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa oikeanlaisesta lääkehoidon toteutuksesta.

## 6.7 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Kotikylä Lipporannassa kartoitetaan asiakassuhteen alussa asukkaan tukiverkosto ja sovitaan yhteydenottoluvista sekä yhteistyökäytännöistä. Yhteydenpitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Lääkäripalveluita käytämme kuten edellä on mainittu. Jatkohoidon niin vaatiessa asukkaalle järjestetään myös hoito erikoissairaanhoidossa. Tarvittaessa olemme yhteydessä Oulun kaupungin palveluohjausyksikköön palvelutarpeen arviointia varten. Asukkaiden apteekkiasioista vastaa Oulun keskusapteekki. Monetralta hankimme tulkkauspalvelut. Oulun kaupungin apuvälinelainaamosta saamme asukkaille tarvittavia apuvälineitä. Lisäksi Haltija huolehtii hoitokodin omien apuvälineiden huollosta. Säätosänkyjen vuokraus ja huollot saadaan Terveysmaailman kautta. Seurakunnasta vierailaan hoitokodissamme säännöllisesti ja lisäksi pyydämme pappia tarvittaessa vierailulle asukkaan niin toivoessa. Teemme yhteistyötä paikallisten opinahjojen kanssa ja opiskelijoita harjoittelee säännöllisesti hoitokodissamme.

## 6.8 Kemikaaliturvallisuus

Kotikylä Lipporannassa kiinnitetään erityistä huomiota **vaarallisten aineiden säilyttämiseen ja käyttämiseen**. Jo kemikaalien valinnassa kiinnitetään huomiota turvallisuusasiaan.

Kaikki vaarallisia kemikaaleja sisältävät aineet (pesuaineet, huuhteluaineet, wc-puhdistusaineet ja siivousaineet) pyritään säilyttämään lukituissa tiloissa. Siivoukseen käytettäviä pesuaineita säilytetään lukitussa siivouskomerossa. Siistijällä on työvuoronsa aikana siivouskärry, jossa on pesuaineita. Siistijä säilyttää kärryä näköyhteytensä päässä. Pyykinpesuaineet säilytetään lukitussa pyykkihuoneessa.

Henkilökunta on ohjeistettu lukitsemaan keittiön molemmat ovet, kun poistuvat keittiöltä, koska astianpesukoneaine on lukitsemattomassa keittiön kaapissa. Muut keittiöllä käytettävät siivousaineet säilytetään lukitussa siivouskomerossa.

Meillä on jokaisen asukkaan vessassa: vessan puhdistusaine ja easydesiä pintojen desinfiointia varten. Nämä säilytetään vessan kaapin päällä ja ne eivät ole sillä tavalla asukkaiden saavutettavissa.

Käsien desinfektioaineita tarvitaan jatkuvasti, jotta välttyttäisiin infektioiden leviämiseltä. Käsidesiä pyritään säilyttämään asukkaiden ulottumattomissa, mikäli vaaraa niiden väärinkäytöstä on havaittavissa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden parantamiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Kotikylä Lipporantaan on tehty



palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys. Turvallisen toiminnan takaamiseksi huolehdimme alla olevista asioista.

- Työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkehoitoluvat ja ensiapuvalmius on riittävällä tasolla. Ensiapukoulutuksia ja alkusammutuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti.
- Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.
- Poistumisteiden ja niiden merkintöjen toimimisesta huolehditaan huoltomiesten toimesta.
- Palotarkastukset tehdään voimassa olevien ohjeistusten mukaan.
- Perehdytyksessä huomioidaan perehdyttäminen turvallisuusasioihin; turvallisuuskävely järjestetään jokaisen työntekijän kanssa mahdollisimman pian työsuhteen alkaessa.
- kaltointohtelun kohtaaminen ja ehkäiseminen on kuvattu tarkemmin Hyvän kohtelun suunnitelmassa.
- Edunvalvonta-asioissa teemme tiivistä yhteistyötä edunvalvojien kanssa.

## 7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuslain 2 § mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttava tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Toimipisteen tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

## 7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Toiminta on luvanvaraista, joten on otettava huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne.

Lipporannan henkilökunta muodostuu seuraavasti: yksikön päällikkö, palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja, kaksi muuta sairaanhoitajaa, kaksi fysioterapeuttia, kaksitoista vakituista lähihoitajaa ja kaksi vakituista keittiötyöntekijää sekä lisäksi useampi määräaikainen lähihoitaja. Lisäksi Lipporannassa työskentelee useita tuntityöntekijöitä tilapäistä ja akuuttia tarvetta varten.

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta niin, että vaadittava mitoitus (0,65) täyttyy. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali- ja terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita geronomeja, lähi- tai sairaanhoitajia. Vakituisten työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään yksikön päällikölle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön. Välilliseen työhön suunnitellaan erikseen oma työaika, jonka toteutumista seurataan.

Työvuorosunnittelussa ja rekrytoinnissa pyritään ennakoimaan tulevaa tarvetta. Keikkatyöntekijöitä rekrytoidaan ja haastatellaan systemaattisesti ja jatkuvasti työvoiman saatavuuden varmistamiseksi henkilömitoituksen mukaisesti. Yksiköstämme osallistutaan alan erilaisiin rekrytointitapahtumiin säännöllisesti.

Tilanteissa, jolloin tarvitaan asukkaalle omahoitaja hyvän hoidon takaamiseksi esimerkiksi saattohoitovaiheessa, rekrytoidaan vuoroon tarvittaessa lisävahvuutta.

Kotikylä Lipporannassa kiinnitetään päivittäin huomioita henkilöstön voimavaroihin ja hyvinvointiin. Asioista keskustellaan tarvittaessa yhdessä ja erikseen esihenkilöiden kanssa.

Henkilöstöpalavereita pidetään säännöllisesti. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja henkilökunnan käytössä on Terveystalontyöterveysuollonpalvelut. Lisäksi kehittämis- ja virkistyspäiviä järjestetään puolivuositain.

Vastuuhenkilöille ja lähiesihenkilölle on suunniteltu työvuorolistoihin tarvitsemansa aika hallinnollisiin tehtäviin.

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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki).

Rekrytoinnissa noudatetaan Humanan rekrytointiprosessin periaatteita. Kaikki työntekijät haastatellaan ja heidän koulu- ja työtodistuksensa tarkistetaan. Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti yksikön päällikkö ja hänen poissa ollessa palveluvastaava. Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa. Työsopimukset voidaan tehdä joko kirjallisena tai sähköisenä. Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika ja hänen on pyydetessä esitettävä tutkintotodistukset. Sijaisten osalta noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää myös pyydetessä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä.

Humana edellyttää työntekijöiltä rokotesuojasta huolehtimista. Noudatamme Tartuntatautilakia 1227/2016 § 48. Työskentelyyn sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja. Lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita ovat esimerkiksi vakavasti sairaat ja yli 65-vuotiaat.

Työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antama

suoja influenssaa vastaan. Aiemmin sairastettu tauti ei riitä tuottamaan riittävää suojaa hinkuyskää tai influenssaa vastaan. Influenssarokote tulee ottaa vuosittain.

Rokottamattomat työntekijät ovat suuressa influenssan tartuntavaarassa. Huomioitavaa on, että jopa 30-50 % henkilöistä, joilla on influenssa, ovat oireettomia ja voi täten levittää tartuntaa edelleen. Työntekijöiden rokotesuoja on osoittanut vähentävän potilaiden influenssaan sairastumista ja influenssan aiheuttamia kuolemia. Humana suosittelee, että esihenkilölle annetaan suullinen selvitys rokotesuojasta.

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

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

Miten Kotikylä Lipporannassa huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

- Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytykseen vastuuhenkilö (esihenkilö), joka tekee aikataulutuksen perehdytyksestä: 1) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja 2) asiakastyön osalta / esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta käyttäen Sympan perehdytyslomaketta apuna. Esihenkilö nimeää käytännöntyön perehdyttäjät. Heillä on käytössä erillinen perehdytyslomake käytännöntyön perehdyttämisen helpottamiseksi. Perehdytyslomake tulee allekirjoittaa ja palauttaa esihenkilölle.
- Yksikössämme on käytössä perehdytyskansio, johon on koottu materiaalia perehdytystä varten. Perehdytyskansioista löytyy myös omavalvontasuunnitelma, johon työntekijät tutustuvat.
- Opiskelijalla on oma ohjaaja (varaomaohjaaja), joka vastaa omasta osaltaan perehdytyksestä.
- Tietosuojasitoumuksen ja vaitiolo-velvollisuussopimus allekirjoitetaan ja tietosuoja- ja tietoturvatentti suoritetaan sähköisesti.
- Henkilöstö, joka käyttää potilastietojärjestelmään Lifecarea, tekee tilaajan Mediecon tietoturva- ja tietosuoja verkkokoulutuksen ja toimittaa siitä todistuksen.

Humana Hoiva Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydenniskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta.

Humanan yksiköissä on käytössä koulutusjärjestelmä Skhole. Skholen käyttöönotto on mahdollistanut uudenlaisen kattavan hoitajien täydenniskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen.

Skholen avulla pystymme huolehtimaan koulutuksista aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja laadukkaammin. Skhole on helppokäyttöinen ja tuo opiskeluun vapautta.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan suorittamalla Skhole -oppimisympäristössä tentit seuraavista osa-alueista: lääkehoito, lääkelaskenta ja pkv -lääkkeet. Kotikylä Lipporannan vastaava sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon käytännön perehdyttämisestä. Lääkehoidon perehdyttämisen apukeinona Humanalla on käytössä oma lääkehoidon perehdytyslomake sekä Lipporannan vastaava sairaanhoitaja on laatinut lääkehoidon perehdytyksen käsikirjan, jota hän käyttää lääkehoidon perehdyttämisen runkona.

Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään aina vuosittain. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhteutuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttamiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyllä ja opintovapaan myöntämisellä. Vuonna 2023 Kotikylä Lipporannan henkilöstö on päässyt osallistumaan mm. kinestetikan-, johtamisen, saattohoidon ja infektion torjuntaan liittyviin koulutuksiin.

## **7.6 Toimitilat**

Kotikylä Lipporannan tilat sijaitsevat Tuirassa vuonna 2018 valmistuneessa kerrostalossa. Hoitokoti on yksitasoinen ja sijaitsee 1. kerroksessa. Asukkailla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n. 20-27 neliömetriä. Yksi huoneistosta on pariskunnalle tarkoitettu ja se on mitoitettu kahdelle asukkaalle. Kussakin huoneistoissa on oma wc-pesutila. Uusien asukkaiden sijoittamiset huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisjärjestyksessä. Asukas saa kalustaa huoneen mieleisekseen, tarvittaessa palvelukoti vuokraa sähkösängyn asukkaan käyttöön. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. halutessaan lukitsemalla ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asukkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Asukkailla on vapaassa yhteisessä käytössä olo- ja ruokailuhuone, joka sopii hyvin myös virike- ja kuntoutustoimintaan. Lisäksi yhteisistä tiloista löytyy sauna, pesutila sekä wc-pesutila. Asukkailla on aidattu takapiha, jossa voi turvallisesti ulkoilla ja viettää aikaa.

Keittiötilat: jakelukeittiö on vain keittiön henkilökunnan käytettävissä. Henkilökunnalla on käytössään oma keittiö. Pesu/pyykitupa on lukittu ja sitä käyttää henkilökunta. Toimistotilat ovat aina lukittuja ja vain henkilökunnan käytössä. Henkilökunnalla on oma wc. Henkilökunnan pukutilat sijaitsevat rakennuksen kellaritiloissa ja tiloista löytyvät pukukaapit, suihku ja wc-tilat. Varastotilat ovat aina lukittuina ja vain henkilökunnan käytössä.

Tilat ovat avaria ja käytävät helppokulkuisia sekä esteettömiä.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Pidämme kodissamme ulko-ovet lukittuina. Ulos pääsee avaimella ja hätätilanteessa palopainikkeen avulla. Kiinteistössä on olemassa hoitajakutsu hälytysjärjestelmä (Everon). Asukkaan pyrkiessä ulos, hänen kädessään oleva ranneke antaa hoitajille poistumishälytyksen. Yksikön päällikkö ja palveluvastaava huolehtivat laitteiden toimintakuntoon saattamisesta. Kiinteistöhuolto testaa säännöllisesti hälytyslaitteiden toimivuuden ja toimintakuntoon saamisen. Kiinteistössä on savuntunnistimet ja sprinklerijärjestelmä.

Hälytysrannekkeiden toimivuuden testaus on ohjelmoitu yksikkökalenteriin kerran kuussa. Jos tukiasema ei jostain syystä toimi, saa järjestelmän pääkäyttäjä tästä ilmoituksen sähköpostiinsa. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi, sähköposti ja puhelinnumero:

Yksikön päällikkö Pirta Alarvo , [pirta.alarvo@humana.fi](mailto:pirta.alarvo@humana.fi), p.040 621 5293  
palveluvastaava Iita Koivula, [iita.koivula@humana.fi](mailto:iita.koivula@humana.fi), p.040 4829644

## 7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon laitteita ja tarvikkeita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea. Terveysthuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä sisältyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Kotikylä Lipporannassa on käytössä erilaisia terveysthuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Kotikylä Lipporannan laitevastaavina toimivat yksikön fysioterapeutit:

Noora Jokelainen, [noora.jokelainen@humana.fi](mailto:noora.jokelainen@humana.fi) puh. 040 4821 436

Henna Kylmänen, [henna.kylmanen@humana.fi](mailto:henna.kylmanen@humana.fi), puh. 040 6128 061.

Yksikössä on laiteluettelo. Lipporantaan on hankittu tarvittavat perusapuvälineet, joita käytetään asukkaiden hoidossa; suihkupaarit, suihkutuoli, henkilönosturi, pyörätuoleja, rollaattoreja, nousuteline, geriatrinen tuoli, liuku- ja nostolakanat, pyörähdyslautoja, nostovöitä ja Molift raser

pro -siirtoteline. Fysioterapeutit auttavat apuvälineiden tarpeen arvioinnissa. Asukkaan, omaisen tai työntekijän aloitteesta otetaan yhteys asukkaan kotikunnan apuvälineistä vastaavaan tahoon. Yksikön laitevastaavalla on asianmukainen koulutus tunnistaa vaaratilanteita.

Lipporannan omien apuvälineiden vuosihuollosta vastaa Berner Medical.

Sähkösenkyjen asentamisesta, huollosta ja vuosihuolloista vastaa Terveysmaailma.

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

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

### 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Lipporannan työntekijät perehdytetään yksikön päällikön ja työparin toimesta yksikön kirjaamiskulttuuriin. Jokaisen työntekijän vastuulla on tehdä kirjaaminen Domacarelle viipymättä ja asianmukaisesti kun kirjaus on tarpeellinen tai siihen on aihetta.

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa yksikön päällikkö tai palveluvastaava. Tarvittaessa lokitiedot ovat saatavilla. Henkilöstö tutustuu työsuhteen alussa Humanan tietosuojaohjeistukseen (GDPR). Käytäntönä on, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovutuksesta. Hoitosuhteen päätyttyä asukkaan DomaCare-kirjaukset tulostetaan ja toimitetaan Oulun kaupungin arkistoon säilytettäväksi. Tietosuojan osalta konsernin tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilökunnalle. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietosuojakäytännöistä koskien henkilötietojen käsittelyä (sisältäen tietosuoja- tietoturva- ja IT -tietoturvapoliitikat, toimintaohjeen tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohjeen asiakastiedon luovuttamisesta). Em. aineistot ovat osa työntekijöiden perehdyttämismateriaalia ja kaikkien työntekijöiden saatavilla HR-järjestelmästä. Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojan osalta sisäisissä viestintäkanavissa ja koulutustilaisuuksissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ulla Hirvelä, puh. 040 5450082 [ulla.hirvela@fondia.com](mailto:ulla.hirvela@fondia.com) , tietosuojatiimi@humana.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Roidu-asiakastytyväisyyskysely lähetetään asukkaille, omaisille ja yhteistyökumppaneille puolivuositain ja vastausten perusteella pyrimme kehittämään toimintaamme paremmaksi.

Asiakastyytyväisyys on ollut kyselyissä hyvää, mutta esimerkiksi omaisten kohtaamisessa voimme vielä yhdessä kehittyä. Omaisille on ensiarvoisen tärkeää, että he tietävät mitä heidän läheisilleen kuuluu, koska asukkaamme eivät sitä aina osaa enää itse kertoa.

Omahoitajat ovat alkaneet työstämään asukkaille ns. elämänpuuta, jotta oppisimme tuntemaan asukkaamme entistä paremmin. Säännöllisesti pidettävissä henkilöstöpalavereissa voi tuoda esille kehittämisideoita, joita voimme hyödyntää palvelukodin toiminnassa.

Pyrimme tekemään RAI-arvioinnit toukokuun loppuun mennessä omahoitajan toimesta.

Fysioterapeutit tekevät jokaiselle asukkaalle RAI:n toimintakykytestiosuudet. Arvioinneissa kiinnitetään erityistä huomioita siihen, että asukas osallistuu itse arvioinnin tekemiseen ja hän asettaa hoidolleen vähintäänkin yhden tavoitteen.

Kevään 2024 jatkamme hyvin alkanutta vastuualueiden sisältöjen aukikirjaamista, niin yksityiskohtaisesti, että jokainen pystyisi hoitamaan ko. vastuualuetta. Tällä pyrimme tehostamaan vastuualuetyöskentelyä ja lisäämään työntekijöiden työmotivaatiota lisäämällä vastuuta. Meillä on myös työn alla yhteisten pelisääntöjen päivittäminen.

Vuoden 2024 tavoitteenamme on lisätä henkilöstömme kinestetiikka- ja lääkehoidon osaamista. Yksi sairaanhoitajista opiskelee Lääkemestariksi ja hänen johdolla on tarkoitus alkaa perehdyttämään hoitajia tavallisimmin käytettyihin lääkkeisiin. Kinestetiikkaosaamisen lisääminen on lähtenyt hienosti käyntiin fysioterapeuttiemme johdolla. Kinestetiikkaan perehdytään vuosikellon mukaisesti. Jokaiselle kuukaudelle on asetettu kinestetiikan teema, esimerkiksi ympäristö ja vuorovaikutus. Fysioterapeuttimme alustavat kuukauden teeman henkilöstölle palavereissa, näin henkilöstö tietää mihin he kiinnittävät erityisesti huomioita ko. kuukautena. Suhtaudumme kaikenlaiseen toimintamme kehittämiseen innolla ja otamme mielellämme vastaan uusia ideoita.

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Humanan ohje itsemääräämisoikeudesta ikääntyneiden asumispalveluista



## 11 Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 08.11.2022, päivitetty 14.12.2023, päivitetty 15.4.2024

Allekirjoitus:   
Pirita Alarvo