



*Suupohjan peruspalvelu-  
liikelaitoskuntayhtymä*

# **OMAVALVONTASUUNNITELMA INTERVALLI- JA KUNTOUTUSYKSIKÖ**

**OMAVALVONTA** on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Sen tarkoitus on varmistaa palvelukodin asiakkaiden oikeus laadukkaaseen hoitoon ja hoivaan sekä oikeusturvaan.

Tavoitteena on, että Intervalli- ja kuntoutusyksikön henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilöstö itse valvoo toimintansa asianmukaisuutta siten, että lainsäädäntö, laatusuositukset ja yhteisesti asetetut tavoitteet toteutuvat. Viranomaisvalvonta (AVI) edistää ja varmistaa omavalvontaa, sekä puuttuu asioihin, jos omavalvonta ei riitä.

Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän (LLKY) palvelukodit ovat yhdessä kehittäneet toimintaansa asiakaslähtöiseksi. Myös omavalvontaa sekä omavalvontasuunnitelman sisältöä ja tekstiä on pohdittu yhdessä esimiesten kesken. Tavoitteena on palvelukotihoidon yhtenäinen laatu ja ohjeiden/palvelukuvauksen mukainen toiminta koko LLKY:n alueella. Jokaisen palvelukodin omavalvontasuunnitelma kuvaa toimintaa kuitenkin oman yksikkönsä näkökulmasta.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

- on laatu- ja palvelulupaus, jossa asiakkaan asema ja oikeudet korostuvat, ja niitä kuvataan asiakkaan näkökulmasta, esim. miten asukas otetaan huomioon käytännössä, miten hänen toiveitaan kuunnellaan ja miten häntä osallistetaan konkreettisesti
- laaditaan ja päivitetään yhteistyössä henkilökunnan kanssa
- on työkalu, joka ohjaa palvelukodin arkipäivää ja toimii myös henkilökunnan perehdytysmateriaalina
- sisältää palvelukodin omat painopistealueet ja toimintatavat
- kertoo myös sen, miten Intervalli- ja kuntoutusyksikössä toimitaan, jos palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua
- on julkinen, ja on palvelukodin asiakkaiden ja läheisten luettavissa ilmoitustaululla ja LLKY:n internetsivuilla

## SISÄLLYS

<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b>	<b>4</b>
• Palveluntuottaja	
• Toimintayksikkö	
• Toimintayksikön vastaava esimies	
• Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<b>2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet</b>	<b>5</b>
• Toiminta-ajatus	
• Arvot	
• Tavoitteet ja toimintaperiaatteet	
<b>3. Riskinhallinta</b>	<b>8</b>
<b>4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen</b>	<b>11</b>
• Omavalvonnan suunnittelu ja suunnitelman päivittäminen	
• Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot	
• Omavalvontasuunnitelman seuranta	
• Omavalvontasuunnitelman julkisuus	
<b>5. Asiakkaan asema ja oikeudet</b>	<b>13</b>
• Palvelutarpeen arviointi	
• Hoito- ja kuntoutussuunnitelma	
• Asiakkaan kohtelu	
• Asiakkaan osallisuus	
• Asiakkaan oikeusturva	
<b>6. Palvelun sisällön omavalvonta</b>	<b>18</b>
• Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	
• Ravitsemus	
• Hygieniäkäytännöt	
• Terveysten- ja sairaanhoito	
• Lääkehoito	
• Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	
• Alihankintana tuotetut palvelut	
<b>7. Asiakasturvallisuus</b>	<b>23</b>
• Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	
• Henkilöstö	
• Toimitilat	
• Teknologiset ratkaisut	
• Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet	
<b>8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b>	<b>27</b>
<b>9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta</b>	<b>29</b>
<b>10. Omavalvontasuunnitelman seuranta</b>	<b>30</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b>
Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä Y-tunnus: 2204227-9
<b>Toimintayksikkö</b>
<b>Intervalli- ja kuntoutusyksikkö</b> Tuokkolantie 6 64700 Teuva  Intervalli- ja kuntoutusyksikkö on ikäihmisille tarkoitettu tehostetun palveluasumisen eli ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö. Intervalli- ja kuntoutusyksikössä järjestetään asiakkaille ennalta sovittuja lyhytaikaisen palveluasumisen jaksoja, jotka voivat olla säännöllisiä tai kertaluontoisia. Lisäksi yksikössä on muutamia paikkoja asiakkaille, jotka tarvitsevat erikoissairaanhoidon tai osastohoidon jälkeistä jatkokuntoutusta.  Hoitajat p. 040-199 0524 Asiakkaan hoitoa koskevat asiat ja kuulumisten tiedustelut  Kotiutushoitaja p.040-621 4002 Asiakkaan tulotilanteet jaksolle ja kotiutukseen liittyvät asiat  LLKY:n intervallihoitaja p. 043-820 0460 Jaksojen varaukset ja muutokset  Vastaava sairaanhoitaja p. 040-669 4454  Fysioterapeutti p. 040-180 3443  Harrastustoiminnan ohjaaja p. 040-718 4420
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b>
Palveluvastaava Susanna Teerimäki p. 043 8200928 <a href="mailto:susanna.teerimaki@llky.fi">susanna.teerimaki@llky.fi</a>  Palveluvastaavan työhuone on Intervalli- ja kuntoutusyksikön tiloissa, asiakkaitten yhteisen toimitilan vieressä.
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>
<u>Ateriapalvelut:</u> Teuvan kunta, ruokapalveluesimies Terhi Humalamäki p. 050 386 4695, <a href="mailto:terhi.humalamaki@teuva.fi">terhi.humalamaki@teuva.fi</a>  <u>Huoltopalvelut:</u> Teuvan kunta, tekninen johtaja Matti Hakola p. 040 612 6565, <a href="mailto:matti.hakola@teuva.fi">matti.hakola@teuva.fi</a>

**Pesulapalvelut:**

Ab Aquatex Py, Pesulan yhteyshenkilö: Eva Backman p.050 364 3636, [eva.backman@aquatex.fi](mailto:eva.backman@aquatex.fi)

**Vuokratyövaatepalvelut:**

Lindström, asiakasvastaava Terhi Myllymäki p. 040 167 7125, [terhi.myllymaki@lindstromgroup.com](mailto:terhi.myllymaki@lindstromgroup.com)

**Koneellinen lääkkeenjako:**

Kauhajoen Nuottiapteekki, apteekkari Elina Panula-Lehto p.040 557 0156, [kauhajo-en.nuottiapteekki@salnet.fi](mailto:kauhajo-en.nuottiapteekki@salnet.fi)

Isojoen apteekki, apteekkari Jouni Malin p. 06- 2266 200, [jouni.malin@netikka.fi](mailto:jouni.malin@netikka.fi)

Karijoen apteekki, apteekkari Jouni Malin p. 06- 2266 200, [jouni.malin@netikka.fi](mailto:jouni.malin@netikka.fi)

Teuvan apteekki, apteekkari Ulf Södergård p. 06 226 6300, [apt0202@apteekit.net](mailto:apt0202@apteekit.net)

**ICT-, verkko-, talous-, puhelinvaihte- ja henkilöstöhallinnon (esim. palkanlaskenta) palvelut:**

Suupohjan seutupalvelukeskus, toimitusjohtaja Eija Nuotio p. 040 733 2564,

[eija.nuotio@seutupalvelukeskus.fi](mailto:eija.nuotio@seutupalvelukeskus.fi)

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

Intervalli- ja kuntoutusyksikkö tuottaa ja turvaa asiakkaiden palvelutarpeenmukaiset, oikea-aikaiset ja vaikuttavat ikäihmisten palvelut. Painopisteenä on asiakkaiden toimintakykyä ylläpitävä ja kuntouttava, asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen arki, omannäköinen elämä omassa kodissa.

**Arvot**

Intervalli- ja kuntoutusyksikössä toimitaan LLKY:n yhteisten arvojen mukaan ja kunnioitetaan asiakkaan vakaumusta, itsemääräämisoikeutta sekä elämänhallintaa.

**Turvallisuus:**

- o asiakas on oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja saa tarpeenmukaiset, laadukkaat, asiantuntevat palvelut
- o asiakas voi luottaa, että häntä hoidetaan ja hänen yksilölliset palveluntarpeensa tunnustetaan ja ymmärretään
- o asiakas voi luottaa, että häntä koskevat asiat käsitellään luottamuksellisesti
- o asiakas saa riittävästi tietoa häntä koskevista asioista / päätöksistä
- o ammattitaitoinen henkilöstö -> esim. turvallinen lääkehoito
- o turvallinen ympäristö asua, elää ja työskennellä

**Elämänmyönteisyys:**

- o asiakkaalle tuotetaan palvelua kannustamalla, arvostamalla ja vastuuntuntoisesti luomalla paras mahdollinen elämä
- o palvelua tuotetaan asiakkaalle positiivisella otteella, tavoitteena hyvä yhteistyö asiakkaan, läheisten ja henkilöstön välillä

**Hyvinvoinnin edistäminen:**

- o asiakkaan perustarpeista huolehditaan: monipuolinen ja säännöllinen ravitsemus, hygienia, sairaan-/ terveydenhoitopalvelut, hengelliset ja henkiset tarpeet sekä virkistystoiminta ja ulkoilu

**Oikeudenmukaisuus:**

- asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti, erilaisuus hyväksyen
- kaikille asiakkaille on tehty hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja sitä päivitetään aina, kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu palveluntarpeeseen vaikuttavia olennaisia muutoksia
- asiakkaalla ja läheisellä mahdollisuus olla mukana hoidon suunnittelussa

**Kunnioittaminen:**

- asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, inhimillisesti, arvostavasti ja asiallisesti
- asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan
- asiakkaan mielipidettä kuunnellaan

**Omatoimisuuden tukeminen:**

- palvelu on asiakkaan hyvinvointia tukevaa ja edistävää
- toimitaan kuntoutumista tukevalla ja edistävällä tavalla
- tuetaan asiakasta omatoimisuuteen ja omien voimavarojen mahdollisimman hyvään käyttöön

**Tavoitteet ja toimintaperiaatteet:**

# NNI ASUU KOTONA

LLKY:n palveluasumisen yhteiset tavoitteet



**Intervalli- ja kuntoutusyksikössä toimitaan LLKY:n palveluasumisen yhteisten tavoitteiden mukaisesti:**

Asiakaslähtöisyyden vahvistaminen:

Asiakkaan tunteminen on asiakaslähtöisen arjen perusta. Lyhytaikaisen palveluasumisen jakson aikana toteutetaan kotihoidon asiakkaalle tekemää hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa ja toimitaan siinä olevien tavoitteiden mukaisesti. Asiakas, läheiset ja kotihoito otetaan mukaan hoidon suunnitteluun. Yksikössä vuorokohtainen asiakkaan vastuuhoidtaja takaa asiakkaalle hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan perustuvan arjen.

Kuntoutusasiakkaille pidetään aloituspalaveri ja nimetään omahoitaja. Asiakkaalle tehdään jaksolle kuntoutussuunnitelma ja asetetaan kuntoutumisen tavoitteet. Tavoitteet ohjaavat kuntoutusta kohti alustavasti sovittua kotiutumispäivää. Omahoitaja tekee väliarviot kuntoutuksen toteutumisesta. Arvioidun kotiutumispäivän lähestyessä kuntoutusasiakkaalle pidetään kotiutuspalaveri yhdessä asiakkaan, hänen läheisensä, fysioterapeutin sekä yksikön hoitajien kesken. Kotiutuspalaverissa käydään läpi asiakkaan tilanne ja kartoitetaan koti-tilanne ja sinne kotiutuessa tarvittavat avut, apuvälineet ja palvelut. Kotiutuspalaveriin osallistuu tarvittaessa myös Ikäluotsi ja kotihoito.

Toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen:

Asiakkaan toimintakyvyn kartoittaminen säännöllisesti on tavoitteellinen toiminnan lähtökohta. Toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään arkikuntoutuksen, ryhmätoiminnan ja tarvittaessa tehostetun kotikuntoutuksen avulla.

#### Arjen sisällön ja harrastustoiminnan kehittäminen:

Pienet arkiaskareet, ryhmätoiminta, ulkoilu, asiakkaan ja hoitajan yhteinen aika (u-aika) tuovat asiakkaan arkeen sisältöä. Henkilökunnan ohella läheiset, vapaaehtoiset, kuntouttavan työtoiminnan työntekijät ja kolmas sektori (mm. seurakunta ja Eläkeliitto) ovat mukana.

#### Läheisten aktivoiminen mukaan arkeen:

Läheiset toivotetaan alusta saakka tervetulleiksi mukaan yksikön arkeen. Yhteyttä ylläpidetään mm. tiedottamalla (esitteet, hoitopalaverit), kuulumisten vaihdolla puhelimitse sekä kutsumalla heidät mukaan tapahtumiin, juhliin ja retkiin.

#### **Lisäksi tavoitteena on:**

#### Hyvä kohtelu, kohtaaminen ja positiivinen viestintä:

Asiakkaat, läheiset, työyhteisö, opiskelijat, kuntouttavan työtoiminnan työntekijät, työkokeilussa olevat, yhteistyötahot, vierailijat

#### Henkilöstön sitoutuneisuus:

Yhteisten tavoitteiden (toiminnallisten ja taloudellisten) suunnittelu, toteutus ja seuranta osana palaverikäytäntöjä. Yksilövastunen hoitotyö. Oman työn kehittäminen (mm. Onni asuu kotona – työpajat).

#### Palautteen tehokas hyödyntäminen:

Sekä suulliset että kirjalliset palautteiden (asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt, palautelaatikat, verkkopalautteet, muistutukset) huomioiminen ja toiminnan kehittäminen niiden pohjalta

#### Laadunhallinnan saaminen osaksi jokapäiväistä toimintaa:

Palvelun sisällön omavalvonnan suunnittelu, toteutus ja seuranta, asiakkaiden voimien ja palvelun vaikutuksen seuranta, haittatapausten ja läheltä piti-tilanteiden käsittely sekä ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen

#### Henkilöstön osaamisen sekä työhyvinvoinnin vahvistaminen:

Palautteen / tarpeiden mukaan suunnitellut LLKY:n ja sairaanhoitopiirin koulutukset, verkkokoulutukset sekä kehittämisiltapäivät, säännölliset palaverit ja tarvittaessa työnohjaus

### **3 RISKINHALLINTA**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Asiakkaan turvallisuutta heikentävät huono liikunta- ja toimintakyky, sairaudet, lääkehoito, mutta myös ympäristön vaaratekijät sekä toisten ihmisten aiheuttamat vaaratilanteet. Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä esim. hoitotilanteissa, lääkeshoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana esim. sähkökatko. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Asiakasturvallisuuden taustalla on asiakkaan itsemääräämisoikeus, jonka rajoittaminen turvallisuuteen vedoten tarkoittaa vanhuksen oman tekemisen rajoittamista. Rajoitteiden ja suojatoimien käyttäminen on aina kyettävä perustelemaan, ja tulee kirjata asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen



ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### **Riskien tunnistaminen ja menettelytavat asukasturvallisuuden parantamiseksi:**

Asiakkaan turvallisuutta uhkaavien tekijöiden tunnistaminen, kirjaaminen, raportointi ja tilanteisiin reagoiminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

- Tunnistetaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa
- Tuodaan työyksikössä avoimesti esille epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit esim. viikkopalaverissa tai kertomalla esimiehelle
- Poistetaan tai minimoidaan riskejä ennalta, jos pystytään
- Käytetään tehokkaasti HaiPro -vaara- ja haittaraportointiohjelmaa (huomioidaan ohjelman käyttöperehdytys) toteutuneiden haitta- ja läheltä piti – tapahtumien kirjaamiseksi.
  - o HaiPro- ohjelman avulla voidaan ilmoittaa erilaisia haittatapahtumia tai asiakasturvallisuuden vaarantavia tapahtumia, jotka ovat aiheuttaneet tai voivat aiheuttaa asiakkaalle haittaa (läheltä piti - tilanteet). Näitä tapahtumia voivat olla esimerkiksi lääkehoitoon, tiedonkuluun ja tiedonhallintaan, toimenpiteisiin, hoitoon, tutkimuksiin, hoitolaitteisiin ja aseptiikkaan liittyvät virheet ja haitat sekä tapaturmat ja väkivaltatilanteet.
  - o Asiakasta ja hänen läheisiään tiedotetaan tarvittaessa vaaratapahtumasta, mikäli sillä on asiakkaan voinnin kannalta keskeinen merkitys. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta
  - o HaiPro-ilmoitukset käsitellään henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa; selvitetään, mitkä syyt johtivat poikkeamaan, miten tilanne olisi voitu välttää ja pyritään löytämään kehityskohteita, joilla asiakasturvallisuutta voidaan parantaa (mitä tästä opimme). Päätetään asioiden hoitamiseksi vastuuhenkilöt. Kirjataan asiat palaverimuistioon. Ollaan yhteydessä niihin yhteistyötahoihin, joita asia koskee.
- Sitoudutaan, opitaan virheistä ja ollaan muutoksessa mukana
- Tehdään ja päivitetään yhdessä omavalvontasuunnitelmaa

### **Ennalta tunnistettuja riskejä ja keinoja niiden ehkäisemiseksi:**

#### Palveluun liittyvät riskit

ovat esim. asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen, henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun kokemuksen huononeminen.

Keinoja niiden ehkäisemiseksi:

- o Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen toiminta (asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen arki, hoito ja hoiva)
- o Vastuuhoitaja- mallin hoitotyö (asiakkaan hoidosta vastaa yksi hoitaja koko työvuoron ajan)
- o Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta (Sosiaalihuoltolaki §48)
- o Palautteita ja HaiPro – ilmoituksia käsitellään säännöllisesti viikkopalaverissa (vähintään kerran kuukaudessa).
- o Henkilökunta on mukana suunnittelemassa yhteisiä tavoitteita ja niiden mukaista toimintaa mm. Onni asuu kotona -työpajojen kautta
- o Kehityskeskustelut ja koulutukset (tuetaan työntekijän osaamista ja hyvinvointia, varmistetaan hänen pääsynsä tavoitteisiin)

#### Lääkehoitoon liittyvät riskit

voidaan jakaa henkilöstöstä johtuviin riskeihin (esim. osaamisen ja tiedon puute, lääkejakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski) ja asiakkaasta johtuviin riskeihin (esim. asiakkaan lääkekielteisyys ja lääkkeiden piiloteleminen ja poissylkeminen)

#### Keinoja niiden ehkäisemiseksi:

- Intervalli- ja kuntoutusyksikköön on yhdessä laadittu lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan mm. lääkehoidon käytännön toteuttamisen toimintatavat, määritellään eri ammattiryhmien ja toimijoiden vastuut sekä muut keskeiset lääkehoitoon liittyvät asiat. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi henkilökunnan, sijaisten ja opiskelijoiden kanssa ja siitä otetaan lukukuittaus.
- Lääkehoitoon saa osallistua vain lääkeluvan omaavat henkilöt ja vain siltä osin, kun koulutus ja lupa edellyttävät
- Lääkkeiden säilytys on toteutettu turvallisesti, työvuorokohtaiset vastuuhenkilöt on nimetty
- Huumelälääkkeiden ja yhteiskäyttöiseen lääkevarastoon kuuluvien lääkkeiden käytöstä pidetään kirjaa (kulutuskortit)
- HaiPro – ilmoitukset käsitellään säännöllisesti ja mietitään korjataanko käytäntöjä
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen toiminta (hoitotyön keinot asiakkaan lääkehoidon varmistamiseksi)

#### Tiloihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit

ovat pääsääntöisesti tapaturmariskejä (tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä, tavaraa säilytetään kulkuväylillä, huoneissa on liikaa tavaraa, lattialla voi olla esim. vettä tai kompastumista aiheuttava matto, piha voi olla liukas) tai ulkoisia riskejä esim. tartuntataudit, sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo.

#### Keinoja niiden ehkäisemiseksi:

- Ympäristöterveystarkastajan tekemä terveydensuojelulain mukainen tarkastus
- Lämpötilojen tarkkailu (helteet, pakkaset), ilmalämpöpumput, tuulettimet, ikkunoiden erikoispinnoitteet, siirrettävät lisäpatterit isojen ikkunaseinien läheisyyteen
- Ohjeistuksen mukainen siivous. Yleisestä järjestyksestä ja siisteydestä huolehtiminen (kuuluu jokaiselle työntekijälle).
- Tavaroille ja apuvälineille on mietitty turvalliset säilytyspaikat
- Kodikkuus ja viihtyisyys lisäävät psyykkistä turvallisuutta
- Ulko-ovien lukitus on suunniteltu sellaiseksi, etteivät muistisairaat asiakkaat pääse ulos ilman valvontaa
- Asiakkailla on hoitajakutsujärjestelmän ranneke, joka ilmoittaa hoitajien puhelimiin, jos asiakas on poistunut rakennuksesta
- Asiakkaan katoamistapauksissa edetään erillisen ohjeen mukaan. Ohje löytyy henkilökunnan toimistosta ja Santrasta.
- Tarttuvien tautien (esim. noro, influenssa, korona) ennaltaehkäisyssä, hoidossa, hygieniakäytännöissä ja siivouksessa noudatetaan sairaanhoitopiirin ja hygieniahoitajan ohjeistuksia. Ne löytyvät L-aseman hygieniakansiosta. Pandemian varalta on erillinen suunnitelma.
- Kiinteistössä on aggregaatti sähkökatkon varalta. Myös tasku- ja otsalamppuja on varattu pitkien sähkökatkojen varalta.
- Ennalta tiedetyistä vesikatkoista tulee ilmoitus kunnan tekniseltä toimelta (päivän työt ehditään suunnittelemaan ja vettä ottamaan varalle)
- Ilkivaltaa tai uhkaavia tilanteita varten on ohjeistettu käyttämään hoitajilla olevia hätäpainikkeita tai kiinteistön palohälytyspainikkeita. Apua saa myös soittamalla hätäkeskukseen. Uhkaavia tilanteita varten on laadittu ohjeistus, joka löytyy mm. toimiston seinältä.
- Kiinteistössä on palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus selvitys. Paloharjoitukset pidetään kerran vuodessa.

#### Laitteisiin liittyvät riskit

voivat olla sähkölaitteisiin liittyviä (esim. pesukoneen, liedon tai uunin aiheuttama sähköiskun / tulipalon vaara tai jääkaapin / pakastimen rikkoutuminen ja ruokien pilaantuminen), lääkinnällisiin laitteisiin liittyviä (esim. sähkösäntöjen, ilmatäyteisten painehaavapatjojen tai hoitajakutsujärjestelmien ongelmat) tai tietokoneisiin liittyviä riskejä (yhteyden katkeaminen, jolloin tiedonsaanti tai kirjaaminen eivät onnistu).

#### Keinoja niiden ehkäisemiseksi:

- Laitteiden käyttöönotto, käyttöpohjeytytys ja huolto hoidetaan ohjeistuksen mukaan
- Henkilökunnalla on ylhäällä huollon yhteystiedot ongelmien varalta

- o Laitteet sijoitetaan niin, ettei niistä koidu vaaraa asukkaille (esim. keittiötilaan ei pääse ilman avainta)

#### Asiakkaan aiheuttamat riskit

voidaan jakaa asiakkaan itselleen aiheuttamiin (esim. liikkumattomuus, syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä tai hälytysrannekkeen pois ottaminen), toiselle asiakkaalle aiheutettuihin (esim. aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe tai toisen "auttaminen") ja henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (esim. nimittely, epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta).

Keinoja niiden ehkäisemiseksi:

- o Asiakkaan perussairauksien hyvä hoito ja lääkityksen kokonaistarkistus
- o Asiakkaan päivärytmin säilyttäminen
- o Muistisairaana kohtaaminen ja muistisairauden käytöshäiriöiden hoito
- o Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen toiminta (asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen hoito ja hoiva)

#### Tietosuoja ja tietoturvariskeihin

lukeutuu esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon

Keinoja niiden ehkäisemiseksi:

- o LLKY:n tietosuoja- ja tietoturvaohjeita noudatetaan, huoneentaulu löytyy toimiston seinältä
- o Tietoja pääsee lukemaan vain käyttöoikeuden omaavat henkilöt. Tietojen käytöstä jää "sormenjäljet" asiakkaiden tietoihin.
- o Hoitajien ja palveluvastaavan toimistojen ovet pidetään lukittuna, kun ketään ei ole paikalla
- o Henkilökunta on allekirjoittanut vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden ja sitoumuksen noudattaa tietosuojaperiaatteita käyttöoikeushakemuksen (perusturvan sovellukset ja hallintoverkko) allekirjoituksen yhteydessä

#### Henkilöstöön liittyvät riskit

voidaan jakaa henkilöstön aiheuttamiin riskeihin (esim. lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (esim. vuorotyö, väsyneenä/sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt).

Keinoja niiden ehkäisemiseksi:

- o Osaamisen ylläpitäminen (mm. lääkehoito, muistisairaiden hoito)
- o Koneellinen lääkkeenjako
- o Sääntöjen, ohjeistusten ja sovittujen toimintatapojen noudattaminen
- o Riittävä määrä sijaisia äkillisiä poissaoloja ja lomia korvaamaan
- o Ergonominen työvuorosuunnittelu
- o Ohjeistus uhkailun ja fyysisen väkivallan varalta (ohjevideo Santrassa, ohje toimiston seinällä)
- o Työnohjaus
- o Työterveyshuolto (työterveyshuollon toimintaohjelma, työhöntulotarkastus, määräaikaistarkastukset, varhaisen puuttumisen malli) ja työsuojelu (ohjeistus, riskien kartoitus)

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelu ja suunnitelman päivittäminen**

Hoivatyönjohtaja Mervi Latomäki on organisoinut palvelukotien suunnitelmien tekemisen ja päivittämisen. Omavalvonnan suunnittelusta ja päivittämisestä vastaa Intervalli- ja kuntoutusyksikön osalta palveluvastaava Susanna Teerimäki. Hän myös allekirjoittaa suunnitelman. Suunnitelma tehdään yhdessä henkilöstön edustajien kanssa laatukoordinaattorin työpanosta hyödyntäen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Ennen suunnitelman päivittämistä laatukoordinaattori te-

kee muutosehdotuksia / lisäksiä muuttuneiden ohjeiden /käytäntöjen mukaisesti ja ne käydään esmiesten kesken läpi. Sen jälkeen suunnitelma päivitetään Intervalli- ja kuntoutusyksikön henkilökunnasta kootun työryhmän toimesta yksikön oman toiminnan mukaiseksi. Viikkopalaverissa käsitellään vielä henkilökunnan kesken ne asiat, joihin pitää tehdä tarkennuksia tai muutoksia, tai nostetaan esille niitä asioita, jotka eivät toteudu käytännössä suunnitellusti, vaan ne täytyy nostaa seuraavan vuoden kehittämisaiheiksi.

Omavalvontasuunnitelmaa on ollut 2020 päivittämässä työryhmä, johon kuuluu palveluvastaava Susanna Teerimäki, vastaava sairaanhoitaja Maija Toija, lähihoitaja Satu Pakkala ja laitoshuoltaja Hanna-Kaisa Sippola.

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:**

Hoivatyönjohtaja Mervi Latomäki p. 050 386 4679

Palveluvastaava Susanna Teerimäki p. 043 8200928  
(seurannasta vastaa palveluvastaavan poissa ollessa vastaava sairaanhoitaja Maija Toija)

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvonta sisältyy kaikkeen hoitoon ja palveluun. Tärkeää on seurata, että kaikki suunnitelmiin kirjatut asiat toteutuvat ja hoidon / palvelun laatu täyttää vaatimukset. Omavalvonta kuuluu jokaiselle työntekijälle.

#### **Henkilöstö:**

- Toimintaohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, tarvittaessa niiden laatimisessa mukana oleminen
- Henkilöstön yhteistyö ja tiedottaminen (esim. asiakkaiden virkistyshetkiin osallistuminen / toteutuksessa mukana oleminen, yksikön päivä-/viikko-ohjelman tekeminen)
- Laatu valvovien mittareiden käyttö ja seurannan hyödyntäminen (esim. RAI, asukastyytyväisyyskyselyt, lääkekaappien lämpötilaseuranta, u-ajan kirjaaminen potilastietojärjestelmään)
- Omien vastuualueiden hoitaminen (esim. vaippa- ja hygieniavastaavat)
- Työvuorotaulukkoon merkittyjen tehtävien hoitaminen (u- aika, lääkehoito)
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden / keinojen toteuttaminen arjessa (esim. asukkaan päivittäiset kuntoutusharjoitukset, apuvälineiden käyttö)
- Kuntoutusasiakkaan omahoitajan tehtävien hoitaminen (esim. asiakkaan tilanteeseen tutustuminen, kuntoutussuunnitelmien laatiminen, toteuttaminen ja arviointi yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa, läheisyhteistyö)
- Hoitotyön ja toimintakykymittareiden käyttö ja hyödyntäminen (esim. RAI, MNA - ravitsemustilan arviointi ja GDS-15 depressioseula)
- Työvuorokohtaisesti jaettujen asiakkaiden palvelukokonaisuudesta vastaaminen/toteutumisen seuranta (mm. perushoito, lääkehoito, kuntoutus, ulkoilu, harrastukset)
- Osallistuminen palaveriin ja koulutuksiin
- Välineiden ja laitteiden ohjeiden mukainen käyttö
- Opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen perehdytyslistan mukaan
- Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen

#### **Esimies:**

- Toimintaohjeista ja säännöistä tiedottaminen ja niiden noudattaminen
- Toiminnan ohjeistaminen, johtaminen ja seuranta/valvonta toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden mukaisesti
- Asiakas- ja työturvallisuuden edistäminen
- Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen

#### **Hoivatyönjohtaja:**

- o Palvelukotien toiminnan johtaminen, organisointi ja valvonta
- o Tiedottaminen
- o Ohjauksenkäynnit

**Omavalvontaa / toiminnan laadun seuranta toteutetaan käytännössä seuraavasti:**

- o Ympäri vuorokautisten esimiesten palaverissa, kerran kuukaudessa, otetaan yksi laatuasia kerrallaan käsittelyyn. Hoivatyönjohtaja, laatukoordinaattori tai muu asiantuntija valmistelee aiheen.
- o Hoivatyönjohtaja tekee ohjauksenkäynnin Intervalli- ja kuntoutusyksikköön kerran vuodessa
- o Omavalvonta- tai lääkehoitosuunnitelman tai perehdytysmateriaalin päivittämiseen on sovittu toimintatavat/vastuuhenkilöt ja ajankohdat:
  - Omavalvontasuunnitelman päivitys tammi-helmikuussa nimetyn työryhmän johdolla
  - Lääkehoitosuunnitelman päivitys huhti- toukokuussa vastaavan sairaanhoitajan ja laatukoordinaattorin johdolla
  - Yksikkökohtaisen perehdytysmateriaalin päivitys loka-marraskuussa palveluvastaavan ja laatukoordinaattorin johdolla

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on esillä Intervalli- ja kuntoutusyksikön ilmoitustauluilla ja nettisivuilla asiakkaita ja läheisiä varten. Henkilökunnan kappale löytyy kahvihuoneen kansiosta, joka sisältää myös liitemateriaalit ja lukukuittaukset.

**5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET****Palvelutarpeen arviointi**

LLKY:n asiakasohjausyksikkö Ikäluotsi on kartoittanut asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa, ennen kuin hänelle on myönnetty SAS –ryhmän suosituksesta lyhytaikainen tehostetun palveluasumisen jakso. SAS –ryhmä on ottanut huomioon voimassa olevat myöntämisen perusteet sekä asiakkaan asumisen ja palveluiden kokonaistilanteen.

Lyhytaikaishoitojaksot ovat ennalta sovittuja ja ne voivat olla säännöllisiä, tarvittaessa varattavia tai kertaluontoisia. Jaksot ovat pituudeltaan yleensä muutamasta päivästä muutaman viikon mittaisia. Jakson pituuden tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti. Jakson tarkoitus on tukea asiakkaan mahdollisuutta selviytyä mahdollisimman pitkään arjesta kotioloissa sekä tukea omaishoitajan jaksamista.

Kuntouttavien lyhytaikaisen palveluasumisen jaksojen tavoite on asiakkaan kuntoutuminen niin, että hän voi kotiutua omaan kotiin. Kuntoutusjaksot ovat yksilöllisiä ja niiden pituus riippuu kuntoutusasiakkaan kokonaistilanteesta, taustalla olevasta toimenpiteestä, kuntoutumisen edistymisestä sekä kuntoutumisen tavoitteiden saavuttamisesta.

Asiakkaan ja hänen läheistensä on mahdollista ennen jaksoa ottaa yhteyttä Intervalli- ja kuntoutusyksikköön ja saada lisätietoa tulevaan jaksoon liittyen. Myös tutustumiskäynti on mahdollinen. Asiakkaalle lähetetään ensimmäisen kutsukirjeen mukana Intervalli- ja kuntoutusyksikön esite, jossa kerrotaan yksiköstä ja sen arjesta, jaksolle mukaan otettavista tavaroista, asiakasmaksuista sekä muista lyhytaikaisjaksoon liittyvistä käytännön asioista.

Asiakaslähtöisen hoivan perusta on asiakkaan tunteminen. Jaksona aikana asiakkaaseen tutustutaan mahdollisimman hyvin ja häntä haastatellaan. Asiakkaan toimintakykyä (mitä pystyy itse tekemään, missä tarvitsee apua), liikkumista, apuvälineiden käyttöä, kognitiivista kykyä sekä psyykkistä tilaa havainnoidaan jakson aikana. Myös perussairauksien tila kartoitetaan. Tämän lisäksi tietoa kerätään läheisiltä, kotihoidolta sekä potilastietojärjestelmästä. Kotihoidon tekemää RAI- arviota mittareineen myös hyödynnetään. Näin saadaan tietoon, millaista asiakkaan omannäköinen elämä omassa kodissa on ja luodaan pohjaa toiminnalle, joka tukee mahdollisimman hyvin asiakkaan voimavaroja, toiminta-

kykyä sekä toiveita. Asiakasta kannustetaan aina ensin yrittämään itse voimiensa mukaan esim. liikumisessa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa. Tarvittaessa neuvotaan, ohjataan ja autetaan.

### **Hoito- ja kuntoutussuunnitelma**

Intervalli- ja kuntoutusyksikön asiakkaista suuri osa on myös kotihoidon asiakkaita. Kotihoidossa asiakkaiden omahoitajat laativat asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan sekä hänen läheistensä kanssa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa tehdään RAI-arvioinnin pohjalta. Intervalli- ja kuntoutusyksikössä toteutetaan asiakkaan hoitoa ja toimitaan tätä samaa suunnitelmaa mukaillen. Suunnitelma on luettavissa Lifecare-potilastietojärjestelmässä HOITOS –lehdellä.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma on kotihoidossa laadittu asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi ja hyvän hoidon turvaamiseksi. Tavoitteena on luoda asiakkaan toiveiden / tarpeiden mukaiset yhteiset tavoitteet, joihin kaikki sitoutuvat.

Asiakasta hoitava henkilökunta seuraa hoitosuunnitelman toteutumista päivittäin. Poikkeamat ja muutokset kirjataan potilastietojärjestelmään ja asiakkaan kotiutuessa jaksolta nämä saatetaan tiedoksi kotihoidolle, joka muuttaa hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa asiakkaan tarpeita ja toimintakykyä vastaavaksi.

Kuntoutusasiakkaan tullessa Intervalli- ja kuntoutusyksikköön jatkokuntoutumisjaksolle hänelle järjestetään kuntoutumisen aloituspalaveri viikon kuluessa jaksolle saapumisesta. Aloituspalaverissa on mukana asiakas, hänen mukaansa toivomansa läheinen, omahoitaja, sairaanhoitaja sekä fysioterapeutti. Tarvittaessa mukaan palaveriin voidaan kutsua myös muita yhteistyötahoja kuten Ikäluotsi ja sosiaalityöntekijä. Aloituspalaverissa käydään läpi kuntoutusasiakkaalle tehtävä kuntoutussuunnitelma sekä käydään läpi asiakkaan toimintakyky ennen toimenpidettä ja hänen toimintakykynsä tällä hetkellä. Asiakkaalle asetetaan yhteistyössä kuntoutumisen tavoitteet sekä suunnitellaan keinot niiden saavuttamiseen. Aloituspalaverissa sovitaan myös alustava tavoiteajankohta kotiutumiselle. Aloituspalaverissa tärkeintä on asiakkaan oma näkemys voinnistaan, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Huomion kohteena on asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palaverissa ennakoitaan myös erilaisia riskitekijöitä kuten perussairauksien epävakautta sekä kipuja. Tarvittaessa otetaan puheeksi myös toiveet elämän loppuvaiheen hoidosta. Aloituspalaverin tärkeänä tehtävänä on myös osoittaa läheisille, että he ovat tärkeä osa asiakkaan hoitoa sekä kuntoutumista.

### **Asiakkaan kohtelu**

LLKY:n arvot ja palveluasumisen toimintaperiaatteet ohjaavat palveluiden ja hoitotyön suunnittelua sekä toteutusta. Korkein tavoite on asiakkaan hyvä elämänlaatu. Asiakkaan perustarpeet tyydytetään ja varmistetaan myös ne asiat, jotka tuottavat hänelle terveyttä ja omien voimavarojen käyttömahdollisuutta, kivuttomuutta ja hyvää oloa, harrastustoimintaa, ihmiskontakteja, vuorovaikutusta ja osallistumisen kokemuksia.

#### **Yksityisyys ja itsemääräämisoikeus:**

Henkilökunnan tehtävänä on ottaa huomioon asukkaan yksityisyys, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuus yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Myös jokaisella muistisairaalla ihmisellä on oikeus itsemääräämiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan.

Intervalli- ja kuntoutusyksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan arkityössä seuraavasti:



- asiakasta koskevista asioista otetaan huomioon hänen mielipiteensä, tapansa ja tottumuksensa. Vastuuvuorossa oleva hoitaja miettii päivän kulkua yhdessä asiakkaan kanssa.
- yksikön asettamia vierailuaikoja ei ole ja läheiset voivat käydä yksikössä, koska haluavat
- asiakas on mukana oman hoitonsa suunnittelussa
- asiakkaalla on oikeus päättää arkisista päivittäisistä asioista, esim. milloin herää ja menee nukkumaan, milloin ja mitä syö, milloin peseytyy ja miten pukeutuu
- asiakkaalla on oikeus päättää haluaako olla yksin vai muiden seurassa ja osallistuuko yhteisiin tapahtumiin tai harrastuksiin
- yksityisyys ja yksityiselämän suoja otetaan huomioon mm. kysymällä asiakkaalta kenelle häntä koskevia tietoja saa luovuttaa, kuka on hänen asioiden hoitajansa, kenet hän haluaa mukaan hoitopalaveriin ja kenet kutsua talon yhteisiin juhliin

Terveys- ja turvallisuusseikkojen vuoksi henkilökunnan tulee toisinaan pyrkiä keskustelemalla, perustelemalla ja motivoimalla vaikuttamaan asiakkaan päätökseen esim. lääkkeiden ottamisen, haavan hoidon tai peseytymisen kohdalla. Asiakkaan ottamisella mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon aina kun se on mahdollista, motivoidaan ja sitoutetaan esim. kuntoutuksen toteuttamiseen.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen:**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan ja vaalimaan niin pitkälle, kuin se on mahdollista, eikä siitä koidu vaaraa tai haittaa asiakkaalle itselle tai muille henkilöille. Ikäihmisten osalta ei ole lainsäädäntöä, joka mahdollistaisi itsemääräämisoikeuden rajoittamisen. Lainsäädännön puuttuminen ei voi kuitenkaan johtaa tilanteeseen, jossa ikäihmisen oikeus välttämättömään hoitoon ja huolenpitoon tai oikeus elämään vaarantuu. Tämän vuoksi joissain tilanteissa asukkaan liikkumista voidaan joutua rajoittamaan. Liikkumista rajoittavien menetelmien käytöstä on tehty LLKY:ssä erillinen kirjallinen ohje.

Ohjeen mukaan rajoitustoimenpiteen käyttö on perusteltua vain silloin, kun se on välttämätöntä ikäihmisen hoivan ja hoidon turvaamiseksi tai kun hän on vaaraksi itselle tai muille. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on katsottu, että vain lääkäri voi päättää rajoitustoimenpiteen käytöstä. Rajoitteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan ja / tai hänen läheisensä kanssa ennen päätöstä sekä tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein. Jokaisesta keskustelusta / informoinnista otetaan aina uusi allekirjoitus.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavien päätösten tulee olla perusteltuja ja määräaikaista, ja toimenpiteeksi valitaan aina lievin tilanteessa mahdollinen keino. Ennen turvavälineen (esim. turvavyö, sängynlaidat) käyttöpäätöstä sekä jokaisella käyttökerralla harkitaan, onko rajoittaminen välttämätöntä vai voidaanko käyttää muita soveltuvia turvallisuutta edistäviä keinoja.

### **Epäasiallinen kohtelu / kaltoinkohtelu:**

Kaikkea työtä ohjaa asiakas; hänen aito arvostuksensa, kunnioittaminen ja välittäminen sekä hänen itsemääräämisoikeutensa ja yksilöllisyytensä tukeminen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on tiedostaa ja ymmärtää näiden arvojen merkitys ikäihmiselle ja toimia sen mukaisesti. Missään olosuhteissa ei ole hyväksyttävää laiminlyödä näitä periaatteita.

Valviran määrittelyn mukaan vanhuksiin kohdistuvalla kaltoinkohtelulla tarkoitetaan yli 65-vuotiaisiin kohdistuvaa fyysistä väkivaltaa, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua, seksuaalista hyväksikäyttöä, taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyöntiä tai muuta oikeuksien rajoittamista ja loukkaamista ja ikäihmisen ihmisarvoa alentavaa kohtelua.

Kaltoinkohtelu voi tapahtua ikäihmisen läheisessä ihmissuhteessa. Vanhusten asumispalveluissa sitä saattaa esiintyä asukkaiden välillä tai omaisten tekemänä. Myös asumispalvelujen henkilökunta voi syyllistyä kaltoinkohteluun. Tämä ilmenee esim. vanhuksen huonona ja epäeettisenä kohteluna tai hoidon ja avun laiminlyöntinä.

**Psyykinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu** voi olla määräilyä tai moittimista, karkeaa, epäasiallista tai lapsenomaista kielenkäyttöä, asukkaan toiveiden ja tahdon huomiotta jättämistä, eristämistä ja yksin jättämistä vastoin asukkaan tahtoa, vähättelyä tai mitätöintiä.

**Fyysistä kaltoinkohtelua** ovat kovakouraisuus hoitotoimenpiteissä, liikkumisen rajoittaminen ja pakottaminen tiettyihin toimenpiteisiin. Liikkumisen rajoittamista perustellaan usein turvallisuudella ja asukkaan loukkaantumisen estämisellä.

Kaltoinkohtelu voi myös olla **rakenteellista**, esimerkiksi palveluiden epäämistä tai ikäsyrijntää. Palvelujärjestelmätasoisena kaltoinkohteluna voi pitää myös sitä, jos asumispalvelujen asiakkaat joutuvat asumaan epäasianmukaisissa tiloissa.

**Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua välittömästi, mikäli huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua** (katso alla oleva sosiaalihuoltolain § 48).

Jos epäasiallinen kohtelu jatkuu, tulee siitä ilmoittaa palveluvastaavalle. Hänen velvollisuutensa on ottaa asia puheeksi epäasiallisesti toimineen työntekijän kanssa. Esimies noudattaa asian käsittelyssä LLKY:n ohjetta, joka löytyy Santrasta (työsuoja/ oppaat/häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ohjeistus). Jos tilanne vaatii työnjohdollisia toimenpiteitä (suullinen tai kirjallinen huomautus, irtisanominen ym.), ottaa palveluvastaava yhteyttä hoivatyönjohtajaan ja henkilöstöpäällikköön.

Jos epäasiallista käytöstä aiheuttaa toinen asiakas, on jokainen työntekijä vastuussa siitä, että asiaan puututaan ja on velvollinen ottamaan asia puheeksi työyhteisön ja palveluvastaavan kanssa. Tapahtuma kirjataan ja siitä tehdään HaiPro – ilmoitus. Asiakasta ja hänen läheisiään tiedotetaan tarvittaessa vaaratapahtumasta, mikäli sillä on asiakkaan voinnin kannalta keskeinen merkitys. HaiPro-ilmoitukset käsitellään lisäksi henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa; selvitetään, mitkä syyt johtivat poikkeamaan, miten tilanne olisi voitu välttää ja pyritään löytämään kehityskohteita, joilla asiakasturvallisuutta voidaan parantaa (mitä tästä opimme).

Asiakkaalla ja läheisellä on oikeus tehdä kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta kirjallinen huomautus, johon heitä tulee tarvittaessa asiallisesti ohjata. Huomautukset käsittelee ja asianmukaisen vastineen antaa palveluvastaava ja terveystaloudenjohtaja yhteistyössä.

### **Sosiaalihuoltolaki § 48 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

*Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.*

*Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäädösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan.*

*Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (sosiaalihuoltolaki 48 §, mom.4).*

### **Asiakkaan osallisuus**



Asiakas otetaan mukaan yksikön arkeen alusta saakka. Häntä arvostetaan ja hänen mielipiteitään kuullaan. Hän osallistuu yhteisiin ruokailuihin ja toimintaan toimintakykynsä, voimavarojensa ja mielentymystensä mukaan.

Asiakkaita ja heidän läheisiään kuullaan päivittäisissä keskusteluissa sekä henkilöstön että palveluvastaavan toimesta. Kaikenlaista kehittämistyötä tehdessä otetaan huomioon asiakasnäkökulma. Asiakkaita ja heidän läheisiään voidaan kutsua esimerkiksi henkilökunta- / kehittämispalaveriinhin asiantuntijoiksi.

Asiakkaille ja heidän läheisilleen suunnatut kirjalliset asiakastyytyväisyyskyselyt kerätään kahden vuoden välein ja niiden johdosta tehdään kehittämistoimenpiteitä, jotka raportoidaan LLKY:n johtoryhmälle. Kirjallisen jatkuvan palautteen keräämistä tapahtuu yksikön käytävällä olevan palautelaatikon avulla sekä LLKY:n internetsivuilta löytyvän palautejärjestelmän kautta. Kirjallisesti annettu ja sähköisen palautejärjestelmän kautta tuleva palaute käydään läpi viikkopalaverissa, joita pidetään pääsääntöisesti kerran viikossa. Myös suullinen, läheisiltä ja asiakkailta itseltään tuleva palaute on arvokasta ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa.

### Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas on jostain syystä tyytymätön hoitoon tai palveluun, on asia ensisijaisesti keskusteltava **palveluvastaavan** kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohta korjataan. Jos tässä tilanteessa asiakas tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen, hänelle annetaan kirjallinen lomake, joka löytyy LLKY:n nettisivuilta.

**Sosiaaliasiamiehen** tehtävänä on tuottaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24§:n mukaista sosiaaliasiamiestoimintaa. Asiakaslain mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaaliasiamiehen toimitila sijaitsee SONet BOTNIA/SeAMKin sosiaali- ja terveysalan yksikön yhteydessä Kampustalolla Seinäjoella osoitteessa Kalevankatu 35, jossa sosiaaliasiamies voi ottaa vastaan asiakkaita. Lisäksi sosiaaliasiamies voi ottaa vastaan asiakkaita sopimuksesta myös kunnan esittämässä tiloissa. Sosiaaliasiamies sopii vastaanottoajat yhdessä asiakkaan kanssa.

Taina Holappa  
SONet BOTNIA/ Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy  
puh. 040-830 2020 (puhelinajat: TI klo 12-13 ja KE klo 8.30-10)  
Sähköposti: [sosiaaliasiamies@seamk.fi](mailto:sosiaaliasiamies@seamk.fi)

Jos tyytymättömyys kohdistuu terveydenhuollon yksiköihin, esim. lääkärin, terveyskeskuksen tai sairaalan toimintaan, apua saa **potilasasiamieheltä**. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiamies Maria Laine  
p. 040 182 2242  
Sähköposti: [maria.laine@llky.fi](mailto:maria.laine@llky.fi)

**Muistutusmenettelyssä** asiakkaita ja läheisiä ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta kyseistä asiakasta tapahtumahetkellä hoitaneiden henkilöiden ja palveluvastaavan kanssa heti, kun ongelmia

ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla yksikön henkilökunnan ja palveluvastaavan kanssa, ohjataan asiakasta/läheistä tarvittaessa muistutuksen tekemiseen.

Muistutukset osoitetaan terveystalvohjohtaja Kirsti Kähärälle, joka vastaa siihen yhdessä yksikön lähiesimiehen kanssa.

Muistutus tehdään lomakkeella, joka annetaan yksiköstä asiakkaalle/läheiselle. Lomake on saatavilla myös sähköisesti LLKY:n nettisivuilta <http://www.llky.fi/lomakkeet/sosiaalimuistutus.pdf>. Täytetty muistutuslomake toimitetaan toimintayksikön esimiehelle tai sosiaalipalvelujen johtajalle.

Asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Muistutukseen on vastattava neljän viikon sisällä sen saapumisesta.

Lomakkeita ja ohjeita löytyy LLKY:n nettisivuilta: Asiakkaalle/Asiakkaan oikeudet

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

LLKY:n asumispalveluiden myöntämisperusteet ja palvelukuvaus (liitteenä ja nettisivuilla) ohjaavat työntekijöiden toimintaa. Ohjeistuksella taataan asiakkaiden mahdollisimman tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu.

### Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelun tarvetta arvioidessa lähdetään liikkeelle asiakkaan omista voimavaroista, todellisista tarpeista ja elämänsuunnitelmista. Asiakasta tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja terveyden ylläpitämiseen. Häntä kannustetaan fyysiseen aktiivisuuteen ja päivittäisissä toiminnoissa selviytymiseen jäljellä olevaa toimintakykyä tukemalla. Asiakkaalla on käytettävissään tarvittavat apuvälineet ja teknologia. Ympäristö luodaan esteettömäksi ja turvalliseksi. Asiakkaalla on mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun niin halutessaan.

Asiakasta tuetaan osallistumaan aktiiviseen toimintaan, asioiden hoitamiseen ja päätösten tekemiseen. Asiakkaan kognitiivisia taitoja aktivoidaan mm. muistiharjoitteilla ja osallisuudella erilaisiin tilaisuuksiin. Asiakkaan sosiaalisia suhteita tuetaan mm. seuraavasti

- yhteydenpidossa läheisiin, käyttämällä eri menetelmiä (vierailut, osallistuminen arkeen, puhelut/kuvapuhelut jne.)
- vapaaehtoistyöntekijöitä voidaan käyttää mm. tapahtumiin kuljetuksissa, juhlissa avustamisessa ja ohjelman tuottamisessa
- eri järjestöt ovat mukana järjestämässä virkistystoimintaa asiakkaille
- virkistykseen ja hyvinvointiin kiinnitetään huomiota myös palvelukodissa järjestettävän kulttuuritarjonnan avulla.

Asiakkaan hyvinvointia lisäävät arjen rutiinien säännöllisyys, palveluiden läheisyys, muiden asiakkaiden seura ja henkilökunnan läsnäolo. Asiakkaalle annetaan mahdollisuudet yhteisöllisyyteen, mutta halutessaan myös yksinoloon.

Jokaisella asiakkaalla on hoito- ja kuntoutussuunnitelma, joka on laadittu kotihoidossa yhdessä asiakkaan, läheisten ja omahoitajien kanssa, tarpeen mukaan myös moniammatillisesti. Kuntoutusasiakkaille tehdään kuntoutussuunnitelma Intervalli- ja kuntoutusyksikössä kutsuen edellä mainitut tahot yhteiseen aloituspalaveriin.

Suunnitelma kirjoitetaan voimavaralähtöisesti sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Suunnitelman tulee pohjautua elämänsuunnitelmaan ja tietoon mahdollisista elintavoista, mieltymyk-

sistä, vahvuuksista ja muista hoitoon vaikuttavista tekijöistä. Suunnitelmassa tulee ottaa huomioon asiakkaan toimintakyky (fyysinen, psyykinen, kognitiivinen, sosiaalinen ja oikeudellinen). Myös liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja harrastustoimintaan liittyvien tavoitteiden ja keinojen tulee olla konkreettisia ja saavutettavissa olevia.

Kotihoidossa tehty hoito- ja kuntoutussuunnitelma ohjaa päivittäistä kuntoutumista sekä hoivaa ja hoitoa myös asiakkaan ollessa lyhytaikaishoitojaksolla Intervalli- ja kuntoutusyksikössä. Suunnitelmaa arvioidaan päivittäin hoitavan henkilökunnan toimesta. Tarve suunnitelman päivittämiseen, jakson aikana tulleiden huomioiden sekä muutosten pohjalta, menee tiedoksi kotihoitoon ja siellä asiakkaan omahoitajalle. Omahoitaja päivittää hoito- ja kuntoutussuunnitelman saamiensa tietojen mukaan. Muuten hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittäminen tapahtuu puolivuositain omahoitaja toimesta. Kirjaaminen on tärkeä osa laadukasta ja hyvää kuntoutusta ja hoitoa. Se on edellytys toimintakyvyn ylläpitämiselle, yksilöllisten suunnitelmien toteutumiselle ja toimivalle tiedonkululle. Jokaisessa työvuorossa havainnoidaan ja kirjataan vointia, toimintakykyä, vireystilaa ja mielialaa koskevia asioita sekä poikkeavia tapahtumia.

Asiakkaan hyvinvoinnista ja kuntoutumisesta vastaa yksilövastuisen hoitotyön periaatteen mukaan hänelle työvuorokohtaisesti nimetty työntekijä. Eli sama hoitaja huolehtii asiakkaan hoivasta ja kuntoutuksesta koko työvuoronsa ajan ja vastaa hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumisesta.

Intervalli- ja kuntoutusyksikön hoitajille on varattu työvuorotaulukkoon aikaa (1½ tuntia kolmen viikon jaksossa) viettää kahdenkeskisiä hetkiä asiakkaiden kanssa tai järjestää toimintaa isommalle ryhmälle kerrallaan. Ajan voi viettää esimerkiksi ulkoillen, kuntoillen tai lukien ja pelaten; asiakkaiden toiveita ja mieltymyksiä kuunnellen.

## Ravitsemus

Ravitsemus tukee ikääntyneen kuntoutumista ja ylläpitää terveyttä ja voimavaroja. Ruokavalion yksipuolistuminen ja ravitsemustilan aleneminen voivat johtaa toimintakyvyn heikkenemiseen. Intervalli- ja kuntoutusyksikössä pyritään tarjoamaan monipuolista, terveellistä ja asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaista ruokaa.

Päivittäin on tarjolla aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Yöpalaa saa tarvittaessa.

Yksikön ruokailuajat ovat:

aamupala klo 7.30-

lounas klo 11:30-

päiväkahvi klo 13:30-

päivällinen klo 16:00-

iltapala klo 19.00-

Yöllinen paasto aika voi ylittää 11 tuntia, koska kaikki asiakkaat eivät välttämättä jaksa valvoa riittävän myöhään nauttiakseen iltapalan klo 20 jälkeen, mutta ruokaa, juotavaa ja välipalaa tarjotaan tarvittaessa ja asiakkaan halutessa myös yöaikaan. Asiakas saa halutessaan nukkua aamuisin pitkään, aamupala tarjotaan asiakkaan herättyä.

Teuvan kunnan keskuskeittiö toimittaa aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan Intervalli- ja kuntoutusyksikköön. Päiväkahvi valmistetaan yksikössä. Lounas ja päivällinen tarjoillaan tarjottimilla ruokakorttien mukaan. Ruokakortit täytetään yhdessä asiakkaan kanssa ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Vaikka ruokakorttiin on merkitty toive leivästä ja ruokajuomasta, kysytään asiakkaalta kuitenkin joka kerta, mitä leipää tai ruokajuomaa hän haluaa ko. aterialla, jos hän pystyy vastaamaan.

Viikon ruokalista on esillä ilmoitustaululla. Henkilöstö tilaa ateriat asiakkaan henkilökohtaisen tarpeen mukaisesti, kuten erityisruokavaliot, rakennemuunnettu ruoka, lisäravinteet ym. Aterioissa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksia ikääntyneille. Lisäksi otetaan huomi-

oon vuodenajat ja juhlapyhät sekä järjestetään elämyksellisiä ruokakokemuksia esim. leipoen ja lettuja paistaen.

Ruokailutilanteista järjestetään kodikkaita, rauhallisia ja turvallisia. Asiakkaat ruokailevat vointinsa mukaan pääsääntöisesti yhteisessä ruokailutilassa. Laitoshuoltaja ja hoitohenkilöstö jakavat asiakkaille tarjottimet ja huolehtivat ruokailun sujumisesta ja turvallisuudesta. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ruokailutilanteissa ja annetaan riittävästi aikaa ruokailuun, tarvittaessa avustetaan. Asiakkaan tarpeen mukaan annetaan myös lisäravinteita, rikastettua ruokaa tai toteutetaan letkuravitsemusta ravitsemusavanteen kautta (PEG). Lääkäriin määräyksen mukaan toteutetaan tilapäisesti myös suonensisäistä nestehoitoa.

Ravitsemustilaa seurataan säännöllisellä painon seurannalla, voinnin ja toimintakyvyn seurannalla ja raportoinnilla sekä tarvittaessa verikokeilla ja nestelistalla. Myös kotihoidon tekemien MNA- testien tuloksia hyödynnetään ravitsemustilan seurannassa.

Ravitsemustesti toistetaan aina kotihoidon tekemän RAI-arvioinnin yhteydessä (vähintään puolivuositain). Jos asiakkaalla on virheravitsemustila tai riski siihen, ravitsemustilaa arvioidaan kolmen kuukauden välein em. testillä, seurataan syödyn ruoan määrää ja arvioidaan energian tarvetta. Asiakkaan suun, hampaiden ja hammasproteesien kunnosta huolehditaan, jotta ravinnon nauttiminen onnistuu. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa ja sakeutetaan nesteitä sekä käytetään sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia.

## Hygieniäkäytännöt

Asiakkaan omat tottumukset, tarpeet ja toiveet ohjaavat hygieniasta, vaatetuksesta ja ulkonäöstä huolehtimista. Asiakas huolehtii oman toimintakykynsä mukaisesti näistä, mutta häntä autetaan tarpeen mukaan. Omahoitajan tehtävä on oppia tuntemaan asiakas hyvin, että hänen yksilöllisyytensä toteutuu. Päivittäiseen hygieniaan kuuluvat pesut, intiimihygieniasta huolehtiminen, suuhygieniä, parranajo sekä ihon, hiusten ja kynsien hoito.

Asiakkaan vaatetuksen asiallisuudesta, miellyttävyydestä ja siisteydestä huolehditaan. Asiakas käyttää omia vaatteitaan ja päättää itse, jos vain suinkin pystyy, mitä vaatteita hän pukee päälleen ja kuinka usein hän vaihtaa vaatteita. Vaatetuksessa huomioidaan juhlapukeutuminen ja vuodenajan mukainen pukeutuminen. Asiakkaiden jakson aikana käyttämät vaatteet jäävät pääsääntöisesti kotiin pestäväksi, mutta tarvittaessa yksikössäkin pestään. Tavoitteena on, että asiakkaan kotiutuessa jaksolta, hänen on mahdollista pukea puhdas vaatekerta ylle. Jaksolle mukaan otettavien vaatteiden nimikointi on tärkeää ja tästä ohjeistetaan asiakasta sekä hänen läheisiään.

Asiakasta avustetaan wc-toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaan. Wc-toiminnoissa avustaminen tapahtuu itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen.

Henkilöstö noudattaa aseptista työskentelytapaa. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka toimii yhteistyössä LLKY:n hygieniahoitajan kanssa. Hygieniavastaava tiedottaa henkilökuntaa koskevasta ajantasaisesta hygieniäohjeistuksesta. Hygieniähoitaja antaa ohjeet tehostettua siivousta tai eristystarvetta vaativissa tilanteissa. Mahdollisten infektioiden ja epidemioiden ehkäisemiseksi tehostetaan käsihygieniaa, suojautumista ja tarvittaessa rajoitetaan vierailuja.

Henkilökunta on suorittanut hygieniäosaamistestin (hygieniapassi). Yksikössä edellytetään Tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukaista rokotesuojaa.

Asiakaslähtöiseen toimintaan kuuluvat puhtaat ja viihtyisät tilat. Siivouksen tavoitteena on tuottaa toiminnan edellyttämä puhtaus sekä mahdollistaa tiloissa tapahtuva toiminta turvallisesti ja laadukkaasti. Siivouksen tarkoituksena on edistää terveyttä ja estää infektioiden leviämistä. Käytettävistä siivousaineista on yksiköissä luettelot ja käyttöohjeet. Aseptisen työjärjestyksen toteutuminen siivoustyössä on olennaista mikrobien leviämisen ehkäisemiseksi. Siivoustaajuus määritellään asiakkaiden ja ympäristön tarpeiden mukaan (päivittäinen ylläpitosiivous ja harvemmin tehtävä perussiivous). Eritetahrat

poistetaan välittömästi ja se kuuluu kaikille ammattiryhmille.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Intervalli- ja kuntoutusyksikön hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa säännöllisesti mm. verenpaineen, verensokerin ja painon seurannalla sekä päivittäisellä havainnoinnilla yleisvoinnista, ravitsemuksesta ja toimintakyvystä. He vastaavat myös lääkehoidon muutoksista sekä tarvittavien tutkimusten suunnittelusta. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lisäksi asiakkaan sairaanhoidollisista tarpeista sekä suonensisäisten lääke- ja nestehoitojen toteuttamisesta. Asiakkaan terveydentilaan liittyvät havainnot kirjataan potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa hoitajat konsultoivat lääkäriä.

Intervalli- ja kuntoutusyksikön asiakkaiden lääkäripalvelut hoitaa terveyskeskuslääkäri ja –päivystys. Terveyskeskuslääkäri käy yksikössä kerran viikossa. Tämän lisäksi lääkäri soittaa yksikköön kerran viikossa. Näillä lääkäriajoilla katetaan vain asiakkaan akuuttien lääkäriasoiden hoitaminen. Ei- kiireelliset lääkäriasiat asiakkaan tulee hoitaa varaamalla aika terveyskeskuslääkäriin vastaanotolle.

Asiakas pyritään hoitamaan Intervalli- ja kuntoutusyksikössä myös sairaanhoidollisten tarpeiden esiintyessä (esim. suonensisäiset hoidot). Henkilökunnan työvuorojen suunnittelussa pyritään mahdollisuuksien mukaan siihen, että sairaanhoitajia on töissä sekä aamu- että iltavuoroissa. Kun sairaanhoitajaa ei ole työvuorossa, saadaan sairaanhoidollista tukea yksikköön LLKY:n Kotisairaalaan. Yöaikaan voidaan konsultoida Akuuttiosaston sairaanhoitajaa tai Seinäjoen keskussairaalan päivystystä. Tarvittaessa asiakas siirretään Akuuttiosastolle tai erikoissairaanhoidon lääkärin läheteellä.

Kiireellistä hoitoa tarvitseva asiakas saa ensiavun ja ensitilanteen hoidon Intervalli- ja kuntoutusyksikössä ennen sairaankuljetuksen tuloa paikalle. Yksikössä on defibrilaattori elvytystilanteita varten. Yöaikaan voidaan tehdä yhteistyötä kotihoidon yöpartion sekä Henriikkakodin henkilökunnan kanssa. Hoitaja huolehtii kirjaukset potilastietojärjestelmään asiakkaan siirtyessä sairaalahoitoon. Lähettävän yksikön hoitajan vastuulla on myös ilmoittaa tapahtuneesta läheiselle.

Asiakkaiden akuutti hammashoito järjestetään jakson aikana varaamalla aika LLKY:n suun terveydenhuollosta.

Palliativisessa (oireenmukaisessa) hoidossa ja saattohoidossa olevien asiakkaiden hoito toteutetaan yhdessä terveyskeskuslääkäriin kanssa. Hoidosta keskustellaan asiakkaan/läheisten kanssa ja siitä tehdään päätös hoitolinjauksineen. Päätös kirjataan potilastietojärjestelmään. Samalla tehdään suunnitelma oireenmukaisesta hoidosta (sisältäen lääkehoidon) ja niistä toimenpiteistä/hoidoista, joista asiakas saattaisi vielä hyötyä. Palliativisen hoidon päätös sisältää DNR-päätöksen (=ei elvytetä).

Intervalli- ja kuntoutusyksikössä on laadittu henkilökunnalle kirjalliset ohjeet kuolemantapauksien varalta.

## **Lääkehoito**

Lääkehoito on yksi keskeisistä hoitokeinoista. Lääkäri päättää potilaan lääkityksestä ja hoitotyöntekijät toteuttavat sitä. Lääkehoidon toteuttaminen on terveydenhuollon toimintaa riippumatta siitä, minkälaisessa ympäristössä sitä toteutetaan.

Intervalli- ja kuntoutusyksikössä on oma lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin lääkehoitosuunnitelmaan (2017), jonka pohjana on Valtakunnallinen turvallinen lääkehoito-opas (2016). Lääkehoidosta vastaava lääkäri eli LLKY:n terveyspalvelujohtaja allekirjoittaa vuosittain päivitettävän lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkehoidon laatu ja turvallisuus, ja se on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet, vastuut, velvollisuudet, työn-

jaon, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja lääkelupakäytännöt. LLKY:n lääkehoidon lupakäytännöt on määritelty ammattiryhmittäin. Luvan saamiseksi työntekijän täytyy suorittaa hyväksytysti työnantajan vaatima lääkehoidon koulutus ja antaa omalta ammattiryhmältään vaadittavat lääkehoidon näytöt. Tämän lisäksi työntekijän on annettava muut työtehtävien edellyttämät lääkehoidon osaamisen näytöt. Lääkehoidon lupa on voimassa koko LLKY:n alueella. Lääkehoidon osaamista ylläpidetään/varmistetaan tekemällä tentit ja näytöt viiden vuoden välein.

Palveluvastaava vastaa siitä, että yksikössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, jonka käyttöön jokainen työntekijä on perehdytetty. Lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa siitä, että toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Intervalli- ja kuntoutusyksikön asiakkailla on henkilökohtaiset lääkkeet, jotka asiakas tuo mukanaan jaksolle tullessaan. Asiakasta ohjataan ottamaan mukaan kaikki käytössä olevat lääkkeet, myös tarvittaessa otettavat. Osa asiakkaista kuuluu koneellisen lääkejaon piiriin ja heillä on käytössään yksityisen apteekin toimittamat kertakäyttödoseetit. Osa asiakkaista taas hankkii lääkkeet suoraan apteekista ja ne jaetaan kotona tavalliseen dosettiin asiakkaan itsensä, hoitajan tai läheisen toimesta.

### **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

LLKY kuuluu Etelä-Pohjanmaan EP-potti hankkeeseen, joten palvelukodeilla, terveyskeskuksilla ja keskussairaalalla on yhteinen potilastietojärjestelmä. Tämä turvaa tiedonkulkua eri yksiköiden/organisaatioidenvälillä. Asiakkaalta kysytään tarvittavat luvat yhteistyössä tarvittavaan tiedonsiirtoon.

Intervalli- ja kuntoutusyksikkö tekee yhteistyötä myös oppilaitosten kanssa ja yksikössä on vuoden aikana opiskelijoita harjoittelujaksolla.

### **Alihankintana tuotetut palvelut**

Teuvan kunta toimittaa Intervalli- ja kuntoutusyksikköön ateria ja talonmies-/huoltopalvelut. Kunnan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Keittiö sijaitsee Intervalli- ja kuntoutusyksikön kanssa samassa rakennuksessa ja keittiön henkilökunnan kanssa pohditaan yhdessä asiakkaiden tarpeita ja palveluiden toteutuskeinoja.

Kunnan talonmies- ja huoltopalvelut on saatavilla arkisin klo 7-15. Iltaisin ja viikonloppuisin käytössä on päivystyspuhelinnumero äkillisiä tilanteita varten. Kunnan ja LLKY:n välillä on palvelusopimus edellä mainituista palveluista.

Pesulapalvelut ostetaan Ab Aquatex Oy:ltä Närpiöstä. Pesulapalvelut on kilpailutettu ja sopimuksesta ilmenee palvelun sisältö ja laatuvaatimukset. Pyykit haetaan ja toimitetaan kahtena päivänä viikossa. Juhlapyhien osalta päivät sovitaan aina erikseen. Henkilökunnan työvaatteet hankitaan vuokrauspalveluna Lindströmiltä.

ICT-alan palvelut, laite- ja verkkopalvelut sekä taloushallinnon palvelut hoitaa Suupohjan Seutupalvelukeskus.

Edellä mainittujen palveluntuottajien ja nimettyjen yhteyshenkilöiden välillä käydään puhelimitse, sähköpostilla tai palaverissa keskustellen. On sovittu, että palaute annetaan pääsääntöisesti keskitetysti palveluvastaavan välityksellä.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusturvallisuus (palo- ja pelastussuunnitelmat, poistumisturvallisuusselvitykset, sammutus- ja pelastusharjoitukset, palotarkastukset, ohjeet ja neuvot):

Eteläpohjanmaan pelastuslaitos, Teuvan paloasema, Porvarintie 26 B, 64700 Teuva, p. 040 774 8428

Ensiapu (kertauskoulutus, laitteet ja välineet)

Ensiapukoulutukset järjestetään LLKY:ssä sisäisesti. Ensiapuopettajan pätevyyden omaava sairaanhoitaja kouluttaa henkilökuntaa. Koulutus käydään kolmen vuoden välein.

Terveystarkastus (terveydensuojelulain mukainen tarkastus, ohjeet ja neuvot):

Ympäristöterveystarkastaja Tarja Kortesniemi p. 0405798236

Edunvalvonta (ilmoitukset edunvalvonnan tarpeessa olevista henkilöistä, yhteistyö asukkaan edunvalvojan kanssa)

Etelä-Pohjanmaan edunvalvontatoimisto, Kauhajoen toimipaikka, Topeeka 24, 2. krs. 61800 Kauhajoki, p. 029 56 52490, 050 542 8876

Vartiointipalvelu

Securitas, Yhteyshenkilö (virka-aika) Juhani Jaaksi, p. 050 351 8557, juhani.jaaksi@securitas.fi

Vartija (24/7) p.020 491 2600

### Henkilöstö

Koulutettu henkilökunta on tärkeä osa asukasturvallisuutta. Intervalli- ja kuntoutusyksikön esimiehenä toimii palveluvastaava. Yksikössä on vastaava sairaanhoitaja, kotiutushoitaja, 3 sairaanhoitajaa, 17 lähi-/perushoitajaa, 5 laitoshuoltajaa, 1 fysioterapeutti sekä 1 harrastustoiminnanohjaaja. Lisäksi yksikössä on kaksi lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa hoitoapulaisena. Yksikössä työskentelee myös LLKY:n yhteinen intervallihoitaja, joka vastaa LLKY:n alueen intervallijaksojen järjestelyistä.

Intervalli- ja kuntoutusyksikön vastaava sairaanhoitaja sijaistaa palveluvastaavaa hänen poissa olojensa aikana.

Aamuvuorossa työskentelee 5-6 hoitajaa hoito- ja kuntoutustehtävissä, joista yksi toimii vuoron lääkevastaavana. Lisäksi aamuvuorossa työskentelee palveluvastaava, kotiutushoitaja, vastaava sairaanhoitaja, fysioterapeutti sekä harrastustoiminnanohjaaja.

Iltavuorossa työskentelee 5 hoitajaa hoito- ja kuntoutustehtävissä, joista yksi toimii vuoron lääkevastaavana.

Yövuorossa on kaksi hoitajaa, joista toinen on nimetty vuoron lääkevastaavaksi.

Laitoshuoltajia työskentelee arkipäivisin aamuvuoroissa kolme; yksi keittiöllä ja kaksi siivouksessa.

Iltavuorossa on yksi laitoshuoltaja. Viikonloppuna aamuvuoroissa on 1-2 laitoshuoltajaa ja iltavuoroissa yksi.

Työtä Intervalli- ja kuntoutusyksikössä tehdään vastuuhoidtamallin periaatteella; eli jokainen hoitaja vastaa vuoronsa aikana sovituista asiakkaista. Lääkehoidon päävastuu on vuoro kohtaisella lääkevastaavalla.

Intervalli- ja kuntoutusyksikössä työskentelee myös eri alojen opiskelijoita harjoittelujaksoillaan sekä työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa olevia henkilöitä avustavissa tehtävissä mm. pyykki-,

keittiö- ja järjestelytehtävissä.

Henkilöstön mitoitus on AVI:n määräysten mukainen, 0,78 työntekijää /asiakas. Henkilöstön poissaolot täydennetään sijaisjärjestelyin. Lyhytaikaiset sairauspoissaolot korvataan pääsääntöisesti varahenkilöstön avulla. Jos varahenkilöitä ei ole saatavilla, pyydetään ulkopuolinen sijainen. Ulkopuolisina sijaisina pyritään käyttämään yksikköön perehdytettyjä opiskelijoita, jotka ovat suorittaneet 2/3 osaa opinnoistaan tai eläkkeelle jääneitä hoitajia ellei vapaata työvoimaa ole muuten saatavissa. Ellei sijaisia saada, voidaan joutua tekemään vuoronvaihtoja, tulemaan vapaapäivältä töihin tai tekemään tuplavuoro. Ylimääräisesti tehdyt vuorot korvataan vapaapäivänä silloin, kun sijainen on saatavilla tilalle.

Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat sijaisten hankkimisesta arkisin. Heidän poissa ollessaan henkilökunnalla on oikeus huolehtia sijaistyövoiman hankkimisesta. Iltojen ja viikonloppujen varalle henkilöstöllä on toimintaohjeet, joiden mukaisesti huolehditaan tarvittavien sijaisten hankkimisesta tai vuorojärjestelyjen tekemisestä.

Henkilöstön lomiin palkataan sijaiset siten, että riittävä miehitys turvataan kaikkiin vuoroihin. Vuosilomat suunnitellaan hyvissä ajoin, jotta sijaisuudet saadaan järjestettyä järkevästi. Yksikössä on kaksi vakinaista vuosilomansijaista, jotka sijaistavat koko ajan muun henkilöstön vuosilomia.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Vakinaiset toimet ja virat sekä pitkäaikaiset sijaisuudet ilmoitetaan avoimesti haettavaksi harkitusti (mm. tulevat organisaatiomuutokset huomioon ottaen). Toimiin, virkoihin ja pitkiin sijaisuuksiin pyydetään täyttölupa terveystaloudenjohtajalta ja henkilöstöpäälliköltä. Näin varmistetaan, että täytettävä paikka on talousarvion mukainen. Samalla selvitetään onko toimi mahdollista täyttää työnkierron kautta ja löytyykö henkilöstöltä halukkuutta siihen.

Lyhytaikaisten sijaisten hankkimiseen käytetään ensisijaisesti LLKY:n varahenkilöstöä ja tarvittaessa ulkopuolisia sijaisia. Määräaikaisia työsopimuksia tehdään vain työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisen työsopimuksen perusteena on sijaisuus.

Vakinaiset virat ja toimet sekä yli 6 kuukautta kestävät määräaikaiset sijaisuudet laittaa haettavaksi hoivatyönjohtaja. Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 4 §:n 3 momentissa säädetyn lisäksi henkilö voidaan ottaa ilman hakumenettelyä

- jos virkaan/toimeen valittu irtisanoutuu ennen hänelle määrättyä virantoimituksen/työsuhteen aloittamispäivää, niin voidaan virka/toimi täyttää uudelleen, sitä aikaisemmin hakeneiden asianomaiset kelpoisuusvaatimukset täyttävien joukosta.
- mikäli viran/toimen hakuajan mentyä umpeen, vapautuu vastaava virka/toimi kuin mikä on julistettu haettavaksi, voidaan myös tämä virka/toimi täyttää virkaa/tointa hakeneiden joukosta ilman uutta hakumenettelyä.

Vakituiset virat ja toimet, sekä yli 6 kuukautta kestävät määräaikaiset sijaisuudet täytetään julkisen tai sisäisen haun periaatteella. Hakijoiden pätevyudet varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset. JulkiTerhikki -tietokannasta tarkistetaan hakijoiden koulutus pätevyys. Hakijoista tehdään ansiovertailua ja sopivimmat kutsutaan työhaastatteluun.

Vakinaiseen virkaan tai toimeen, sekä yli 6 kuukautta kestäväan sijaisuuteen valittujen on toimitettava hyväksyttävä lääkärintodistus terveydentilastaan sekä työterveyshuollon arvio edellytyksistä hoitaa työhön kuuluvia tehtäviä.

Hoivatyönjohtaja tekee valinnasta viranhaltijapäätöksen ja oikaisuvaatimusajan päättymisen jälkeen vaalin (virka) tai valinnan (toimi) vahvistamisen.

Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan kartoittamalla hakijan ammattitaito, työkokemus ja soveltuvuus työhön. Työ-/virkasuhde aloitetaan koeajalla.



## **Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

Henkilöstön perehdytys on järjestetty suunnitelmallisesti ja toteutetaan LLKY:n palvelukodeille laaditun perehdytyslistan mukaan. Perehdytyksessä annetaan tietoa organisaatiosta ja työntekijän omasta yksiköstä sekä henkilön tulevista työtehtävistä. Perehdytystä tarvitsevat uusien työntekijöiden lisäksi työyksikköä vaihtavat sekä sairaus- ja äitiysloman, virkavapaan/työloman tai muun syyn vuoksi jonkin aikaa poissaolleet. Pitkältä palvelussuhdevapaalta palaava perehdytetään uusiin käytäntöihin yksiköissä joko käytännön työn ohella tai perehdytyspäivillä. Perehdytys on osa työntekijän työhyvinvointia.

Palveluvastaava vastaa perehdytyksen järjestämisestä, hän sopii perehdyttäjät, suunnittelee perehdytyksen keston (riippuu työtehtävästä ja uuden työntekijän kokemuksesta) ja huolehtii yleisestä perehdytyksestä. Ammattityöhön perehdyttävän tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä mm. yksikön toimintakäytäntöihin, lääkehoitoon, läheisten ja muiden tahojen kanssa tehtävään yhteistyöhön, opiskelijaohjaukseen, sekä käytettäviin sähköisiin järjestelmiin. Työntekijä vastaa siitä, että perehtyy itse myös kirjalliseen ja sähköiseen perehdytysmateriaaliin. Hän myös sitoutuu allekirjoituksellaan salassapitoon ja siihen, että on saanut perehdytyksen, sekä tietää työntekijän oikeudet ja velvollisuudet.

Opiskelijan ohjaaminen: Intervalli- ja kuntoutusyksikössä on nimetty opiskelijayhdyskuntajäseniä. He nimetään opiskelijalle ohjaaja(t). Ohjaaja huolehtii ja pyrkii ottamaan opiskelijan vastaan tulopäivänä. Hän perehdyttää ja neuvoo opiskelijaa tutustumaan kirjalliseen ja sähköiseen materiaaliin. Opiskelijalla on oma henkilökohtainen opintosuunnitelma ja tavoitteet. Opiskelijan työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon ohjaajan työvuorot, jotta he voivat työskennellä yhdessä. Opiskelija antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt. Näytön vastaanottaa siihen koulutuksen saanut työntekijä.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutus: Henkilöstön ammattitaitoa vahvistetaan täydennys- ja työpaikkakoulutuksilla. Täydennyskoulutus on lakisääteistä. Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta ja sen rahoittamisesta on työnantajalla. Työnantaja vastaa täydennyskoulutuksen järjestämisestä joko kouluttamalla itse tai hankkimalla koulutusta ulkopuolisilta järjestäjiltä. Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan koulutusta, jonka avulla ylläpidetään ja kehitetään työssä tarvittavaa osaamista. Täydennyskoulutus vastaa henkilöstön välittömiin koulutustarpeisiin tai suuntaa tulevaisuudessa tarvittaviin tietoihin ja taitoihin. Täydennyskoulutuksen toteutumista seurataan toimintakertomuksessa.

Henkilöstöä kannustetaan omaehtoiseen kouluttautumiseen ja jatko-opintoihin. Henkilöstön osaamista arvioidaan asiakaspalautteiden ja kehityskeskustelujen avulla. Arvioidut osaamistarpeet ovat koulutussuunnittelun pohjana. Koulutukset on nähtävänä Santrassa, hoidon ja hoivan koulutuskalenterissa.

Velvoitekoulutukset: Lääkehoidon lupakoulutus (LOVe) ja näytöt viiden vuoden välein, tietoturvakoulutus kahden vuoden välein, ensiapukoulutus kolmen vuoden välein ja palo- ja pelastuskoulutukset vuosittain. Hygieniapassikoulutus vaaditaan myös kaikilta.

## **Henkilöstön hyvinvointia ja kehittymistä edistävät käytännöt:**

- Yhteisten pelisääntöjen noudattaminen
- Työohjeiden noudattaminen, esim. siirtoapuvälineiden käyttö
- Vastuualueiden tasapuolinen jakautuminen ja niistä vastaaminen
- Luottamus esimieheen (mm. esimies tapaa henkilökuntaa säännöllisesti, ajaa tasapuolisesti työntekijöiden asioita, on rinnalla vaikeissakin hetkissä, pitää lupauksensa, on näkyvässä ja tavoitettavissa)
- Riittävä ammattitaito, koulutus ja koulutuspalautteiden antaminen (mm. lisäkoulutukset, verkkoopinnot, koulutuksien mahdollistaminen ja myönteinen suhtautuminen)
- Työnkierto
- Kehittämisiltapäivät
- Kehityskeskustelut
- Säännölliset viikkopalaverit
- Hyvinvoiva työyhteisö -> toisista välittäminen (tervehitimiset, kuppikuntien muodostamisen ehkäisy,

avoimuus (otetaan asiat esille), palautteen antamisen opettelu rakentavasti, hyvä perehdytys uusille työntekijöille ja opiskelijoille)

- Yhteinen kehittäminen yhdessä muiden palveluasumisen yksiköiden kanssa
- Ohjeistukset erityistilanteisiin (esim. miten kohdata tyytymätön asiakas tai omainen, miten toimia uhkaavassa tilanteessa)
- Työnohjaus tarvittaessa

### Toimitilat

Intervalli- ja kuntoutusyksikössä on 17 huonetta (13m<sup>2</sup> – 27,5m<sup>2</sup>), joista yksi on yhden hengen huone. Huoneissa on omat wc-tilat, sähkökäyttöiset sairaalasängyt, yöpöydät ja televisio. Huoneiden suihku- ja wc-tilat on suunniteltu siten, että niihin pääsee myös apuvälineillä (rollaattori, pyörätuoli, EVA-teline, suihkutuoli). Asiakkaiden peseytyminen pesulaveria apuna käyttäen onnistuu yksikön yhteisessä suihkutilassa.

Yksikössä on yhteinen ruokailu- ja oleskelutila, jossa asiakkaat ruokailevat ja viettävät aikaa päivittäin. Asiakkaiden käytössä on televisio, musiikin kuuntelulaitteet, sanoma- ja aikakauslehtiä sekä erilaisia harrastusvälineitä. Asiakkaiden ryhmä- ja harrastustoiminta mahdollistuu näissä tiloissa samoin kuin erilaiset yhteiset tapahtumat mm. vuodenaikaan sopivat juhlat.

Asiakkaiden ryhmä- ja yksilökuntoutus onnistuu niin ikään yksikön omissa tiloissa. Yksikössä on oma kuntoilutila, joka on varusteltu erilaisilla kuntosalilaitteilla ja muilla kuntoilutarvikkeilla. Kävely- ja tasapainoharjoituksia voidaan tehdä lisäksi yksikön käytävillä ja porraskäytävässä. Myös ulkoilu toimii yhtenä kuntoutusmuotona ja asiakkaat voivat ulkoilla halutessaan samoin kuin viettää aikaansa yksikön isolla parvekkeella.

Laitoshuoltajat vastaavat huoneiden ja yleisten tilojen siivouksesta laaditun ohjeistuksen mukaisesti. Huoneiden suursiivous suoritetaan kerran vuodessa. Myös hoitohenkilöstö huolehtii päivittäisestä siistimisestä sekä asukkaiden huoneissa että yhteisissä tiloissa. Siistimisessä käytetään aina kulloinkin voimassa olevien hygieniaoheistusten sekä hankintarenkaan ohjeistuksen mukaisia aineita ja noudatetaan aseptista toimintaa. Yksikössä on desinfioiva pesukone (Deko). Käytettävissä on myös terveyskeskuksen välinehuollon palvelut.

Asiakkaiden pyykkihuollosta vastaa Närpiössä toimiva Aquatexin pesula. Työvaatteiden pesusta vastaa vuokravaatepalvelu Lindström Oy.

Jätteet lajitellaan Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymälle laaditun jätehuoltosuunnitelman mukaan. Jäteastioiden tyhjentämisestä vastaa Teuvan kunta.

### Teknologiset ratkaisut

Intervalli- ja kuntoutusyksikössä on käytössä Vivago -hoitajakutsujärjestelmä, johon sisältyy asiakkaiden hälytysrannekkeet. Asiakas voi kutsua hoitajan luokseen painamalla Vivago -kellon tai -tukiaseman hälytyspainiketta. Hälytys tulee hoitajalla olevaan puhelimeen, josta voi ottaa myös puhetyden asiakkaaseen. Järjestelmä ilmoittaa hoitajien puhelimiin, jos asukkaan hälytys on irti, epäkunnossa tai patteri pitää vaihtaa.

Hoitajia varten on turvahälytys, joilla saa kutsuttua apuun työkaverin joko omasta yksiköstä tai Henriikkakodista. Yksikössä on nimetyt pääkäyttäjät, jotka ovat tarvittaessa yhteydessä huoltoon.

Kiinteistön ulko-ovet ovat lukittuina iltaisin ja öisin turvallisuussyistä. Ulko-ovella on kameratoiminnolla varustettu ovikello yksikköön sekä yksikön yhteystiedot. Intervalli- ja kuntoutusyksikön pääovi on lukittuna 24/7. Asiakkaat ja vierailijat pääsevät yksikköön soittamalla ovikelloa. Asiakkaille ja vierailijoille voidaan antaa käyttöön myös ovikoodi.

Henkilökunta pääsee kulkemaan yksikön ovesta kulkupoletin tai ovikoodin avulla. Henkilökunnalla on käytössään myös kiinteistön yleisavain.

Kiinteistössä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Talonmiehet tarkistavat toimivuuden säännöllisesti ja tekevät siitä kirjauksen.

Kiinteistössä on varavoimageneraattori, jonka avulla saadaan sähköä sähkökatkon aikana.

Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto. Asiakashuoneiden, yhteiskäytössä olevien tilojen sekä henkilökunnan tilojen lämpötiloja voidaan tarvittaessa seurata.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asiakkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineet lainaksi pääsääntöisesti LLKY:n fysioterapian apuvälinelainaamosta.

Intervalli- ja kuntoutusyksikön omia apuvälineitä ovat sähkösängyt, pyörätuolit, geriatriset tuolit, rullaattorit, suihkutuolit, pesulaveri, potilasnostimet, siirron apuvälineet kuten pyörähdyslaudat, liukulevyt ja tukivyöt. Apuvälineitä huolletaan säännöllisesti ja korjataan / uusitaan tarpeen mukaan. Lisäksi Intervalli- ja kuntoutusyksikössä on seuraavaa terveyden- ja sairaanhoidon välineistöä: ilmatäytteinen patja, imu- ja happilaitteet, defibrillaattori, verenpainemittareita, verensokerimittareita, saturaatiomittareita, CRP-mittari, istumavaaka ja tippatelineitä. Asiakkailta on käytössään myös henkilökohtaisia lääkinnällisiä apuvälineitä, esim. happirikastin.

Laitteiden ja apuvälineiden tarvetta kartoitetaan säännöllisesti. Fysioterapeutti ja muu henkilökunta yhdessä vastaavat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen kartoituksesta ja viallisten apuvälineiden huollon tilaamisesta. Apuvälineet myönnetään kriteerit täyttävillä asiakkaille, tämä tulee huomioida kartoituksessa. Fysioterapeutti toimittaa apuvälineen asiakkaalle ja tarvittaessa ohjaa sen käytön henkilökunnalle.

Henkilökunta on perehdytetty hoitotilanteissa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön. Läheltä piti -tilanteista, joissa asiakkaalle tai henkilökunnalle olisi voinut koitua terveydellistä haittaa, tehdään HaiPro -ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään viikkopalaverissa, missä pohditaan, kuinka vastaavia tilanteita jatkossa voitaisiin ehkäistä. Lisäksi vaaratilanteet, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle Valviraan sekä valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle.

Vastuu laitteiden toimintakunnosta on jokaisella työntekijällä. Mikäli apuväline rikkoutuu, otetaan yhteyttä fysioterapiaan tai sairaalateknisen huollon huoltoteknikkoon.

Asiakas saa käyttöönsä hoitosuunnitelmansa mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet terveyskeskuksen hoitotarvikejakelusta (Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin hoitotarvikejakelun alueellinen ohje). Hoitotarvikejakelun lähtökohtana on lääketieteellisin perustein todettu pitkäaikainen sairaus, joka on kestänyt vähintään kolme (3) kuukautta. Tarvikkeet ovat asiakkaalle maksuttomia. Näihin kuuluvat mm. vaipat, virtsakatetrit, haavanhoito- ja avannetuotteet. Intervalli- ja kuntoutusyksiköstä tilataan hoitotarvikejakelusta jaksolle tuleville asiakkaille vaipat. Muut asiakkaalle myönnetyt hoitotarvikkeet asiakas tuo mukanaan jaksolle tullessaan. Yksikössä on pieni varasto hoitotarvikkeita, joita voidaan käyttää äkillisiin tarpeisiin.

## **8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

LLKY:n henkilöstölle on laadittu tietoturvaohjeet. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka sekä henkilöstön tietoturvaohjeet ovat saatavissa sekä liikelaitoskuntayhtymän sisäisiltä verkkosivuilta

L:\tietoturva\ohjeet että ulkoisilta verkkosivuilta [www.llky.fi](http://www.llky.fi). Tietoturva- ja tietosuojaohje on tarkoitettu liikelaitoskuntayhtymän koko henkilöstölle, luottamushenkilöille, sen toimeksiannosta työskenteleville (esim. palvelun toimittajat) ja sen tietojärjestelmiä tai toimitiloja säännönmukaisesti käyttäville henkilöille (esim. opiskelijat ja harjoittelijat).

Palvelujohtajat vastaavat palvelualueensa henkilötietojärjestelmien rekistereistä ja antavat henkilötietojen ja asiakirjojen käsittelystä ja menettelytavoista palvelualuekohtaisia ohjeita, jotka esimerkiksi tarkentavat kansallisia suosituksia ja ohjeita sekä alueellisesti sovittuja toimintamalleja. Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän tietosuojaselosteet ovat yleisesti saatavilla yhtymän internet-sivuilla.

Esimiehet vastaavat tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta, ohjeiden noudattamisesta, tiedottamisesta ja valvonnasta omassa yksikössään. Esimies huolehtii, että jokainen työntekijä on tutustunut liikelaitoskuntayhtymätietoturva- ja tietosuojapolitiikkaan sekä henkilöstön tietoturvaohjeisiin ja on tehnyt asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen ennen tietojärjestelmän käyttöluvan hakemista.

LLKY:llä on käytössään tietoturvan ja tietosuojan verkkopohjainen koulutusympäristö henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamisen kehittämistä, ylläpitoa ja seuranta varten. Koulutusympäristö toteutetaan yhteistyössä Granite Partners Oy:n kanssa. Osaamisen ylläpitämiseksi kurssi suoritetaan kahden vuoden välein.

Henkilöstön perehdyttäminen tietuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Uuden työntekijän / opiskelijan kanssa keskustellaan tietuoja-asioista, hän allekirjoittaa salassapitolomakkeen aloittaessaan työt / työssäoppimisjakson ja sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Henkilöstö saa tunnukset ja käyttöoikeudet sähköiseen potilastietojärjestelmään pääkäyttäjiltä.

#### **Vaitiolo- ja salassapitositoumus:**

Työntekijänä sitoudun olemaan käyttämättä, ilmaisematta tai luovuttamatta palvelusuhteen aikana asiakkaisiin, potilaisiin, henkilötietoihin sekä liike- ja ammattisalaisuuksiin liittyviä salassa pidettäviä tietoja, riippumatta siitä, miten tai mihin tieto on tallennettu tai millä tavalla tieto on saatu (kirjallisesti, suullisesti tai havainnoimalla) muutoin kuin työtehtävien vaatimassa laajuudessa ja yhteydessä. Tietojen luovutuksen tulee perustua aina asiakkaan tai potilaan kirjalliseen suostumukseen, asiayhteydestä ilmenevään suostumukseen tai lainsäädäntöön.

#### **Sitoudun noudattamaan seuraavia tietosuojaperiaatteita:**

- Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus koskee minua palvelusuhteeni aikana ja myös sen jälkeen
- Noudatan erityistä huolellisuutta käsitellessäni salassa pidettäviä tietoja
- Pidän salassa kaikki tietooni saamani arkaluonteiset tiedot esim. henkilön sairautta, tutkimusta, hoitoa, taloudellista asemaa tai sosiaalisia etuuksia koskevat tiedot sekä myös asiakkaaksi hakeutumisen ja asiakkuuden olemassaolon sekä turvallisuuteen, tietojärjestelmiin ja kiinteistön liittyvät tiedot.
- Käsitelen vain työtehtävieni edellyttämiä tietoja. En käsittele esim. omia, työkavereiden, lähiomaisten, naapureiden tai julkisuuden henkilöiden tietoja, mikäli työtehtäväni eivät sitä sillä hetkellä edellytä. Omien ja läheisten tietojen käsittely ei ole koskaan sallittua.
- Vastaan käyttäjätunnuksillani ja/tai varmennekortin tunnuksillani tapahtuvasta tietojen käytöstä.
- Vastaan käytössäni olevasta kannettavasta tietokoneesta tai muusta laitteesta niin, ettei laite ja siinä olevat tiedot joudu väärin käsiin.
- Olen tietoinen, että tietojärjestelmissä käyntini ja siellä tehdyt tapahtumat kirjautuvat lokitiedostoihin, niitä valvotaan ja epäilystä väärinkäytöstä raportoidaan esimiehelleni ja tarvittaessa myös viranomaisille sekä henkilölle, jonka tiedoista on kyse.
- Olen tietoinen, että tietojen väärinkäyttö tai tahallinen ohjeiden vastainen toiminta on lainsäädännössä rangaistava teko. Rangaistavaa menettelyä henkilörekisteritoiminnassa koskevat säännökset sisältyvät henkilötietolakiin ja rikoslakiin. Tietojen oikeudettomasta käytöstä voi seurata rikos-, työ- ja vahingonkorvausoikeudellisia seuraamuksia.

Intervalli- ja kuntoutusyksikön kotiutushoitaja tai asiakkaan vastaanottava hoitaja kirjaa asiakkaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja päivittäinen kirjaa-

minen tehdään sähköisesti. Henkilöstöllä on oikeus käsitellä ainoastaan niiden asiakkaiden asiakastietoja, joihin heillä on hoitosuhde. Asiakas kirjataan ulos heti hoitosuhteen päätyttyä.

Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen, kirjataan hoitoon liittyvät tiedot sähköiseen potilasjärjestelmään. Tarvittaessa tulostetaan asiakkaan mukaan asiakirjat ja niiden mukana hoitajan tekemä hoitojakson yhteenveto. Asiakkaan tietoja luovutetaan vastaanottavalle taholle ainoastaan asiakkaan tai hänen edunvalvojansa luvalla (Kanta suostumus).

Tietosuojavastaavalla ja tietoturvavastaavalla on liikelaitoskuntayhtymän ylimmän johdon antama valtuutus ja velvollisuus tehdä tietojärjestelmien ja tietojen käsittelyn tietoturvallisuuden ja tietosuojan seuranta ja valvontaa sekä ryhtyä toimenpiteisiin havaittujen heikkouksien parantamiseksi ja ongelmatilanteiden selvittämiseksi. Heidän apunaan toimii tietoturvatyöryhmä. Lokivalvontaa tehdään säännöllisesti pistokokein sekä tarvittaessa asiakkaan tai esimiehen pyynnöstä. Mikäli valvonnassa ilmenee epäilyä tietosuojaloukkauksista, ilmoitetaan epäilystä rikkeen tehneelle ja hänen esimiehelleen. Todetusta väärinkäytöksestä ilmoitetaan myös rikkeen kohteena olleelle asiakkaalle eli asianomaiselle.

Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan tietosuojaloukkauksista tietosuojavastaavalle tai esimiehelleen. Väärinkäytösten seuraamuksena voi olla esim.:

Salassapitovelvollisuuden rikkominen: joka paljastaa asemassaan, toimessaan tai tehtävässään saadun salassa pidettävän tiedon tai käyttää sitä omaksi tai toisen hyödyksi voidaan tuomita salassapitorikkomuksesta, salassapitorikoksesta tai virkasalaisuuden rikkomisesta sakkoon tai enintään 1v-2v vankeuteen. (RL 38 luku, 1§ ja 2§ ja RL 40 luku, 5§).

Henkilörekisteririkos: joka käyttää henkilötietorekisteriä vastoin käyttötarkoitussidonnaisuutta tai loukkaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai oikeuksia voidaan tuomita henkilörekisteririkoksesta sakkoon tai enintään 1v vankeuteen. (RL 38 luku, 9§).

Tietomurto: joka käyttää hänelle kuulumatonta käyttäjätunnusta tai muutoin oikeudettomasti tunkeutuu tietojärjestelmään, voidaan tuomita tietomurrosta sakkoon tai enintään 1v vankeuteen. (RL 38 luku, 8§).

Paperinen arkistointi tapahtuu noudattaen LLKY:n arkistointiohjeita sekä arkistovastaavan ohjeistusta. Osa asiakirjoista säilytetään yksikön toimistotiloissa lukitussa tilassa.

#### Tietosuojavastaava

Petri Borén

p. 040 194 0894

[petri.boren@seutupalvelukeskus.fi](mailto:petri.boren@seutupalvelukeskus.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Vuoden 2020 kehittämissuunnitelman päätavoitteet ovat Onni asuu kotona – tavoitteiden mukaiset. Niitä työestetään yksiköiden omissa palaverissa ja palveluasumisen yhteisissä työpajoissa.

Asiakaslähtöisyyttä kehitetään edelleen niin, että asiakkaan omannäköinen elämä toteutuisi

- Asiakkaalla on oikeus saada yksilöllisesti ja hänen tarpeidensa ja toiveidensa pohjalta suunniteltua hoitoa. Tähän panostetaan **tutustumalla hyvin asiakkaaseen ja hänen perheeseensä. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma ohjaa arkea.**
- Asiakkaan **itsemääräämisoikeutta** kunnioitetaan ja **arkea eletään hänen ehdoillaan** aina kun se on mahdollista
- **Sujuva tiedonkulku** asiakkaiden, hoitajien ja eri toimijoiden kesken (kirjaaminen, asiakkaan ja läheisten informoiminen, yhteydenpito läheisiin)
- **Asiakkaat osallistuvat** toiminnan suunnitteluun ja ideointiin jaksojen aikana kertomalla henki-



- lökunnalle toivomuksistaan
- Uudet, asiakkaan tarpeisiin (ei rutiineihin) pohjautuvat toimintatavat otetaan käyttöön (**yksilö-vastuinen hoitotyö** niin, että päivien kulkua ohjaavat asiakkaat)
  - Asiakkaat otetaan **mukaan arkisiin askareisiin** joko seuraamaan tai mukaan toimintakyvyn rajoissa
  - **Ympäristöä** (pihaa, puutarhaa, kylänraittia,) hyödynnetään toiminnassa
  - **Elämän loppuvaiheen hoitoa** kehitetään (tietopaketin kokoaminen hoitoketjuun, henkilöstön koulutukset, päätökset palliatiivisesta/saattohoidosta, ennakkoiva hoitosuunnitelma, asiakkaan ja omaisten informointi)
  - **RAI-arviointi** otetaan käyttöön syksyn 2020 aikana. RAI:ta käytetään asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen kokonaisvaltaiseen arviointiin ja tuloksia hyödynnetään hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa tehtäessä / arvioitaessa. <https://www.slideshare.net/THLfi/raiesittely>

#### Omahoitajuutta ja läheisyhteistyötä kehitetään

- Omahoitajuuden tärkeyden ymmärtäminen ja siihen sitoutuminen. **Omahoitajalla on tärkeä rooli** asiakaslähtöisyydessä ja perhekeskeisessä toimintatavassa.
- **Tehtävät** omahoitajakansion mukaisesti
- Omahoitajan ja asiakkaan **yhteisen ajan toteutuminen** ja siihen panostaminen (asukkaan toiveiden mukaisesti)
- Toimiva ja **hyvä yhteistyö** asiakkaan ja omahoitajan välillä sekä asiakkaan tarpeen mukaisesti mahdollisuus tarvittaessa vaihtaa omahoitajaa
- **Yhteydenpito läheisiin** ja heidän ottaminen mukaan asiakkaiden arkeen kannustamalla ja opastamalla

#### Toiminnan järjestäminen poikkeusoloissa

- Valtakunnallisten ja LLKY:n pandemiatoimikunnan ohjeiden noudattaminen ja soveltaminen palvelukodin arkeen
- Poikkeusolojen rajoitukset estävät osan omavalvontasuunnitelmassa suunnitelluista toiminnoista esim. isommat tapahtumat ja vierailut

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### Paikka ja päiväys

Teuvalla 18.11.2020

### Allekirjoitus

Susanna Teerimäki, palveluvastaava