

# Palvelukoti Hilmarin omavalvontasuunnitelma

Kehitysvammaiset

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
1.1	Palveluntuottaja .....	4
1.2	Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus .....	4
1.3	Toimintalupatiedot.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt .....	5
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	5
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Yksikön toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Omavalvonnan toimeenpano .....	7
4.1	Riskien hallinta .....	7
4.1.1	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	7
4.1.2	Riskienhallinnan työnjako .....	8
4.1.3	Riskien tunnistaminen.....	8
4.1.4	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	11
4.1.5	Korjaavat toimenpiteet .....	12
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	12
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	12
5.2	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.....	13
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	14
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	14
5.5	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	15
5.7	Muistutus .....	15
5.8	Sosiaaliasiamies .....	16
5.9	Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira .....	16
5.10	Oikeusasiamies ja oikeuskansleri .....	17
5.11	Kuluttajaneuvonta .....	17
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	17
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta .....	17
6.2	Ravitsemus .....	18
6.3	Hygieniäkäytännöt.....	19
6.4	Infektioiden torjunta.....	19
6.5	Terveysten- ja sairaanhoito .....	20
6.6	Lääkehoito .....	20
6.7	Monialainen yhteistyö .....	20
6.8	Alihankintana tuotetut palvelut.....	21
6.9	Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2104 §48) .....	21
7	Asiakasturvallisuus .....	22

7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	22
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	22
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	23
7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	23
7.5	Toimitilat .....	24
7.6	Teknologiset ratkaisut.....	25
7.7	Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet .....	25
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	26
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	26
8.2	Asiakastyön kirjaaminen.....	27
9	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman seuranta.....	27

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana, Palvelukoti Hilmarin Oy

Y-tunnus: 0955759-3

Hyvinvointialue: Keski-Suomi

Kunnan nimi: Keuruu

## 1.2 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Palvelukoti Hilmarin Oy

Katuosoite: Rautolahdenrinne 2

Postinumero: 42700

Postitoimipaikka: Keuruu

Sijaintikunta: Keuruu

Palvelumuoto; kehitysvammaiset, 10 asiakaspaikkaa

Yksikönpäällikkö: Marjo Kaasinen

Puhelin: 050 3613264

Sähköposti: [marjo.kaasinen@humana.fi](mailto:marjo.kaasinen@humana.fi)

## 1.3 Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Hilmarikoti 2.2.1994, Jalmarikoti 4.6.2007 / Päivitetty uusi lupa 16.05.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Yksikönpäällikkö Marjo Kaasinen, palveluvastaava-sairaanhoitajat Miia Leppäkangas ja Jenni Koljonen, henkilökunta

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan mahdollisimman reaaliaikaisesti ja päivitetään neljä kertaa vuodessa tai aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelunlaatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia asioita. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstön kanssa yhdessä säännöllisesti tiimipalaverissa.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna myHumanaan ja on sieltä nähtävissä. Lisäksi Omavalvontasuunnitelma on saatavilla pyydetessä palvelukodin toimistosta.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

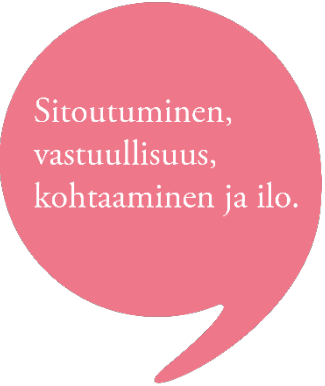
Palvelukoti Hilmar Oy tuottaa korkeatasoista, kilpailukykyistä ja yksilöllistä yksityisen sosiaalipalvelualan ympärivuorokautista asumispalvelua tilaajakunnille ja yksityisasiakkaille. Palvelukoti Hilmar Oy käsittää 10 paikkaisen aikuisten kehitysvammaisten Hilmarikodin sekä kolme 10 paikkaista aikuisten mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ryhmäkotiä; Annamari-, Elmeri- ja Jalmarikoti. Mielenterveyskuntoutujien ryhmäkodeissa käytetään portaittaisen kuntoutumisen mallia.

Ryhmäkotien toimintaa ohjaavat henkilökunnan läsnäolo, asiakkaan arvokas kohtaaminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus, kunnioitus, tavoitetyöskentely, vahva ammattitaito sekä kohderyhmätuntemus. Arvostamme pitkäjänteistä tavoitetyöskentelyä sekä asiakasta kunnioittavaa työtettä. Ryhmäkotien toiminta tukee asiakkaan voimavaroja antaen iloa, nautintoa sekä onnistumisen kokemuksia. Tarjoamme laadukkaita hoivapalveluita, sekä mahdollisuuksien mukaan saattohoitoa. Palveluiden laatua lisää, että asiakas kohdataan yksilöllisesti tausta, nykyisyys ja menneisyys huomioiden. Palveluntuottamisessa otetaan huomioon asiakas, omainen ja tilaajataho.

Ryhmäkodeissa on turvallinen asuinympäristö. Päivittäistä arkea ohjaavat virike- ja työtoiminta, sosiaaliset tapahtumat, harrastukset, ulkoilu sekä muu mielekäs tekeminen. Nämä ylläpitävät asiakkaan toimintakykyä, tekevät arjesta yksilöllistä ja vahvistavat itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan oma tahto ja toiveet huomioidaan hoidossa, ja hänellä on oikeus omaan rauhaan sekä yksityisyyteen. Asiakkaan toimintakyky ja olemassa olevat taidot huomioidaan, tunnistetaan ja pyritään

säilyttämään tai löytämään korvaavia taitoja menetettyjen tilalle. Päivittäinen viriketoiminta, viikoittaiset ryhmäkotipalaverit, sosiaaliset talon ulkopuoliset vierailut, erilaiset kuukausittaiset teemajuhlat ja omahoitajan kanssa yhdessä tekeminen ovat asiakkaille odotettuja tapahtumia.

### 3.2 Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### Sitoutuminen

Sitoutumisella tarkoitetaan Hilmarikodissa työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiota, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen hoitotyön perusta. Sitoutuminen lisää asiakkaiden hyvinvointia. Tällöin heidän tarpeensa sekä toiveensa tulevat huomioiduksi ja he voivat elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Työyhteisössä on vahva halu löytää tiimityöllä ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä Hilmarikodissa välitetään aidosti asiakkaista. Palvelut

tuotetaan sopimuksen mukaan lakeihin ja asetuksiin perustuen. Työntekijänä Humana sitoutuu huolehtimaan työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta. Työntekijät saavat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan. Humanassa töitä tehdään sydämellä, omaa ajattelua unohtamatta.

#### Vastuullisuus

Humana haluaa olla aktiivisesti kehittämässä koko toimialaa, luomassa uusia vaikuttavampia toimintamalleja sekä nostamassa toimialan keskeisiä teemoja yhteiskunnalliseen keskusteluun. Humana pyrkii tuottamaan vaikuttavaa palveluasumista, jossa laadulla ja yksilöllä on merkitystä. Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan läsnä yksilön ja perheen elämässä. Palvelun ja tuen antajana Hilmarikodin työntekijöillä on merkittävä vastuu yksilön arjessa; vastuu kunnioittaa ja auttaa asiakasta läpi elämänvaiheiden. Sosiaalipalveluiden tuottajana tunnemme vastuun sekä palveluiden käyttäjiä ja ostajia kohtaan.

Vastuullisuus tarkoittaa Hilmarikodissa toiminnan ja henkilöstön ammattitaidon kehittämistä. Henkilöstö on kattavasti koulutautunutta, jotta erilaisiin asiakastarpeisiin voidaan vastata. Hilmarikodissa huolehditaan, että henkilöstöllä on riittävät tiedot, taidot ja työyhteisön tuki tehtäviensä hoitamiseen. Tämä tekee toiminnasta vastuullista ja turvallista. Sosiaalipalveluiden tuottajana Humana tiedostaa vastuun palveluiden käyttäjiä ja ostajia kohtaan. Vastuullisuus Hilmarikodin hoivatyössä tarkoittaa sitä, että asiakkaat tunnetaan ja toiminta on heidän etujensa mukaista. Organisaatiossa ratkaisut tehdään paikallisella tasolla, mahdollisimman lähellä asiakasta. Viestintä on avointa ja läpinäkyvää. Mikäli toiminnassa havaitaan korjattavaa, reagoidaan asiaan välittömästi sekä informoidaan valvovia tahoja.

## Kohtaaminen ja ilo

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa. Hyvään kohtamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämänsä. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtamiseen tarvitaan myös oman heikkouden ja epätäydellisyyden tunnustamista. Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Arvot korostavat palvelun ”ihmiseltä ihmiselle” näkökulmaa, näin jokaisella työntekijällä on iso vastuu asiakastilanteissa ja kohtamisissa.

Hilmarikodissa henkilöstön työn tarkoituksena on auttaa ihmisiä elämään mahdollisimman hyvää elämää. Jokapäiväiset ihmisten väliset kohtaamiset todentavat työn merkityksellisyyttä. Kohtaamme ihmiset arvostavasti ja luomme kohtamisessa myönteistä energiaa. Työyhteisön hyvä ilmapiiri heijastuu asiakaskohtaisiin, joten myös sen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää pitää huolta työyhteisön hyvinvoinnista. Kohtaamisen ilo saa näkyä työyhteisössä työntekijöiden keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Humana pyrkii tukemaan työyhteisön hyvinvointia muun muassa kehittämällä esihenkilöiden johtamistaitoja ja koko yrityksen johtamiskulttuuria.

# 4 Omavalvonnan toimeenpano

## 4.1 Riskien hallinta

### 4.1.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

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

Palvelukoti Hilmarissa toteutetaan itsearviointia. Itsearviointi on suunnitelmallinen ja jatkuva prosessi, jonka tarkoituksena on toimia omavalvonnan välineenä. Itsearviointi on nimenomaan Hilmarikodin itse tekemää arviointia omasta toiminnastaan. Arvioinnin tavoitteena on tuoda esille Hilmarikodin vahvuuksia auttaen samalla tunnistamaan eri osa-alueiden kehittämispisteitä.

Itsearviointi vastaa parhaimmillaan kysymykseen, miten hyvin Hilmarikodin toiminta vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin. Itsearviointilomakkeet koostuvat väittämistä, jotka peilaavat sekä lainsäädännön vaatimuksia että konsernissa yhteisesti määriteltyjä toimintaperiaatteita. Itsearvioinnin aihepiirit liittyvät esimerkiksi asiakastyöhön, dokumentointiin, riskien hallintaan tai johtamiseen. Itsearviointia toteutetaan vuosittain ja myös aihepiirit vaihtelevat vuosittain.

Humanalla on käytössä sisäinen auditointi, joka on riippumaton ja puolueeton arviointi ja sen tarkoitus on kehittää toimintaa ja tuottaa meille lisäarvoa. Se on osa toiminnan omavalvontaa ja hallinnointia, joka tukee toimintaa arvioimalla prosessien tehokkuutta, antaen samalla suosituksia olemassa olevien toimintatapojen ja prosessien parantamiseksi. Sisäisten auditointien avulla voimme selvittää ja mitata missä suhteessa toiminta, ja niihin liittyvät tulokset ovat asetettuihin suunnitelmiin ja tavoitteisiin nähden. Yksi tärkeä osa sisäisiä auditointeja on mahdollisuus kartoittaa vahvuuksia ja hyviä toimintatapoja. Sisäiset auditointiamme ovat organisaatiossa työskenteleviä henkilöitä ja heitä voi olla useita. Sisäisen valvonnan vastuu on meillä jokaisella työntekijällä.

#### *4.1.2 Riskienhallinnan työnjako*

Toimialajohtajan sekä yksikönpäällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toimialajohtaja ja yksikönpäällikkö vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuus-kysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Jokaisen työntekijän tehtävään kuuluu riskien tunnistaminen ja niistä raportointi. Edellytämme henkilökunnalta sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Saamme eri ammattiryhmien asiantuntemuksen hyödynnetyksi ottamalla henkilöstön mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

#### *4.1.3 Riskien tunnistaminen*



Riskienkartoitus on Humanalla ja Hilmarikodissa säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan olemassa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saamme esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsimme tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Työntekijöiltä kerätään säännöllisesti riskikartoitusta riskien tunnistamiseksi. Riskit käydään säännöllisesti läpi turvallisuusvastaavan, työsuoja-asiahenkilön ja yksikönpäällikön kanssa. Tämä toimii osana omavalvontaa ja ilmoitusvelvollisuutta.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lääkehoitoon ja -huoltoon liittyvistä epäkohdista ja laatupoikkeamista. Käytämme kaksoistarkastusta lääkkeiden jaossa. Lääkkeet jaetaan asiakkaan omaan do-settiin, toinen hoitaja tekee kaksoistarkastuksen ja lääkkeen antaja tarkistaa lääkkeet vielä ennen asiakkaalle antamista. Mikäli havaitaan epäkohtia, on velvollisuus korjata havaittu virhe ja tehdä poikkeamailmoitus ja tuoda asia siten esiin yksikönpäällikölle. Tarkemmat lääkehuoltoon liittyvät ohjeistukset on mainittu Lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietosuoja-asioihin puututaan tarvittaessa ja niistä muistutetaan tiimipalaverissa sekä tarvittaessa useammin. Tietosuojapapereita ei jätetä ulkopuolisten saataville missään tapauksessa vaan hävitettävät asiakastietoja sisältävät paperit laitetaan suoraan tietosuoja-astiaan. Tiedottamisessa huomioidaan oikein kirjoitetut sähköpostiosoitteet sekä sähköpostin salaus, jos se sisältää asiakasta koskevia tietoja.

Hilmarikodissa työskennellään haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa ja asiakkaan tahaton/tahallinen käyttäytyminen johtaa silloin tällöin vaaratilanteisiin. Yleisin on tavaroiden heittäminen, ovien paiskominen tai sanallinen aggressiivisuus. Asiakkaiden aggressiivisuutta pyritään vähentämään ennakoivalla toiminnalla. Haastavia asiakastilanteita/vaaratilanteita käsitellään työyhteisössä viikoittaisissa tiimipalaverissa ja mietitään yhdessä ratkaisuja ja toimintatapoja ratkaista haastava tilanne. Koulutusta asiakkaan kohtaamiseen ja aggressiivisen asiakkaan käyttäytymisen ennaltaehkäisyyn on lisätty henkilökunnalle. Haastava asiakasryhmä altistaa henkilökunnan jatkuvaan väkivallan vaaraan.

Henkilökunta käsittelee päivittäin injektioneuloja, jotka altistavat pistotapaturmille. Neulojen turvallisuus kehittyy koko ajan ja Hilmarissa käytetään saatavuuden mukaan turvallisimmiksi todettuja injektioneuloja (turvaneuloja). Käytetyt neulat laitetaan välittömästi särmäjäteastiaan.

Käytössä on runsaasti erilaisia sähkölaitteita ja sähköiskun vaara on aina olemassa. Laitteiden kunto tarkistetaan aina ennen käyttöä ja kiinnitetään huomiota myös asiakkaiden omiin sähkölaitteisiin. Vialliset laitteet toimitetaan huoltoon tai poistetaan käytöstä. Keittiöllä käsitellään kuumia uuneja ja muita laitteita. Henkilökuntaa muistutetaan olemaan erityisen varovainen käsiteltäessä kuumia laitteita.

Ilmanvaihtoon on kiinnitetty huomiota ja siihen on säännölliset huollot ja tarkastukset tilattu ja osin sovittu. Lämpötilan vaihteluita aiheuttavat kesällä kuuma/ kostea ilma, asiakkaan saunotus, talvella nopeasti vaihtuvat lämpötilat. Mikäli sisätiloissa lämpötilat nousevat huolehditaan työn tauottamisesta ja tarvittaessa työntekijöille on hankittu kivennäisvettä. Lämpötilojen suuret vaihtelut ovat aiheuttaneet joidenkin lääkkeiden osalta haasteita ja toimintatapojen tarkistamista.

Toimistotilojen kalusteiden sijoittelulla pyritään parantamaan turvallisuutta siten, että ovelle nähdään aina. Toimistotilojen kalusteita päivitetään pikkuhiljaa ajanmukaiseksi, mm. säädettävät työpöydät. Hälytys- ja avainjärjestelmissä noudatetaan työnantajan antamaa ohjeistusta.

Etenkin ruokailutilassa syntyy herkästi melua, tila on iso ja avara, herkästi kaikuva. Kannen käytävälle on hankittu mattoja, jotka ovat kaikua merkittävästi vähentäneet. Lisäksi Kannen akustiikkaa on parannettu asentamalla kattoon akustiikkalevyjä.

Hilmarikodissa on hyvin vähän säilytys- ja varastotiloja. Tavaroita, varsinkin vaippalaatikoita on jouduttu nostamaan säilytykseen kaappien päälle, josta syntyy riski tavaroiden putoamiseen nostotilanteessa. Toistaiseksi ei ole löytynyt ratkaisua säilytystilan lisäämiseen. Porraskäytävöiden määrää on lisätty nostamisen helpottamiseksi.

Kaatumisriskin muodostaa liukas piha-alue ja terassi talviaikaan. Etupihan kuistille on asennettu matto liukastumista ennaltaehkäisemään ja lastausalueelle ritilät. Piha-alueen kunnossapito kuuluu säännöllisesti Talonmiespalvelulle. Piha-alueet pidetään kunnossa ja hiekoitetaan. Tarvittaessa voidaan pyytää hiekoituksen lisäämistä tai lumien poistoa kulkureiteiltä (esim. lumien sulaessa sohjoksi). Terassipinnoille on pohdittu karhentavan pinnoitteen asentamista. Keittiön lattia aiheuttaa riskin liukastumiselle astianpesun yhteydessä veden roiskuessa lattialle. Keittiötyöntekijä pitää keittiön lattian puhtaana harjaamalla lattian päivittäin, puhdas lattia vähentää kaatumisen riskiä. Lattia kuivataan lastalla silloin, kun siihen roiskuu vettä. Huonokuntoinen laminaattilattia Kannella aiheuttaa kaatumisriskin. Riskiä vähentämään on rikkinäisiä kohtia korjattu ja niiden päälle asennettu kura-ramattoja, kun odotetaan varsinaista lattian korjausta. Lattian korjaus on tulossa, mutta aikataulua ei ole vielä sovittu. Laituri on koettu huteraksi. Laituri on käyttötarkoitukseensa nähden liian pieni. Laituria käytetään harkiten huomioiden laiturilla oleskelevien määrä, fyysinen kunto ja tasapaino. Laiturin muuttamiseksi on kysytty mahdollisuutta rakentaa kaiteet molemmin puolin kulkusiltaa. Toimenpiteitä ole vielä sovittu.

Piha-alueella liikenne aiheuttaa riskejä piha-alueella liikkuville asiakkaille ja henkilökunnalle. Liian suurista tilannenopeuksista on huomautettu välittömästi ajoneuvon kuljettajaa. Piha-alueelle on hankittu varoittava liikennekylltti. Tavaratoimituksia tulee säännöllisesti Hilmarikotiin, tilaukset puretaan viipymättä ja sijoitetaan asianmukaisille sovituille paikoille. Käytävillä pitkään olevat kuormat aiheuttavat turvallisuusriskin mm. paloturvallisuuden kannalta.

Sähkökatkojen varalle on hankittu otsalamppuja ja erillisiä valaisimia. Näitä voidaan ottaa tarvittaessa käyttöön myös asiakashuoneissa tehtävään tarkkaan työhön. Talon ulkopuolen valaistusta on lisätty, lisäksi pihatöiden loppuun saattamisen yhteydessä on tarkoitettu asentaa lisää pihavalvoja.

Työtehtävien jakautuminen työntekijöiden välillä on ajoittain epätasaista. Työtehtäviä on selkiytetty ja vastuualueita tarkisteltu. Perehdytyskansiossa on kattavasti tietoa Hilmarikodin toimintavoista, vastuista ja vastuiden jakautumisesta. Työnantaja valvoo työn toteutumista, tasapuolisuutta ja puuttuu ilmenneiden epäkohtien selvittämiseen.

#### 4.1.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa yksikönpäällikölle ja kirjaavat tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Poikkeamailmoitusten tekemiseen on käytössä Gurufield-järjestelmä. Järjestelmän käyttämiseen on olemassa ohjeistus ja ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa. Yksikönpäällikkö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta. Tiimipalaverissa käydään läpi kuluneen viikon aikana saapuneet ilmoitukset. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan välittömästi ja mietitään ratkaisuja tilanteen parantamiseksi.

Turvallisuusvastaava ja työsuojeluasiahenkilö toteuttavat turvallisuuskävelyitä neljä kertaa vuodessa henkilöstölle ja uusille työntekijöille työn alkaessa. Turvallisuuskävelyissä kiinnitetään huomiota epäkohtiin ja riskitekijöihin. Tehdyistä havainnoista raportoidaan yksikönpäällikölle.

Työolojen ja riskien arviointi on osa yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään läpi heti työntekijän ja yksikönpäällikön kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmasta vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, yksikönpäällikön johdolla otetaan yhteyttä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös yhtiön työsuojelutoimikunnassa.

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

Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä on tehty työpaikkaselvitys ja sitä tarkastellaan aina tarvittaessa, kun uusia epäkohtia tai poikkeamia tulee esiin. Uusille työntekijöille tuodaan esille asiakkaisiin liittyvät riskit, väkivallan uhat ja toimintatavat mahdollisissa väkivaltatilanteissa ja heidät ohjeistetaan tekemään turvallisuus-poikkeamailmoitus Gurufield-järjestelmässä.

Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy. Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Riskien, epäkohtien ja laatu-poikkeamien esille tuomisen foorumina ovat viikoittaiset tiimipalaverit.

Haittojen ja vaarojen arviointia sekä aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä yksikönpäällikön, työsuojeluvaltuutetun, työsuojeluasiamiehen ja työntekijöiden välillä. Kannustamme työntekijöitä nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

#### 4.1.5 *Korjaavat toimenpiteet*

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

Kaikille työntekijöille informoidaan tilanteista ja uusista toimintatavoista. Uusien toimintatapojen toteutumisesta käytännössä seurataan raportoiden. Niistä tiedotetaan yksikönpäällikköä ja niitä käydään läpi tiimipalavereissa.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 **Palvelutarpeen arviointi**

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella omien kuntien asiakkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Arvioimme hoidon ja palvelun tarvetta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai lailisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan lähiomaisten huomioiminen ja mukaan ottaminen hoitoa suunniteltaessa on iso osa hoitoa ja asiakkaan omannäköistä elämää.

Uutta asiakasta tarjottaessa asiakkaan vointia arvioidaan yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Moniammatilliseen tiimiin kuuluu Hilmarikodissa sairaanhoitaja, sosionomi ja lähihoitajat. Yhteistä keskustelua käydään asiakasta tarjoavan tahon kanssa palveluasumiskoordinaattorin, sosiaalityöntekijän, hoitajien ja mahdollisesti lääkärin kanssa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat mm. toimintakyky ja sen edistäminen, tuki- verkoston toimivuus ja sen vahvistaminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Asiakkaan voinnin arvio kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu. Kaikki edellä mainitut asiat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäemyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Palveluntarvetta arvioidaan asiakassuhteen alku- ja loppuvaiheissa. Voinnin arviointia tehdään koko hoitajakson ajan asiakkaan tilanteen, voinnin muutosten ja jatkosuunnitelmien perusteella. Voinnin arvio on osa päivittäistä toimintaamme.

## **5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma**

Asiakkaan tullessa asukkaaksi hänelle määritetään omahoitaja, joka tekee heti hoitajakson alussa yhteistyössä asiakkaan kanssa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sekä RAI-arvioinnin. Suunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Suunnitelman laatimiseen otetaan tarvittaessa mukaan omaiset/läheiset ja muut hoitavat viranomaiset. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon asiakkaan hoitajakson toiveet ja tavoitteet, jotka kirjataan selkeästi ylös suunnitelmaan kaikkien työntekijöiden nähtäville. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tallennetaan asiakkaan potilastietojärjestelmään DomaCaressa.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään 1-2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Intervalliasiakkaiden kohdalla suunnitelma päivitetään hoitajakson alussa ja lopussa sekä tarvittaessa kesken hoitajakson, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Asiakkaan omahoitajat ovat vastuussa hoito-, palvelu- ja kuntoutumisen suunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Omahoitajat vastaavat suunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä ja laativat niistä yhteenvedot. Omahoitajat päivittävät suunnitelmaa yhdessä muun tiimin ja asiakkaan kanssa. Sekä mittareissa että yhteenvedoissa peilataan aina työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti.

Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetojen myötä syntyy informaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Suunnitelman toteutumisessa isossa roolissa on asiakkaan oma kokemus ja häneltä saatu palaute. Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman yhteydessä asiakkaalle tehdään RAI-arvio, jota päivitetään 2 kertaa vuodessa/hoitosuhteen alussa ja lopussa ja tarvittaessa useammin asiakkaan voinnin muutosten mukaan.

### **5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

Seuraamme kaikessa työskentelyssämme yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskentelemme niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja kiinnitämme siihen huomiota työssämme päivittäin.

Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Humanalla on oma ohjeistus yksikön itsemääräämisoikeussuunnitelmasta, joka on osa omavalvontaa ja omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelmasta ilmenee, miten asiakkaiden itsemääräämiskykyä tuetaan. Suunnitelmaan on kirjattu periaatteet, käytännöt ja menettelytavat, joiden avulla toimitaan ilman rajoitustoimenpiteitä. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeussuunnitelma osana asiakkaan hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Humanalla oma IMO-työryhmä, joka koostuu sosiaalityön, lääketieteen ja psykologian asiantuntijoista. Heihin voi olla yhteydessä [imo@humana.fi](mailto:imo@humana.fi). Hilmarikodissa on tällä hetkellä yhdellä asukkaalla rajoitustoimenpide päätöksiä. Osalla asiakkaista on sopimus jakotupakoista ja sytytysvälineiden keräämisestä pois yön ajaksi lukkokaappiin, sekä lompakoiden säilytyksestä toimiston lukkokaapissa. Näistä tehdään asiakkaan ja mahdollisesti edunvalvojan kanssa yhteistyössä sopimus, joka liitetään asiakkaan tietoihin DomaCaressa. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus purkaa sopimus.

### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Kohtelemme asiakasta siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että

hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuri-taustansa. Epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan reagoidaan heti.

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

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisen osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä asioissa. Annamme asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakkaan etu huomioidaan ensisijaisesti, asiakasta koskevat asiat käsitellään ja niihin etsitään aktiivisesti ratkaisuja. Viikoittaisissa yhteisökokouksissa asiakkaat voivat osallistua palvelukodin toiminnan kehittämiseen ja toiminnan suunnitteluun. Rohkaisemme asiakasta tuomaan esiin omaa hoitoaan ja elämäänsä koskevia asioita.

Asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta kerätään kaksi kertaa vuodessa palautetta Roidu-asiakastytytyväisyyskyselyn avulla. Palautetta otetaan vastaan päivittäisissä toiminnoissa ja aina, kun joku sitä on valmis antamaan. Saadut palautteet käydään läpi työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa tai mahdollisimman pian palautteen saamisen jälkeen. Saadut palautteet huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakkailta saadun palautteen myötä suunnitellaan esimerkiksi erilaisia teematapahtumia ja virikkeitä.

### **5.6 Asiakkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikönpäällikön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikönpäällikölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottu asiakkaan oikeusturvakeinot.

### **5.7 Muistutus**

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen

edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kahden viikon kuluessa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta. Tieto muistutuksesta ja siihen annettu vastine lähetetään tiedoksi hyvinvointialueen professiovastaavalle.

#### **Muistutuksen vastaanottaja:**

Yksikönpäällikkö Marjo Kaasinen  
Rautolahdenrinne 2  
42700 Keuruu  
[marjo.kaasinen@humana.fi](mailto:marjo.kaasinen@humana.fi)  
050 3613264

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 2 vkoa

#### **5.8 Sosiaaliamies**

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

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

#### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot:**

Eija Hiekka  
Puhelinaika ma-to klo 9–11, p. 044 265 1080  
Suojaamaton sähköposti: [sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi)  
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus  
sosiaaliamies  
Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

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



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

Länsi- ja sisäsuomen aluehallintovirasto, kantelut ja valitukset: [kirjaamo.lansi@avi.fi](mailto:kirjaamo.lansi@avi.fi)

### **5.10 Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

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

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan, puh. 09 4321

### **5.11 Kuluttajaneuvonta**

Koskee palveluasumisen itse maksavia asiakkaita. Kuluttajaneuvonnan tarkoituksena on

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

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

## **6 Palvelun sisällön omavalvonta**

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

Asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa ja tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin

asiakkaan omien kokemusten ja hoitajien kirjausten pohjalta. Hoitajat havainnoivat päivittäin jokaisessa vuorossa asiakkaan vointia ja kiinnittävät siihen huomiota hoitotoimenpiteitä tehdessä sekä muiden päivittäisen toimien ohessa.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asukkaan voinnista jokaisessa vuorossa päivittäin. Hoitajat tuovat huomioimiaan asioita tarvittaessa esille sairaanhoitajille, jotka arvioivat asiakkaan hoidon tarvetta, tekevät hoidon suunnittelua ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Sairaanhoitajat konsultoivat tarvittaessa asiakkaan tilanteesta terveysaseman yhteishoitajaa tai päivystystä. Lääkärin konsultaatiotarve arvioidaan.

Asiakkaan päivittäistä toimintakykyä pyritään pitämään yllä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta suoriutumaan itsenäisesti arkiaskareista ja päivittäisistä toimistaan. Kannustamme, tuemme ja annamme asiakkaalle mahdollisuuden toteuttaa osaamiaan asioita. Järjestämme asiakkaille erilaista toimintaa sen mukaan mitä asiakkaat ovat yhteisökokouksissa tuoneet esille ja toivoneet. Järjestämme asiakkaille erilaisia omatoimisuutta tukevia toimintoja, esim. jumppatuokioita, ulkoilua, erilaisia pelejä, piirtely- ja askarteluhetkiä, musiikki- ja karaokehetkiä, tietokilpailuja. Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten, hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sekä RAI-arvion päivittämisen yhteydessä.

## 6.2 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat asiakkaille tärkeä ja keskeinen osa monia sosiaalihuollon palveluita. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot. Uskontoon ja eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio ovat osa monikulttuurista palvelua, minkä otamme myös huomioon.

Ryhmäkoodissa on säännölliset ruokailuajat; aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Hoitajat osallistuvat ruokailuihin seuraten asiakkaiden ruuan ottamista ravintolan linjastolta. Mikäli asiakas ei itse kykene ruokaa hakemaan, hoitajat tarjoilevat ateriat asiakkaille. Hoitajat auttavat asiakkaan ruokailussa, mikäli asiakas ei kykene itse ruokaillemaan. Aterioilla huolehditaan rauhallisen ruokailun toteutumisesta. Mahdolliset huomiot ruokailuihin liittyen kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaiden painoa seurataan punnituksin kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Painon muutoksiin kiinnitetään huomiota, painoa seurataan säännöllisesti, jotta muutoksiin pystytään reagoimaan mahdollisimman nopeasti. Mikäli painossa tapahtuu muutoksia, keskustellaan tarvittaessa asiakkaan, ateriapalveluntuottajan ja lääkärin kanssa asiasta. Ruuan laadulla ja määrällä pyritään vaikuttamaan painon muutoksiin. Tarvittaessa asiakkaalle hankitaan lisäravinnevalmisteita ja pyydetään lääkärin arvio terveydentilasta.

Keittiöllä on omavalvontasuunnitelma. Hilmarikodin hoitajilta edellytetään hygieniapassin suorittamista.

### 6.3 Hygieniäkäytännöt

Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan hoitajakson alkaessa viikko-ohjelma, johon on suunniteltu suihkupäivät. Niitä pyritään noudattamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakasta muistutetaan, ohjataan ja avustetaan peseytymisessä. Suihkussa käynnin yhteydessä huolehditaan puhtaiden vaatteiden vaihdosta. Puhtaudesta huolehditaan kaikkina päivinä ja asiakasta kehoitetaan käymään suihkussa tai vaihtamaan vaatteita tarvittaessa useammin. Petivaatteiden puhtaudesta huolehditaan asiakkaan kanssa yhdessä vaihtamalla ne suihkupäivinä tai tarvittaessa useammin.

Asiakkaille hoitotoimenpiteitä tehtäessä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja käytetään tarvittaessa asianmukaisia suojavarusteita. Ruokailutilanteissa huolehditaan hyvästä käsihygieniasta. Asiakkailta edellytetään käsienpesua ja desinfiointia ennen ruokailua.

Ryhmäkoodissa siivous toteutetaan ostopalveluna. Siivouksen toteuttaa Tmi Sirpa Issakainen, joka vastaa koko talon siivouksesta. Siivous tapahtuu jokaisena arkipäivänä 7 h/päivä. Yhteiset tilat siivotaan päivittäin ja asiakashuoneet kerran viikossa siivoojan toimesta. Viikonloppuisin ja iltaisin työntekijät vastaavat siivouksesta yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden päiväohjelmaan kuuluu viriketoiminnan muodossa esimerkiksi pöytien pyyhintä ruokailujen jälkeen. Asiakkaat huolehtivat hoitajien avustuksella omien huoneidensa ja kaappien siisteydestä. Hilmarikodin siivoussuunnitelmasta vastaa Tmi Sirpa Issakainen yhdessä yksikönpäällikön kanssa. Yhteisten tilojen mattojen pesu toteutetaan puolivuositain tai tarvittaessa useammin Keuruulla Pesula Mesikämmenessä. Ulkoikkunat pestään kerran vuodessa.

Käytävien matot ovat Lindströmin toimittamat ja ne vaihdetaan neljän viikon välein tai tarvittaessa useammin kuljetusliike 014 toimesta.

Pyykkihuollosta vastaa Hilmarin henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa talon omilla pyykinpesukoneilla. Asiakkaita neuvotaan ja ohjataan huolehtimaan pyykkihuollostaan mahdollisimman itsenäisesti.

### 6.4 Infektioiden torjunta

Infektioita torjutaan Hilmarikodissa säännöllisellä siivouksella, hyvällä käsihygienialla sekä kirjaamalla ja raportoimalla. Hoitajien työvaatteet pestään Hilmarikodissa 60 asteen lämpötilassa. Työvaatteiden puhtaudesta huolehditaan ja tarvittaessa hoitohenkilökunta suojautuu asianmukaisin suojavarustein ollessaan asiakkaan kanssa lähikontaktissa. Suojaimien käytössä noudatetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen käytäntöjä suojainten käytöstä. Tarvittaessa konsultoidaan Novan hygieniahoitajaa.

Riittävästä käsien pesusta ja desinfiointista huolehditaan. Asiakkaita muistutetaan myös hyvästä käsihygieniasta ja heitä ohjataan poikkeustilanteissa. Hoitohenkilöstö käyttää hoitotoimissa suojakäsineitä asianmukaisesti.

Epidemiatilanteissa aiemmin määriteltyjä ohjeita päivitetään tilanteen mukaiseksi, ohjeistuksia käytetään mm. korona, influenssa tai noroviruksen aiheuttamien infektioiden leviämisen ehkäisemisessä. Infektioita ehkäistään mm. suosittamalla asiakkaan olemista omassa huoneessa, mikäli asiakas on sairastunut tartuttavaan tautiin.

## **6.5 Terveyden- ja sairaanhoito**

Hilmarikodissa sairaanhoitajat huolehtivat ja vastaavat asiakkaiden kiireellisestä ja kiireettömästä terveyden- ja sairaanhoidosta yhdessä omahoitajien ja moniammatillisen hoitotiimin kanssa. Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäin. Kirjaukset, mittaukset ja seurannat toimivat apuna arvioitaessa asiakkaan terveydentilaa. Hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan päivitetään terveydentilassa tapahtuvia muutoksia. Sairaanhoitaja ja ryhmäkodin hoitaja pyrkivät pitämään kuukausittain sairaanhoitajatunnin, jossa käydään yhden ryhmäkodin kaikkien asiakkaiden sairaanhoidolliset asiat läpi.

Asiakas voi valita valinnanvapauden myötä Keuruun terveysaseman palvelut tai niihin voidaan pyytää maksusitoumusta asiakkaan hyvinvointialueelta. Sairaanhoitaja konsultoi terveyskeskuksen yhteysairaanhoidajaa tai mielenterveyspalveluiden yhteyshoitajaa ja tarvittaessa yleislääkärinä tai psykiatria. Asiakas käy tarvittaessa terveysasemalla vastaanotolla, konsultaatioilla pyritään hoitamaan mahdollisimman kattavasti palvelukodissa ja välttämään siirtoja terveyskeskukseen. Yhteistyö Keuruun terveysaseman kanssa toimii hyvin. Ostopalveluna Hilmarikodilla on psykiatrian erikoislääkärin palvelut Teams-yhteydellä kerran kuukaudessa sovitusti.

Asiakkaan saattohoito voidaan järjestää mahdollisuuksien mukaan. Äkillistä kuolematapausta ja saattohoitoa varten on tehty ohjeistukset Hilmarikotiin.

## **6.6 Lääkehoito**

Ryhmäkotien lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään ja seurataan säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa palveluvastaava-sairaanhoitaja sekä yksikönpäällikkö. Lääkehoidon vastaavan poissa ollessa lääkehoidosta vastaa kehitysvammayksikön sairaanhoitaja. Päivittäisestä lääkehoidosta vastaa kukin vuorossa oleva lääkevastaava. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kirjattu Lääkehoitosuunnitelmassa.

## **6.7 Monialainen yhteistyö**

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

Ryhmäkotien toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen aloitusneuvottelussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupaa olla yhteydessä tukiverkostoon ja sen jälkeen sovitaan yhteistyökäytännöistä. Yhteyttä pidetään puhelimitse, sähköpostitse tai tapaamme kasvotusten asiakkaan omaisten, terveyskeskuksen, sosiaalihuollon ja muun tukiverkoston ja yhteistyötahojen kanssa. Säännölliset hoitoneuvottelut ovat tärkeä osa moniammatillista yhteistyötä.

## **6.8 Alihankintana tuotetut palvelut**

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Seuraamme palveluiden laatua päivittäin ja aina silloin, kun ollaan tekemisissä alihankkijan kanssa.

Palvelukoti Hilmarin Oy:n alihankintana tuotetut palvelut:

Siivous: Tmi Sirpa Issakainen

Kiinteistöhuolto: Keski-Suomen Talonmiespalvelu Oy

Apteekki: Tervan apteekki

Vartiointi: Securitas

Avaimet: BLCLukkoturva

Hälyttimet: Lohde Trust

Tukut: Lyreco, Pamark

Sängyt, ym. laitteet: Berner Oy

## **6.9 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuoltolaissa (741/2023) säädetään palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (29 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, vaaratilanteista ja vahingoista, jotka liittyvät asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjattavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Merkittävistä asiakasturvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan hyvinvointialueen omavalvontayksikköön.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Työntekijöille järjestetään tarpeen mukaan koulutuksia turvallisuuteen liittyen. Osana työsuojelun toimintasuunnitelmaa tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden parantamiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

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

Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Toiminnan ollessa luvanvaraista huomioidaan luvassa määritellyt henkilöstömitoitukset ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden hoidon tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Palvelukoti Hilmarin Oy:ssä on 1 toimialajohtaja, 1 yksikönpäällikkö, 2 palveluvastaava-sairaanhoitaja, 1 sosionomi, 22 lähihoitajaa, 1 oppisopimusopiskelija, 0,5 hoitoapulaista. Tämä henkilöstö käsittää koko Hilmarikodin henkilöstön. Työntekijät työskentelevät pääasiassa kehitysvamma- tai mielenterveyspuolella, mutta meillä toteutetaan myös työnkiertoa, jolloin ryhmäkotia vaihdetaan tarpeen mukaan. Lisäksi Palvelukoti Hilmarin Oy:ssä on 3 pitkäaikaista lähihoitajasijaista ja 3 sairaanhoitajan sijaista ostopalveluna tai tarvittaessa töihin kutsuttavana. Keittiöllä on emäntä ja emännän sijainen. Vuorovajaukset pyritään pääsääntöisesti täyttämään omilla työntekijöillä, mutta tarvittaessa käytämme vakituisia sijaisia. Vuosilomien ja pitkien poissaolojen sijaistuksiin pyritään saamaan sijaiset.

Uusien työntekijöiden rekrytointia tehostetaan, Humanalla on hyvä maine työnantajana. Humanalla on käytössä ePassi, jolla kannustetaan ja autetaan työntekijöitä jaksamaan paremmin työssä ja arjessa. Lisäksi Humanalla on käytössä GoByBike -etu, jolla kannustetaan työntekijöitä lisäämään liikuntaa. Kehityskeskustelut ja vatu-keskustelut ovat tärkeä osa työntekijän jaksamisessa.

### **7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (JulkiSuosikki/-Terhikki), lisäksi ammattihenkilörekisterin voi tarkistaa aluehallintovirastosta. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Palvelukoti Hilmarin Oy:ssä noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät myHumanasta.

### **7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Uudelle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuhenkilö perehdytysvuoroihin. Hilmarikodissa on kattava perehdytysmateriaali palvelukodin toimintakäytänteisiin sekä asiakastietojen ja tietosuoja-asioiden käsittelyyn.

Kaikille työntekijöille järjestetään työnohjausta tarpeen vaatiessa (ryhmä/yksilö). Lisäksi järjestetään koulutuspäiviä/kehittämispäiviä, joissa käsitellään alan ajankohtaisia teemoja ja aiheita, jotka auttavat työntekijöitä kehittymään sekä ylläpitämään ammattitaitoa asiakastyössä. Koulutukset voivat liittyä muun muassa osallistavaan kirjaamiseen, lain muutokseen, tilaajan toiveisiin ja vaatimuksiin sekä traumaa kokeneiden asiakkaiden kohtaamiseen. Lisäksi Humana ja Palvelukoti Hilmarin Oy mahdollistavat työntekijöiden täydennyskoulutuksia ja tähän liittyviä tukiprosessia. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen. Humanassa tehdään täydennyskoulutussuunnitelma vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen ja tarpeisiin. Humanassa henkilöstön

omaehtoiseen kouluttautumiseen suhtaudutaan myönteisesti ja työvuorojärjestelyillä/ opintovapailta pyritään tukemaan opintoja.

Lääkehoidon osalta osaaminen varmistetaan suorittamalla vaaditut lääketentit ja antamalla yksikkökohtaiset näytöt lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle. Tästä on tarkempi ohjeistus Lääkehoidosuunnitelmassa.

## 7.5 Toimitilat

Palvelukoti Hilmar Oy:ssä on 4 ryhmäkotia, joissa kaikissa on 10 asiakashuonetta. Hilmarikoti on kehitysvammaisille tarkoitettu ryhmäkoti ja Jalmari-, Elmeri- ja Annamari-kodit on tarkoitettu mielenterveys- ja päihdekuntoutujille.

Ryhmäkotien keskellä sijaitsee yhteiset esteettömät tilat, joista käytetään nimitystä Kansi. Kannella on 50 hengen ruokaravintola Helmi. Hilmarikodissa keittiöllä työskentelee emäntä, joka valmistaa maistuvaa kotiruokaa asiakkaille. Ravintolassa on linjasto, josta asiakkaat noutavat itse tai hoitajat vievät tarjottimella pöytään hoitajan annostelemat ateriat.

Asiakkailla on Kannella käytettävissä yhteiset esteettömät oleskelutilat, jotka sopivat hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan. Lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on keittiö, jossa asiakkaat syövät aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvin. Keittiötilassa voidaan järjestää myös viriketoimintaa ja muuta ohjelmaa. Ryhmäkoteissa on vapaassa käytössä oleva olohuone, joka soveltuu myös hyvin virike- sekä kuntoutustoimintaan. Ryhmäkoteissa on siivouskomero, johon on sijoitettu pyykinpesukone ja kuivuri asiakkaiden käyttöön.

Kannella sijaitsevat toimistotilat; yksiönpäällikön, sairaanhoitajien/sosionomien toimisto sekä hoitajien toimistot, lääkehuone ja taukotila. Kannella on työntekijöiden pukuhuoneet sekä väestönsuoja. Kannella on pyykkihuone, jossa pestään osittain asiakkaiden pyykkejä sekä muuta talon pyykkiä.

Palvelukoti Hilmar Oy:ssä jokaisella asukkaalla on käytössään oma 25 m<sup>2</sup> esteetön huoneisto, jossa on oma wc-pesutila. Asiakkaat sijoitetaan ryhmäkoteihin asiakkaan kuntoisuus ja hoitoisuus huomioiden. Läheisen on mahdollista yöpyä asiakkaan huoneessa. Asiakkaan on mahdollista pitää oman huoneensa ovi lukossa, jolloin yksityisyys säilyy.

Kannella sijaitsee sauna ja iso pesu- ja pukuhuone. Sauna on esteetön. Pesutila ja pukuhuone ovat isot ja tilavat ja pukuhuoneen yhteydessä sijaitsee inva-wc. Pesuhuoneessa on 2 suihkua ja niiden välittömässä läheisyydessä on seinässä kiinni kipattava pesutuoli, johon asiakas voi istahtaa.

Kannella saunan välittömässä läheisyydessä on väestönsuoja. Väestönsuojaa käytetään osittain myös varastona, kun tarvetta väestönsuojan käyttöön ei ole.



Yksikönpäällikön toimistoa voidaan käyttää tarvittaessa neuvottelujen pitämiseen, kuten esimerkiksi asiakkaiden hoitoneuvotteluihin. Hoitajilla on käytössään toimistotila Kannella. Toimistossa säilytetään terveyden- ja sairaanhoitoon tarkoitettuja välineitä ja tarvikkeita.

Hilmari- ja Jalmari-kotien välissä on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu aidattu terassi- ja piha-alue, jossa on mahdollista toteuttaa virike- ja kuntoutustoimintaa sekä mahdollistaa asiakkaiden itsenäisen ulkoilu. Asiakkailta on piha-alueella käytössään grilli- ja tupakkakatos. Iso piha-alue ja asfaltoitu piha mahdollistavat helpon kulun myös rollaattorin tai pyörätuolin avulla ulkoileville. Palvelukoti Hilmari Oy on yhdessä tasossa oleva kiinteistö, josta on terasseilta kulkusillat maan tasalle. Rappusissa on kaiteet, joista voi ottaa tarvittaessa tukea. Piha-alueella on nurmikenttä ja luontopolku sekä järven rannassa laituri, jota hyödynnetään viriketöiminnässä. Asiakkaat voivat ulkoilla myös itsenäisesti Palvelukodin piha-alueella. Palvelukodin pääoven edessä on iso terassi, jossa asiakkaat voivat istuskella ja seuraila pihan liikennettä ja touhuja.

## 7.6 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan siten, että työntekijöillä on käytössään ryhmäkoti kohtainen työpuhelin sekä jokaisella työvuorossa olevalla työntekijällä on turvahälytin, jonka avulla työntekijä hälyttää apua sitä tarvitessaan. Turvahälyttimessä on kaksi hälytysnappia, joista toisella saa kiireellistä apua ja toisella kiireetöntä apua muulta henkilökunnalta. Turvallisuutta lisäämässä meillä on sopimus Securitas-vartiointiyrityksen kanssa.

Ulko-ovessa on ovikello, josta tulee hälytys ryhmäkotien puhelimeen. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään avain ulko-oviin sekä kulkulätkä, joilla mahdollistetaan kulkeminen talon sisällä.

Asiakkailta on käytössään turvaranneke, josta menee hälytys asiakkaan oman ryhmäkodin puhelimeen. Yöaikaan hälytykset menevät Hilmarikodin puhelimeen. Lisäksi asiakkailta on kulkuranneke, jolla he pääsevät kulkemaan Palvelukodin ovista. Yöaikaan asiakkailta ei ole mahdollisuutta päästä kulkurannekkeella Kannen tiloihin. Lisäksi yöaikaan on mahdollista laittaa päälle käytävähälytin, joka hälyttää, jos asiakas lähtee huoneestaan liikkeelle. Yöhoitajat kiertävät ryhmäkodeissa. Asiakkaalle annetaan aina mahdollisuus kieltäytyä yöhoitajan käynnistä ja siitä kirjataan asukkaan hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa lähihoitaja Anna Savikko ([anna.savikko@humana.fi](mailto:anna.savikko@humana.fi)) Turva- ja kutsulaitteet toimittaa Lohde Oy sekä avaimet, kulkulätkät ja -rannekkeet BLC-lukkoturva.

## 7.7 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi

luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laeissa (629/2010). Terveydenhuollon laeilla tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laeissa (24–26 §).

Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laeista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Yksiköstä tulee löytyä Haltijan laiteluettelo, jossa on mainittu tunniste- ja huoltotiedot, kalibrointipäivä ja seuraava kalibrointiajankohta. Palvelukoti Hilmari Oy:ssä laitevastaavana ja rekisterinhoitajana toimii Jesse Takanen ([jesse.takanen@humana.fi](mailto:jesse.takanen@humana.fi))

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat

henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla). Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista.

Humana Akatemiassa on työntekijöille pakollinen Tietosuojakoulutus (GDPR). Tietosuojaan liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa ja niihin kiinnitetään huomiota päivittäisessä työssä. Humanalle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka löytyvät myHumanasta. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön, että asiakkaista tehtäviin yhteen-  
vetoihin.

Asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä, tällöin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Hyvinvointialueet ovat rekisterinpitäjiä, ja tietojen luovutus tapahtuu hyvinvointialueen kautta.

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisvelvoite alkaa yksikössä, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset DomaCare potilastietojärjestelmään. Uusi työntekijä perehdytetään heti työsuhteen alussa olevina perehdytyspäivinä asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen tapahtuu työvuoron puitteissa ja siihen annetaan mahdollisuus ennen työvuoron loppua. Kirjaaminen voi tapahtua myös yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin kirjauksiin saadaan lisättyä asiakkaan omaa näkemystä hoidosta.

# 9 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstön kanssa yhdessä säännöllisesti tiimipalavereissa, jotta se jalkautuu osaksi työn arkea. Muutoksia suunnitelmaan tehdään aina kun asiakasturvallisuudessa tai palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain.

Hilmarikodissa toimintaa on kehitetty aktiivisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Työntekijöiden koulutustoitteita kuullaan ja koulutuksia järjestetään. Osa työntekijöistä on aloittanut mielenterveys- ja päihdetyön ammattitutkinnon, aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen -koulutuksia on järjestetty, ensiapukoulutukset on päivitetty. Työntekijät täydentävät osaamistaan vuosittain kehitysvammaliiton koulutuksilla. Hilmarin ryhmäkodin ryhmäkotivastaava ja palveluvastaava-sairaanhoitaja suorittavat keuhkokuumeen itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen: IMO-passikoulutuksen. Hilmarin hoitohenkilökunta suorittaa huhtiluun loppuun mennessä THL:n RAI- verkkokoulun kurssit RAI-

välineistö sekä RAI-arviointi. Tavoitteena on selkiyttää toimintamalleja, vahvistaa viihtyisää työympäristöä, lisätä henkilöstön pysyvyyttä ja luoda asiakkaille turvallinen tarkoituksenmukainen arki.

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikönpäällikkö.**

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus