



KAISLAHOVI

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

Sisällys

1	Lukijalle	4
2	Palvelukodin yhteystiedot	4
	HVA:lla palveluina ovat:	5
3	Palvelukodin kuvaus	6
3.1	Toiminta-ajatus	6
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4	Omavalvontasuunnitelma	9
5	Riskienhallinta	12
5.1	Riskien tunnistaminen	13
5.2	Riskien arviointi	16
6	Asukkaan asema ja oikeudet	18
6.1	Palvelutarpeen arviointi	18
6.2	Omahoitaja	19
6.3	Toteuttamissuunnitelma	20
6.4	Yhteistyö perheen ja läheisten kanssa	21
6.5	Asukkaan kohtelu, itsemääräämisoikeus ja osallisuus	22
6.6	Asiakaspalauteen kerääminen ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	22
6.7	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	24
6.8	Asiakkaan oikeusturva	24
7	Palvelun sisällön omavalvonta	26
	Toiminnallinen arki	27
7.1	Ravitsemus	28
7.2	Hygieniakäytännöt	29
7.3	Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy	30

7.4	Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto	31
7.5	Terveyden- ja sairaanhoito	32
7.6	Lääkehoito	33
7.7	Monialainen yhteistyö.....	34
8	Asiakasturvallisuus.....	34
8.1	Turvallisuussuunnitelmat	34
8.2	Henkilöstö.....	38
8.3	Teknologiset ratkaisut	44
8.4	Terveydenhuollon laitteet, tarvikkeet ja apuvälineet.....	45
8.5	Asukkaan maksut, raha-asiat ja omaisuus	46
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	47
9.1	Tietoturva ja tietosuojat	48
9.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	49
10	Kehittämissuunnitelma	50
11	Omavalvontasuunnitelman vahvistus ja allekirjoitus	51

1 Lukijalle

Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelukoti valvoo, seuraa ja arvioi oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä kuulee asukkaita laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ottaen palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen ja tärkein muoto.

Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä toiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin. Omavalvonta on laadun hallintaa, riskienhallintaa sekä jatkuvuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvaillaan yksikön toiminta ja menettelytavat toiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

2 Palvelukodin yhteystiedot

Palveluntuottaja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221323-8

Toimintayksikkö Kaislahovi

Antinniemi 8, 62500 Evijärvi

0447699317, 0407653439

Toimintayksikön vastaava esihenkilö

Vs. Palveluvastaava Mikko Hippi

0447699473

mikko.hippi@hyvaep.fi

Vastuuyksikköjohtaja (esihenkilön esihenkilö)

Minna Ojala-Hurskainen

0444700243

minna.ojala-hurskainen@hyvaep.fi

Lisätietoa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla <https://www.hyvaep.fi/>

HVA:lla palveluina ovat:

Ruokapalvelut: Kauhavan keskuskeittiö, ruokapalvelujen esihenkilö Johanna Mastomäki, johanna.mastomaki@hyvaep.fi

Hammashoidon palvelut

<https://hyvaep.terveytesi.fi/citizenportal/#/login>

Alihankintana ostetut palvelut

Pesula- ja vuokratyövaatepalvelut

Lindström työvaatteet

Alihankkijana toimii EcoWash, asukaspyykki

Lääkäripalvelut

Liisa Kylmänen/Omalääkäri liisa.kylmanen@terveytesi.com Terveystesi Palvelut Oy Joonas Hietala Yhteyspäällikkö, Geriatriapalvelut 050 589 9315 joonas.hietala@terveytesi.com

Lääkkeiden annosjakelupalvelut

Evijärven apteekki 06765104

Vartiointi

Safetor 010 504 120, 24 h/7 vrk

Kuljetuspalvelut

Nina Valo

Logistiikkapäällikkö

050 474 4165 nina.valo@hyvaep.fi kuljetuspalvelut@hyvaep.fi

Rekrytointipalvelut

Ep hva:n oma varahenkilöstö

Tempore

Palveluntuottajat vastaavat alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

3 Palvelukodin kuvaus

Kaislahovi on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö ja 20 asukkaan koti. Jokaisella asukkaalla on oma huone vuokralla. Huoneen varusteluun kuuluu sähkösäädettävä hoivasänky, hygieniapatja, yöpöytä tms., ja vaatekaappi. Muilta osin asukas saa kalustaa ja sisustaa oman huoneensa omannäköisekseen. Asukkailla on käytössään omat vaatteet ja muut tekstiilit, kuten liinavaatteet, peitot, tyynyt, päiväpeitot, viltit, pyyhkeet, verhot, liinat sekä esim. pyörätuoliulkoiluun tarkoitettut lämpöpussit. Poikkeuksena ovat vuodesuojat, jotka saa palvelukodista.

Palvelukodissa on asukashuoneiden lisäksi viihtyisiä ja kodikkaita tiloja asukkaiden yhteiseen oleskeluun, ruokailuun sekä harrastuksiin ja kuntoiluun. Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi sekä parantamiseksi. Palvelukodin pihamaa mahdollistaa turvallisen ulkoilun. Kaislahovi sijaitsee Antinrinteen palvelukeskuksessa Evijärven rannalla. Palvelukeskuksessa on myös kuntouttava lyhytaikainen yksikkö ja yhteisöllisen asumisen yksikkö sekä muun muassa laboratorio ja fysioterapiapalvelut.

Kaislahovin kiinteistö on Evijärven kunnan omistama. Kiinteistössä on oma kiinteistönhoitaja, jolle ilmoitetaan mahdolliset kiinteistössä esiintyvät epäkohdat puhelimitse.

Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden
ja kodikkuuden ylläpitämiseksi sekä parantamiseksi.

Palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä huomioidaan asukasrakenne, asukkaiden tarpeet/toiveet ja toimintakyky. RAI-tiedon mukaan (ajalta 1.7.2024-31.12.2024) Kaislahovin asukkaiden keski-ikä on 87,9 vuotta. Asukkaat tarvitsevat runsaasti henkilökunnan apua ja heistä suurin osa on täysin tai lähes täysin autettavia. Asukkaat ovat pääsääntöisesti monisairaita, ja heistä 92–100 % sairastaa muistisairautta.

3.1 Toiminta-ajatus

Palvelukodissamme asukas elää omannäköistä aktiivista elämää lämminhenkisessä kodikkaassa ympäristössä, osallistuvana yhteisön jäsenenä, henkilökunnan ja läheisten tuella.

Toimintaamme ohjaa asukkaan toimintakyvyn voimavaralähtöinen ylläpitäminen ja edistäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Lähtökohtana on itsemääräämisoikeutta kunnioittava, tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu.

Asukas voi elää kodissaan elämänsä loppuun saakka ja hänelle turvataan hyvä elämän loppuvaiheen hoito ja saattohoito.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimimme Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti ja toteutamme hyvinvointialueen yhteistä palvelulupausta; **Palvellen parasta – vierelläsi kun tarvitset**

Olemme pohtineet yhdessä henkilökunnan/asukkaiden kanssa, miten hyvinvointialueen arvot näkyvät toiminnassamme sekä asukkaan että työntekijän näkökulmasta. Olemme kirjanneet ajatuksemme seuraavaan taulukkoon.

YHTEISET ARVOT	Asukkaan näkökulmasta	Työntekijän näkökulmasta
Asiakaslähtöisyys ja siihen kiinteästi liittyvät • Itsemääräämisoikeus • Osallisuus • Omatoimisuuden tukeminen • Perhekeskeisyys • Yhteisöllisyys	Asukkaan tahto tulee huomioiduksi eri tilanteissa. Omatahtinen elämä; esim. ruokailut ja uni. Suodaan mahdollisuus osallistua toimintakyvystä huolimatta. Asukas saa aikaa, rohkaisua, kannustusta omatoimisuuteen. Kannustetaan läheisiä vierailulle, huomioidaan heitä, pidetään yhteyttä sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Yhteiset ruokailutilat käytössä. Tutut hoitajat hoitamassa. Asukkaat saavat asiantuntevaa hoitoa.	Noudatetaan asiakkaan tahtoa niin pitkälle kuin mahdollista. Hoitaja kunnioittaa asukkaan rytmiä. Henkilökunta huolehtii asukkaan tilaisuuksiin. Annetaan aikaa tehdä itse ja kannustetaan. Omahoitajuus käytössä, tarvittavat yhteydenotot läheisiin pääosin omahoitajan toimesta. Erilaisuuden hyväksyminen Koulutetut ihmiset töissä, salassapitoasiat kiinteä osa ammatillisuutta.

Ammattitaito ja ammatillisuus		
Avoimuus ja yhdenvertaisuus	Jokaista kohdellaan tasavertaisesti, mutta samalla yksilöllisesti.	Jokainen asukas saa tasaveroista ja toiveittensa mukaista palvelua, yksilöllisyys huomioiden.
Vaikuttavuus ja talous	Päättäjiltä toivotaan hyviä päätöksiä, joilla ikäihmisten elämänlaatu saadaan pidettyä vähintäänkin hyvällä tasolla.	Pyrimme palvelun tuottamisessa laadukkaaseen lopputulokseen ottaen kuitenkin huomioon kustannuskysymykset.
Uudistumiskyky ja elämänmyönteisyys	Erilaisia ja uudenlaisia virkistystoiminnan muotoja toivotaan tuottamaan elämäniloa.	Hyödynnetään uusia ja vanhoja tekniikan keinoja piristämään asukkaiden arkea.

Seuraaviin huoneentauluihin on kuvattu palvelukotien toimintaperiaatteet sekä asukkaiden, että työyhteisön näkökulmasta. Huoneentaulut on tulostettu kaikkien näkyville myös palvelukodin ilmoitustaululle.

Ikäihmisten palvelut, ympärivuorokautinen palveluasuminen

Onni asuu kotona



Asun omassa kodissani ja minulla on tukena omahoitajani sekä iso joukko muita ammattitaitoisia ja turvallisia ihmisiä.



Elän omannäköistä elämää. Ulkoilen, kuntoilen ja harrastan voimieni ja mieltymysteni mukaan. Halutessani voin olla yhdessä muiden asukkaiden kanssa. Yhdessä vietämme juhlapäiviä ja osallistumme palvelukodissa järjestettyyn toimintaan.



Mielipidettäni kysytään. Olen läheisteni kanssa mukana minua koskevissa asioissa.



Jos sairastun, saan hoitoa ja huolenpitoa - elämäni loppuun saakka.



Palvellen parasta - vierelläsi kun tarvitset



Perheeni, läheiseni ja ystäväni sekä vapaaehtoiset ovat osa kotimme elämää.



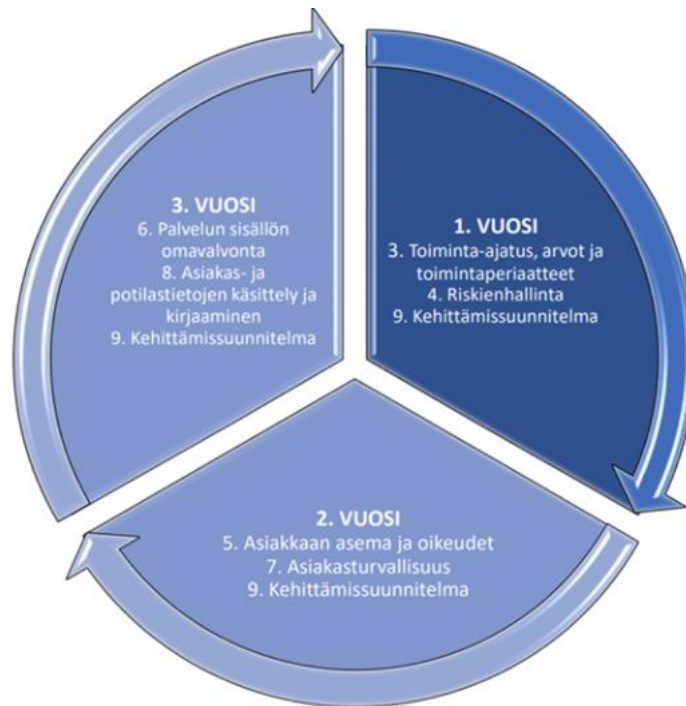
4 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma toimii sekä palvelujen laadun kehittämisen työkaluna että perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistamme hyvän palvelun, puutummme epäkohtiin ajoissa sekä kehitämme toimintaa.

Kaislahovin omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja seurannasta vastaa vs. palveluvastaava Mikko Hippi ja vastaava sairaanhoitaja Katja Hautamäki.

Kaislahovin palveluvastaava seuraa omavalvonnan toteutumista yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Palveluvastaava vastaa siitä, että Kaislahovissa toimitaan lakien ja asetusten mukaan sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvauksen mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja työskentelee osan työajasta asukkaiden parissa ja valvoo, että käytännön työssä toimitaan omavalvontasuunnitelman mukaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä esihenkilön ja henkilökunnan kanssa. Vuosittain otetaan lähempään tarkasteluun tietyt aihealueet seuraavassa kuvassa esitetyn toimintamallin mukaan.



Omavalvontasuunnitelman päivittämisen toimintamalli

Omavalvontasuunnitelma sisältää isoja asiakokonaisuuksia. Toimintamallissa omavalvonnan teemat on jaettu omavalvontasuunnitelman otsikoiden mukaisesti määritellyille ajanjaksoille kolmen vuoden aikaikkunaan. Kyseisenä ajankohtana palvelukodeissa syvennyttään perusteellisemmin toimintamallissa määriteltuihin omavalvonnan teemoihin yhdessä mm. koulutuksen keinoin. Teemojen käsittelyn yhteydessä nousevat muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Myös muiden teemojen osalta omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina asioiden muuttuessa siten, että suunnitelma on aina ajantasainen.

Omavalvonnan teemojen käsittelyn ja arvioinnin tuloksena laaditaan vuosittain yksikön toiminnan kehittämistä ohjaava kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan aina seuraavan vuoden omavalvontasuunnitelman käsittelyn ja päivittämisen yhteydessä.

Tämän kertaisen päivityksen yhteydessä kävimme yhdessä henkilökunnan kanssa läpi asiakkaan asemaa ja oikeuksia, sekä asiakasturvallisuutta sekä mietittiin toiminnan tavoitteita vuosille 2025–2026. Suunnitelman kirjallisesta päivittämisestä vastasivat Mikko Hippi ja Katja Hautamäki.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukodin ilmoitustaululla ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla, Ikäihmisten ympärivuorokautinen asuminen - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (hyvaep.fi). Henkilökunnan kappaleet löytyvät henkilökunnan toimistosta.

Omavalvontaa toteutetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa kuvattujen vastuiden mukaisesti:

- Kaikki työntekijät osallistuvat omavalvontaan ilmoittamalla havaitsemistaan riskeistä ja poikkeamista.
- Esihenkilö toteuttaa omavalvontaa ja riskienhallintaa omalla vastuualueellaan. Hän vastaa omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen seurannasta ja havaittujen puutteellisuuden korjaamisesta sekä ohjeiden noudattamisesta ja huolehtii henkilöstönsä osaamisesta ja velvollisuuksista.
- Sosiaalijohtaja, ikäihmisten palveluiden palvelualue-, palveluyksikkö- ja vastuuyksikköjohtajat vastaavat omavalvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta omilla vastuualueillaan.

Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti. Hyvinvointialueella omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein verkkosivuilla

www.hyvaep.fi/hyvinvointialue/omavalvonta. Kaislahovissa omavalvonnan toteutumista käydään läpi henkilöstöpalaverissa kolme kertaa vuodessa vuosikellon mukaan, seuraten mm. henkilöstömitoitusta, laatumittareita, asiakaspalautteita ja vaaratapahtumailmoituksia. Niiden perusteella tehdyt/tehtävät muutokset sovitaan ja kirjataan muistioon, jotta omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan toteutuu. Muistio tallennetaan omavalvontasuunnitelman yhteyteen.



Kaislahovissa seurataan asiakkaiden tyytyväisyyttä asiakastyytyväisyyskyselyillä esim. THL:n kerro palvelustasi -kyselyn perusteella. Kirjallisten ja suullisten palautteiden sekä epäkohtailmoitusten perusteella voimme seurata toiminnan laatua ja missä voisimme parantaa toimintaamme. Henkilöstön sitoutumista ja hyvinvointia seuraamme vaihtuvuuden ja poissaolojen perusteella.

5 Riskienhallinta

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omavalvontaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta. Kaislahovin riskienhallinnasta vastaa: vs. palveluvastaava Mikko Hippi.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Riskienhallinnan tavoitteena on estää vaaratilanteiden syntyminen.

Hyvinvointialueen omavalvonnan ja riskienhallinnan asiakirjat löytyvät intrasta Strategiat ja linjaukset -otsikon alta sekä hyvinvointialueen nettisivuilta www.hyvaep.fi

Strategiat - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (hyvaep.fi)

- Hallintosääntö
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue- ja palvelustrategia
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointikertomus ja hyvinvointisuunnitelma
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintasääntö
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Henkilöstöstrategia
- Omavalvontaohjelma
- Valvontasuunnitelma
- Savuton HYVAEP toimintamalli
- Asiakaslähtöisyyden osaamisen kehittämismalli
- Tietojohdamisen hallintamalli ja kehittämissuunnitelma

5.1 Riskien tunnistaminen

On tärkeää, että henkilökunta, asukkaat ja läheiset ovat esihenkilöiden ja johdon lisäksi mukana kehittämässä turvallista palvelukotia, ja tuovat esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä mm. haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten kautta ja tekevät tarvittaessa sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia.

Turvallisuudesta huolehditaan yhdessä.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että palvelukodissa on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus

HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Se mahdollistaa vaaratapahtumista oppimisen ja toimii yksikön toiminnan kehittämisen apuna. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

HaiPro -haitta ja vaaratapahtumailmoitus kannattaa tehdä aina kun ilmoittaja kokee, että johonkin asiaan puuttumalla voitaisiin toiminnasta saada turvallisempaa. Jos ilmoittaja on epävarma ilmoittamisesta, on varmintä tehdä ilmoitus.

Etenkin läheltä piti -ilmoituksia kannattaa tehdä. Näin voidaan ennaltaehkäistä vaaroja ja haittoja.

Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita erillisiä tunnuksia. Oman ilmoituksen tilannetta pääsee katsomaan Oman ilmoituksen seuranta -linkistä. Sisään kirjaudutaan ilmoituksen tunnusluvulla. Tunnusluvun antamisen jälkeen näkyy ilmoituksen otsikkotiedot ja ilmoituksen tilaa kuvaava väri.

Sähköiset lomakkeet ja ohjeet löytyvät

- henkilökunnalle hyvinvointialueen sisäisestä verkkoalustasta (intra), Työn Tueksi -> ohjelmat-> Wpro- työn vaarojen selvittäminen ja arviointi.
- asiakkaille ja läheisille nettisivuilta, anna palautetta kohdasta <https://www.hyvaep.fi/palaute/>

HaiPro-järjestelmään (**potilas-/asiakasturvallisuusilmoitus**) ilmoitetaan asukkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asukkaalle. HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan siis sekä läheltä piti -tapahtumia että haittatapahtumia. Ilmoittaja voi olla joko asiakas/läheinen tai oman/toisen yksikön työntekijä.

HaiPro-ilmoitus menee tiedoksi palvelukodin esihenkilölle. Hän käsittelee ilmoituksen viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n sisällä. Hän luokittelee ilmoituksen järjestelmään ja päättää millaisia toimenpiteitä se vaatii. Mikäli asukas tai läheinen on jättänyt yhteystiedot, häneen ollaan yhteydessä 14 vrk:n kuluessa.

Esihenkilö tuo säännöllisesti joko yksittäisiä ilmoituksia tai koottuja aihekokonaisuuksia palvelukodin henkilöstöpalaveriin. Yhdessä mietitään, miten jatkossa toimitaan, ettei vastaavaa pääsisi tapahtumaan. Käytännöt kirjataan ja esihenkilö vastaa niiden tiedottamisesta ja perehdyttämisestä.

HaiPro-järjestelmään (**työturvallisuusilmoitus**) ilmoitetaan henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle. Työtapaturmien lisäksi siis raportoidaan myös läheltä piti -tilanteet. Näin pyritään ennakoivaan turvallisuuden parantamiseen.

HaiPro-järjestelmään (**henkilötietojen tietoturvaloukkaus**) ilmoitetaan aina tapahtumasta, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Esimerkkejä: avasin vahingossa väärän asiakkaan tiedot, kirjasin tietoja väärälle henkilölle, postin lajittelukeskus palauttaa rikkoutuneen kirjeen, asiakas ilmoittaa saaneensa toisen henkilön potilas- tai asiakasasiakirjan, työtakin taskusta lattialle tippunut tai pesulaan päätynyt muistilappu, jossa on henkilötietoja tai omien, läheisen, kollegan, naapurin henkilötietojen luvaton katselu.

PosiPro-järjestelmään (**onnistumisilmoitus**) ilmoitetaan onnistumisista organisaatiossa. Onnistumisilmoitukset käsitellään vastaavalla tavalla kuin vaaratapahtumailmoitukset ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämiseen.

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

Vakava vaaratapahtuma

Hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkinta on osa hyvinvointialueen laadun- ja riskienhallintaa sekä omavalvontaa. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut

sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille kohdennetun Vakavien vaaratapahtumien tutkinta- oppaan (2023).

Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti

- kuolemaan johtanut
- henkeä uhannut
- sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen
- pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne.

Vakava vaaratapahtuma on esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaalle tai potilaalle

- on tehty virheellinen toimenpide
- toimenpiteen kohde on ollut väärä
- palvelu tai hoito on annettu väärälle asiakkaalle tai potilaalle tai
- määrätty palvelu tai hoito on jäänyt merkittävältä osin toteutumatta
- on tapahtunut muu läheltä piti -tilanne tai vaaratapahtuma.
-

Kaislahovissa käydään henkilökunnan kanssa läpi vuosittain omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä hyvinvointialueen vakavan vaaratapahtuman ohjeistus. Joka löytyy työntekijöille saatavilla olevasta m-files kansioista.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaan työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus viipymättä salassapitosäynnösten estämättä havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Jos huomaat työssäsi epäkohtia asukkaan palvelun toteuttamisessa, taikka muun lainvastaisuuden, tee ilmoitus. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- palvelussa ja asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, on vakavia puutteita.

- asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia, esim. fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, hengellistä, taloudellista tai kemiallista kaltoinkohtelua
- asukasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan
- käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti
- puhutellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti
- psyykenlääkkeiden käyttöä, jonka ainoana tarkoituksena on hillitä asukkaan liikkumista, käyttäytymistä tai muuta toimintaa
- asukkaan liikkumista rajoitetaan ilman lupaa

Ilmoitus tehdään aina asukkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asukkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön esihenkilölle. Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueelle vapaamuotoisella ilmoituksella ja lähettää se kirjaamo@hyvaep.fi.

Ilmoituksen voi tehdä nimellä tai nimettömänä. Lomake ja ohjeet löytyvät intrasta: intrastahttps://www.hyvaep.fi/uploads/2024/01/palveluntuottajan_henkilökunnan_lakisaateine_n_ilmoitusvelvollisuus-lomake.pdf

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen. Esihenkilön/ikäpalveluiden johdon on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi ensisijaisesti omavalvonnallisin toimenpitein.

Ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä ohjaus- ja valvontayksikköön, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

5.2 Riskien arviointi

Tärkeää on oman aseman tiedostaminen = riskitietoisuus

Täytyy muistaa, että kaikkia riskejä ei voi välttää, mutta seurauksia voi lieventää ennaltaehkäisyllä ja tilanteisiin varautumalla.

Riskien arviointi Wpro-ohjelmalla on osa riskien arviointia ja hallintaa. Kaislahovissa riskien arviointi toteutetaan kerran vuodessa, viimeisin arviointi tehty syksyllä 2025. Kaislahovin riskejä arvioitiin yhdessä pohtimalla, asiakaspalautteita analysoimalla, HaiPro -tilastoja tutkimalla ja palaverissa esiin tulleita asioita miettimällä. Oleellimmat riskit kartoitettiin ja kuvattiin seuraavaan taulukkoon. Kaislahovin riskienhallinnasta vastaa palveluvastaava vs. palveluvastaava Mikko Hippi.

PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT 1. Esim. asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen, henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen. 2. Turvaton ympäristö, esim. toisia kohtaan aggressiivinen asukas.	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI 1. 1 Avoin keskustelu asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä arvoista yksikössä. Yksikköpalavereissa sääntöjen ja toimintaohjeiden läpikäyminen. Säännölliset palo- ja pelastusharjoitukset. Oppaisiin ja ohjeisiin tutustuminen ja niiden noudattaminen. Lukukuittaukset päivitysten yhteydessä. 2. Mahdollisimman turvallisen ympäristön luominen. Haipro -ilmoitukset väkivalta ja läheltä piti -tilanteista.
LÄÄKEHOITOON LIITTYVÄT RISKIT 1. Henkilöstöstä johtuvat riskit (esim. osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski). 2. Asiakkaasta johtuviin riskeihin (esim. lääkekielteisyys ja lääkkeiden piilottelemisen ja poissylkemisen)	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI 1. Lääkeluvallinen hoitaja kummallakin käytävällä jokaisessa vuorossa. Tiedonkulun varmistaminen lääkemutoksista, esim. annosjakelun ulkopuolisten lääkkeiden osalta. Rauhallinen työskentelytila ja hoitotilanne. 2. Henkilökunnan ammattitaidon varmistaminen lääkekielteisen asiakkaan kohtaamiseen lääkeshoidollisissa tilanteissa.
TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT 1. Roskien vienti talvella vaikeaa, liukasta märkeä pitkin. 2. Toimimattomat laitteet ja sähkösänkyjen huoltoaikataulutus. 3. Asiakashuoneet ahtaita jos apuvälineitä paljon käytössä.	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI 1. Hiekoituksesta huolehtiminen ja valaistuksen lisääminen roskia vietäessä. 2. Laitteiden ja sähkösänkyjen huolto ajallaan. 3. Huolehditaan asiakashuoneiden esteettömyydestä ja viedään ylimääräiset apuvälineet pois kun niitä ei tarvita.
ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT 1. Asiakas ei halua syödä tai juoda.	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI 1. Itsemääräämisoikeus ruokailun suhteen, esim. milloin on nälkä. 2. Muistutellaan asiakasta apuvälineen tärkeydestä, sekä huolehditaan että

2. Asiakas lähtee liikkeelle ilman apuvälinettä -> kaatuminen mahdollista. 3. Asiakas voi toimia aggressiivisesti henkilöstöä kohtaan.	apuvälinettä käytetään jos asiakas ei itse muista. 3. Uusien työntekijöiden perehdytys aggressiivisten asukkaiden varalta. Väkivaltaan käytettävät tavarat pois asiakkaan saatavilta.
TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT 1. Esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI 1. Asukkaista pyydetään luvat kuvien ja nimien julkaisemiseksi. Asiakirjojen oikeaoppinen tuhoaminen ja arkistointi. Uloskirjautuminen aina koneelta poistuessa. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja ja -turva koulutukset. Ilmoitusvelvollisuus
HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT 1. Äkkinäiset poissaolot työvuoroista, työskentely pienellä henkilöstömäärällä. Tai sijaisella ei ole esimerkiksi lääkehoidon toteuttamiseen pätevyyttä tai kirjaamiseen vaadittavia tunnuksia. 2. Lääkevirheet. 3. Kirjaamisen puutteellisuus, tiedon kulun ongelmat 4. Työyhteisön ilmapiiriongelmat	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI 1. Kaikilla työntekijöillä asianmukainen koulutus. Tavoitellaan sijaisten hankinnassa lääkeluvallisuuteen sekä tunnusten avaamiseen työvuorolle. 2. Lääkehoidon toteuttamisen rauha ja riittävä perehtyminen yksikön lääkehoitoon. 3. Pyritään varaamaan kirjaamiseen riittävä aika vuoroissa. Suullisella raportilla edistetään tiedonkulkua. 4. Vaalitaan tasapuolisuutta ja yhdenvertaisuutta. Erilaisuuden hyväksyminen työtavoissa ja persoonallisuuksissa.

Edellisellä valvontakäynnillä 2024 tehdyt huomautukset toimintaan on korjattu.

6 Asukkaan asema ja oikeudet

6.1 Palvelutarpeen arviointi

Kun asiakas hakee asumispalveluita, hyvinvointialueen asiakasohjausyksikkö arvioi hänen palvelutarpeensa yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä asiakkaan muiden olemassa olevien hoitotahojen kanssa RAI -arviointijärjestelmää apuna käyttäen.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen myöntäminen perustuu aina asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen kokonaisvaltaiseen arviointiin ja myöntämisessä noudatetaan voimassa olevia ympäri vuorokautisen palveluasumisen myöntämisperusteita. Asiakasohjausyksikkö tekee palvelun myöntämisestä ja asiakasmaksusta valituskelpoiset viranhaltijapäätökset.

Myös palvelukodissa palvelun sisältö muodostuu aina asukaskohtaisesti kunkin asukkaan palvelutarpeen mukaisesti, ja se kirjataan asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Palvelutarpeen arviointi tehdään RAI-järjestelmää apuna käyttäen kuukauden kuluessa palvelukotiin muutosta ja jatkossa tilanteen oleellisesti muuttuessa tai vähintään puolivuositain.

Kuvan lähde: [RAI-arviointi asiakastyössä - THL](#)

Hyvinvointialueella on laadittu ohjeistus ympärivuorokautisen palveluasumisen työntekijöiden tueksi.

- Palvelukotien RAI-arviointiprosessi
- RAI-käyttäjien roolit ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Etä-Pohjanmaan hyvinvointialueen RAI-koordinaattorina toimii Kirsi Hakola.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen RAI-yhdyshenkilönä Jaana Auressalmi.

Kaislahovissa on nimetty RAI-vastaavat (2kpl).

6.2 Omahoitaja

Kaislahovissa on jokaiselle asukkaalle nimetty yksi tai kaksi omahoitajaa. Asiakas ja hänen läheisensä ovat tietoisia siitä, keitä hänen omahoitajansa ovat.

Omahoitaja vastaa asiakkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii asiakkaan hoidon ja hoivan asiantuntijana. Hoidollisiin tarpeisiin perehtymisen lisäksi omahoitajan tärkeä tehtävä on selvittää, miten oman asiakkaan mielekäs ja oman näköinen elämä mahdollistuu käytettävissä olevilla resursseilla. Hän toimii linkkinä ulkomaailmaan valvomalla asiakkaan etuja, ollen tarvittaessa puolestapuhuja ja rinnalla kulkija. Omahoitajan kanssa vietetään yhteistä aikaa viikoittain asiakkaan esittämän toiveen mukaisesti esimerkiksi ulkoillen, valokuvia katsellen tai ihan vain jutellen.

Omahoitajuus on osa työntekijän perustehtävää. Palvelukodissa on laadittu konkreettinen omahoitajan toimenkuva, joka käydään läpi myös asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa, kun uusi asukas muuttaa.

Päivittäistä työtä tehdään sen sijaan vastuuhoidajuuden (yksilövastuinen hoitotyö) periaatteella. Tämä tarkoittaa sitä, että hoitaja vastaa työvuoronsa ajan sovittujen asiakkaiden arjesta, mm. perus- ja lääkehoidosta, kuntoutuksesta, aktiviteeteista sekä niihin liittyvästä kirjaamisesta. Vastuuhoidajuuden avulla pyritään yksilölliseen, jatkuvaan, kokonaisvaltaiseen ja suunnitelmalliseen hoitoon ja palveluun.

6.3 Toteuttamissuunnitelma

Asukas osallistuu oman palvelunsa ja hoitonsa suunnitteluun ja arviointiin omien voimavarojensa mukaan. Halutessaan läheinen voi olla mukana (paikan päällä tai puhelimitse), ellei asukkaalla ole mitään sitä vastaan.

Omahoitaja vastaa asukkaan palvelutarpeen arvioinnista sekä toteuttamissuunnitelman laatimisesta kuukauden sisällä asukkaan muutosta, ja jatkossa suunnitelman päivittämisestä puolivuositain tai jo aikaisemmin, jos asukkaan vointi oleellisesti muuttuu. Apuna käytetään RAI-ohjelmaa. Sen avulla arvioidaan asukkaan toimintakykyä, terveydentilaa, voimavaroja ja tarpeita, yhdessä hänen kanssaan.

Arvioinnista ja toteuttamissuunnitelman päivityksestä tiedotetaan asukasta ja läheisiä. Uusille asukkaille/läheisille jaetaan tarvittaessa THL:n kirjallinen tiedote.

RAI-arviointi auttaa selvittämään kuinka asukas voi ja millaista tukea hän tarvitsee.

RAI-arvioinnissa keskustellaan asukkaan voinnista ja hänen omista tavoitteistaan ja tärkeänä pitämistään asioista.

Arvioinnin perusteella suunnitellaan asukkaan tarpeiden ja omien tavoitteiden pohjalta päivittäinen arkitoiminta ja -kuntoutus sekä perus- ja sairaanhoito. RAI-arvioinnin perusteella myös seurataan asukkaan voinnin muutoksia ja tavoitteiden toteutumista.

Asukkaan suunnitelman pohjaksi kerätään RAI-arvioinnin lisäksi tietoa elämäntapa- ja elämäntilanteen avulla hänen elämänsähistoriastaan, ihmissuhteistaan, arvoistaan, vakaumuksistaan, mieltymyksistään, vastenmielisiksi kokemistaan asioista, elämän merkkitapahtumista, työstään, harrastuksistaan, jne.

Kun asukas muuttaa Kaislahoviin, niin käydään hoitoneuvottelu. Neuvottelussa käydään läpi oleellisia käytännön asioita:

- miten ja kuinka usein yhteyttä pidetään, ja kenen toimesta (omahoitaja ja/tai läheinen) ja miten toimitaan äkillisissä tilanteissa (esim. öisin)
- palvelukodin toimintakulttuurista (asukkaan koti, läheiset voivat olla mukana kuten aikaisemmassakin kodissa)
- työnjaosta ja hoivakumppanuudesta läheisten kanssa (esim. parturin ja jalkahoitojen tilaaminen, asukkaan laatikoiden siivous, läheisten osallistuminen hoivaan ja ulkoiluun)
- toiveet elämän loppuvaiheesta
- laskujen toimittamisen ja maksamisen käytännöt

Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan myös asukkaan hoitotahto, vakaumustahto ja elämänlaatutestamentti.

Elämän loppuvaiheen ennakoiva hoitosuunnitelma voidaan tehdä jo asukkaan muuttaessa palvelukotiin, mutta viimeistään silloin, kun vaikean sairauden etenemiseen ei enää voida merkittävästi vaikuttaa. Ajoissa tehty ennakoiva hoitosuunnitelma on erityisen tärkeä asukkaille, joiden sairaus pahenee toistuvasti (esimerkiksi keuhkohtaumatauti tai sydämen vajaatoiminta) tai jotka voivat menettää kykynsä luotettavaan kommunikaatioon sairauden etenemisen vuoksi (esimerkiksi muistisairaudet ja motoneuronitauti).

Lääkäri vastaa ennakoivasta hoitosuunnitelmasta. Sitä laadittaessa hoitoneuvottelu sisältää keskustelut sairauden luonteesta, hoitomenetelmistä, hoidon tavoitteista (hoitolinjaukset), hoidon rajauksista sekä potilaan toiveista ja peloista sairauden edetessä ja kuoleman lähestyessä. Keskustelujen pohjalta pyritään konkreettiseen hoitosuunnitelmaan, jossa ennakoidaan potilaan kivun ja muiden fyysisten oireiden hoito sekä asiakkaan ja hänen läheistensä psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet. Hoidon järjestelyiden kannalta määritellään, esimerkiksi miten hoito toteutetaan, kuinka konsultaatio järjestetään ongelmatilanteissa (esimerkiksi kotisairaala tai sairaalan palliatiivinen konsultaatiotiimi) ja miten toimitaan, jos pahenemisvaihe ei väisty hoidosta huolimatta.

Kun toteuttamissuunnitelma on valmis, se käydään läpi asukkaan ja läheisen kanssa ja siitä nostetaan tärkeimmät ja yhdessä sovitut asiat huoneentauluun eli Elämän puuhun. Näin suunnitelman tärkeät asiat ovat aina esillä ja jokainen asukasta hoitava ja läheinen ovat tietoisia tavoitteista sekä sovitusta ja asukkaalle tärkeistä asioista. Elämän puu päivitetään toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä.

6.4 Yhteistyö perheen ja läheisten kanssa

Jokainen asukas määrittelee itse, ketkä kuuluvat hänen perheeseensä. Palvelukodissa tuetaan asukkaan määrittelemää perheenjäsenyyttä mm. mahdollistamalla tärkeiden henkilöiden vierailut. Läheisten osallisuutta tuetaan asukkaan hyvinvoinnissa. Asukkaan läheisille annetaan tarvittaessa ohjausta, keskustelumahdollisuuksia ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä yhteisesti sovitulla tavalla. Läheisiä rohkaistaan ylläpitämään yhteyksiä asukkaaseen ja osallistumaan aktiivisina toimijoina asukkaan arkeen.

Asukkaan omahoitajien tehtävänä on huolehtia säännöllisestä yhteydenpidosta asukkaan/perheen nimeämään yhteyshenkilöön. Yhteydenpidon tavoista omahoitajien ja läheisen kesken sovitaan, kuten myös siitä miten toimitaan äkillisiin tilanteisiin liittyvissä asioissa. Välitön tiedotus tärkeissä asukkaan tilanteeseen vaikuttavissa asioissa annetaan ensisijaisesti sovitulle yhteyshenkilölle. Läheisille annettavan tiedon tulee perustua ajankohtaisuuteen ja sen tulee olla oikeaa. Asukkaan nimeämän yhteyshenkilön nimi ja yhteystiedot ovat kirjattuna asiakastietojärjestelmään.

6.5 Asukkaan kohtelu, itsemääräämisoikeus ja osallisuus

Asukkaalla on oikeus hyvään, arvostavaan ja tasavertaiseen kohteluun niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan palvelukodissa huomioon.

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.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asukkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa. Jos asukkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä on selvitettävä yhdessä läheisten tai edunvalvojan kanssa; mitä hän olisi toivonut.

Käytännön tekoja asukkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumiseksi:

• Asukkaaseen tutustutaan ja hänet otetaan mukaan arkensa, hoitonsa ja kuntoutuksensa suunnitteluun (mm. elämäнкаari -lomake, hoitoneuvottelut, RAI-arvioinnit, lääkärikäynnit, liikkumista rajoittavat toimenpiteet) • Asukas ilmaisee oman tahtonsa esim. elämänlaatutestamentissa ja/tai hoitotahdossa ja vakaumustahdossa, ja häntä tuetaan kaikessa päätöksenteossa
• Asukas päättää arjen valinnoista (mm. heräämis- ja nukkumaanmenoajat, kauneudenhoito, pukeutuminen, ruokailu, huoneen sisustus, vierailut, harrastukset, ulkoilu)
• Asukasta kannustetaan ja avustetaan osallistumaan palvelukodin toimintaan, yhdessäoloon, ulkoiluun ja harrastuksiin oman kiinnostuksensa mukaan • Asukkaan ja läheisten välistä yhteydenpitoa tuetaan
• Asukas osallistuu halutessaan asukaskokouksiin ja on siten mukana palvelukodin toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä
• Asukas antaa suullista ja/tai kirjallista palautetta. Asukas voi tehdä tarvittaessa muistutuksia/kanteluita

6.6 Asiakaspalauteen kerääminen ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Hyvinvointialueen asiakaspalauteprosessi ja -roolit sekä ammattilaisen tarkistuslista löytyvät intrasta

ASIAKASPALAUTE HYVINVOINTIALUEELLA (hyvaep.fi)

Asiakaspalautteen keräämisen ja palautteen käsittelyn ohje - checklist ammattilaisille (hyvaep.fi)

Asiakas- ja läheispalautetta kerätään yksikössämme seuraavasti:

- Asukkaan tai läheisen antama oleellinen suullinen palaute (sekä positiivinen että rakentava) kirjataan QPro -järjestelmään hoitajan toimesta
- Kirjallista palautetta varten yksikössä on palautelaatikko, joka tyhjennetään viikon tai kahden välein.
- Asukaskokouksissa asukkaiden tuoma palaute kirjataan muistioon, joka on nähtävillä asukkaiden oleskelutilan ilmoitustaululla. Asukaskokouksia järjestetään kuukausittain henkilökunnan toimesta. Niihin voivat osallistua myös läheiset.
- Läheisillä ja asukkailla on myös mahdollisuus antaa sähköistä palautetta hyvinvointialueen nettisivuilla, osoitteessa www.hyvaep.fi/palaute
- Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan joka toinen vuosi Terveystietokeskuksen ja hyvinvoinninlaitoksen toteuttaman kyselyn avulla ja joka toinen vuosi hyvinvointialueen omalla kyselyllä.

Asiakas- ja läheispalautteet käsitellään seuraavasti:

- Esihenkilö tuo suullisen, kirjallisen ja sähköisen palautteen sekä asukaskokousten muistiot säännöllisesti parin kuukauden välein ja tarvittaessa useamminkin yksikön palaveriin.
- Asiakastyytyväisyyskyselyt käydään läpi ensin ympärivuorokautisen palveluasumisen esihenkilöpalaverissa ja sen jälkeen henkilökunnan kanssa yksikköpalavereissa esihenkilön toimesta

Asiakas- ja läheispalautetta hyödynnetään

- palvelukodin toiminnan suunnittelussa (arki, kuntoutus, juhlat jne.)
- henkilöstön koulutussuunnittelussa (esim. asiakkaan/muistisairaahan kohtaaminen, itsemääräämisoikeus)
- omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, kun mietitään seuraavan vuoden kehittämiskohteita
- lääkehoitosuunnitelmaa päivitettäessä

6.7 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Rajoitustoimenpiteestä on kysymys silloin, kun toimenpiteellä puututaan asukkaan perusoikeuksiin, kuten liikkumisvapauteen ja itsemääräämisoikeuteen. Toisinaan, tarkan harkinnan ja lääkärin päätöksen perusteella saatetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta rajoittaa käyttämällä liikkumista estäviä välineitä. Tällaisia ovat turvavyöt, turvaliivit, sängynlaidat, tuoliin kiinnitettävät pöydät (geriatrinen tuoli) ja hygienihaalarit.

Palvelukodissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä.

Asukkaan vapauden rajoittaminen on sallittua vain hoitavan lääkärin päätöksen perusteella.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Olennaista on, että turvavälinettä käytetään vain niin kauan, kuin se on tarpeen ja käytön tarvetta tulee jokaisella käyttökerralla harkita.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä lääkärin että läheisten kanssa. Lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimia koskeva päätös tehdään vain lyhyeksi aikaa ja sen tarpeellisuutta tarkastellaan jatkuvasti.

Liikkumista rajoittavia välineitä käytetään myös asiakasturvallisuuden varmistamiseen. Esimerkiksi lukittavilla ulko-ovilla voidaan varmistaa se, että muistisairas asiakas saa liikkua palvelukodin tiloissa vapaasti, mutta turvallisesti, ilman eksymisriskiä. Asukaskohtaisissa hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa tuodaan esille, että palvelukodin ulko-ovet ovat asiakasturvallisuuden vuoksi lukittuina. Mikäli asukas kykenee itsenäisesti liikkumaan palvelukodin ulkopuolella, hänellä on mahdollisuus siihen. Tällöin asia kirjataan asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

6.8 Asiakkaan oikeusturva

Hoitoon tai palveluunsa tyytymättömällä asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus keskustella asiasta palvelukodin esihenkilön kanssa. Keskustelussa pyritään löytämään asiaan ratkaisu ja korjaamaan mahdollinen epäkohta.

Jos asiakas haluaa keskustelun yhteydessä tehdä muistutuksen, hänelle annetaan muistutuksen tekemiseen tarvittava ohjaus, tarvittaessa kirjallinen lomake ja ohjaus sen käyttöön tai ohjaus sähköisen asiointilomakkeen käyttöön.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus. Muistutukset lähetetään osoitteella: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa,

Muistutus käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastaus on perusteltava asian edellyttämällä tavalla ja siitä tulee käydä ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty, tai miten asia on muuten ratkaistu. Muistutus käsitellään ja siihen vastataan kohtuullisen ajan sisällä, kun muistutus on vastaanotettu ja kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaikaan vaikuttaa muistutuksen laajuus ja lisäselvitysten tarve. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksena käsitellystä asiasta on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon.

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Ohjeet ja lomakkeet muistutuksen tekoon löytyvät hyvinvointialueen nettisivuilta:

Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (hyvaep.fi)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat auttavat tarvittaessa. Palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Ajantasaiset yhteystiedot löytyvät hyvaep:n verkkosivuilta www.hyvaep.fi

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista

- rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyä
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun.

7 Palvelun sisällön omavalvonta

Kaislahovissa toimitaan Etelä- Pohjanmaan ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvaus löytyy myös hyvinvointialueen nettisivuilta <https://www.hyvaep.fi/uploads/2023/09/ymparivuorokautisen-palveluasumisen-palvelukuvaus2023.pdf>

Ympärivuorokautisen palveluasumisen omavalvontaa ja yhteiskehittämistä toteutetaan esihenkilö- ja yksikköpalavereissa ja erilaisissa työpajoissa näyttöön ja hyviin käytäntöihin perustuen, mm. perushoidon kehittämiseen liittyvän STEPPI-verkoston avulla.

Kaislahovin STEPPI- AGENTTIA ei ole nimettynä tällä hetkellä. Yhteisissä keskusteluissa on päätetty, että jokainen hoitaja toimii omalta osaamiseltaan agenttina. Esille nousseita asioita käydään läpiyksikön palavereissa.

Omavalvonnan ja kehittämisen tueksi on laadittu vuosikello. Palvelukodin toiminnan laatua ja sisältöä seurataan ympärivuorokautisen palveluasumisen yhteisillä RAI-ohjelmasta saatavilla laatumittareilla, jotka mukailevat ikäihmisten laatusuosituksen RAI-laatuindikaattoreita.

Esihenkilöt ja RAI-vastaavat seuraavat oman yksikkönsä tilannetta RAI-järjestelmässä olevilla laaturaportteilla, ja käyvät tuloksia läpi henkilökunnan kanssa neljä kertaa vuodessa pohtien seuraavia asioita:

- onko arvioinnit tehty säännöllisesti puolivuositain kaikista asukkaista
- onko arvioinnin kysymyksiin osattu vastata oikein
- miten tulokset ovat muuttuneet, ollaanko menossa kohti laaturaportteja
- mitä kehittämistoimia tulisi tehdä, että tavoitteet saavutettaisiin
- mitä hyviä käytäntöjä tulee tukea, että hyvät tulokset säilyvät

Laaturaportteiden lisäksi toimintaa seurataan Terveystieteiden- ja hyvinvointilaitoksen (THL) RAI-palauteraportteja tarkastelemalla. Raportti julkaistaan kaksi kertaa vuodessa ja niistä saadaan asiakasrakenteen lisäksi tietoa mm. hoidon laadusta. Raportin avulla oman yksikön tuloksia voidaan verrata hyvinvointialueen muihin yksiköihin ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta muihin hyvinvointialueisiin.

Laatumittareista tehdään esihenkilöille yhteenveto neljästi vuodessa ja THL:n palauteraportteista kahdesti vuodessa laatukoordinaattorin toimesta.

Tukea ja tietoa palvelukotien kehittämiseen ja omavalvontaan liittyvissä asioissa saa
laatukoordinaattori Jaana Auressalmelta.

Toiminnallinen arki

Asukkaan fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä tuetaan arkikuntoutuksella ja harrastustoiminnalla esim. kulttuurihyvinvoinnin keinoin. Asukkaan voimavarat kartoitetaan sekä toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset arvioidaan säännöllisesti RAI-ohjelman avulla ja kirjataan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asukasta kannustetaan, aktivoidaan ja rohkaistaan päivittäisissä arjen toiminnoissa itsenäisyyteen. Hänelle mahdollistetaan päivittäin vuoteesta ylös nouseminen, pukeutuminen päivävaatteisiin sekä ruokailu istuma-asennossa, jos se asukkaan voinnin kannalta on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

Asukkaan kaatumistapaturmia ehkäistään puuttamalla havaittuihin kaatumisen riskitekijöihin. Kaatumisriski (sisältyy RAI – arviointiin) kartoitetaan vähintään puolivuositain hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivityksen yhteydessä. Asukkaiden apuvälineiden tarve arvioidaan yksilöllisesti ja hänelle järjestetään tarpeenmukaiset apuvälineet.

Asukkaalla on mahdollisuus ulkoilla oman toiveensa ja toimintakykynsä mukaisesti ympäri vuoden, myös henkilökunnan avustamana. Asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja halukkuus ulkoiluun, tavoitteet ulkoilun määrästä ja toteutustavasta.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimisen yhteydessä selvitetään asukkaan toiveet virkistys- ja harrastustoiminnasta sekä asioista, joita hän haluaa arjessaan tehdä. Päivittäisessä hoitotyössä huolehditaan, että asukkailla on mahdollisuus toteuttaa toiveitaan (esim. television katsominen, käsityöt).

Kaislahovin virkistystoiminta

Päivittäisinä toimintoina pyritään ulkoiluttamaan asukkaita. Tämä toiminto on suunniteltu niin, että iltavuoroon tuleva työntekijä vie asukkaita ulos. Tässäkin otetaan huomioon asukkaan itsemääräämisoikeus.

Asukkaille järjestetään harrastus-, ryhmä- ja kulttuuritoimintaa viikoittain. Toimintaa järjestettäessä otetaan huomioon asukkaiden sosiaaliset, henkiset ja hengelliset tarpeet sekä asiakkaiden omat toiveet. palvelukodin käytävän ilmoitustaululle laitetaan näkyville tulevat tapahtumat asiakkaiden harrastustoiminnasta, esiintyjistä, lehdenlukijoista jne. Tällöin asukkaan läheiset näkevät käydessään, mitä ohjelmaa on tulossa ja voivat osallistua mahdollisuuksiensa mukaan. Yhteisiä, pienempiä tai suurempia toimintatuokioita järjestetään joitain kertoja viikossa (mm. luku-, keskustelu- tai jumppatuokiot, elokuvien katselu, askartelu, laulaminen). 3-4 kertaa vuodessa on joitain isompia juhlia, esim. joulun ja pääsiäisen aikaan sekä kesäaikaan lättykestejä ja makkaran paistamista ulkoterassilla. Toimintaa järjestetään monipuolisesti huomioiden palvelukodin, kolmannen sektorin, vapaaehtoisten ja teknologian tuomat mahdollisuudet (esim. striimaukset, YouTube-kanava).

7.1 Ravitsemus

Asukkaiden terveyteen ja toimintakykyisyyteen vaikuttaa hyvä ravitsemus. Asukkaan ruokailutottumukset, mieltymykset ja allergiat selvitetään hänen muuttaessaan palvelukotiin. Tietoja päivitetään tarvittaessa, kuitenkin aina hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Kaislahoviin tuodaan lounas ja päivällinen Ylihärman hyvinvointiaseman keittiöltä päivittäin. Aamupala ja iltapala valmistetaan Evijärven keittiöllä. Ruoka jaetaan keittiöllä annoksiin ja kuljetetaan lämpökärryllä asukkaiden oleskelutiloihin, jossa se tarjoillaan asukkaille. Osa asukkaista syötetään vuoteeseen, tilanteen ja voinnin mukaan.

Ruokalistoissa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ruokasuosituksia ikääntyneille Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus (julkari.fi) ja otetaan huomioon rakennemuunnellut ja erityisruokavaliot sekä erityistoivomukset. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asukkaan riittävä ravinnonsaanti sekä ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys. Ruokalistoissa otetaan huomioon myös perinneruoat sekä vuodenaikojen vaihteluun kuuluvat sesonkiruoat. Asukkaiden toiveita ruokalistan suhteen otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon ja esitetään toiveita keittiölle. Asukailta ja henkilökunnalta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja palautetta hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä.

Ruokalistat ja ruokailuajat ovat asukkaiden ja läheisten nähtävillä. Päivittäin asukkaalle tarjotaan ateriat seuraavasti: aamupala (klo 8–9), lounas, päiväkahvi (klo 14), päivällinen (klo 16–17), iltapala (klo 19–21) ja tarvittaessa yöpala. Ruokailuajoissa huomioidaan, ettei iltapalan ja aamupalan välinen aika ylitä 11 tuntia ja ateriat jakautuvat tasaisesti päivän mittaan. Lisäksi palvelukodissa tarjoillaan perinneruokia. Asukkaalle annetaan valintaoikeus jokaisella aterialla (mm. ruokajuoma, leipä).

Heikkokuntoisten asukkaiden riittävä nesteiden ja ravinnon saanti sekä ruokailussa tarvittava apu turvataan. Asukkailla on mahdollisuus erikoisruokavalioihin esimerkiksi allergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi, kuin myös uskonnollisista tai vakaumuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuolisia ja ravitsemuksellisesti riittäviä. Rakennemuunnellun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.

Kaislahovissa kiinnitetään huomioita asukkaan ruokailupaikkaan (pöydän vieressä, tuolissa istuen, kannustaen ruokailemaan muiden seurassa), ruokailuhetken onnistumiseen (turvallisuus ja rauhallisuus) ja itsenäisyyden tukemiseen ruokailussa. Ruokailussa huomioidaan asiakkaan ruokailuun liittyviä erityispiirteitä esim. nielemisvaikeudet, tarve ruuan osittamiselle tai ravitsemuksen tehostamiselle sekä ruokailussa avustamiselle tarvittaessa. Palvelukodissa on tarvittavia erityisruokailuvälineitä (esim. paksukahvaiset aterimet), apuvälineitä (esim. korokkeet, lautasten liukuesteet) ja esim. muistisairaille soveltuvia astioita.

Asukkaan ruokahalua ja nesteiden saantia seurataan päivittäin, tarvittaessa nestelistan ja laboratoriokokeiden avulla. Lisäksi ravitsemustilaa seurataan painon mittauksella 1–3 kuukauden välein ja tarvittaessa useamminkin, sekä MNA-testillä puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä ja tarvittaessa useammin. Tarpeen mukaan asiakkaalle annetaan lisäravinteita, täydennys- tai letkuravintovalmisteita.

Palvelukotiin on laadittu keittiön omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tietoa mm. aterioiden ja elintarvikkeiden hankinnasta, kuljetuksesta, vastaanottamisesta, säilytyksestä, ruoanvalmistuksesta, tarjoilusta, jäädytyksestä, astiahuollosta, siivouksesta, hygieniasta, jätehuollosta sekä henkilökunnan koulutuksesta ja perehdytyksestä.

Palvelukodin henkilöstöllä on voimassa oleva hygieniapassi.

7.2 Hygieniakäytännöt

Asukkaan omat tottumukset, tarpeet ja toiveet ohjaavat hygieniasta, vaatetuksesta ja ulkonäöstä huolehtimista. Asukas huolehtii oman toimintakykynsä mukaisesti näistä, mutta häntä autetaan tarpeen mukaan. Asukas voi käyttää omia henkilökohtaisia nimikoituja vaatteitaan tai vaihtoehtoisesti Kaislahovin tarjoamia vaatteita. Asukkaan läheinen huolehtii vaatteiden nimikoimisesta ja ensisijaisesti vaatteiden hankinnasta. Asukas voi halutessaan päättää itse, mitä vaatteita hän pukee päälleen ja kuinka usein niitä vaihtaa. Vaatteiden puhtaudesta, siisteydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta huolehditaan. Samoin huolehditaan asukkaan siistiin ulkonäköön liittyvistä asioista. Asukkaan mahdollisuuksia osallistua yksilöllisiin hyvinvointia lisääviin palveluihin tuetaan (yksityinen jalkahoito, fysioterapia, kampaaja/parturi yms.).

Kaislahovissa asukkaan suihkutusten tai saunomisen tarve sekä ulkonäköön liittyvät asiat otetaan huomioon yksilöllisesti. Hän osallistuu peseytymiseensä oman toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaisesti sekä saa tarvittaessa ohjausta ja apua peseytymisessä. Aukkaalla on mahdollisuus suihkutus- ja/tai saunapalveluun vähintään kerran viikossa.

Aukkaan erittämisen tarpeet otetaan huomioon yksilöllisesti. Häntä tuetaan käymään WC:ssä säännöllisesti mahdollisesta inkontinenssista huolimatta, ja intiimihygieniasta huolehditaan päivittäin tarpeiden mukaisesti. Kaislahovista huolehditaan asukkaan yksilöllisten vaippojen hankkiminen hoitotarvikejakelusta.

Aukkaan ihon kunto tarkastetaan päivittäin. Mahdollisiin muutoksiin reagoidaan, suunnitellaan tarpeenmukainen hoito, hoito-ohjeet kirjataan ja voinnin/ tilan muutoksia seurataan. Aukkaan suuhygieniasta huolehditaan aamuin illoin. Tarpeen mukaisesti konsultoidaan erityisasiantuntijoita esim. suuhygienistiä tai haavahoidon asiantuntijahoitajaa.

Aukkaan kokonaisvaltaiseen hoitoon liittyy myös hoitotoimenpiteiden yhteydessä ympäristöstä huolehtiminen. Huolehditaan, että asiakkaan huone on kunnossa, pyyhittää tahrat, viedään roskat ja oiotaan tekstiilit sekä otetaan roskat lattiailta. Lisäksi eritetahrat poistetaan välittömästi eritetahradesinfektio-ohjeiden mukaisesti.

7.3 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Tartuntatautilain mukaan palvelukodissa on suunnitelmallisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita, ja esihenkilön tulee seurata mikrobien esiintymistä ja huolehtia tartuntojen torjumisesta, mm. asukkaiden ja henkilökunnan suojauksesta.

Vastuulliseen ja ammatilliseen toimintaan sekä infektioiden ehkäisyyn kuuluu olennaisena osana käsihygieniä, työ- ja suojavaatteiden oikea käyttö, omasta terveydestä ja siisteydestä huolehtiminen sekä sairauksien asianmukainen hoito. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on velvollinen noudattamaan hygieniaoheita. Henkilökunnan tulee hallita asiakkaiden hoidossa tavanomaiset varotoimet. Henkilökunnalta edellytetään lain vaatimaa rokotesuojaa ja rokotesuoja tarkistetaan vuosittain esihenkilön toimesta (Tartuntatautilaki 1227/2016).

Henkilökunta opastaa myös asiakkaita ja tarvittaessa läheisiä ja muita vierailijoita käsihygienian noudattamisen ja toteuttamisen suhteen. Infektioita seurataan ja niistä raportoidaan säännöllisesti. Epidemioista tiedotetaan ja niihin liittyviä erityisohjeistuksia noudatetaan. Kaislahovissa käytetään CE-hyväksytyjä suojavarusteita ja henkilökuntaa koulutetaan suojavarusteiden käyttöön. Työskentelyssä toteutetaan aseptista työjärjestystä. Tarvittaessa toteutetaan infektio- ja tartuntatautieristystä. Hygieniä-asioihin kouluttaudutaan mm. Oppiportin verkkokurssien ja hyvinvointialueen järjestämien koulutuksien avulla.

Hyvinvointialueella toimii infektioiden torjuntayksikkö, jossa toimii infektioyllilääkäri, osaston yllilääkäri ja hygieniahoitajat. Jokaisessa sotekeskuksessa toimii erikseen nimetty tartuntataudeista vastaava lääkäri. Kaislahovissa on nimetty hygieniayhdyshenkilö.

Lisätietoa: Infektioiden torjunta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (julkari.fi)

7.4 Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Kaislahovin tilojen siivouksesta ja toiminnan vaatiman puhtaustason ylläpidosta huolehtivat palvelukodin omat tilahuoltajat seuraavasti:

- asukashuoneiden ja wc-tilojen siisteydestä huolehditaan päivittäin
- infektio- ja erityistilanteissa siivouksen toteutusta muutetaan hygieniaohteistusten mukaisesti
- siivouspalvelut on kuvattu tarkemmin siivoussuunnitelmassa
- siivouksesta on perehdytysohjelma ja kirjalliset siivousohjeet, joissa määritellään puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu
- Kaislahovista löytyvät siivoukseen kuuluvat tarvittavat aineet, välineet ja kulutustarvikkeet (esim. wc-paperi, kertakäyttöiset käsipyyhkeet, roskapussit), sekä tilojen ja välineiden desinfiointiin tarkoitetut desinfiointiaineet
- asukkaat voivat osallistua siivoukseen toteuttamissuunnitelman mukaisesti

Kaislahovissa on kirjalliset jätehuolto-ohjeet, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät.

Asiakkaiden tekstiilit huolletaan pääsääntöisesti pesulassa. Henkilökunta huolehtii, että asiakkailta on aina käytettävissä puhtaita käyttötekstiileitä. Kaislahovin tekstiilihuoltoon sisältyvät

- asukkaan vaatteiden, liinavaatteiden, pyyhkeiden vaihto ja pesu sekä kaappeihin järjestäminen
- pyyhkeiden vaihto vähintään joka toinen viikko ja yksilöllisesti asukkaan tarpeen mukaan
- liinavaatteiden vaihto vähintään joka toinen viikko ja yksilöllisesti asukkaan tarpeen mukaan
- vuodevaatteiden pesu (tyynyt ja peitot) vähintään kaksi kertaa vuodessa tai yksilöllisesti asukkaan tarpeen mukaan
- vaatteiden pienehköt korjaustoimenpiteet (esim. napin kiinnitys)
- infektiopyykin asianmukainen käsittely ja pesu
- asukas vastaa itse erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden ja tekstiilien huollosta ja pesusta sekä omien vaatteidensa ja tekstiiliensä nimikoinnista tekstiiliohjeen ja

henkilökunnan ohjeistuksen mukaan. (Käytännössä näissä toimissa auttajina toimivat asukkaan läheiset.)

7.5 Terveysten- ja sairaanhoito

Palveluun sisältyy asukkaan terveydentilan ja voinnin säännöllinen seuranta ympärivuorokautisesti sekä terveydentilan äkillisiin ja ennakoimattomiin muutoksiin vastaaminen välittömästi. Asukkaan terveyden- ja sairaanhoito toteutetaan yhteistyössä Kaislahovin vastuulääkärin (Terveytesi palvelut Oy) kanssa, sekä tarvittaessa perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa, tai asiakkaan itse valitseman yksityislääkärin kanssa. Palvelukodin sairaanhoidosta ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä vastaavat yksikön sairaanhoitajat, tarvittaessa yhteistyössä kotisairaalan kanssa.

Asukkaan palveluun kuuluu oireenmukainen hoito huomioiden yksilölliset tarpeet. Palvelukodissa toteutetaan asukkaalle määrätty tavanmukaiset hoitotoimenpiteet sekä laboratorionäytteiden ottaminen. Säännölliset seurannat (mm. verenpaine, verensokeri) toteutetaan lääkärin ohjeen mukaan ja/tai tarvittaessa hoitohenkilökunnan arvion mukaan.

Äkillisissä tilanteissa, ennen yhteydenottoa lääkäriin, toimitaan Äkillinen yleistilan lasku – kaavakkeen (jatkossa hoidontarpeen arvio -kaavake) mukaisesti.

Käyttöoireiset muistisairaat kohdataan arvostavasti ja hoidetaan ensisijaisesti hoitotyön keinoin. Tarpeen mukaan heidän hoidossaan konsultoidaan lääkäriä.

Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Suuhygienisti käy palvelukodissa sovitusti tarvittaessa tarkistamassa asukkaiden suun ja hampaiden kunnon ja ohjeistamassa asukkaita ja henkilökuntaa.

Kaislahovissa asukkaiden terveydentila tarkastetaan lääkärin toimesta kerran vuodessa ja säännöllisiin sairautensa edellyttämiin lääkärintarkastuksiin ja suunhoidon palveluihin, tutkimuksiin ja hoitoon joko lääkärikonsultaation tai kiirevastaanotto- tai päivystyskäynnin kautta ympäri vuorokauden. Asukkaan siirtyessä terveydenhuoltopalvelujen piiriin, henkilökunta huolehtii, että asiakkaalla on mukanaan ajantasaiset lääkitystiedot sekä toimintakykyyn ja terveydentilaan liittyvät tiedot (esim. hoitajan lähete).

Asukkaan tarvitseman kuljetuksen järjestämisestä muuhun hoitoyksikköön, esim. lääkärinvastaanotolle tai keskussairaalan poliklinikalle, huolehditaan yhteistyössä läheisten kanssa. Varsinaisen kuljetuksen asiakas maksaa itse. Ensisijaisesti asiakas itse tai hänen läheisensä järjestää tarvittavan saattajan.

Tavoitteena on, että asiakas saa elää Kaislahovissa elämänsä loppuun saakka, ellei lääketieteellisistä syistä ole tarvetta sairaalahoidolle. Myös saattohoito järjestään palvelukodissa. Saattohoitopäätöksen tekee hoidosta vastaava lääkäri potilaslain mukaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa. Saattohoidossa on keskeistä asiakkaan oireiden lievittäminen, kärsimyksen vähentäminen ja jäähyväisten jättö sekä asiakkaan ja läheisten henkinen tuki. Saattohoitotilanteessa tehdään tarpeen mukaan yhteistyötä mm. lääkäripalveluiden ja kotisairaalan kanssa. Henkilökunnan tukena on Etelä-Pohjanmaan alueen palliatiivisen- ja saattohoidon palveluketju (<https://www.terveysportti.fi/apps/ltk/article/shp01305?search=palliatiivinen>). Henkilökunnalla on myös palvelukotikohtainen ohjeistus asiakkaan kuoleman jälkeen tehtävistä toimenpiteistä.

7.6 Lääkehoito

Kaislahovin lääkehoitosuunnitelma pohjautuu hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito -oppaan pohjalta laadittuun palvelualuekohtaiseen malliin. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa Kaislahovin sairaanhoitajat ja vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 2.7.2025. Uudet työntekijät perehdytetään Kaislahovin lääkehoitosuunnitelmaan. Perehdytys sekä päivityksen jälkeinen tutustuminen todennetaan allekirjoituksella.

Palvelukodin asukkailla on omat, henkilökohtaiset lääkkeet, jotka hankitaan avoapteekista, pääsääntöisesti koneellisesti annosjaeltuna. Kaislahovissa ei ole äkillisiä, akuutteja tilanteita varten yhteiskäyttöistä lääkevarastoa. Omavalvonnan keinoin varmistetaan, että lääkehoitoa toteutetaan ja lääkkeet säilytetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Käytössä on lääkehoidon omavalvontaan tarkoitettu lomake.

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkehoidon luvat, jotka noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä lupakäytäntöjä. Luvat on allekirjoittanut Etelä-Pohjanmaan pohjoisen alueen ylilääkäri. Osaaminen osoitetaan vähintään viiden vuoden välein hyvinvointialueen antamien ja viimeisimmän voimassa olevan Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeiden mukaisesti.

Lääkehoidon toteutumisen kokonaisuudesta vastaava henkilö, sekä hänen sijaisensa on nimetty.

Lisäksi jokaisessa työvuorossa on nimetty lääkehoidosta vastaava ja sitä toteuttava lääkehoitoon koulutettu työntekijä. Lääkeluvattomat henkilökunnan jäsenet eivät saa osallistua lääkehoidon toteuttamiseen.

Asukkaan lääkehoitoon ja -huoltoon sisältyvät seuraavat asiat:

- asukkaiden lääkkeiden tilaaminen apteekista (ottaen huomioon erityisluvalliset lääkkeet) ja tarpeellisten apteekkiasioiden hoitaminen, asukkaan tai hänen läheisensä

ohjaaminen sopimusten tekoon apteekin kanssa (annosjakelusopimus, reseptipalvelusuostumus, tiliasiakkuus)

- kokonaislääkityksen tarkistaminen tarpeen mukaan ja lääkemuutosten tekeminen lääkärin ohjeiden mukaisesti, lääkelehden päivittäminen, lääkemuutoksista kertominen asukkaalle ja tarvittaessa hänen läheisilleen
- asukkaiden ohjaus, neuvonta ja tukeminen hyvän lääkehoidon toteutumiseksi
- lääkkeiden annostelu asiakaskohtaisiksi annoksiksi. Asiakkaiden lääkejako toteutetaan annosjakelupalveluna, jolloin se on asukkaalle maksuton (apteekin perimän annospalvelujakelun kustannuksen maksaa palveluntuottaja), mutta lääkkeet asiakas maksaa itse.
- lääkehoidon toteuttaminen eri annostelureittejä käyttäen sekä lääkehoidon vaikuttavuuden ja vaikutusten seuranta ja arviointi, tarvittaessa yhteistyössä kotisairaalan kanssa
- lääkeainepitoisuuksiin liittyvistä kontroleista huolehtiminen
- lääkehoitoon liittyviin poikkeamiin on laadittu toimintaohje. Poikkeamat selvitetään välittömästi ja tilanteeseen reagoidaan. Lisäksi poikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asukkaalle ja/tai hänen läheisilleen tiedotetaan asiasta. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös hyvinvointialueen turvallisuuspäällikölle.
- käytössä on myös poikkeaman ilmoitus Haipron kautta.

7.7 Monialainen yhteistyö

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Esimerkiksi terveydenhuollon (lähiterveyspalvelut, sairaanhoitopalvelut) kanssa yhteinen tietojärjestelmä (Lifecare ja jatkossa myös sosiaali Lifecare) ja yhteisesti sovitut käytännöt, kirjaaminen sekä hoito- ja palvelupolut takaavat asukasturvallisuutta.

Asukkaan muuttaessa Kaislahoviin yhteistyö asiakasohjauksen ja edellisen hoitoyksikön välillä on tärkeää. Samoin myös silloin, jos asukas muuttaa yksiköstä toiseen.

8 Asiakasturvallisuus

8.1 Turvallisuussuunnitelmat

Varautuminen tarkoittaa valmistautumista ennakolta erilaisiin onnettomuuksiin, häiriö- ja kriisitilanteisiin. Tavoitteena on palvelukodin toiminnan mahdollisimman häiriötön jatkuminen ja asukasturvallisuus.

Pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja varautumis- ja valmiussuunnitelmaan kirjataan palvelukodin keskeiset riskit ja riskien hallinta häiriötilanteiden aikana. Näitä ovat tulipalon lisäksi mm.

- tietoliikenteen, tietojärjestelmien ja puhelinliikenteen käytön häiriöt (miten asiakasturvallisuuden jatkuminen ja viestintä taataan)
- sähkönjakelun ja kaukolämmön häiriöt (millä tavoin varavoima ja lämmitys turvataan, miten varustaudutaan, esim. otsa- ja taskulamput, miten ruokailu toteutetaan, miten kylmälaitteiden suhteen toimitaan)
- vesihuollon häiriötilanne, vesivahinko (juomaveden varaaminen katkotilanteissa tai puhdistaminen saastumistilanteissa, veden katkaiseminen vesivahinkotilanteissa, wc:n käyttö)
- pitkät hellejaksot (millä keinoin asiakkaiden ja henkilökunnan jaksamisesta ja terveydestä huolehditaan)
- sisälle suojautuminen lähialueen tulipalon, kaasuvaaran tai säteilyvaaran vuoksi (ilmanvaihdon sammuttaminen, ovien ja ikkunoiden sulkeminen ja rakojen tiivistäminen, joditabletit, väestönsuojat)

Turvallisuussuunnitelmat löytyvät Kaislahovin kummankin käytävän kansliasta.

Palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu. Suunnitelma löytyy kummankin käytävän kansliasta. Palveluvastaava vastaa päivittämisestä vuosittain yhdessä pelastusviranomaisten kanssa.

Palotarkastus on tehty ja viranomaisen hyväksymä 15.8.2024.

Hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontakäynti on suoritettu 29.10.2025.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa

Hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontapalvelut	Hyvinvointialueella on lakisääteinen velvollisuus huolehtia järjestämisvastuulleen kuuluvan palvelutuotannon ohjauksesta ja valvonnasta. Ohjauksella ja valvonnalla edistetään ja varmistetaan palvelujen käyttäjien asiakasturvallisuutta, asiakkaiden oikeuksien toteutumista sekä palvelujen vaatimustenmukaisuutta ja hyvää laatua. Ohjausta ja valvontaa toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti. valvontasuunnitelma-2023.docx (live.com) Valvontaan sisältyvät olennaisena osana neuvonta ja ohjaus. Ohjauksen tavoitteena on auttaa yksikköä suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaansa vaatimustenmukaiseksi sekä ennaltaehkäistä asiakasturvallisuutta vaarantavien rakenteiden ja toimintamallien syntymistä ennaltaehkäiseväsi.
Terveydensuojelu-valvonta	Ympäristöterveydenhuollon toimesta toteutetaan sosiaalihuollon toimintayksikön tarkastuksia (terveydensuojeluvalvonta) kolmen vuoden välein. Tavoitteena on yksilön terveyden ylläpitäminen ja edistäminen sekä ennaltaehkäistä, vähentää ja poistaa sellaisia elinympäristössä

	esiintyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittaa. Tarkastuksissa seurataan mm. ilmanvaihtoa, pesutiloja, henkilökunnan sosiaalitiloja, siivoustiloja ja piha-alueita. Terveydensuojelulain mukaisen tarkastuksen tavoitteena on tukea omavalvontaa ja viime kädessä selvittää, aiheutuuko toiminnasta terveyshaittaa tai esiintyykö tarkastuskohteessa sellaisia tekijöitä ja olosuhteita, joiden vuoksi terveyshaitta voi syntyä. Tarkastukseen liittyy tavallisesti aistinvaraista tarkastelua ja arviointia sekä usein mittauksia ja mahdollisesti näytteenottoa jatkotutkimuksia varten. Mikäli tarkastuksella todetaan puutteita toiminnassa tai olosuhteissa, antaa terveydensuojeluviranomainen tarpeelliset ohjeet, toimenpidekehotukset tai -määräykset.
Edunvalvonta	Edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu voi olla tarpeen, kun esimerkiksi vaikea sairaus tai korkea ikä ovat heikentäneet asukkaanelkisi kykyä niin, että hän ei itse kykene valvomaan etujaan tai hoitamaan asioitaan. Edunvalvojan määrää Digi- ja väestötietovirasto tai tuomioistuin. Edunvalvojana voi olla yksityishenkilö, esimerkiksi omainen tai muu läheinen. Digi- ja väestötietovirasto tai käräjäoikeus voi määrätä edunvalvojaksi myös yleisen edunvalvojan. Tavallisesti yleinen edunvalvoja on valtion virkamies, joka toimii edunvalvontatoimistoissa. Joillakin alueilla yleisenä edunvalvojana voi toimia myös ostopalveluntuottajan palveluksessa oleva yleinen edunvalvoja. Edunvalvoja huolehtii päämiehensä hyvinvoinnista ja hoitaa tyypillisesti päämiehen omaisuutta ja taloudellisia asioita. Edunvalvontavaltuutettu on aina yksityishenkilö ja hän voi valvoa henkilön etua, jos valtuuttaja on etukäteen tehnyt edunvalvontavaltuutuksen toimintakyvyn heikkenemisen varalta.
Hyvinvointialueen pelastuslaitos	Pelastuslaitoksen suorittamilla palotarkastuksilla valvotaan, että rakennus, sen ympäristö ja muut olosuhteet täyttävät palo- ja henkilöturvallisuudelle asetettavat vaatimukset ja kiinteistön omistaja tai haltija on varautunut onnettomuuksien ennalta ehkäisyyn, vahinkojen torjuntaan ja väestönsuojeluun. Tarkastuksiin liittyy myös tulipalojen ja muiden onnettomuuksien torjuntaa koskevaa opastusta ja neuvontaa. Pelastuslaitos tukee valmiussuunnittelua ja neuvoa yksikköä omatoimisessa varautumisessa. Pelastuslaitos tuottaa myös turvallisuuskoulutusta palvelukodeille (palo- ja pelastusharjoitukset) turvallisuustietojen ja käytännön taitojen lisäämiseksi.
Hyvinvointialueen turvallisuuspalvelut	Hyvinvointialueen nimetyt turvallisuuspäällikkö ja turvallisuuskouluttaja tukevat henkilöstöä turvallisuusasioissa ja vastaavat turvallisuuteen liittyviin kysymyksiin. He työskentelevät yhteistyössä yksiköiden turvallisuusvastaavien kanssa.
Työsuojelu ja työterveyshuolto	Hyvät työolosuhteet ja terveet, hyvinvoivat, työkykyiset työntekijät ovat hyvän asukasturvallisuuden edellytys. Työntekijöiden tukena toimii esihenkilöiden lisäksi työsuojelu ja työterveyshuolto.

	Työsuojelulla tarkoitetaan toimia, joilla vapaaehtoisesti ja myös lain velvoittamana pyritään ehkäisemään, vähentämään ja poistamaan työssä ja työoloista aiheutuvia vaaroja ja vaurioita. Työsuojeluorganisaatio on tukena työnvaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa, joka tehdään WPro-ohjelman avulla. Työsuojelupäällikkönä toimii Sari Kamppinen, puh. 040 636 7001, sari.ma.kamppinen@hyvaep.fi Työsuojeluvaltuutetut ovat: - Sari Kokkinen, 100 %. 1. varavaltuutettu: Sari Oja-Lipasti - Katja Rintamäki, 100 %. 1. varavaltuutettu: Jonna Malinen https://intra.hyvaep.fi/henkilostoasiat/kaikkia-koskevat-tyosuhteasiat/turvallisuuspalvelut-ja-tyosuojelu/tyosuojelu/ Työterveyshuolto on työn ja terveyden välisen suhteen asiantuntija, joka huolehtii yhdessä työpaikkojen kanssa henkilöstön työ- ja toimintakyvyn ylläpitämisestä sekä työturvallisuudesta. Työterveyshuoltoa toteutetaan toimintasuunnitelman mukaan, joka perustuu ajantasaiseen työpaikkaselvitykseen. Yksikön työterveyshuolto: Härmämedi Oy (Kauhava) - Ajanvaraus puh. 06 4831 800
--	--

Henkilökunnan **Henkilöturvallisuusohjeet** löytyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöille tarkoitetusta sivustosta (Intra).

Palvelukotimme turvallisuusvastaavat on nimetty (3kpl).

Turvallisuusvastaavan tehtävät:

- toimii yksikön yhteyshenkilönä turvallisuusasioissa
- ylläpitää yksikön turvallisuuskansiota ajantasaisena
- huolehtii työsuojelu- ja turvallisuusperhdytyksestä
- osallistuu yksikön omavalvontakäynteihin
- pitää yhteyttä työsuojelu- ja turvallisuusorganisaatioon sekä oman toimialueen työturvallisuusvaltuutettuun
- huolehtii henkilöhälyttimien testaamisesta yhdessä vartijoiden kanssa vähintään kerran kuukaudessa
- on mukana yksikön riskien arvioinnissa yhdessä arviointiryhmän kanssa
- huolehtii henkilökunnan ensiapukaapin sisällöstä ja täydennyksestä yhdessä esihenkilön kanssa

- huolehtii, että yksikön turvallisuusvastaavista on ajantasaiset tiedot työsuojelu- ja turvallisuustoimistolla
- huolehtii, että yksikössä käytettävien kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteet ovat ajantasalla ja luettavissa esim. turvallisuuskansiosta

8.2 Henkilöstö

Riittävä ja oikein kohdennettu, ammattitaitoinen, sitoutunut ja hyvinvoiva henkilöstö on hyvän palvelun ja asukasturvallisuuden edellytys.

Palvelun laatua ja turvallisuutta kehitetään ja varmistetaan siten, että palvelukotia johdetaan hyvän henkilöstöä ja asiakkaita osallistavan johtamistavan mukaisesti. Esihenkilö toimii pääsääntöisesti esihenkilötehtävissä. Näin varmistetaan, että esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa.

Palvelukodin esihenkilö vastaa ympärivuorokautisen palveluasumisen johdon tuella

- asiakaslähtöisten palvelujen toteutumisesta
- palvelukodin talouden ja toiminnan toteutumisesta
- henkilöstön riittävydestä, monipuolisesta osaamisesta ja ammattitaidon järjestelmällisestä kehittämisestä
- henkilöstön tarkoituksenmukaisesta ja joustavasta kohdentumisesta
- henkilöstön työhyvinvoinnin tukemisesta
- henkilöstön kannustamisesta palvelutoiminnan kehittämiseen ja uusien toimintatapojen innovointiin
- omavalvonnan kehittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta sekä omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa

Henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan.

Laillistetun ammattihenkilön esim. sairaanhoitajan tehtävässä voi tilapäisesti (Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994) toimia laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena kyseiseen ammattiin Suomessa opiskeleva tai ulkomailla vastaavaan ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen.

Nimikesuojatuissa terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilön esim. lähihoitajan tehtävissä voivat toimia muutkin kuin kyseiseen ammattiin opiskelevat henkilöt. Palkatessaan henkilön

nimikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin työnantaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä. Työnantajan tulee ensisijaisesti rekrytoida sijaisiksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita henkilöitä. Työnantaja selvittää ja vastaa siitä, että sijaisilla ja lyhytaikaisillakin sijaisilla on koulutus, ammattitaito, kokemus ja soveltuvuus suoritettavaan työhön.

Hoiva-avustajat eivät ole sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä. Hoiva-avustajan koulutus ei ole tutkinto vaan muodostuu kolmesta sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osasta. Hoiva-avustajan tehtävissä voi vakituisesti toimia suoritettuaan hyväksytysti edellä mainitut ammatilliset tutkinnon osat, yhteensä 60 osaamispisteen laajuisen kokonaisuuden. Hoiva-avustajan tehtäviin kuuluvia tutkinnon osia suorittava opiskelija voi toimia hoiva-avustajan tehtävissä, kun hänen valmiutensa ja osaamisensa on riittävää tehtävien suorittamiseen.

Kaislahovin henkilöstömitoitus noudattaa Lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980) ottaen huomioon lakiin tulleet muutokset. Kaislahovin henkilöstömitoitus on 0,62. Siihen on laskettu vain välittömään asiakastyöhön osallistuvat henkilöt. Sairaanhoidajat ovat henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä vähintään arkipäivisin, aamu- tai iltavuoroissa.

Hoitoapulaiset ja hoiva-avustajat lasketaan mukaan mitoitukseen vain siltä osin, kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Työsuhteessa oleva opiskelija lasketaan mitoitukseen siinä vaiheessa, kun työnantaja katsoo hänen osaamisensa riittäväksi lähihoitajan tehtäviin. Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat voidaan laskea hoivahenkilöstömitoitukseen vasta, kun osaaminen on työnantajan arvioinnin mukaan riittävä.

Kaislahovissa opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa ja he kulkevat ohjaajan mukana samoissa työvuoroissa. Opiskelijat työskentelevät ohjaajan ohjauksessa. Opiskelijoita ei lasketa mitoitukseen. Työsuhteessa oleville opiskelijoille nimetään vuorokohtainen ohjaaja.

1 palvelusihenkilö, 2 sairaanhoitajaa, 0,5 vastaava sairaanhoitaja, 12 lähihoitajaa
THL seuraa lakisääteisen henkilöstömitoituksen toteutumista puolivuositain erilliskyselyllä. Kaislahovissa työskentelee henkilöitä tuki- ja avustavissa työtehtävissä; keittiöllä ja tilahuoltajina arkiaamuisin. He eivät kuulu Kaislahovin henkilöstövahvuuteen.

Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkatessa ikäihmisten palveluissa työskenteleviä työntekijöitä, otetaan erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Kaislahovin henkilökunnalta edellytetään riittävää suomen kielen kirjallista ja suullista taitoa. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto

suomeksi. Kaislahovin työntekijät pystyvät asioimaan sujuvasti asiakkaiden ja yhteystyötahojen kanssa suomen kielellä. Myös ammattisanasto on hallinnassa suomenkielisenä kaikilla työntekijöillä.

Esihenkilö varmistaa henkilökuntaresurssin pitämällä kirjaa vakituisista ja määräaikaista työntekijöistä sekä vakituisista vuosilomasijaisista. Hän myös ennakoi poissaolot ja eläköitymiset, ja seuraa henkilöstömitoituksen toteutumista.

Tavoitteena on, että suurin osa sijaistarpeista voidaan hoitaa yksikön omien varahenkilöiden toimesta. Äkillisiin tarpeisiin voidaan hakea työntekijää resurssihenkilöstöstä eli äkkilähtijöistä tai Tempore -vuokratyöpalvelusta.

Sijaisten käytön periaatteet ja hankinta silloin kun esihenkilö ei ole paikalla:

1. Äkkilähtijät aina ensin
-voi tarvittaessa kysyä vuoronvaihtoa
2. Kartoitetaan muiden yksiköiden tilanne
3. Oman henkilökunnan vuoronvaihdot
4. Tempore

Tilanteen vaatiessa voi soittaa Temporesta sijaista:

arkisin klo 7–15

vkl klo 7–14

puh: 036 2139 08

Jos yllä mainituista sijaisten hankinnan periaatteesta huolimatta työvuoroon ei saada työntekijää, on yksikössä laadittu työn priorisoinnin työohje, jonka mukaan toimitaan:

- Huolehditaan asukkaiden lääkitys sekä ravitsemus
- Huolehditaan perushygieniasta (puhtaat vaatteet, pikkupesut vessassa), ei suihkuteta.
- Ei toteuteta päivittäistä ohjelmoitua ulkoilua tai viriketoimintaa.

Toistaiseksi voimassa olevan palvelussuhteen täyttöön tarvitaan täyttölupa hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Viran täytössä tulee aina käyttää julkista hakumenettelyä. Työsopimussuhteinen toimi voidaan täyttää ilman julkista hakumenettelyä.

Määräaikaaisuuden perusteena voi olla sijaisuus tai esimerkiksi määrätehtävä, kuten projektiluontoinen työ tai muu perusteltu syy määräajan kestäväälle palvelussuhteelle.

Avoimia tehtäviä täytettäessä huomioidaan oman henkilöstön mahdollinen kiinnostus siirtyä uusiin tehtäviin ja kehittää sekä hyödyntää osaamistaan. Henkilöstötarpeita tarkastellaan myös siitä näkökulmasta, että voidaanko koulutuksen avulla lisätä ja uudelleen suunnata palveluksessa jo olevien henkilöiden pätevyyttä ja valmiutta siirtyä uusiin tehtäviin.

Valintaesitys perustuu koulutuksen, kokemuksen ja työhaastattelun perusteella tehtyyn kokonaisarvioon. Työnantajalla on mahdollisuus kysyä myös suosittelijoilta tietoja, jos henkilö on ilmoittanut heitä hakemuksessa. Hakijalta tarkastetaan alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset sekä rekisteröitymistiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Palvelukotiin valitulta työntekijältä edellytetään hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa, todistusta terveydentilasta, huumausainetestin tulos, lain (741/2023) mukainen rikosrekisteriote sekä tartuntalain § 48 mukainen rokotussuoja. Lisäksi hänellä tulee olla voimassa, tai hänen pitää suorittaa, lääkeluvat (LOVe) ja hygieniapassi.

Henkilöstön perehdytys, osaaminen ja täydennyskoulutus

Peruskoulutusvaiheessa hankittu vahva ammatillinen osaamispohja ja työuran läpi jatkuva osaamisen ylläpito parantavat työntekijän hyvinvointia, palvelun laatua ja asukkaiden turvallisuutta.

Perehdytys on lähiesihenkilön vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä suullista että kirjallista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesihenkilön lisäksi koko työyhteisö. Kaislahovissa on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma sisältää vakituisen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän, opiskelijan ja muiden palvelukodissa työskentelevien perehdytyksen. Työntekijäkohtainen perehdytyslomake allekirjoitetaan ja siitä otetaan kopio esihenkilölle.

Hyvä perehdytys varmistaa palvelun sujumisen, parantaa tehtävissä aloittavan henkilön työssä onnistumista ja sitä kautta lisää työtyytyväisyyttä sekä sitoutumista.

Asukkaiden monenlaiset palvelutarpeet asettavat isoja vaatimuksia henkilöstölle ja heidän osaamiselleen, erityisesti muistisairaana asiakkaan asukaslähtöiselle kohtaamiselle ja hoitotoimien toteuttamiselle. Esihenkilö huolehtii, että henkilöstön osaaminen on palvelukodin asukkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstön osaaminen ja erityispätevyydet kartoitetaan. Näin saadaan näkyväksi potentiaali, jota voidaan hyödyntää palvelukodin toiminnassa ja kehittämisessä.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutuksiin ilmoittaudutaan koulutuskalenterin

kautta ja koulutuksiin osallistumisista pidetään koulutusrekisteriä henkilöstöhallinnon ohjelmassa. Hyvinvointialueella järjestetään tarpeen mukaan tai jatkuvasti koulutusta uusiin ja jo olemassa oleviin tietojärjestelmiin esim RAI-järjestelmä.

Palvelukotien henkilöstön osaamisen kehittämisessä huomioidaan osaamiskartoituksessa esiin tulleet puutteet ja vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, mm:

- asiakkaan kohtaaminen, itsemääräämisoikeus, osallistaminen, ohjaaminen, vastuuttaminen, motivointi ja kannustaminen
- ikäihmisen toimintakyvyn tukeminen, kuntouttava työote (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen)
- tieto muistisairauksista sekä tautien ja sairauksien tunteminen, ensiaputaidot
- asiakkaan päivittäisten perushoitotoimenpiteiden hallinta
- lääkehoidon osaaminen
- hoito- ja kuntoutussuunnitelman prosessin hallinta ja vaikuttavuuden arviointitaidot
- läheisten sekä perheen huomiointi ja yhteistyötaidot heidän kanssaan
- vanhustyöhön liittyvän lainsäädännön, määräysten ja ohjeiden tuntemus
- tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen, uuden teknologian hyödyntäminen

Ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstön velvoitekoulutuksia ovat:

- hätäensiapukoulutus kolmen vuoden välein
- tietoturvakoulutus viiden vuoden välein
- Oppiportin laitehallinnan perusteet –verkkokurssi
- RAI-koulutuskokonaisuus
- lääkehoidon lupakoulutus (LOVe) näyttöineen viiden vuoden välein
- Oppiportin saattohoito -verkkokurssi
- turvallisuuskävelyt vuosittain
- alkusammutusharjoitukset kolmen vuoden välein
- hygieniapassi vaaditaan asukastyöhön osallistuvilta

Esihenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain yksilö- tai ryhmäkehityskeskustelut.

Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin. Kehityskeskusteluiden kautta löydetään työntekijän vahvuudet, joiden ympärille hänen ammattitaitonsa pohja rakentuu ja joita hänen kannattaa entisestään vahvistaa. Kehityskeskusteluissa tavoitteena on löytää myös kehityskohteet, joita parantamalla työntekijän motivaatio ja oppimishalu säilyvät.

Perinteisen täydennyskoulutuksen lisäksi hyödynnetään esimerkiksi vertaiskehittämistä, kokeiluihin ja kehittämishankkeisiin osallistumista, työkiertoa, verkkokoulutusympäristöjä (mm. Duodecim Oppiportti, THL) sekä kehittäjätyöntekijöitä. Palvelukodissa järjestetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, kehittämispäiviä tai muita vastaavia tilaisuuksia,

joissa henkilöstö yhdessä pääsee kehittämään omaa osaamistaan sekä palvelukodin toimintaa ja toimintatapoja.

Henkilöstön työhyvinvointi

Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä.

Hyvät työolosuhteet ja terveet, hyvinvoivat, työkykyiset työntekijät ovat hyvän asukasturvallisuuden edellytys. Kaislahovissa toteutetaan henkilöstön hyvinvointia ja kehittymistä edistäviä käytäntöjä:

- palvelukodissa on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa
- henkilökunnan osaaminen kartoitetaan ja sitä hyödynnetään
- järjestetään hyvä perehdytys uusille työntekijöille ja opiskelijoille perehdytys suunnitelman ja -lomakkeen mukaisesti
- toimenkuvat, ammattiryhmien tehtävät, työnjaot ja vastuut on kirjattu
- työvuorosuunnittelu on osallistavaa ja ergonomista
- henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti
- henkilökunnan pelisäännöt laaditaan yhdessä ja niitä noudatetaan
- toisista välitetään (tervehtimiset, avoimuus, asioiden esille ottaminen, rakentavasti annettu palaute)
- luodaan luottamusta työkavereihin ja esihenkilöön. Esihenkilö ajaa tasapuolisesti työntekijöiden asioita, on rinnalla vaikeissakin hetkissä, pitää lupauksensa ja on tavoitettavissa
- työohjeita noudatetaan, esim. ohjetta siirtoapuvälineiden käytöstä
- henkilöstöllä on ohjeistukset erityistilanteisiin, esim. miten toimia uhkaavassa tilanteessa
- vastuualueet jaetaan tasapuolisesti
- pidetään säännöllisiä, osallistavia palavereja, joista tehdään muistiot ja ne toimitetaan sähköpostilla kaikille
- viestintää toteutetaan aktiivisesti, ajantasaisesti ja sisällöllisesti oikein. Viestinnän tulee olla kaksisuuntaista, sekä esihenkilötason että työntekijöiden tulee informoida, kuunnella ja kuulla toisiaan
- hyödynnetään ajantasaista (mm. RAI, HaiPro, asiakaspalaute) ja tutkittua tietoa palvelukodin toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa
- järjestetään kehittämisiltapäiviä ja kehitetään toimintaa yhdessä asiakkaiden sekä hyvinvointialueen palvelukotien ja muiden yhteistyötahojen kanssa
- pidetään vuosittaiset yksilö- tai ryhmäkehityskeskustelut

- tuetaan työkykyä mm. ennakoivan tuen mallin, päihteettömyysohjelman sekä häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamallin avulla, ja tehdään tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa (lisätietoa HR-työpöydältä). Hyvinvointialueen työhyvinvointisuunnittelijat ovat tukena henkilöstön työkyvyn tukemisessa ja kehittämisessä, työterveysyhteistyössä sekä työhyvinvoinnin seurannassa ja kehittämisessä. Työhyvinvointisuunnittelija tekee yhteistyötä ja toimii yhdyshenkilönä työntekijöiden, esihenkilöiden, työterveyshuollon, Kevan ja vakuutusyhtiöiden kanssa.
- työnsiirtoon annetaan mahdollisuus
- työnohjausta järjestetään tarvittaessa
- henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain ja selvityksen tuloksia käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä
- hyvinvointialue tarjoaa henkilöstöetuuksina virkistysiltapäivän ja merkkipäivämuistamiset

Hyvinvointialueelle on laadittu työhyvinvointistrategia ja palvelukodin henkilöstön kanssa on laadittu erillinen työhyvinvointisuunnitelma, jossa näkyvät yksikön tämänhetkiset kehittämiskohteet.

8.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kameroita on hyvinvointiaseman pääovella, Antinrinteen pääovella ja ne on suunnattu ulko-oville. Kamerate eivät ole tallentavia, vaan niitä käytetään ulko-ovien tarkkailuun. Niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa kiinteistöhuoltaja.

Asukkaiden omassa käytössä on hälytinsanoneita. Niiden avulla asukkaat voivat hälyttää tarvittaessa apua. Hälytinsanoneet annetaan kaikille, jotka niitä pystyvät painamaan. Jos asukas ei pysty käyttämään hälytinsanoneita, niin se kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asianmukaisesta käytöstä vastaa sekä asukkaat että henkilökunta. Hälyttimien toiminta tarkistetaan kerran kuukaudessa. Hälytykset tulevat viesteinä hoitajien puhelimeen ja ko hoitaja tarkistaa asian. Hoitajilla on käytössä 1 hälytysnappi, josta kutsu lähtee Antinrinne ja ko hoitaja tarkistaa asian. Hoitajilla on käytössä 1 hälytysnappi, josta kutsu lähtee Antinrinne ja ko hoitaja tarkistaa asian. Hoitajilla on käytössä 1 hälytysnappi, josta kutsu lähtee Antinrinne ja ko hoitaja tarkistaa asian. Hoitajilla on käytössä 1 hälytysnappi, josta kutsu lähtee Antinrinne ja ko hoitaja tarkistaa asian. Hoitajilla on käytössä 1 hälytysnappi, josta kutsu lähtee Antinrinne ja ko hoitaja tarkistaa asian.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikön turvallisuusvastaavat. Kaislahovissa käytössä olevin teknisten laitteiden kunnosta vastaa omilla vastuualueillaan hva:n tietohallinto, tekninen huoltoyksikkö ja kiinteistöhuolto. Henkilökunta ilmoittaa laitteiden toimimattomuudesta ja muista teknisistä ongelmista kyseisten vastuualueiden vastuuhenkilöille toimintaohjeiden mukaan. Teknisten laitteiden käytössä noudatetaan laitteiden käyttöohjeita sekä muita laitteiden käyttöön liittyviä turvallisuus- ja varotoimenpiteitä.

8.4 Terveysthuollon laitteet, tarvikkeet ja apuvälineet

Palvelukodissa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Laitteista pidetään laiterekisteriä. Laiterekisterissä on tiedot laitteiden merkistä, hankinta ajankohdasta, säilytyspaikasta, käyttöohjeiden sijaintipaikasta sekä tiedot laitteen huollosta. Laitteiden huollosta ja huoltosuunnitelmasta vastaa hyvinvointialueen tekninen huoltoyksikkö. Uusien laitteiden käyttöön järjestetään koulutus laitteen toimittajan toimesta. Uusille työntekijöille laitteisiin perehdyttää nimetty perehdyttäjä.

Palvelukodin laiteturvallisuusvastaavana ja lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vastaavat on nimetty (2 kpl.)

Perusliikkumisen apuvälineet, kuten asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat rollaattorit, pyörätuolit kyynärsauvat ja ilmatäytteiset painehaavapatjat sekä hygieniapuvälineet, kuten WC-korokkeet ja suihkutuolit hankitaan asukkaalle apuvälinelainaamosta. Apuvälinepalvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Yhteiskäyttöön tarkoitettuja liikkumisen tai siirtymisen apuvälineitä, kuten ulkoilupyörätuoleja ja henkilönostimia sekä hygienian hoidossa tarvittavia apuvälineitä, kuten suihkutuoleja ja pesutasoja on Kaislahovissa asiakastarpeen mukaisesti. Palvelukoti vastaa yhteiskäytössä olevien apuvälineiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden esim. siirtovöiden, liukulautojen ja -lakanoiden hankinnasta, kustannuksista, toimintakunnosta ja siitä, että henkilöstöllä on välineistä toimintaohjeet. Ergonomiasta vastaavat hoitajat opastavat välineiden oikeaan käyttöön. Lisäksi esimerkiksi suihkussa on kirjalliset ja kuvalliset ohjeet pesulaverin käytöstä. Huolto tapahtuu vuosittain hyvinvointialueen oman henkilöstön toteuttamana ja toteutetut huollot kirjataan ylös.

Kaislahovissa on tarvittavat hoitovälineet, esimerkiksi CRP-mittari, INR-mittari, stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari, happisaturaatiomittari ja vaaka. Kaislahovista tilataan asiakkaille hoitotarvikejakeluna myönnetty hoito- ja hygieniatarvikkeet kuten haavanhoitotuotteet, katetrit, vaipat, avannetuotteet ja happirikastin -tarvikkeet sähköisen hoitotarvikejakelujärjestelmän avulla, ja ohjaa asiakasta tarvikkeiden asianmukaiseen käyttöön. Asiakas saa hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita hyvinvointialueella voimassa olevan käytännön mukaisesti. Sairauden hoitoon liittyvät hoitotarvikkeet ovat asiakkaille maksuttomia.

Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus

Lääkinnällisiä laitteita ovat esimerkiksi defibrillaattori, verenpainemittari, laastari, silmälasit ja kuulolaite sekä esimerkiksi silmien kostutukseen tarkoitettut silmätipat tai lihaskipuihin käytettävä kylmägeeli.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen JA jotka johtuvat terveydenhuollon laitteen

- ominaisuuksista
- ei-toivotuista sivuvaikutuksista
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- muusta käyttöön liittyvästä syystä

Lääkinnällisten laitteiden vaaratapahtumailmoitus on mahdollista tehdä Fimealle Haipro-ilmoituksen yhteydessä.

Ohjeet: Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea

8.5 Asukkaan maksut, raha-asiat ja omaisuus

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksut perustuvat asiakasmaksulakiin (7 c §) ja ne on määritelty hyvinvointivointialueen asiakasmaksuasiakirjassa. Asukas maksaa asumisestaan myös asumiskulut ja tekee huoneenvuokralakiin perustuvan vuokrasopimuksen. Vuokran maksuvelvoite päättyy asunnon tyhjentämispäivään.

Palvelukodin asukkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Näin ollen asiakas maksaa esim. lääkärikäynneistä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasmaksukirjan mukaiset terveydenhuollon maksut ja hammaslääkärikäynneistä perus- ja toimenpidemaksut. Maksuttomia käyntejä ovat kotisairaalan käynti asukkaan luona, koronapandemiaan liittyvät rokotuskäynnit, ikäihmisten asiakasohjausyksikön palveluohjaajan tekemä arviointikäynti ja tehostetun kotikuntoutustiimin työntekijän tekemä arviointikäynti.

Asukas huolehtii pankki- ja raha-asioidensa hoidosta ensisijaisesti itse, tai läheisten, lähipiirin tai edunvalvojan avulla. Henkilökunta ei siis hoida asiakkaan raha-asioita, eikä käytä asukkaan maksukorttia turvallisuussyistä.

Jos asukas haluaa, että hänen päivittäiseen hyvinvointiinsa liittyviä pieniä rahavaroja säilytetään yksikössä, ne tulee säilyttää siten, että sivulliset eivät pääse niihin käsiksi (lukollisessa kaapissa). Rahavarojen kirjanpito on tehtävä erityisellä tarkkuudella. Asukkaan

rahavarojen tarkistus tehdään vähintään kerran vuodessa ja tarkastukselle osallistuneiden nimet (vähintään kaksi henkilöä) ja asema kirjataan asiakasasiakirjoihin. Kaislahovissa ollaan siirtymässä käytäntöön, jolloin asukkaan rahat ja arvoesineet ovat hänen kotonaan tai läheisten huolehdittavana.

Asukasta tai hänen läheistään/asioiden hoitajaa informoidaan ja tarvittaessa avustetaan Kelan etuuksien (hoitotuki, asumistuki, lääkekorvaukset) ja toimeentulotuen hakemisessa.

Henkilökunta kertoo tarvittaessa edunvalvonnasta ja huolehtii yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa edunvalvojan hankkimisesta, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Palvelukoti ei vastaa asukkaan omaisuudesta, kuten arvokkaista koruista, taide-esineistä tai älylaitteista. Kadonneen tai rikkoontuneen omaisuuden korvaamista arvioidaan tuottamuksellisuuden näkökulmasta. Asukasta suositellaan ottamaan kotivakuutus, joka normaalin oman irtaimiston lisäksi kattaa asunnon kiinteän sisustuksen ja sisältää vastuuvakuutuksen.

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja, joita kukin työntekijä saa käsitellä vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Kaislahovin asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa sosiaalijohtaja.

- asukkaalla on oikeus pyynnöstä saada tutustua kaikkiin häntä itseään koskeviin asiakastietoihin ja saada jäljennökset omista tiedoistaan. Kolme kuukautta hoidon päättymisestä tiedot saa kirjallisella pyynnöllä Asiakirjapyynnöt - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (hyvaep.fi).
 - **Sosiaalihuollon asiakastiedot:** Aina tietopyynnöllä. Tietopyynnön voi tehdä OmaEP digipalvelun kautta tai tulostettavalla lomakkeella.
 - **Terveysdenhuollon potilastiedot:** Tietoja hoidosta voi pyytää hoitaneesta yksiköstä potilaskäynnillä tai heti hoitotapahtuman jälkeen. Kolme kuukautta hoidon päättymisestä tiedot saa vain kirjallisella pyynnöllä. Tietopyynnön voi tehdä OmaEP digipalvelun kautta tai tulostettavalla lomakkeella.
- edunvalvoja voi käyttää päämiehensä puolesta oikeutta sosiaalihuollon ja terveysdenhuollon asiakas- ja potilastietoihin vain siinä tapauksessa, että edunvalvontamääräys koskee myös henkilökohtaisten asioiden hoitoa
- myös edunvalvontavaltuutettu voidaan edunvalvontavaltuutuksessa oikeuttaa edustamaan valtuuttajaa myös sellaisissa tämän henkilöä koskevissa asioissa, joiden merkitystä valtuuttaja ei kykene ymmärtämään sillä hetkellä, jolloin valtuutusta olisi käytettävä

- muille vain asukkaan suostumuksella

Kuolintodistus:

- omainen, jonka suhde vainajaan on varmistettu, voi välittömästi tai kolmen kuukauden kuluessa vainajan kuolemasta pyytää kopiota kuolintodistuksesta suoraan viimeksi hoitaneesta yksiköstä. Tämän jälkeen pyyntö tulee tehdä kirjallisena Asiakirjapyyntö - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (hyvaep.fi)
- oikeuslääketieteellisen kuolemansyynselvittämisen yhteydessä syntyvistä asiakirjoista antaa tiedot poliisi

9.1 Tietoturva ja tietosuoja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminnan perustana toimii aluehallituksen 8.9.2025 hyväksymä tietoturva ja tietosuojapolitiikka. Palvelukodin esihenkilö vastaa tietoturva- ja tietosuoja-asioiden toteutumisesta, tiedottamisesta ja valvonnasta omassa yksikössään. Esihenkilö huolehtii, että tietoturva- ja tietosuojamääräykset ja ohjeet koulutetaan ja perehdytetään henkilöstölle. Esihenkilö valvoo osana riskienhallintaa, että henkilöstö noudattaa tietoturvasta ja tietosuojasta annettuja määräyksiä ja ohjeita. Henkilöstö osallistuu organisaation tarjoamaan perehdytykseen ja vastaa omalta osaltaan ohjeiden noudattamisesta sekä riittävän osaamisen ylläpitämisestä. Jokaisen vastuulla on ilmoittaa havaitsemistaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvistä poikkeamista, uhkista ja riskeistä. Kaikille pakolliset tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät perehdytysmateriaalit ja -kurssit löytyvät verkkokursseina Oppiportista ja hyvinvointialueen Moodle-ympäristöstä; Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa (30 min) ja Tietosuoja terveydenhuollossa (30 min) sekä tietosuoja- ja salassapitovideo (23 min).

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava Mari Kempas p. 050 474 2672, mari.kempas@hyvaep.fi

- vastaa tietosuojan kehittämisestä ja tietosuoja-asetuksen mukaisista tehtävistä
- toimii tietosuojavaikuttetun toimiston yhteyspisteenä
- raportoi tietosuojan toteutumisesta organisaation johdolle

Tietoturvapoikkeama on tahallinen tai tahaton tapahtuma, jonka seurauksena organisaation vastuulla olevien tietojen ja palvelujen eheys, luottamuksellisuus tai tarkoituksenmukainen käytettävyytystaso on tai saattaa olla vaarantunut.

Tee ilmoitus tietoturvapoikkeamasta IT-helppiin esimerkiksi, kun

- sait epäilyttävän yhteydenoton (sähköposti, puhelu, tekstiviesti), jossa sinulta kysytään tärkeitä tietoja, kuten salasanoja tai pyydetään avaamaan liitetiedosto tai linkki

- epäilet haittaohjelmaa tietokoneessa tai puhelimessa
- laite on kadonnut tai varastettu
- huomasi haavoittuvuuden, jossa järjestelmä on avoin väärinkäytölle
- luvaton pääsy tietoon tai fyysiseen toimitilaan
- tietoaaineiston tai ohjelmiston luvaton kopiointi ja jakaminen
- muu ohjeiden vastainen toiminta.

IT-helppi huolehtii lainmukaisista ilmoituksista ja omavalvonnallisista toimista.

9.2 Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisella turvataan asukkaan laadukas ja oikeanlainen palvelu ja hoito sekä sujuva tiedon siirtyminen. Sillä vahvistetaan myös työntekijän oikeusturvaa ja varmistetaan suunnitelman mukainen hoito ja sen jatkuvuus.

Palvelukodeilla on käytössään sähköinen tietojärjestelmä Lifecare asiakastiedon kirjaamiseen. Asiakastietoja kirjataan sekä terveydenhuollon, että sosiaalihuollon Lifecare tietojärjestelmään. Käyttäjä tarvitsee sekä Windows-tunnuksen kirjautuessaan tietokoneelle että varsinaisen Lifecare-kirjautumisen käyttäjätunnuksen. Opiskelijalle ja oppisopimusopiskelijalle pyydetään järjestelmään omat käyttäjätunnukset. Opiskelijan tekemän kirjauksen hyväksyy hänen ohjaajansa tai samassa työvuorossa ohjaajaksi sovittu hoitaja.

Palvelukotimme Lifecare -vastuukäyttäjä on nimetty.

Hän toimii yhteyshenkilönä, käytön tukena sekä tiedon ja ohjeiden välittäjänä.

Kirjaaminen on tärkeä osa laadukasta ja hyvää hoivaa, hoitoa ja kuntoutusta. Se on edellytys asukkaan toimintakyvyn ylläpitämiselle, yksilöllisten suunnitelmien toteutumiselle, toimivalle tiedonkululle ja vaikuttavuuden arvioinnille. Jokaisessa työvuorossa havainnoidaan vointia, toimintakykyä, vireystilaa ja mielialaa koskevia asioita sekä poikkeavia tapahtumia ja ne kirjataan järjestelmään LifeCare- kirjaamisohjeiden mukaisesti.

Työvuorokohtainen kuvaileva kirjaaminen toteutetaan niin, että esim. hiljainen raportointi ja tekoälyn hyödyntäminen on mahdollista. Kirjaaminen on tärkeä tehdä asukasta varten, asukasnäkökulmasta ja mahdollisuuksien mukaan osallistaen asukasta, eli yhdessä hänen kanssaan. Oikein tehdyillä asiakirjamerkinnöillä on suuri merkitys sekä asukkaan että henkilöstön oikeusturvan kannalta.

Asukkaan päivittäinen kirjaaminen tehdään sähköisesti sosiaali lifecare ja terveys lifecare järjestelmiin. Myös asukkaan RAI-arviointi tehdään Terveys-Lifecaren kautta.

10 Kehittämissuunnitelma

Oman työn ja palvelukodin toiminnan kehittäminen kuuluu jokaiselle.

Yksikön toiminnan kehittämistä tehdään yhdessä henkilöstön, esihenkilöiden, muiden palvelukotien ja ikäpalveluiden yksiköiden, laatukoordinaattorin, RAI-koordinaattorin, tukipalveluiden (esim. keittiö, pesula, hankinnat), yhteistyökumppaneiden (esim. apteekki, lääkäripalvelut) sekä asukkaiden ja läheisten kanssa mm. palaverissa, asukaskokouksissa ja kehittämistyöpajoissa.

Kehittämisaiheet valitaan yksiköittäin laatutavoitteiden, palauteraporttien, asiakaspalautteiden sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten (HaiPro) tarkastelussa esiin tulleista asioista.

Aiheita voi nousta esille myös kehityskeskusteluissa, palaverissa tai uusien ohjeiden/käytäntöjen käyttöönoton yhteydessä.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet vuodelle 2025-2026, sekä vuoden 2024 tavoitteiden arviointi.

TAVOITE	KEINOT	VASTUUHENKILÖT	ARVIOINTI
Hiljaiset raportit (2024)		Liisa Winter	9/2025 Ei toteudu, hankalana koettiin mm. Hitaasti aukenevat tietojärjestelmät
Läheisen mukaan ottaminen RAI-arviointiin (2024)		Sari Päällysaho	9/2025 Toteutuu
Virkistystoiminnan aktivointi		Katja Hautamäki	9/2026
Asukkaan osallisuuden vahvistaminen		Katja Hautamäki	9/2026

11 Omavalvontasuunnitelman vahvistus ja allekirjoitus

Paikka ja päivämäärä

Evijärvi 16.12.2025

vs. Palveluvastaava Mikko Hippi

044 7699 473