



Humana

Humana

Vehkakodin  
omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt .....	5
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	5
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Hyvän mielen koti toimintamalli Vehkakodilla .....	7
3.3	Yksikön toimintaa ohjaavat arvot.....	9
4	Riskienhallinta .....	10
4.1	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	10
4.2	Riskienhallinnan työnjako .....	11
4.3	Riskien tunnistaminen .....	11
4.3.1	Henkilöstöön liittyvät riskit: .....	12
4.3.2	Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit.....	12
4.3.3	Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit.....	13
4.3.4	Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit .....	13
4.3.5	Yksikön tiloihin liittyvät riskit .....	13
4.3.6	Tiedottamiseen liittyvät riskit.....	13
4.4	Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen.....	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	16
5.1	Palvelutarpeen arviointi .....	16
5.2	Palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta .....	17
5.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	18
5.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt .....	19
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	20
5.4	Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	22
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	23
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	24

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	24
6.2 Ravitseminen.....	26
6.3 Hygieniäkäytännöt.....	27
6.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....	27
6.5 Lääkehoito.....	29
6.6 Monialainen yhteistyö.....	31
6.7 Alihankintana tuotetut palvelut.....	31
7 Asiakasturvallisuus.....	32
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	32
7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	33
7.3 Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?.....	33
7.4 Sijaisten käytön periaatteet yksikössä .....	33
7.5 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	34
7.6 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	35
7.7 Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§) .....	36
7.8 Toimitilat .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
7.9 Teknologiset ratkaisut .....	38
7.10 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	38
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	39
8.1 Asiakastietojen käsittely .....	39
8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	41
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	42
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaali .....	43
11 Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	44

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 1591616-9

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Kaavi/ Pohjois-Savon hyvinvointialue

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Vehkakoti Oy

Katuosoite: Vehkalahdentie 519 B

Postinumero ja postitoimipaikka: 73500 Juankoski

Sijaintikunta: Kaavi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan  
Kehitysvammaiset, vammautuneet ja mielenterveyskuntoutujat

Asiakaspaikkamäärä: 14 (+ 8 tukiasunto Punapaulalla)

Esihenkilö: Milja Niskanen

Puhelin: 044 977 4175

Sähköposti: [milja.niskanen@humana.fi](mailto:milja.niskanen@humana.fi)

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 2.8.1993, muutoslupa 5.11.2014

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen kehitysvammaisille sekä tukiasuminen kehitysvammaisille

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 2.8.1993, muutoslupa 5.11.2014

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Päävastuu omavalvonnan suunnittelusta on yksikön päällikkö Milja Niskasella. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko Vehkakodin henkilökunta.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla yksikön päällikön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuvien muutosten myötä ja säännöllisesti kerran kvartaalissa. Omavalvonta on yksikössämme jatkuvaa ja suunnitelmassa olevia asioita pidetään yllä arkipäivän puheissa ja teoissa.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja se on nähtävillä Vehkakodin toimiston ilmoitustaululla ja sen lisäksi omavalvontasuunnitelma on julkaistu Humanan internetsivuilla. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti tutustua Vehkakodin omavalvontasuunnitelmaan.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Vehkakoti tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ja siihen liittyviä tukitoimintoja sekä tukiasumista kehitysvammaisille, vammautuneille ja mielenterveyskuntoutujille. Vehkakodin palvelu on asiakkaan parhaaseen tähtäävää, yhteiselle arvopohjalle rakentuvaa, vaikuttavaa, taloudellista ja turvallista. Työmme peruseriaate on, että jokaisella on oikeus hyvään elämään sairaudestaan tai vammastaan riippumatta. Työtämme ohjaa toimialaa koskevat erityislait, kuten sosiaalihuolto-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

Vehkakoti on pienehkö, maaseudun rauhassa toimiva yksikkö. Tarjoamme asiakkaillemme yksilöllistä, kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tähtäävää hoitoa ja tukea yksilön voimavarat ja toimintakyky huomioon ottaen. Jokainen asiakas saa toteuttaa itseään omien vahvuuksien mukaan. Asiakkaat osallistuvat Vehkakodin normaaliin arkeen ja työtoimintaan oman toimintakykynsä mukaan. Viriketoimintamme lähtee konkreettisista asioista muun muassa puutarhanhoito (Green Care -ajattelu), lumityöt, kauppa-asiointit,

päivittäiset ulkoilut ja osallistuminen pienimuotoisiin siivoustehtäviin. Käytössämme on myös Sävelsirku-ohjelma ja järjestämme asiakkaillemme muun muassa askartelutuokioita. Huomioimme viriketoiminnassamme vuodenajat ja juhlapyhät. Joulun aikaan järjestämme piparitalkoot ja keväisin sekä syksyisin puutarhatalkoot. Jokaisen asukkaan merkkipäivät myös huomioidaan. Näiden toimien kautta tuemme asiakkaiden omatoimisuutta ja luomme heille onnistumisen kokemuksia, iloa ja tunteen siitä, että jokainen yksilö on yhteisössä tärkeä. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, joka toimii asukkaan elämän asiantuntijana ja aidosti paneutuu hänen asioihinsa ja näin edistää hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

Kohtelemme jokaista asukasta kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaidemme mielipiteet ja erityistarpeet otetaan huomioon toimintaamme suunniteltaessa. Lähtökohtana on mielekäs elämä, toimintakyvyn ylläpitäminen ja omatoimisuuteen kannustaminen. Vehkakoti tarjoaa hyvän perushoidon ja huolenpidon. Kohtaamme jokaisen asukkaan yksilönä ja laadimme hänelle yhteistyössä hyvinvointialueen ja omaisten kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman. Lisäksi laadimme jokaiselle kehitysvammaiselle asiakkaallemme itsemääräämisoikeussuunnitelman. Käytössämme on myös hyvää kohtelua koskeva -suunnitelma.

Henkilökunta on sitoutunutta työhönsä ja vaihtuvuus henkilöstössä on vähäistä. Jokainen työntekijä perehdytetään tehtäväänsä ja Vehkakodin arvoihin sekä toiminta-ajatukseen. Kehitämme jatkuvasti työyhteisön toimintaa ja työtapoja asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi.

### 3.2 Hyvän mielen koti toimintamalli Vehkakodilla



Vehkakodilla on käytössä Humanan Hyvän Mielen koti -konsepti. Hyvän Mielen Kodissa toiminnallisuus tarkoittaa aktiivista arkea, joka rakentuu jokaiselle asukkaalle laaditusta palvelusuunnitelmasta, jonka laadintaan asukas itse ja mahdollisesti myös hänen tukiverkostonsa on osallistunut. Vehkakodilla toiminnallisuus tarkoittaa sitä, että jokainen asukas osallistuu toimintaan omien kykyjen ja voimavarojen mukaan. Vehkakodilla on käytössä kuntouttava työote. Tuemme jokaista asukasta hänen oman elämänsä asiantuntijana, kunnioittamalla itsemääräämisoikeutta ja motivoimalla yksilöä oman elämänsä hallitsijaksi.

#### TOIMINNALLISUUS JA OSALLISUUS

Toiminnallisuus tarkoittaa meille aktiivista arkea. Aktiivinen arki rakentuu jokaiselle asukkaalle/asiakkaalle yksilöllisesti laaditusta asiakassuunnitelmasta. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on mahdollistaa tavoitteellinen kuntoutuminen kohti itsenäisempää elämää. Tuemme jokaista asukasta/asiakasta hänen oman elämänsä asiantuntijana, kunnioittamalla itsemääräämisoikeutta ja motivoimalla yksilöä oman elämänsä hallitsijaksi.

#### TOIMINNALLISUUDEN LUPAUS

1. Hyvän Mielen Kodeissa laadimme henkilökohtaisen kuntoutumista tukevan asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan/asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ensimmäisen kuukauden aikana asukas/asiakassuhteen alettua. Päivitämme suunnitelmat vähintään 2x vuodessa ja tarvittaessa useammin.
2. Hyvän Mielen Kodeissa toteutamme kuntoutumisen väliarviointia 3kk kuluttua henkilökohtaisen kuntoutumisen suunnitelman laatimisen jälkeen. Väliarvioinnissa käymme läpi asukkaan/asiakkaan kanssa lyhyenajan tavoitteiden toteutumista ja arvioimme ovatko valitut menetelmät tukeneet tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi väliarvioinnissa tarkennamme tulevan 3kk tavoitteet ja menetelmät ennen seuraavaa henkilökohtaisen asiakassuunnitelman päivitystä.

#### YHTEISÖLLISYYS

Yksiköiden toiminta pohjautuu yhteisöhoitomalliin, joka näkyy päivittäisissä toiminnoissamme. Toteutamme yhteisöpalaverit, ryhmät, päivittäiset ulkoilut ja arjen

toiminnot yhdessä huomioiden jokaisen yksilöllisen toimintakyvyn. Yhteisöllisyys rakentuu kohtaamisesta ja toistemme hyväksymisestä. Saamme toisistamme tukea ja voimaa.

#### YHTEISÖLLISYYDEN LUPAUS

1. Hyvän Mielen Kodeissamme toteutamme joka kuukausi yhteisöpalaverin, jossa käymme läpi tärkeitä yhteisön asioita ja sovimme yhdessä asukkaiden kanssa tulevaa toimintaa.
2. Hyvän Mielen Kodeissamme elämme aktiivista arkea ja jaamme vastuuta yhteisön sisällä arjen toiminnoista.
3. Hyvän Mielen Kodeissa tuemme liikunnan merkitystä kuntoutumisessa päivittäisillä ulkoiluilla. Ulkoilut toteutamme ohjatusti ja pidemmälle kuntoutuneet voivat toteuttaa ulkoilua itsenäisesti henkilökohtaisen päiväohjelman mukaisesti.
4. Hyvän Mielen Kodeissa tarjoamme kuntouttavaa ryhmätoimintaa. Jokainen koti tarjoaa vähintään kolme ryhmätapahtumaa viikossa aiheita vaihdellen.

#### TURVALLISUUS


Meille turvallisuus tarkoittaa luottamuksellista hoitosuhdetta, turvallisen asuinympäristön tarjoamista, kuulluksi tuleamista sekä ammattitaitoisen ja työhönsä sitoutuneen henkilöstön läsnäoloa.

#### TURVALLISUUDEN LUPAUS

1. Hyvän Mielen Kodin asukkaalla on vähintään yksi omaohjaaja, joka perehtyy asukkaan hoitoon tarkemmin. Omaohjaaja esittäytyy uudelle asukkaalle ja käy yhdessä asukkaan kanssa läpi yhteiset Hyvän Mielen Koti-, hoito- ja kuntoutumiseen liittyvät asiat läpi. Omaohjaajan tehtävät on selkeästi kirjattu nähtäville esimerkiksi henkilöstön toimistoon, tietokoneelle tai perehdytyskansioon. Omaohjaajan työtehtäviä käsitellään ja kehitetään kodeissa säännöllisesti esimerkiksi kehittämissäpäivissä.
2. Hyvän Mielen Kodeissa kiinnitämme toiminnassa huomiota ympäristön merkitykseen kuntoutumisessa. Tilat ovat kodinomaisen viihtyisät ja toimintaamme ohjaa Green Care -ajattelu.



3. Hyvän Mielen Kotien asukkaillamme on aina käytettävissä ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta. Ammatillisuus tarkoittaa meillä psykiatristen sairauksien tuntemusta.



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

### 3.3 Yksikön toimintaa ohjaavat arvot

Haluamme olla osana ja vaikuttaa yhteiskuntaan ja yksilöiden elämään tavalla, joka on kestävä ja perustuu arvoihimme. Se edellyttää yrityskulttuuria, jossa jaetaan yhteiset eettiset periaatteet. Humanan arvot – sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo – ovat työmme perusta.

Oikeus hyvään elämään on sisäänkirjoitettu muun muassa YK:n lasten oikeuksien sopimukseen. Se on myös luonteva työskentelyn lähtökohta Humanalle, ja siksi se on valittu toimintaamme ohjaavaksi visioksi. Jotta arvot tulevat näkyväksi jokapäiväisessä työssämme, meidän täytyy tehdä organisaatiossamme jatkuvaa arvotyötä – pohtia, mitä Humanan arvot meille käytännössä tarkoittavat ja miten voimme kehittää toimintaamme, jotta arvot toteutuisivat työssämme entistäkin paremmin.

#### SITOUTUMINEN

Sitoutuminen on laadukkaan ja asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme työskentelemään parantaaksemme palveluita käyttävien asiakkaidemme hyvinvointia ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen heistä voisi elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Meillä on vahva halu löytää joustavasti ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä välitämme aidosti asiakkaistamme. Tuotamme palvelut sovitun mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella loppuun saakka.

Työnantajana Humana sitoutuu huolehtimaan henkilöstön työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta. Humanan ammattilaiset voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan. Humanassa saa töihin tullessaan ottaa mukaansa paitsi sydämensä myös aivonsa.

#### VASTUULLISUUS

Sosiaalipalveluiden tuottajana tunnemme vastuumme sekä palveluidemme käyttäjiä että palveluidemme ostajia kohtaan. Tämän lisäksi olemme kehittämässä yhteiskuntaa paremmaksi

meille kaikille. Olemme luotettava osaaja. Vastuullisuus tarkoittaa jokapäiväisessä työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Siksi valta ja vastuu operatiivisista ratkaisuista on paikallisella tasolla, mahdollisimman lähellä asiakasta. Olemme viestinnässämme avoimia ja läpinäkyviä. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian.

Vastuullisuus tarkoittaa pidemmällä tähtäimellä sitä, että kehitämme toimintaamme ja huolehdimme henkilöstömme ammattitaidon kehittämisestä. Olemme kattavasti erikoistuneita, jotta voimme vastata monenlaisiin asiakstarpeisiin, ja henkilöstöllä on riittävät tiedot, taidot ja työyhteisön tuki tehtäviensä hoitamiseen.

Humana ei tyydy hoitamaan vain omaa tonttiaan, vaan haluaa olla aktiivisesti kehittämässä koko toimialaa, luomassa uusia, vaikuttavampia toimintamalleja sekä nostamassa toimialan keskeisiä teemoja yhteiskunnalliseen keskusteluun. Pyrimme esimerkiksi osaltamme suuntaamaan sosiaalialan palveluiden ostamista palveluiden halpuuttamisesta kohti vaikuttavuutta, jossa laadulla ja ihmisellä on merkitystä

#### KOHTAAMINEN JA ILO

Työmme tarkoitus on auttaa ihmisiä kohti mahdollisimman hyvää elämää. Työn merkitys tulee todeksi jokapäiväisissä kohtaamisissa. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.

Työyhteisön hyvä ilmapiiri heijastuu asiakaskohtaamisiin, joten myös sen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää pitää huolta työyhteisöjemme hyvinvoinnista. Kohtaamisen ilo saa näkyä myös työyhteisöjemme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Tätä Humana pyrkii tukemaan muun muassa kehittämällä esihenkilöiden johtamistaitoja ja koko yrityksen johtamiskulttuuria.

## 4 Riskienhallinta

### 4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Vehkakodilla on käytössä Gurufield palaute- ja poikkeamajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja niiden läheltä piti- ilmoitukset asiakasturvallisuudesta työturvallisuudesta ja tietoturvallisuudesta. Ilmoitukset käsitellään henkilökunnan kanssa kuukausipalaverissa.

#### **4.2 Riskienhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

#### **4.3 Riskien tunnistaminen**

Riskienkartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

Toimintayksikössämme riskit on jaoteltu seuraavanlaisesti:

#### *4.3.1 Henkilöstöön liittyvät riskit:*

Puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vehkakodilla on käytössä perehdytyslomake, jossa edellä mainittuja asioita käsitellään. Uusien työntekijöiden perehdytyksestä vastaa koko henkilökunta. Uusille työntekijöille järjestetään aina erilliset perehdytysvuorot, jolloin he eivät ole vahvuudessa ja vuoroihin nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Viime kädessä yksikön päällikkö on vastuussa perehdytyksestä.

Työvuorosuunnittelussa otamme huomioon työntekijöiden toiveet ja tarpeet, mikä parantaa työn ja muun elämän yhteensovittamista.

Henkilökuntamme on koulutettu mahdollisten uhkatilanteiden varalta sekä infekti- ja epidemiatilanteisiin. Infektioiden torjunnasta vastaa koko henkilökunta ja esimies yhdessä. Tarvittaessa konsultoimme Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin KYS:n infektioitaudeista vastaavaa lääkäriä.

Yöhoidosta ja yksintyöskentelystä on laadittu erilliset ohjeet.

#### *4.3.2 Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit*

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Vehkakodin lääkevastaava yhdessä esimiehen vastaa edellä mainituista asioista. Jokainen lääkkeiden kanssa tekemisissä oleva koulutettu hoitaja vastaa omasta työstään ja on tarkka lääkkeitä käsitellessään. Tarvittaessa henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta. Vehkakodilla on käytössä Skhole-oppimisympäristö, jossa lääkekoulutus järjestetään. Vehkakodilla on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka

päivitetään vuosittain. Vehkakodilla on käytössä lääkkeiden annosjakelu, joka pienentää lääkepoikkeamariskiä huomattavasti.

#### *4.3.3 Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit*

Henkilötietojen käsittely. GDPR-koulutus on pakollinen Vehkakodin koko henkilökunnalle. Yksikön päällikkö vastaa viime kädessä Vehkakodin henkilötietojen käsittelystä. Koko henkilökunta tunnistaa tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit ja on koulutettu. Jokainen vastaa omasta työstään. Koko henkilökunta ymmärtää salassapitovelvollisuuden merkityksen.

#### *4.3.4 Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit*

Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat. Vehkakodin yksikön päällikkö vastaa näistä aihealueista sekä tarvittaessa raportoi yhdessä aluejohtajan kanssa tilaajille. Vehkakodin henkilökunnalla on mahdollisuus vaikuttaa työvuorosuunnitteluun. Vuorojen tehtävänkuvaukset on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa ja on henkilökunnan nähtävillä perehdytyskansiossa.

#### *4.3.5 Yksikön tiloihin liittyvät riskit*

Yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Yksikön tiloista, turvallisuudesta, kulunvalvonnasta sekä paloturvallisuudesta vastaa Vehkakodin yksikön päällikkö yhdessä kiinteistövastaavan (Marko Hartikainen) kanssa. Henkilökuntamme on koulutettu sekä paloturvallisuusasioissa että uhkaavien tilanteiden varalta ja osaa toimia hätätilanteessa. Apuvälineasioissa toimimme yhteistyössä asiakkaidemme kotikuntien apuvälinelainaamojen kanssa. Tapaturman sattuessa yksikössämme on toimintaohje siitä, miten toimitaan. Ensisijaisesti otetaan yhteys lähimpään terveydenhuollon toimipisteeseen ja ilmoitetaan välittömästi yksikön päällikölle tai hänen sijaiselleen. Tehdään myös tapaturmailmoitus vakuutusyhtiölle.

#### *4.3.6 Tiedottamiseen liittyvät riskit*

Sovittujen asioiden ja tiedonkulun varmistaminen. Jokainen työntekijän velvollisuus on omalta osaltaan edistää hyvää tiedonkulkua työyhteisössä. Käytössämme on DomaCare-asiakastietojärjestelmän viestintäkanava, henkilöstöpalaverit sekä vuororaportit. Henkilöstöpalavereista laaditaan muistiot, jotka jokainen työntekijä lukee. Läheisyhteistyö on omahoitajan tärkeä tehtävä ja hän vastaa viestinnästä oman asukkaansa omaisiin päin.

Kaikki poikkeamat kirjataan Gurufield-järjestelmään ja ne käsitellään säännöllisesti.

#### 4.4 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa yksikön päällikölle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Käytössä Gurufield-järjestelmä. Esimies ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.

- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat kuukausittaiset tiimipalaverit, ympärivuorokautinen ja -vuotinen lähiesimiespäivystys.
- Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§) ja siihen liittyvistä menettelytavoista

Vehkakodille on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma, jossa on kuvattu menettelyohjeet ilmoitusvelvollisuudesta.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esimiesten ja henkilöstön kesken. Haittatapahtumat, mahdolliset työtaturmat ja läheltä-piti -tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään heti läpi työntekijän ja tämän lähiesimiehen kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesimiehen johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtaturmat käsitellään keskitetysti myös työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään/tiedostoon (Gurufield). Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa. Esimies myös keskustelee poikkeamista aluejohtajan kanssa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta koko työyhteisölle. Työntekijöille järjestetään myös tarvittaessa työnohjausta.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.

Työotteena palautetietoisuus huomioi mm. asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot

Asiat viedään työntekijöille lähiesimiehen kautta ensisijaisesti asiakastietojärjestelmän viestiosion kautta. Johto tiedottaa asioista sähköpostilla. Johto, toiminnanjohtaja ja lähiesimiehet, ovat aina myös yhteydessä muihin yhteistyötahoihin (esimerkiksi tilaajakunnat) siitä, miten asia on käsitelty ja miten toimintaa on muutettu. Esihenkilö vastaa poikkeaman korjaamisesta, tilastoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle ja yhdessä

palvelupäällikön kanssa muille tarvittaville tahoille. Muutokset työskentelystä käsitellään henkilökunnan kanssa tarvittaessa heti ja kootusti kuukausipalaverissa.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja **yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin** perusteella hyvinvointialueen asiakkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kokemuksen kuuleminen ja läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat muun muassa 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. Palvelutarpeen 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.



Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkemyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan kussakin toimintayksikössä käytössä olevan asiakastietojärjestelmän DomaCaren kautta. Lisäksi käytössä on RAI ID-järjestelmä.

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntarpeensa arvioiduksi. Jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan puolivuositain ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa RAI-järjestelmää käyttäen. RAI toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Asumislaadun laaditaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

## **5.2 Palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta**

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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelusuunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Vehkakodin palvelu- ja hoitosuunnitelmat laaditaan heti, kun asiakas tulee Vehkakodille. Suunnitelman laadinnasta vastaa yksikön päällikkö ja omahoitaja yhdessä asiakkaan omaisten ja hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan palvelutarpeet, tavoitteet ja käytännöt, kuinka asiakkaan kanssa toimitaan. Suunnitelmat päivitetään vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa ja tilanteen muuttuessa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja yhteenvetojen sekä RAI-mittariston tulkinnan perusteella. Hoitosuunnitelma osiota täytetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuhteen

aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvedojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asiakaskokemuksen kysyminen ja kerääminen.

Asiakkaan omahoitajat ovat vastuussa kuntoutumisen suunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, vastaavat hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä ja laativat yhteenvedot. Sekä mittareissa että yhteenvedoissa peilataan aina työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii täysin palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti.

Tavoitteet hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

### **5.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Yksikköön laaditussa hyvän kohtelun suunnitelmassa ja (liitteenä) on kuvattu, miten toimintayksikössä vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja varmistetaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen käytännön arjessa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan myös henkilökohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka päivitetään puolivuositain omahoitajan toimesta.

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 kuntoutumissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä.

Jokainen asukas kohdataan yksilönä ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon hänen hoitoaan koskevista asioista ja Vehkakodin yhteistä toimintaa suunniteltaessa. Jokaiselle asukkaalle laaditaan oma viikkosuunnitelma hänen tarpeensa huomioiden. Vehkakoti tarjoaa monenlaisia virikkeitä, joista löytyy jokaiselle asiakkaalle sopivaa. Pienehkö yksikkö mahdollistaa sen, että asiakkaat voidaan ottaa hyvin huomioon yksilöinä mm. henkilökohtaisen päivärytmin, yksilöllisen unen tarpeen ja asiakkaan kokemukset huomioiden. Asiakkaille voidaan järjestää yhteisen tekemisen lisäksi myös yksilöllistä, kahden keskeistä tekemistä.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Vehkakodin asiakkaita kannustetaan pitämään yhteyttä omaisiin ja läheisiin. Vierailijat ovat tervetulleita milloin vain ja asiakkaat saavat käydä kotilomilla ja muuten tapaamassa ystäviä ja omaisia. Pääasiassa omahoitajat, mutta myös koko henkilökunta on sitoutunut varmistamaan ja mahdollistamaan asiakkaiden ja läheisten yhteydenpidon. Vehkakodilla järjestetään myös vähintään kaksi kertaa vuodessa yhteinen tapahtuma omaisille ja läheisille.

Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä esimieheensä ja tarvittaessa terveyskeskuksen päivystykseen. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon.

Kirjaamis- ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asiakkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asiakkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa. Vehkakodilla asiakkaat ovat aina mukana laatimassa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaat osallistuvat myös RAI-arviointeihin.

## **5.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuoltolakiin perustuvissa asumispalveluissa laki ei mahdollista rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Lainsäädännön puutteellisuus ei voi johtaa tilanteeseen, jossa asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon, terveyteen tai turvallisuuteen vaarantuu. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Voi hyvin olla asiakkaan edun mukaista rajoittaa häntä, mutta samalla on huolehdittava mikä kokemus siitä jää.

Rajoitustoimenpiteiden käyttö Vehkakodilla on melko vähäistä. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitustoimenpiteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja lääkärin kanssa. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Pääasiassa käytämme ohjaamisen keinoja, joilla asukkaiden erityishuolto toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä.

Rajoitteita koskevat kirjaukset tehdään asianmukaisesti, ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen liittyvät syyt, peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto, suorittaja ja todettu vaikutus. Niissä tilanteissa, kun rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen, perustuslaki, ihmisoikeudet ja Humanan eettiset periaatteet huomioiden.

Yksikköön laaditussa hyvän kohtelun suunnitelmassa on kuvattu tarkemmin itsemääräämisoikeuden toteuttamista/rajoittamista, menettelytapoja sekä rajoitustoimenpidetilanteiden käsittelyä asiakkaan kanssa.

Humanalla on oma IMO-työryhmä, joka koostuu sosiaalityön, lääketieteen ja psykologian asiantuntijoista. Ryhmä työskentelee tiiviisti yhteistyössä Humanan kehitysvammapalveluja tuottavien yksiköiden kanssa varmistaen ja edistäen asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tiimiin voi olla yhteydessä sähköpostitse [imo@humana.fi](mailto:imo@humana.fi) kaikissa itsemäärämisoikeuteen liittyvissä asioissa.

### **5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan

loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kirjattu menettelytavat mahdollisen epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmaantuessa ja henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät kaltoinkohtelun tai epäasiallisen käytöksen esiintymistä. Hyvän kohtelun suunnitelman laatiminen vahvistaa henkilöstön huomion kiinnittämistä tarvittaessa epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi Gurufieldiin / asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöön. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tullessa asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta. Asiakastyönpoikkeamia varten on tehty erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esimies ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta toimintayksikön esimiehen kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten/verkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu

yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvedon. 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 tunnustetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esimieheen.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään (DomaCare, asiakastyönpoikkeama). Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esimies mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esimies käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa positiivisella tavalla palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa asiakasta osallistamalla kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

Vehkakodilla laaditussa hyvän kohtelun suunnitelmassa on ohjeistus työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§) Jokainen työntekijä on tutustunut suunnitelmaan ja sen läpi käyminen kuuluu uuden työntekijän perehdytysohjelmaan.

#### **5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Vehkakodilla kommunikointi asiakkaiden ja henkilökunnan välillä on luontevaa, mikä mahdollistaa sen, että asukkaat pääsevät osallisiksi laadun ja omavalvonnan kehittämiseen päivittäin.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan

yhteenvetopalavereissa. Asiakkaiden painoa, ravitsemusta ja verenpainetta seurataan kuukausittain.

Omahoitajan rooli on keskeinen ja hänen tehtävänä on huolehtia asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, viedä tieto käytäntöön ja siirtää tietoa yksikön palavereissa ja kirjauksissa muulle henkilökunnalle.

## 6.2 Ravitsemus

Ruoka on yksi tärkeimmistä laatutekijöistä Vehkakodilla. Yksikössämme on oma valmistuskeittiö, josta vastaa keittäjäemäntä Tarja Leskinen. Riittävä ravitsemus on asiakkaiden hyvinvointia edistävää ja monipuolista ravinnon ja nesteen saantia. Tätä seurataan osana hyvän perushoidon toteutusta. Ruokahuoltoa ohjaa keittiön omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Vehkakodilla on käytössä kuuden viikon ruokalista. Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet, toiveet, erityisruokavaliot ja mahdolliset sairaudet (esim. diabetes). Asiakkaille myös hankitaan lisäravinteita tarpeen mukaan. Asiakkaiden ruoka soseutetaan tai pilkotaan tarvittaessa.

Vehkakodin ateriaritmi on seuraavanlainen:

Aamiainen klo: 6–8.30, tarjolla liukuvasti asiakkaiden aamurytmin mukaan

Lounas klo: 10.30

Päiväkahvi klo: 13.30

Päivällinen klo: 16

Iltapala klo: 19.00

Lisäksi asiakkaille tarjotaan tarvittaessa ruokaa tilanteen niin vaatiessa (myös yöaikaan). Henkilökunta on läsnä kaikkina ruokailuaikoina, koko ruokailun ajan ja avustaa asiakkaita tarvittaessa.

Asukkaiden painoa seurataan kuukausittain ja mahdollisiin suuriin painon muutoksiin reagoidaan esimerkiksi lisäämällä energiapitoisempia aterioita jos suurempien ruokannosten nauttiminen on haastavaa. Myös liialliseen painon nousuun kiinnitetään huomiota. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruuan ja nesteiden määrää päivittäiskirjauksissa ja tarvittaessa nestelistejen avulla. Tarvittaessa konsultoidaan myös lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia.

Vehkakodilla jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllinen, kokonaisvaltainen, päivittäistä hoito- ja huolenpitotyötä ohjaava kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä muut hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kuvattu tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Suunnitelmassa otamme huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman lisäksi jokaiselle asukkaalle on laadittu oma viikkosuunnitelma, jotka sisältävät kunkin arkiselviytymistä parhaiten tukevaa tekemistä. Lisäksi Vehkakodilla on käytössä päiväsuunnitelma, johon on listattu arkisia askareita (mm. lattioiden lakaisu, roskien vienti, pöytien pyyhkinen). Nämä tehtävät vaihtelevat päivittäin ja tuovat asukkaille mielekästä tekemistä ja osallisuuden tunnetta.

Peruseriaatteena Vehkakodilla on kuntouttava työote. Asiakkaat tekevät mahdollisimman paljon itse. Henkilökunta kannustaa ja ohjaa. Omahoitajan rooli asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisessä on keskeinen. Omahoitaja vastaa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittäisestä säännöllisestä sekä RAI-arvioinnin tekemisestä yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Vehkakodilla asiakkaita kannustetaan ja tuetaan pitämään yhteyttä omaisiin ja läheisiin. Omahoitajat ovat säännöllisesti yhteydessä oman asiakkaansa omaisiin. Vehkakodilla saa vieraila milloin vain ja asiakkaat voivat myös lähteä tapaamaan läheisiään. Vehkakodilla järjestetään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa omaistenpäivät.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan päivittäin henkilökunnan havaintojen ja asiakkaan kokemuksen pohjalta. Havaintoja kirjataan päivittäin DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Tämä kuuluu osaksi hoitajien päivittäisiä tehtäviä. RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain ja mittaustuloksia verrataan aiempiin tuloksiin yksikkö- ja yksilötasolla. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa



**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.

Aluehallintoviraston yhteystiedot: Asiakaspalvelu 029 501 6780

**Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille 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.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

**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: 029 505 3050

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

**Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaat saavat esittää toiveita.

### **5.5 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikön johtajan kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön johtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

#### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai samaansa 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 tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Milja Niskanen, [milja.niskanen@humana.fi](mailto:milja.niskanen@humana.fi)  
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: muistutus otetaan käsittelyyn välittömästi ja siihen vastataan viimeistään neljän viikon kuluessa.

#### **Sosiaaliasiavastaava**

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen. Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi. Puhelinaika arkisin kello 9–11.30, p. 044 718 3308

Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen. Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsiä, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä  
Puhelinaika arkisin kello 9–11.30, p. 040 860 8206

### **6.3 Hygieniakäytännöt**

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Vehkakodilla noudatetaan tarkasti yleistä hygieniatasoa ja sitä seurataan jatkuvasti. Asiakkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Jokaiselle asiakkaalle on määritelty suihkupäivät, joiden lisäksi käytämme asukkaita pesulla aina tarpeen mukaan. Asiakkaille tehdään aamu- ja iltapesut päivittäin. Asiakkaille on laadittu myös käsien pesuohjeet. Käytössämme on myös listat siitä, joiden mukaan mm. partakoneet ja hammasmukit puhdistetaan säännöllisesti. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on tärkein tapa välttää infektioita. Vehkakodilla työskentelee koulutettua henkilökuntaa, joiden ammatilliseen peruskoulutukseen on sisältynyt tärkeänä osa-alueena aseptiikka. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan aseptisesta työskentelystä ja huolehtii sekä opastaa sijaisia, opiskelijoita ja uutta henkilökuntaa.

Vehkakodille käy kerran viikossa siistijä, joka siivoaa asukkaiden huoneet ja vaihtaa liinavaatteet. Hoitohenkilökunta siivoaa päivittäin yhteiset tilat.

Vehkakodilla on laadittu elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma. Ruokien lämpötiloja seurataan säännöllisesti ja ne dokumentoidaan. Samoin kylmälaitteiden lämpötiloja seurataan ja dokumentoidaan säännöllisesti. Kylmälaitteiden ja liesien taustat ja alustat puhdistetaan säännöllisesti ja nämä myös dokumentoidaan. Elintarvikehygienian vastuuhenkilö on keittäjäemäntä Tarja Leskinen.

Vehkakodin hoito- ja siivoustarvikkeet hankitaan Lyrecolta esihenkikön toimesta. Siivoustarvikkeet ja puhdistusaineet säilytetään lukitussa siivouskomerossa, josta löytyy myös käyttöturvatieotteet. Hygieniavalvonnan vastuuhenkilö on yksikön päällikkö Milja Niskanen.

### **6.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon, sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

**Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan pääasiassa joko Kaavin tai Juankosken terveyskeskuksen (asiakkaan kotikunnan mukaan) hammashoitolassa jonotusperiaatteella. Jos suun terveydenhoito ei onnistu asukkaan vammaan takia julkisessa terveydenhuollossa, käytämme Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen tai Honkalampi keskuksen palveluita. Asiakkailta on mahdollisuus halutessaan käydä yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaiden kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Kaavin terveyskeskus, Pohjois-Savon hyvinvointialueen vammaispalvelujen osaamiskeskus ja Honkalampikeskus. Pääsääntöisesti fyysisiin sairauksiin liittyvissä asioissa varaamme ajan Kaavin terveyskeskuksesta ja psyykkisiin sairauksiin liittyvissä asioissa Vaalijalasta tai Honkalammilta asiakkaan kotikunnasta riippuen. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää halutessaan myös yksityislääkärin palveluja. Osa asiakkaista käyttää myös Kuopion yliopistollisen sairaalanpalveluja.

Kiireellinen sairaanhoito: Vehkakodin kiireellinen sairaanhoito tapahtuu Kaavin tai Juankosken terveyskeskuksissa ja ilta- ja yöaikaan Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Henkilökunta arvioi hoidon kiireellisyyden, jonka mukaan soitetaan joko terveyskeskuksen päivystysnumeroon tai yleiseen hätänumeroon.

Äkillinen kuolemantapaus: Asiakkaan menehtyessä Vehkakodilla soitetaan yleiseen hätänumeroon ja tiedotetaan asiakkaan lähiomaista ja yksikön päällikköä. Kuolema Vehkakodilla rinnastetaan kuolemaan kotona, joten myös poliisit käyvät tällöin paikalla.

Työntekijää perehdytettäessä nämä asiat käydään läpi. Kiireellisen sairaanhoidon arviointi ja asiakkaan ohjaaminen kuuluvat jokaiselle työvuorossa olevalle hoitajalle. Kiireettömästä sairaanhoidosta ja suunterveydenhoidosta vastaa pääasiassa omahoitaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Vehkakodilla seurataan asiakkaiden vointia erilaisilla mittauksilla säännöllisesti. Verenpaine, pulssi ja paino mitataan jokaiselta asukkaalta säännöllisesti kerran kuukaudessa ja nämä dokumentoidaan DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Verenpaineseurantaa toteutamme tarvittaessa useammin. Lämpö mitataan tarvittaessa. Insuliinidiabeetikoilta verensokeri mitataan useamman kerran päivässä säännöllisesti. Tabletti/ruokavaliohoitoisilta diabeetikoilta kuukausittain ja tarvittaessa useammin. Laboratoriokokeisiin pyydetään lähete Kaavin terveyskeskuksesta ja ne myös otetaan Kaavin terveyskeskuksessa. Vehkakoti tekee tiivistä yhteystyötä Kaavin terveyskeskuksen, KYS:n ja Vaalijalan osaamis- ja tukikeskuksen kanssa. Asukkaat käyvät pääsääntöisesti kerran vuodessa vuosikontrolleissa (ellei lääkäri ole toisin määrännyt), jolloin myös asukkaan lääkitys arvioidaan.

Henkilökunta havainnoi päivittäin asiakkaiden terveydentilaa ja keskustelelee asiakkaan voinnista ja siinä tapahtuvista muutoksista päivittäin raportilla sekä päivittäisen hoitotyön ohessa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön päällikkö Milja Niskanen, [milja.niskanen@humana.fi](mailto:milja.niskanen@humana.fi), p. 044 977 4175 ja koko Vehkakodin henkilökunta.

### **6.5 Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan.

Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on lääkevastaava/lähihoitaja Sanna Tuppuraisella ja yksikön päällikkö Milja Niskasella. Henkilökunnan lääkehoidon osaamisesta vastaa yksikön esihenkilö.

Vehkakodilla tehdään tiivistä yhteistyötä lähialueiden terveyskeskusten, Vaalijalan Pohjois-Savon hyvinvointialueen osaamiskeskuksen, Kuopion yliopistollisen sairaalan ja Honkalampi-keskuksen lääkäreiden kanssa. Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakaskohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta käy ilmi henkilötietojen lisäksi jokaisen lääkkeen nimi ja vahvuus, lääkemuoto ja antoreitti, annostusohje, hoidon kesto, lääkkeen käyttötarkoitus sekä lääkkeen määräjän nimi. Asiakkaan lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Lääkehoidon tarkistuksesta ja arvioinnista vastaa aina lääkäri. Lääkelistan ajantasaisuudesta vastaa yksikön lääkevastaava.

Vehkakodilla on käytössä Kaavin apteekin annosjakelupalvelu, jonka kautta pääsääntöisesti toimitetaan joka toinen viikko asiakkaiden lääkkeit.

Hoitajat kirjaavat lääkärin määräämät lääkemutokset asiakastietojärjestelmä DomaCaren ja tekevät muutokset lääkelistaan, dosettiin sekä informoivat annosjakelupalvelua. Lääkehoidon vaikutusten seuranta, poikkeavat tilanteet tai muut tapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmän asiakkaan lääkityshuomioihin, Asiakkaan tarvittavana annetut lääkkeet kirjataan asiakastietojärjestelmään lääkeseuranta välillehdelle. Näin voidaan seurata selkeästi ja ajantasaisesti annettujen lisälääkkeiden määriä. Antokirjauksesta tulee ilmi annettava lääke, sen vahvuus, annettava määrä, päivämäärä, kellonaika sekä syy miksi lääke on annettu. Lisälääkekirjaus nousee asiakkaan päivittäisiin huomiokirjauksiin automaattisesti. Kirjaajan nimi tallentuu automaattisesti järjestelmään. Opiskelijan kaikki lääkekirjauksiin liittyvät merkinnät hyväksyvät hänen ohjaajansa tai tämän valtuuttama henkilö.

Jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen vuorolääkevastaava, joka vastaa vuoron aikana lääkehoidossa yksikössä.

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

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön päällikkö ja lääkehoidosta vastaava työntekijä. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutumista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden

toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteista.

### **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Lähihoitaja Sanna Tuppurainen

### **6.6 Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen. Vehkakodilla yhteistyötahoja ovat muun muassa: Kaavin kotisairaanhoido, taksipalvelut, kampaaja- ja jalkahoitopalvelut, Kuopion yliopistollinen sairaala, Pohjois-Savon hyvinvointialueen osaamiskeskus, fysioterapiapalvelut, Respecta, Kaavin ja Juankosken terveyskeskukset sekä Honkalampikeskus.

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiimme kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö.

Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajiin, sovitaan yhteistyökäytännöistä ja yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Omahoitajat ovat vastuussa asiakkaidemme kuntoutussuunnitelmien ovat ajantasaisia ja määrittävät palvelukokonaisuuden.

### **6.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

Vehkakoti ostaa hoivapalvelua alihankintana Arina Hoiva Oy:lta ja Tarjan Kotiaskareelta.

Alihankinnan lisäksi yksikössä on käytössä erilaisia tukipalveluita. Ruokatoimitukset hoitaa Kespro ja Juankosken S-Market ja hoiva- ja toimistotarvikkeet tulevat Lyrecolta. Apteekkipalvelut tulevat Kaavin apteekista ja tietoturvajätteiden käsittelyn hoitaa Encore ympäristöpalvelut.

Vehkakodilla tehdään kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaisista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote,

työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesihenkilön tiiviissä ohjauksessa. Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimusten toteutumista seurataan yhteisissä palaverissa.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää 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 holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan 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 paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat. Kiinteistöihin on tehty pelastussuunnitelmat ja jos tiloissa asuvien henkilöiden toimintakyky on tavanomaista heikompi, on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitykset.

Lähes jokaisella Vehkakodin asiakkaalla on edunvalvoja. Edunvalvojien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkeluvat ja ensiapuvalmius on riittävällä tasolla.



Palohälytysjärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistövastaava Marko Hartikaisen toimesta. Kiinteistövastaava huolehtii myös poistumisteiden ja niiden merkintöjen toimimisesta. Palotarkastukset tehdään voimassa olevien ohjeistuksen mukaan sekä vuosittain järjestetään yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa palo- ja pelastusharjoitukset. Henkilökunta on koulutettu palo- ja pelastustoimiin yhteistyössä palolaitoksen ja SPR:n kanssa. Perehdytyksessä huomioidaan perehdyttäminen turvallisuusasioihin.

### **7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Luvanvaraisessa toiminnassa otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

### **7.3 Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Vehkakodilla työskentelee moniammatillinen ja koulutettu henkilöstö. Yksikössä työskentelee kahdeksan hoitohenkilöstöön kuuluvaa työntekijää sekä yksikön päällikkö. Vehkakodin yksikön päällikkönä toimii Milja Niskanen, joka on koulutukseltaan sosionomi (AMK) ja suorittanut myös johtamisen erikoisammattitutkinnon. Avustavaa vakituista henkilökuntaa Vehkakodilla on kaksi (keittiöemäntä ja siistijä). Näiden lisäksi Vehkakodilla on käytössä joukko tuntityötä tekeviä lähihoitajia.

### **7.4 Sijaisten käytön periaatteet yksikössä**

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa, ja poissaolot korvataan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitus täyttyy. Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali-/terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Vehkakodilla käytetään pääasiassa yksikössä jo pitkään työskennelleitä sijaisia, jotka ovat asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia ammattilaisia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esimiehelle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön. Sijaisten hankinta kuuluu kuitenkin tarpeen vaatiessa jokaiselle yksikön vuorossa olevalle työntekijälle.

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

Vehkakodilla ennakoidaan jatkuvasti tulevaa työvoiman tarvetta ja rekrytointia tehdään arvion mukaan. Työtä tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä sekä osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin.

Yksikön päällikkö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, koulutustarvetta, poissaoloja ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Vehkakodilla on melko suuri määrä sijaisia, joiden avulla varmistetaan se, että työvuoroissa on aina riittävä määrä henkilökuntaa.

Henkilöstön hyvinvointi on meille ensiarvoisen tärkeää. Tätä tuetaan muun muassa työvuorosuunnittelulla niin, että työntekijät voivat itse vaikuttaa työvuorosuunnitteluun, tiiviillä yhteistyöllä työterveyshuollon kanssa ja tyhy-päivillä. Humanalla on käytössä myös varhaisen välittämisen malli, joka myös osaltaan tukee henkilöstön työssäjaksamista.

#### **7.5 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä seikkoja henkilöstöä rekrytoitaessa. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran -rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Vehkakodilla työntekijöiden rekrytoinnista vastaa yksikön päällikkö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset hakemukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen) sekä valitun työntekijän ammattikelpoisuuden

todentaminen. Työntekijää valitessamme kriteereinä ovat koulutus (lähi- tai sairaanhoitaja), työkokemus sekä työnhakijan asenne ja erityistaidot. Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoimme aina pätevää ja koulututtua henkilöstöä. Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi. Heidän kohdallaan voimme rekrytoida myös alan opinnoissaan loppusuoralla olevia tai esimerkiksi hoiva-avustajan pätevyyden omaavia.

Yksikössä noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa. Työsopimukset tehdään aina kirjallisina. Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika ja hänen on pyydettyä esitettävä tutkintotodistukset. Sijaisten osalta noudatamme samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää pyydettyä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä.

#### **7.6 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Henkilöstöä edellytetään tutustumaan Sympan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin. Vehkakodilla on käytössä Shole-oppimisympäristö, josta löytyy laajasti eri osioita hoiva-alaan liittyen. Jokaisella vakituisella työntekijällä on tunnukset Skholeen ja he voivat hyödyntää oppimisympäristöä myös itseopiskelussa. Skhopen kautta hoidamme myös muun muassa lääkehoitokoulutuksen- ja lääketentit. Järjestämme myös aina tarpeen mukaan esimerkiksi ensiapukoulutusta ja muuta yksikössämme tarpeelliseksi katsottua koulutusta.

#### **Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Yksikön päällikkö toimii yksikössämme perehdytyksen vastuuhenkilönä. Hän tekee aikataulun perehdytyksestä hallinnollisten asioiden (mm. työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) sekä asiakastyönosalta. Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja nimeää perehdyttäjän/perehdyttäjät uudelle työntekijälle.

Vehkakodilla on käytössä perehdytyskansio, josta löytyvät muuan muassa työvuorojen tehtävät, erilaisia ohjeita ja perustietoa asiakkaista. Käytämme myös kirjallista perehdytyslomaketta.

Opiskelijalle määritellään aina oma ohjaaja, joka vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä.

Jokainen työntekijä suorittaa työsuhteen alussa tietosuoja- ja tietoturvatentin sähköisesti.

### **Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Humana huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään 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 suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Humana Hoivan yksiköissä on käytössä koulutusjärjestelmä skhole. Skholen käyttöönotto on mahdollistanut uudenlaisen kattavan hoitajien täydennyskoulutuksen suunnittelun ja toteutuksen. Skholen avulla pystymme huolehtimaan koulutuksista aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja laadukkaammin. Skhole on helppokäyttöinen ja tuo opiskeluun vapautta.

### **7.7 Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 29)**

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Sama ilmoitusvelvollisuus sitoo henkilöstöön kuuluvaa, joka havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus annetaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei

saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö ilmoituksen vastaanottajana ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.

Sähköinen ilmoituslomake on MyHumanassa (laatu ja kehittäminen -> ilmoitusvelvollisuus). Sähköinen lomake vastaanotetaan Humanan laatutiimissä ja tuodaan Yksikön päällikön tietoon.

Epäkohtailmoituksen käsittely alkaa viipymättä sen tultua tietoon. Käsittelyyn osallistuu kaikki, joita asia koskee. Asiat käsitellään tapauskohtaisesti ja tilanteesta riippuen salassapitovelvollisuutta noudattaen esihenkilön ja työntekijän kesken tai julkisesti yksikön sisällä. Keskustelut, toimenpiteet ja seurannan suunnitelma dokumentoidaan.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Mikäli ilmoitettua epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

## **7.8 Toimitilat**

Vehkakoti toimii vanhassa kansakoulurakennuksessa, joka on saneerattu hoitokoti käyttöön. Rakennus on kolmikerroksinen. Yksikössämme on yhteensä kymmenen asiakashuonetta. Huoneet sijaitsevat keski- ja yläkerroksessa. Yhteisiä wc-tiloja on viisi, joista yksi sijaitsee yläkerrassa ja neljä keskikerroksessa. Keskikerroksessa on inva-wc ja suihkuhuone. Yhteiset tilat, kuten päivä- ja ruokasali sijaitsevat pääosin keskikerroksessa. Alakerrassa on sauna- ja pyykkihuoltotilat sekä varastotilaa. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen ja hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Vehkakoti on kodinomainen yksikkö, jonka yhteiset tilat ovat viihtyisät ja avarat. Nämä sopivat hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan ja ovat esteettömät. Yhteiset tilat ovat asukkain vapaassa käytössä. Asukashuoneita tarjoamme valmiiksi kalustettuina, mutta asiakas saa myös kalustaa ja sisustaa huoneensa oman maun mukaisesti. Vehkakodilla on oma valmistuskeittiö, jossa on muun muassa ammattikäyttöön tarkoitettut koneet.

Vehkakodin pihapiiri tarjoaa asiakkaille erinomaiset mahdollisuudet ulkoiluun ja virkistäytymiseen. Vehkakoti sijaitsee maaseudulla kauniin luonnon ympäröimänä. Piha on laaja ja turvallinen. Asiakkaiden käytössä on huvimaja ja tynnyrisauna. Pihapiiristä löytyy myös muun muassa viinimarjapensaita ja hunajamarjoja. Kesäisin istutamme kasveja kasvulaatikoihin. Myös monivuotiset kukkaistutukset sekä kesäkukat tuovat ympäristöön kauneutta kesäisin. Ulkoilu on tärkeä osa toimintaamme ja liikkuminen pihassa on esteetöntä ja turvallista.

### **7.8 Teknologiset ratkaisut**

Vehkakodilla on tällä hetkellä käytössä ainoastaan palohälytinjärjestelmä, jonka kuukausittaisista testauksista huolehtii kiinteistövastaava Marko Hartikainen. Vuosihuollot tekee järjestelmän asentanut yritys Nevera Oy.

### **7.9 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Vehkakodilla asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen. Omahoitaja konsultoi tarvittaessa fysioterapeuttia. Tämän jälkeen omahoitaja on yhteydessä asiakkaan kotikunnan apuvälinekeskukseen hankkiakseen asiakkaalle käyttöön tarvittavat apuvälineet. Kuulolaitteiden osalta olemme yhteydessä KYS:n kuulokeskukseen ja silmälasien hankinnassa optikkoon tai silmälääkäriin. Yksikön työntekijät perehdytetään Vehkakodilla käytössä oleviin terveydenhuollon apuvälineisiin ja laitteisiin. Perehdytyksestä vastaa esimiehen nimeämä henkilö.

Välineitä ja laitteita säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet kirjataan ylös ja käsitellään asianmukaisesti.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastuu on Vehkakodin yksikön päällikkö Milja Niskanen puh. 044 977 4175, [milja.niskanen@humana.fi](mailto:milja.niskanen@humana.fi)

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä (Lakitoimisto Fondia).

Yhteydenotot tietosuojavastaavaan sähköpostilla [tietosuojatiimi@humana.fi](mailto:tietosuojatiimi@humana.fi).

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvästä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuoja-asetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Yksikön päälliköt tarkastavat kirjaukset sekä asiakastietojärjestelmästä että työntekijöiden tekemistä yhteenvedoista. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esimies tai palveluvastaava. Tarvittaessa lokitiedot on saatavilla.

Henkilöstö tutustuu työsuhteen alussa Humanan tietosuojaohjeistukseen ja -politiikkoihin ja käy GDPR-koulutuksen.



Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Tietosuojan osalta konsernin tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisilla verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.

## **8.2 Asiakastyön kirjaaminen**

Dokumentointi on osa asiakastyötämme, sitä määrittää vahvasti lainsäädäntö. Dokumentoinnilla on myös merkitystä osapuolten, asiakkaiden ja meidän kaikkien, oikeusturvan kannalta.

Kaikki asiakaskontaktit (myös suulliset) tulee todentaa kirjallisesti, eli dokumentoida. Mitä ei ole kirjoitettu asiakkaan asiakirjaan, ei voida jälkepäin todistaa tapahtuneen. Jokaisesta asiakkaasta kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin, jokaisesta vuorosta. Kirjaukset perustuvat faktoihin, arjen havaintoihin sekä asiakkaan ja verkostojen kanssa käytyihin keskusteluihin. Kirjaamiset tehdään aina asiakasta kunnioittaen.

Henkilökunnalle järjestetään kirjaamisvalmennusta, jolla varmistetaan henkilökunnan riittävä osaaminen kirjaamiseen. Perehdytyksen yhteydessä yksikön päällikkö perehdyttää työntekijän yhteisiin kirjaamiskäytäntöihin.

Kirjaamisen tulee olla asiakasta osallistavaa, asiakkaan vointi ja toimintakyky huomioiden. Kirjaaminen on reaali- ja oikea-aikaista, siinä tulee näkyä työskentelyn tavoitteellisuus. Dokumentoinnissa huomioidaan hyvä kieliasu, ytimekkyys ja totuudenmukaisuus. Asiakastyön kirjaukset tehdään tietosuoja noudattaen ja asiakirjat arkistoidaan lain vaatimusten mukaisesti. Asiakkaan dokumentteihin on hyvä tehdä tekstiä tiivistäviä, lukemista helpottavia ja asiakkaan tilannetta täsmentäviä väliarvioita sekä yhteenvetoja. Dokumentoinnissa on tärkeää myös positiivisten asioiden kirjaaminen: voimavarat, vahvuudet ja eri asioissa edistyminen.

Kaikki asiakastyön kirjaaminen tehdään Vehkakodilla asiakastietojärjestelmä DomaCaren ja poikkeamaseurantajärjestelmä Gurufieldiin. Gurufieldiin ei kirjata asiakkaiden nimiä tai muita tunnistetietoja.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, vastuuhenkilövaihdosten yhteydessä tai muutoin vähintään neljä kertaa vuodessa.

### **Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

Vuoden 2024 alkuneljänneksellä Vehkakodilla on keskitetty kehittämään kirjaamiskäytäntöjä. Jokainen vakituinen työntekijä on alkuvuoden aikana suorittanut Skhole oppimisympäristössä Kirjaamisen peruskoulutus- kurssin. Kirjaamista on käyty läpi myös henkilöstöpalavereissa. Kirjaamiseen liittyen olemme myös tehostaneet Gurufiel poikkeama- ja palautejärjestelmän käyttöä ja järjestelmään kirjattavia asioita on käsitelty henkilöstöpalavereissa. Kehittämistyö jatkuu edelleen tämän vuoden aikana. Suunnitelmana on lähikuukausien aikana kehittää myös RAI ID- ohjelman hyödyntämistä hoitotyön suunnittelussa.

Alkuvuoden aikana olemme myös kehittäneet erityisosaamistamme haavanhoidossa ja kaikki vakituiset työntekijät ovat osallistuneet haavanhoitokoulutukseen, jonka järjestäjänä toimi Savon ammattiopisto.

Vuoden 2024 aikana tulemme kehittämään omahoitajuutta ja huomioimaan entistä enemmän asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Vehkakodilla on käytössä omahoitajasysteemi, mutta tulemme kehittämään sitä niin, että henkilöstöpalavereissa määritellään uudelleen omahoitajan tehtävät/ tarkennetaan niitä. Itsemääräämisoikeuteen liittyen kartoitamme henkilökunnalle sopivaa koulutusta sekä pohdimme asukaskohtaisesti, kuinka jokaisen itsemääräämisoikeutta voisi vahvistaa ja, kuinka asukkaiden ääni tulisi paremmin kuuluviin. Tulemme myös entistä enemmän ottamaan asukkaita mukaan heitä koskevaan päätöksen tekoon ja suunnitelmien laatimiseen (mm.hoito- ja palvelusuunnitelmat ja RAI-arvioinnit).

Vuoden 2024 aikana henkilökunnalle järjestetään myös ensiapukoulusta.

## **Kuvaus omavalvonnan toteuttamisen seurannasta poikkeustilanteissa**

Kirjataan ja todennetaan, kuinka on toimittu ja varmennettu toiminnan lain ja sopimuksen mukaisuuden valvonta omassa toiminnassa. (päivämäärä, arvio tilanteesta, mahdolliset varmentavat toimet jatkoon).

Kirjataan ja todennetaan riskinhallinnan ja tapahtumien reagoimisen kautta havaitut muutokset ja poikkeamat huomioiden poikkeamatilanteen vakavuus, jatkuvuus ja toimipisteen kykenemättömyys lain tai sopimusten toteuttamiseen (päivämäärä, arvio/kuvaus tilanteesta ja sen arvioidusta kestosta ja vaikutuksista sekä kuvaus tilanteen käsittelystä esimiehen sekä valvovan viranomaisen kanssa).

Omavalvontasuunnitelma toimii osana Vehkakodin laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Kehittämissuunnitelmaan kirjataan kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.

## **10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaali**

Alla olevat liitteet ovat saatavilla yksiköstä kirjallisena.

- Hyvää Kohtelua koskeva suunnitelma
- Itsemääräämisoikeussuunnitelma
- Koulutussuunnitelma
- Päihdeohjelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma

- Palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys
- Some- ja viestintäohje
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Lähteet ja tietoa lomakkeen käyttäjälle

## 11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kaavilla 15.4.2024

Allekirjoitus: 

Milja Niskanen, yksikön päällikkö, Vehkakoti