

Humana

# Palvelukoti Metsärinne Oy

## Mielenterveyskuntoutujien hoitokoti

**Dokumentin laatija**

Anu Määttä

**Pvm**

29.4.2022 , päivitys 9.1.2023

## Sisältö

Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	4
3 Riskienhallinta.....	7
4 Asiakkaan asema ja oikeudet .....	12
4.1  Palvelutarpeen arviointi.....	12
4.2  Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta .....	13
4.3  Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	13
4.4  Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	15
4.5  Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	15
4.6  Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	16
4.7  Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .....	16
4.8  Asiakkaan oikeusturva .....	17
5 Palvelun sisällön omavalvonta .....	19
5.1  Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta .....	19
5.2  Ravitseminen .....	19
5.3  Hygieniäkäytännöt .....	20
5.4  Terveysten- ja sairaanhoito .....	21
5.5  Lääkehoito .....	22
5.6  Monialainen yhteistyö .....	22
5.7  Alihankintana tuotetut palvelut .....	22
6 Asiakasturvallisuus .....	23
6.1  Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	23
6.2  Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	24
6.3  Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	25
6.4  Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	25
6.5  Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48) .....	26
6.6  Toimitilat .....	26
6.7  Teknologiset ratkaisut.....	27
6.8  Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet.....	27
7 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	27
8 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	29
9 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	29

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Palvelukoti Metsärinne

Y-tunnus: 0711287-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Pohjois-pohjanmaan hyvinvointi alue, POP sote, Haapavesi/Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Palvelukoti Metsärinne

Katuosoite: Laihonkuja 2

Postinumero: 86600 Postitoimipaikka: Haapavesi

Sijainti kunta: Haapavesi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:  
Mielenterveyskuntoutajat, 13 tehostetun palveluasumisen asiakaspaikkaa. Päiväkävijät

Yksikönpäällikkö: Anu Määttä

Puhelin: 040 6690658

Sähköposti: [anu.maattala@humana.fi](mailto:anu.maattala@humana.fi)

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): Vuosi 1988, tehostettuun palveluasumiseen siirtyminen toukokuussa 2020.

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Vuonna 1988 palveluasuminen ja 5/2020 siirtyminen tehostettuun palveluasumiseen.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

# 1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Operatiivinen johtaja Hanna Määttä, Yksikönpäällikkö Anu Määttä, palveluvastaava Erja Kemppainen, henkilökunta.

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa seuraamme mahdollisimman reaaliaikaisesti ja päivitämme aina, jos toiminnassamme tapahtuu palvelunlaatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia asioita.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön yhteisissä tiloissa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös pilvipalvelussa ja paperisena yksikön omavalvonta kansiossa. Omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit ovat henkilökunnan toimistotiloissa ja sieltä on saatavilla henkilökunnalta pyydettyä esim. Hyvän kohtelun suunnitelma.

# 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## **Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet**

Metsärinne tarjoaa tehostettua palveluasumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asiakaspaiikkoja on 13. Metsärinteen toiminta on kuntouttavaa, virikkeellistä ja kodinomaista asumista. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, jonka kanssa tehdään yksilöllinen hoito, -palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tukemaan ja vahvistamaan asiakkaan voimavaroja RAI- arvioinnin pohjalta.

Tavoitteenamme on tukea kokonaisvaltaista hyvinvointia tarjoamalla mielekkään elämän, oireiden hallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämisen mahdollisimman tehokkaasti. Palvelukodin toiminta tukee jäljellä olevia voimavaroja, antaen iloa, nautintoa ja onnistumisen kokemuksia. Toimintatuokiot painottuvat asukkaiden toiveiden mukaiseen tekemiseen. Niiden tarkoitus on tukea asukkaiden vahvuuksia ja tuoda mahdollisesti unohdettuja taitoja esiin (taide, musiikki, liikunta yms.) Palvelukoti turvaa hyvän perushoidon mielenterveys- ja päihdekuntoutujille päihteettömässä ympäristössä.

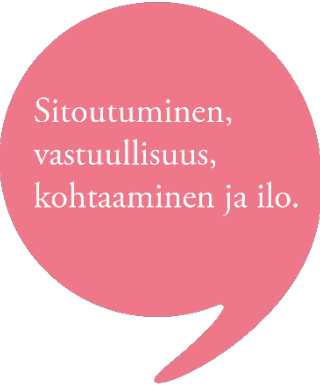
Tehostetussa palveluasumisessa asukas saa hoivaa ja ohjausta ympäri vuorokauden. Päiväkävijälle laaditaan henkilökohtaiset tavoitteet ja ohjelmat sovitulle päivälle, jolloin asiakas itsenäisesti yksikköön saapuu.

Tavoitteena on tukea asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia tarjoamalla mielekkään elämän, oireiden hallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämisen mahdollisimman tehokkaasti. Kohtaamme

jokaisen asukkaan yksilönä, jolloin on mahdollista ottaa jokaisen sen hetkiset voimavarat ja toimintakyky huomioon suunnitellessa päivittäisiä toimia sekä suunnitella toimintakykyä edistäviä päivittäisiä tehtäviä. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka kanssa tehdään jokaiselle henkilökohtainen hoito, - kuntoutus- ja palvelusuunnitelma tukemaan ja vahvistamaan asiakkaan voimavaroja ja kuntoutumista RAI-arvioinnin pohjalta. Omahoitaja on asukkaan tärkein tukija ja hänen kanssaan asukas viettää säännöllisesti omahoitajusaikaa, jolloin voidaan keskustella ja tehdä muuta asukkaalle mieleisiä asioita. Tavoitteena on luoda luottamuksellinen ja avoin suhde asukkaan ja omanhoitajan välille, jonka avulla pystytään tukemaan asiakasta kuntoutuksen etenemisessä.

Yksikössä järjestetään arkisin toimintatuokioita asukkaille. Toimintatuokioiden sisältö on asukkaiden toivomaa tekemistä, jonka tarkoitus on tukea asukkaiden vahvuuksia ja kannustaa kokeilemaan uusia asioita ja antaa onnistumisen tunnetta (taide, musiikki, liikunta, leivonta yms.) Lisäksi jokaisella asukkaalla voi olla pieniä tehtäviä omien voimien mukaan mm. imurointia ja keittiöaskareita esim. tiskien laittoa ja vaikkapa leipien tekoa. Metsärinteellä tuemme ja mahdollistamme myös asiakasta yksikön ulkopuolisiin harrastuksiin ja niihin sitoutumiseen.

## Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

### Sitoutuminen

Sitoutumisella tarkoitetaan työntekijän positiivista asennetta omaa organisaatiotansa, työyhteisöä, sen toimintatapoja ja arvoja kohtaan. Siinä korostuu tahto ja halu olla mukana. Sitoutuminen on hyvän asiakaslähtöisen työn ja asiakkaiden tarpeiden tukemisen perusta. Sitoudumme työskentelemään parantaaksemme palveluita käyttävien asiakkaidemme hyvinvointia ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen heistä voisi elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Meillä on vahva halu löytää joustavasti ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä välitämme aidosti asiakkaistamme. Tuotamme palvelut sovitun mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella loppuun saakka. Työntekijänä Humana sitoutuu huolehtimaan työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta. Humanan ammattilaiset voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan, kiinnostuksen kohteitaan ja persoonallisuuttaan. Humanassa saa töihin tullessaan ottaa mukaan paitsi sydämensä, myös aivot.

### Vastuullisuus

Sosiaali- ja hoivapalveluissa mennään lähelle yksilön ja perheen elämää, jopa osaksi heidän arkeaan. Meillä palvelun ja tuen antajilla on erittäin iso vastuu; vastuu kunnioittaa yksilöä, vastuu kuunnella autettavaa sekä vastuu auttaa.

Sosiaalipalveluiden tuottajana tunnemme vastuumme sekä palveluidemme käyttäjiä, että palveluidemme ostajia kohtaan. Tämän lisäksi olemme kehittämässä yhteiskuntaa paremmaksi meille kaikille. Olemme luotettava osaja. Vastuullisuus tarkoittaa jokapäiväisessä työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Siksi valta ja vastuu operatiivisista ratkaisuista on paikallisella tasolla, mahdollisimman lähellä asiakasta. Olemme viestinnässämme avoimia ja läpinäkyviä. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian.

### **Kohtaaminen ja ilo**

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

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

Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa. Hyvään kohtaamiseen tarvitaan keskittymistä, läsnä olemista, välittämistä, toisen kuuntelemista ja ymmärtämistä, huomioiden ihmisen yksilöllinen elämäntyyli. Näin mahdollistuu kohtaamisen ilo. Kohtaamiseen 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 kohtaamisissa.

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

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

Metsärinteellä on vuodesta 2019 toteutettu Hyvän Mielen Kodit-konseptia. Hyvän Mielen Kodit pitää sisällään viisi kriteeriä ja vahvan arvo- ja arvo lupaus pohjan. Vahvana tavoitteena on osallistaa

palvelujen käyttäjiä eli asumispalveluiden asukkaita kehittämään toimintaa uudella tavalla, valtakunnallisilla asiakaspaneelilla.

Hyvän Mielen Kodit pohjautuu Green Care, yhteisöllisyys ja kuntoutuksen portaat -ajattelumalliin. Näiden pohjalta on HMK:lle tehty arvot- ja arvo lupaus toiminallisuudesta, yhteisöllisyydestä sekä turvallisuudesta. HMK:ssa tavoitellaan viiden kriteerin täyttymistä ja sertifiointia. Viiteen kriteeriin kuuluu oleellisena osana RAI-arvioinnit ja vertailukehittäminen, kuntoutumista edistävä toiminta sekä koko toiminnan aktiivinen kehittäminen asiakastyytyvyyttä ja -kokemuksia hyödyntäen. Konseptin sisältöä on suunniteltu ja jalkautettu yhdessä asiakkaiden kanssa ja nyt vuonna 2022 se on osa Metsärin arkea. Metsärinte sai vuonna 2021 sertifiointin Hyvän mielen kodit-toiminnasta.

## 3 Riskienhallinta

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Omaohjaus 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 parannamme 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 vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omaohjauksen osa-alueille.

Metsärinteellä uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa yksikön päällikkö, yksikön palveluvastaava sekä koko työyhteisö. Opiskelijalle nimetään yksi tai kaksi ohjaajaa, jotka huolehtivat perehdyttämisestä. Huolellinen perehdytys turvaa sen, että työntekijä tuntee asukkaat, hallitsee yksikössä käytössä olevien laitteiden ja järjestelmien käytön, ergonomisen työskentelyn, tuntee yhteistyö tahot ja pelastautumissuunnitelman, osaa käyttää vartijahälytintä sekä osaa toimia erilaisissa turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa. Työsuhteen alkaessa yleinen perehdytyslomake käydään läpi yksikön päällikön kanssa, lääkehoidon perehdytyslomake palveluvastaavan kanssa. Uudelle työntekijälle annetaan luettavaksi myös Metsärinteen omaohjaus- sekä lääkehoitosuunnitelma ja pyydetään niihin lukukuittaus.

Mikäli yksikön arjen toiminnassa tapahtuu tai havaitaan poikkeamia tai riskitilanteita, tulee niistä ilmoittaa yksikön käytänteiden mukaisesti. Yksikköön on tulossa uusi palaute- ja

poikkeamajärjestelmä vuoden 2022 aikana ja henkilöstö perehdytetään järjestelmän käyttöön asian tullessa ajankohtaiseksi. Tällä hetkellä on käytössä HaiPro-ohjelma, jonka kautta ilmoitetaan erilaiset läheltä piti-, uhka- ja vaaratilanteet, työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat sekä muut haittapahtumat. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta Humana.fi sivustolta löytyvän palauteohjelman kautta. Lisäksi Roidu-asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vähintään puolivuositain. Metsärinteellä panostetaan avoimeen ilmapiiriin, jossa jokainen, niin työntekijä, asiakas kuin heidän läheisensäkin uskaltaisivat antaa niin hyvää, kuin rakentavaakin palautetta, puuttua havaitsemiinsa poikkeamiin sekä antaa rohkeasti ideoita toiminnan kehittämiseksi.

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

Sisäisen valvonnan vastuu on meillä jokaisella työntekijällä.

### **Riskienhallinnan työnjako**

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

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

Riskien ja poikkeamien tunnistaminen, käsittely, niistä ilmoittaminen sekä dokumentointi ja toimenpiteiden seuranta kuuluu koko yksikön henkilöstön vastuulle - työntekijällä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja. Esimerkiksi HaiPro-ilmoituksen tekee se työntekijä, joka riskin tai poikkeaman havaitsee. Työntekijöille on nimetty omia vastuualueita, joiden osalta he vastaavat omavalvonnan toteutumisesta, ohjeistuksien laatimisesta ja päivittämisestä sekä seurannasta. Vastuualueita ovat esimerkiksi virike, lääkehoito sekä



turvallisuus. Vastuuhenkilön ollessa poissa pidempään sovitaan tehtävään sijainen poissaolon ajaksi.

Työntekijöiden hyvinvointia ja työn riskejä seurataan vuosittain työhyvinvointikyselyllä, jonka tulokset käydään läpi esihenkilön johdolla. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan ja heillä on oikeus ja velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa. Erillinen riskiselvitys työn haitta- ja riskitekijöistä tehdään koko henkilöstön kesken. Myös puolivuositain toteutettavat kehityskeskustelut työntekijän ja esihenkilön välillä seuraavat työntekijöiden hyvinvointia, osaamista ja ovat myös osa riskienhallintaa.

Yksikön palveluvastaavalla sekä yksikön päälliköllä on lopullinen vastuu koko toiminnan turvallisuudesta ja laadusta sekä avoimen ja kehittämismyönteisen työskentelyilmapiirin luomisesta. Yksikön päällikkö vastaa poikkeamien korjaamisesta, tilastoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle ja yhdessä palvelupäällikön kanssa muille tarvittaville tahoille. Yksikön päällikön sijaisena toimii tarvittaessa yksikön palveluvastaava.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienkartoitus on Metsärinteellä säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitamme 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.

Metsärinteellä riskien tunnistaminen ja kartoitus on osa jokapäiväistä työtä, turvallisuutta ja laatua havainnoidaan kaiken arjen toiminnan lomassa. Vuosittain tehdään riskiselvitys työn haitta- ja riskitekijöistä ja työntekijöiden hyvinvointia seurataan ja arvioidaan vuosittaisella työhyvinvointikyselyllä. Säännöllisten turvakävelyiden avulla havainnoidaan toimintaympäristöä ja sen mahdollisia riskejä. Työpaikkaselvityksiä, tilojen tarkastuksia sekä sisäisiä auditointeja tehdään myös säännöllisesti. Viimeisin työpaikkaselvitys sekä riskiselvitys löytyvät liitteistä omavalvontasuunnitelman lopusta. (Työterveyshuolto suorittaa 5/2022 seuraavan työpaikkakäynnin). Riskiselvityksestä löytyvät riskien kuvaukset sekä toimenpidelistaus. Riskit liittyvät mm. henkilöstöön ja asukkaisiin, lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen (nämä kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa), tietosuojan- ja tietoturvaan, palveluntuottamiseen ja hoitoon, yksikön tai toiminnan tiloihin, tiedottamiseen, ympäristöön sekä muihin mahdollisiin ulkopuolelta tuleviin tekijöihin.

Osa riskien tunnistamista ja riskienhallintaa ovat Metsärinteen lääkehoitosuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma. Lääkehoidon osalta riskienhallintaa on myös annosjakelupussien sisällön tarkistaminen sekä joka vuoroon nimetty lääkevastaava. HaiPro-ilmoitusten sekä Humana.fi -sivustolta löytyvän palautejärjestelmän avulla toteutuu osaltaan myös riskien tunnistamista ja hallintaa. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan puolivuositain, siinä tarjotaan asukkaille ja heidän omaisilleen mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta. Asukkaita ja omaisia rohkaistaan sekä kannustetaan vastaamaan kyselyyn.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lääkehoitoon ja -huoltoon liittyvistä epäkohdista ja laatupoikkeamista. Asiakkaiden lääkkeet tulevat koneellisen annosjakelun kautta. Antaessa lääkkeitä varmistetaan annospussista, että lääkkeet ovat osoitettu oikealle henkilölle ja lääkepussin sisältö tarkistetaan silmämääräisesti. Mikäli tässä havaitaan epäkohtia, niin siitä on velvollisuus korjata havaittu virhe, tehdä poikkeamailmoitus ja tuoda asia sillä tavoin esiin yksikönpäällikölle. Ilmoitus tehdään myös Haapaveden apteekkiin, josta annospussit toimitetaan kahden viikon välein. Tarkemmat lääkehuoltoon liittyvät ohjeistukset on mainittu Lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietosuoja-asioihin puutemme tarvittaessa ja niistä muistutamme henkilöstöpalaverissa sekä tarvittaessa useammin. Tietosuojapapereita ei jätetä ulkopuolisten saataville missään tapauksessa, vaan hävitettävät asiakastietoja sisältävät paperit laitamme suoraan tietosuoja-astiaan. Tiedottamisessa tulee huomioida oikein kirjoitetut sähköpostiosoitteet sekä sähköpostin salaus, jos se sisältää asiakasta koskevia tietoja.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi**

Työntekijämme ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa yksikönpäällikölle ja kirjaavat tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Poikkeama ilmoitusten tekemiseen on Metsärinteellä käytössä HaiPro-järjestelmä. Järjestelmän käyttämiseen on olemassa ohjeistus ja ohjeistus on käyty läpi työntekijöiden kanssa. Yksikönpäällikkö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti aluejohtajalle (HaiPro-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustelemme osana arkista vuorovaikutusta sekä viikkopalavereissa käymme läpi kuluneen viikon aikana tehdyt ilmoitukset. Tarvittaessa puutemme epäkohtiin heti, kun se on mahdollista ja mietitään ratkaisuja niiden parantamiseksi.

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 ohjaamme työntekijän työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmasta vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitamme Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, olemme asiasta yksikönpäällikön johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti. Läheltä-piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsittelemme 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, informoimme asiakasta tai omaista korvausten hakemisesta.

HaiPro-ilmoitus siirtyy järjestelmästä yksikön päällikölle ja tulleet ilmoitukset käydään läpi henkilöstöpalavareissa. Yksikön päällikkö lukee tulleet ilmoitukset ja ilmoituksessa mainittuun tilanteeseen johtaneita tekijöitä käsitellään yhteisesti, sekä pyritään miettimään ratkaisuja ja toimenpiteitä, joiden avulla vastaavat tilanteet voitaisiin tulevaisuudessa ennalta ehkäistä. Tarvittaessa tilanteesta tiedotetaan ja asia käsitellään myös asukkaan ja hänen mahdollisen lähiverkostonsa kanssa. Henkilöstöpalavareissa käsitellään yhteisesti myös tulleet palautteet ja niihin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. HaiPro-ilmoitukset tuottavat johdolle tärkeää tietoa, joiden pohjalta toimintaa on mahdollista kehittää aiempaa laadukkaammaksi ja turvallisemmaksi.

Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä on tehty työpaikkaselvitys ja tarkastelemme sitä aina tarvittaessa, kun uusia epäkohtia tai poikkeamia tulee esiin.

Työtapaturmien sattuessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja työntekijä laativat työtapaturmasta tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiöön, vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa myös työnhajausta.

Työolojen ja riskien arviointi sekä asiakasturvallisuuden edistäminen on keskeinen osa yksikön päivittäistä toimintaa ja se luo pohjan kaikelle työskentelylle. Metsärinne on pieni työyhteisö, jossa työhön liittyvistä asioista keskustellaan avoimesti ja aktiivisesti. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomioitaan esiin arjen työn lomassa, jolloin ratkaisuja voidaan pohtia välittömästi yhdessä. Lisäksi havainnoistaan tulee ilmoittaa yksikön palveluvastaavalle, joka tiedottaa asiasta viikoittaisessa tiedotteessaan. Myös yksikön päällikölle tulee informoida, mikäli asian luonne niin vaatii. Tällöin tilannetta käsitellään esimerkiksi henkilöstöpalaverissa.

Metsärinteellä toiveisiin ja kehittämisideoihin suhtaudutaan myönteisesti ja niihin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös asukkaiden tai heidän lähiverkostonsa tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä. Tuomme aina esille uusille työntekijöille asiakkaisiin liittyvät riskit, väkivallan uhat ja toimintatavat mahdollisissa väkivaltatilanteissa ja ohjeistamme heidät tekemään turvallisuus poikkeamailmoituksen HaiPro-järjestelmässä.

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

### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

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. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Jos haittatapahtumien tai palautteiden pohjalta päädytään esimerkiksi muuttamaan jotakin toimintatapaa, kirjataan se Metsärinteen henkilöstöpalaverin pöytäkirjaan. Palveluvastaava voi tiedottaa asiasta myös viikoittaisessa tiedotteessaan. Molemmat asiakirjat tallennetaan asiakirjatallennusjärjestelmä SharePointiin ja niihin tehdään lukukuittaus, jolla varmistetaan, että jokainen työntekijä on saanut tiedon. Johto tiedottaa asioista sähköpostitse. Jos toimenpiteistä tulee tiedottaa jotakin yhteistyö tahoa, hoitaa tämän yleensä yksikön päällikkö tai palveluvastaava. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti arjessa ja niistä keskustellaan aktiivisesti työn lomassa. Keskustelua käydään tarvittaessa seuraavassa henkilöstöpalaverissa, jossa arvioidaan, ovatko korjaavat toimenpiteet olleet sopivia tai riittäviä. Korjaavat toimenpiteet tulee kirjata omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

## 4 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 4.1 Palvelutarpeen arviointi

Metsärinteellä asukkaan palvelun tarvetta arvioidaan aina asiakassuhteen alkaessa sekä jatkossa säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Asiakassuhteen alussa sekä jatkossa vähintään puolivuositain asukkaalle tehdään RAI- arviointi (RAI Community Mental Health), joka kattaa laajasti asukkaan toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Arviointi tehdään aina myös asukkaan voinnin tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Asukaskohtaisesti voidaan tarvittaessa käyttää muita sovitutuja arviointimittareita, kuten MNA (ravitsemustilan arviointi) sekä MMSE (muistitesti).

Asukkaalle sekä hänen omaisilleen tai läheisilleen tarjotaan mahdollisuus osallistua arvioinnin tekemiseen ja huolehditaan, että heidän näkemyksensä otetaan huomioon. Tärkeää on, että asiakas saa tuoda esille ja häntä tuetaan tunnistamaan omia voimavarojaan ja miten niitä voitaisiin henkilökunnan avustuksella vahvistaa. Tällä hetkellä Metsärinteen asukkaiden omaisista melko harva osallistuu RAI-arviointeihin tai hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien tekemiseen, vaan omahoitaja yhdessä asiakkaan kanssa laatii/päivittää suunnitelman. Tilaaja edustaja osallistuu säännöllisten hoitoneuvottelujen kautta asiakkaan hoidon suunnitteluun ja toteutuneen hoidon arviointiin. Omaisia kuitenkin aina asiakkaan halusta pyydetään suunnitelman laatimiseen ja siihen pyritään kannustamaan ja tukemaan omaisia.

Palvelu tarpeen arviointia tehdään säännöllisesti päivittäisissä kirjauksissa sekä yhteisissä hoitoneuvotteluissa. Neuvotteluihin kutsutaan moniammatillinen tiimi, johon myös asiakkaan halutessa omaiset kutsutaan. Näitä neuvotteluja pidetään tilaaja edustajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti ja aina jos asiakkaan palvelutarpeessa on havaittavissa muutoksia.

#### **4.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta**

Asiakkaan tullessa Metsärinteelle määritämme hänelle omahoitajan, joka tekee heti hoitojakson alussa yhteistyössä asiakkaan ja palveluvastaavan kanssa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman. Tässä laadinnassa on tärkeää ottaa huomioon, mihin asiakasryhmään asiakas kuuluu yksikössä. Hoitojakson alussa asiakasta arvioidaan kahden viikon intensiivijaksolla, jonka pohjalta tehdään RAI-arviointi, jonka mittariston tulkinnan sekä muiden havaintojen pohjalta laaditaan lakisäätäinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma kirjataan asukkaan papereihin, asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Suunnitelmaan asetetaan asukkaalle henkilökohtaisia tavoitteita, joilla pyritään asukkaan hyvinvoinnin, toimintakyvyn, turvallisuuden ym. edistämiseen. Tavoitteet laaditaan lähtökohtaisesti yhdessä asukkaan kanssa, aina tämä ei ole mahdollista esimerkiksi kommunikaatiohaasteiden tai asukkaan sairautentunnottomuuden vuoksi. Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteitä, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan, suuntaa antavaa arviota aikataulusta sekä tapoja, miten tavoitteiden toteutumista voidaan arvioida.

Suunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain ja aina asukkaan voinnin tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Sekä RAI-arvioinnin, että hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta vastaa asukkaalle nimetty omahoitaja. Asukkaalle sekä hänen omaisilleen tai läheisilleen tarjotaan mahdollisuus osallistua suunnitelman laadintaan.

Suunnitelman toteutumista seurataan esimerkiksi päivittäisellä kirjaamisella, yhteenvedoilla sekä RAI-mittariston ja muiden tarvittavien mittareiden tulkinnan avulla. Vähintään vuosittain, mutta tarvittaessa useammin, järjestetään hoitoneuvottelu, jossa arvioidaan asukkaan kokonaistilannetta. Hoitoneuvotteluun osallistuu asukkaan lisäksi yksikön palveluvastaava, tarvittaessa yksikön päällikkö sekä asukkaan toivomat edustajat, esimerkiksi omahoitaja, sosiaalitoimi, raha-asioiden hoitaja tai edunvalvoja ja lähiomainen. Hoitoneuvottelun tulokset kirjataan DomaCareen.

Omahoitaja informoi muuta työyhteisöä asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjatusta tavoitteista ja toimenpiteistä sekä mahdollisista muutoksista asukkaan asioihin liittyen. DomaCareen asukkaan kohdalle voidaan RAI-ohjelman kautta laittaa "kuvakkeet", jotka kuvastavat asukkaan henkilökohtaisia tavoitteita. Kuvakkeet helpottavat ja nopeuttavat tavoitteiden havaitsemista ja niiden muistamista arjen toiminnan lomassa. Asukkaan omahoitaja on vastuussa asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja toimii tarvittaessa hänen puolesta puhujanaan. Omahoitajan vastuulla on, että asukkaalle tarjotaan kattavasti ja riittävästi tietoa kaikkeen hänen hoitoonsa ja palveluihin liittyvistä asioista. Omahoitaja myös varmistaa, että asukas kokee tullessa kuulluksi ja hänen mielipiteensä huomioduksi palvelun joka vaiheessa.

#### **4.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti

oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Metsärinteelle on laadittu yhteinen itsemäärämissuunnitelma, jota noudattaa koko henkilöstö. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemäärämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemäärämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Metsärinteellä kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemäärämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Itsemäärämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan joka päiväisessä työskentelyssä. Metsärinteen itsemäärämisoikeussuunnitelma löytyy liitteistä omavalvontasuunnitelman lopusta. Metsärinteellä asiakkailta on omat huoneet (huoneista 2 on 2:n hengen huoneita) ja he ovat saaneet sisustaa sen itsensä näköiseksi. Voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan jokainen saa osallistua talon askareisiin (ruoanlaitto, siivous, pyykki, tiskit yms.) Asukkaiden tapoja elää ja olla kunnioitetaan. Asiakkaat saavat liikkua palvelukodin ulkopuolella itsenäisesti tai hoitajan kanssa, hoitaa omia asioitaan ja osallistua mieleiseensä toimintaan. Hoitajat tukevat asukkaiden omatoimisuutta ja omahoitajuudella pyritään löytämään asiakkaalle mieleisiä ja kiinnostavia asioita. Asukkaita kannustetaan ulkoilemaan päivittäin ja ohjataan terveellisiin elämäntapoihin.

Arkipäivinä järjestään päivittäin toimintatuokioita, joiden sisällöt vaihtelevat ja jokainen asukas saa osallistua niihin mielensä mukaan. Toimintatuokiota pyritään pitämään mahdollisimman monipuolisina, että jokainen voi osallistua niihin useamman kerran viikossa. Toimintatuokioiden aiheet suunnitellaan etukäteen yhdessä asukkaiden kanssa ja asukas näkee päivittäisen tuokion aiheen päiväohjelma taululta. Työvuorolistaan merkitään huomiokynällä, milloin kullakin työntekijällä on vastuu toimintatuokion vetämisestä. Retkiä, tapahtumia yms. suunnitellaan yhdessä. Myös juhlapäivät ja pyhät huomioidaan palvelukodin toiminnassa. Säännöllisesti järjestään myös kotikokouksia (yleensä noin kerran kuukaudessa), joissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja suunnitellaan palvelukodin toimintaa. Palvelukodilla on käytössä myös aloitelaatikko, johon asukkaat voivat kirjoittaa toiveitaan tai kehittämisideoitaan. Ne käsitellään ja käydään läpi kotikokouksissa.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Omahoitaja huolehtii yhteydenpidosta omaisten kanssa yhdessä asukkaan kanssa.

Kirjaaminen ja raportointikäytännöt on suunniteltu yhdessä asukkaiden kanssa heitä mahdollisimman hyvin osallistaviksi. Asukkaan ääni tulee yhteenvedoissa aina esille ja ne tehdään pääosin yhdessä, mikä lisää asukkaiden osallisuuden kokemusta. Myös toiminnan vaikuttavuuden arvioiminen hoitosuunnitelmassa tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa. Päivittäisissä kirjauksissa huomioidaan asukkaan vointia kokonaisvaltaisesti. Asukkaalta kysytään päivittäin, miten hän on jaksanut, tai miten hänen päivänsä on sujunut. Asukas osallistuu aina myös hoito- palvelu- ja

kuntoutussuunnitelman tekemiseen ja asettaa yhdessä hoitajan kanssa tavoitteita kuntoutumisen edistämiseksi.

#### **4.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Metsärinteellä asukkaiden liikkumista, tapaamisia, yhteydenpitoa tai hankintoja ei lähtökohtaisesti rajoiteta eikä asiasta ole laadittu erillistä ohjetta. Nämä yhteiset pelisäännöt sovitaan moniammatillisessa tiimissä asiakkaan edun mukaisesti. Esimerkiksi edunvalvonta voi antaa asiakkaalle viikkorahan, jonka määrä määräytyy asiakkaan taloudellisen tilanteen mukaan. Asiakkaalla voi olla yksikössä käytössä esimerkiksi tunti tupakit, jonka määrät ovat yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa sovittu. Myös asukkaan pieniä käyttövaroja ja lompakkoa voidaan pitää hoitajien takana lukollisessa kaapissa turvallisuuden vuoksi, jos tästä on erikseen sovittu asukkaan kanssa. Asukkaan annetaan laskea rahavarat aina kun hän haluaa.

Korona aikana asiakkaiden vierailuja, kaupassa käyntiä sekä muita, ei välttämättömiä asiointeja on suositeltu välttämään terveydellisistä ja turvallisuuteen liittyvistä syistä viranomaisten antamien ohjeiden mukaan. Ohjeita on muokattu sen hetkisen alueellisen ohjeen mukaan ja korostettu, että ohjeet ovat suosituksia eivät rajoittamista. Näin on vähennetty asiakkaiden sairastumisen riskiä koronavirukseen ja vähennetty koronaviruksen leviämisen mahdollisuutta palvelukodilla. Hoitajat ovat kannustaneet/ohjeistaneet asiakkaita pysymään yksikössä, mutta eivät ole estäneet asiakasta, jos hän on päättänyt lähteä esimerkiksi kauppaan. Koronapandemian pahimmassa vaiheessa omaisten vierailut olivat kiellettyjä THL:n sekä Humanan johdon ohjeistuksella, mutta silloinkin tapaamisia pystyttiin järjestämään ulkona turvallisuusasiat huomioiden. Koronapandemian aikana omaisilla on ollut mahdollisuus pitää yhteyttä läheisiinsä myös puhelimitse. Avoin yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaille ja omaisille on ensi arvoisen tärkeää, jotta haastava tilanne voidaan yhdessä kohdata. Asiakkaiden käydessä kotilomalla on asiakkaan palatessa suositeltu pitämään maskia sekä välttämään kaksi päivää lähikontakteja muiden asukkaiden kanssa, mikäli alueella pandemia tilanne on ollut haastava.

#### **4.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Metsärinteelle on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma, joka löytyy liitteenä omavalvontasuunnitelman lopusta. Hyvän kohtelun suunnitelmaan on kirjattu menettelytavat mahdollisen epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmaantuessa ja henkilöstö on perehdytetty toimimaan yhdessä sovittujen ohjeiden mukaan siten, että toimintatavat ennaltaehkäisevät kaltoinkohtelun tai epäasiallisen käytöksen esiintymistä. Hyvän kohtelun suunnitelma vahvistaa henkilöstön osaamista ja luo varmuutta toimia oikein.

Asukas tai omainen voi antaa suullisen tai kirjallisen palautteen epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta. Jos asiakastyön poikkeama tai reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi yksikön päällikköä. Tilanteet käsitellään yksikön päällikön ja osallisen työntekijän kanssa mahdollisimman pian. Keskustelussa sovitaan

yhteydenotosta asiakkaaseen ja omaiseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta yksikön päällikön kanssa. Tarvittaessa tilanne käsitellään myös palvelun tilaajan kanssa. Vaaratilanteet ja läheltä piti- tilanteet kirjataan aina HaiPro-järjestelmään. Tilanne kirjataan myös asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Ohjeet asiakkaiden epäasiallisen kohtelun varalle löytyvät kohdasta oikeusturva.

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

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Kaikki tullut palaute kootaan Roidu-järjestelmän kautta ja analysoidaan organisaation eri tasoilla. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai Humanan nettisivun kautta. Yksikön päälliköt saavat kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita ja kehitetään toimintaa. Metsärinteellä järjestetään säännöllisesti, noin kerran kuussa, kotikokouksia, joissa tarjotaan asukkaille mahdollisuus tuoda esiin kehittämisideoitaan ja toiveitaan yksikön toimintaan liittyen.

#### **4.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti helmi -ja lokakuussa Roidu- järjestelmän avulla. Roidu ohjelma on ladattu henkilökunnan puhelimeen, jotta sitä olisi mahdollisimman helppo käyttää. Kyselyn toteuttamisesta Metsärinteellä vastaa nimetty vastuuhenkilö. Asiakastytyväisyyskyselyssä on muutama kysymys, johon asiakkaan on helppo vastata hymynaamojen avulla. Palautteen kerääjä lukee tarvittaessa kysymyksen asiakkaalle helpottaakseen vastaamista ja osallistumista palautteen antamiseen. Yksikköön on nimetty Roidu- vastaava, joka huolehtii palautteen keräämisestä asukkailta sekä omaisilta. Mahdollisesti myös palvelun tilaajaedustajilta. Asiakastytyväisyyskyselyn voi täyttää myös paperisena versiona.

Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti. Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti ja asiallisesti, niiden vaatimalla vakavuudella.

Palautteiden pohjalta on kehitetty mm. toimintatuokioita ja niiden monipuolisuutta sekä on mahdollistettu vielä enemmän asiakkaiden osallisuutta päivittäisissä askareissa. Halukkailla asukkailla on esimerkiksi omat keittiövuorot, jotka tuovat tietynlaista rytmiä päivään ja arkeen. Toimintatuokioita on myös lähdetty suunnittelemaan viikoksi eteenpäin yhdessä asiakkaiden kanssa ja tuokion aihe kirjataan päivä ohjelma tauluun niin, että se on jokaisen asukkaan nähtävillä. Näin asukas tietää mitä päivässä on luvassa ja osaa valita osallistuuko tuokioon.



#### **4.8 Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta. Muistutus osoitetaan aina järjestämisvastuussa olevalle taholle. Kohtuullinen aika muistutuksen vastaukselle on 1-4 viikkoa.

#### **Muistutus**

Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja:  
Yksikönpäällikkö Anu Määttä  
Laihonkuja 2  
86600 Haapavesi  
anu.maattala@humana.fi  
040 669 0658

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:  
1 kk

#### **Sosiaaliasiamies**

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

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

Sosiaali- ja potilasasiamies, Pohde  
Merja Jaakola merja.jaakola@pohde.fi  
p. 040 635 5353, puhelinaika maanantaista keskiviikkoon. Tapaaminen sovitaan etukäteen.

## **Kantelu**

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.

Pohjois-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI  
Puhelinvaihte: 0295 017 500

## **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

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

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.  
Puh. 09 4321

## **Kuluttajaneuvonta:**

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

Kuluttajaneuvonta:

VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA

029 505 3000

## 5 Palvelun sisällön omavalvonta

### 5.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kirjaamme asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Seuraamme Metsärinteellä asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntouttavaa toimintaa ja tavoitteiden toteutumista päivittäin asukkaan omien kokemusten sekä hoitajien kirjausten pohjalta. Hoitajat tiedustelevat päivittäin jokaisessa vuorossa asiakkaan vointia ja kiinnittävät siihen huomiota hoitotoimenpiteitä tehdessä sekä muiden päivittäisen toimien ohessa.

Kirjaamme huomiot päivittäin jokaisessa vuorossa asiakastietojärjestelmään. Hoitajat tuovat huomioimiaan asioita esille tiimipalaverissa sekä akuuteissa asioissa konsultoidaan lääkäriä.

Pyrimme pitämään päivittäistä toimintakykyä 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 toiveet. Järjestämme asiakkaille myös erilaisia omatoimisuutta tukevia toimintoja, esim. jumppatuokioita, ulkoilua, erilaisia pelejä, piirtely- ja askarteluhetkiä, musiikki- ja karaokehetkiä, tietokilpailuja. Seuraamme tavoitteiden ylläpitoa ja niihin pääsemistä päivittäisten kirjausten perusteella.

### 5.2 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat asiakkaille tärkeä ja keskeinen osa monia sosiaalihuollon palveluita. Ruokailun järjestämisessä huomioimme asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon ja eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio ovat osa monikulttuurista palvelua, minkä otamme myös huomioon.

Metsärinteellä on säännölliset ruokailuajat; aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollisuus saada syötävää 24/7. Mikäli asiakas ei itse kykene ruokaa hakemaan, hoitajat tarjoilevat ateriat asiakkaille. Hoitajat myös avustavat asiakkaita ruokailussa, mikäli asiakas ei siihen itse kykene. Aterioilla huolehdimme siitä, että kaikilla asiakkaila on oikeus rauhalliseen ruokailuhetkeen. Mahdolliset huomiot ruokailuihin liittyen kirjaamme aina asiakastietojärjestelmään.

Metsärinteen lounas ja päivällinen tilataan Feelialta, joka valmistaa kotiruokaa vakuumpakattuna. Ruokatilaus tehdään kerran viikossa. Ruuan loppuvalmistelut tekee yksikön keittiövastuu henkilö, joka tarjoilee ruuan asiakkaan haluaman tarpeen mukaan linjastosta. Keittiön vastuuhenkilö hoitaa myös päiväkahvit, päivällisen ja valmistelee illan iltapalan. Yöhoitaja keittää yksikössä puuron ja valmistelee aamupalan asiakkaita varten.

Asiakkaiden ravinnon ja nesteiden saantia tarkkailee jokainen vuorossa oleva hoitaja ja kirjaa DomaCaren tarvittaessa. Pyrimme ottamaan asiakkaiden toiveita huomioon ja esim. aliravitsemuksesta kärsivälle annamme vaihtoehtoisia ruokia mikä voisi maistua, jotta saataisiin painoa nousemaan ja ravinnon saantia turvattua. Ruoka- ja nestepäiväkirjaa voi käyttää tukena seurannassa. Seurannan tuloksista teemme yhteistyötä terveyskeskuksen lääkärin kanssa.

Yksikössä on erillinen elintarvike- ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. Keittiö toiminnan omavalvonnan ja sen päivittämiseen on nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii, että koko henkilöstö osaa toimia ja valvoa keittiössä tapahtuvan toiminnan sisältöä. Henkilökunnalta vaadimme hygieniapassia.

Seuraamme asiakkaiden painoja säännöllisesti kerran kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Kiinnitämme huomiota painojen nousuun tai laskuun ja tarkkailemme sitä, jotta pystymme reagoimaan muutoksiin mahdollisimman nopeasti. Mikäli isoja muutoksia painoissa tapahtuu, keskustelemme asiasta asiakkaan kanssa ja pyrimme vaikuttamaan asiaan ruuan määrällä ja laadulla sekä ravinto-ohjauksella.

### **5.3 Hygieniakäytännöt**

Laadimme asiakkaalle yhteistyössä hänen kanssaan hoitajakson alkaessa viikko-ohjelma, johon suunnittelemme suihkupäivät. Niitä pyritään noudattamaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Muistutamme asiakasta suihkusta ja ohjaamme ja avustamme häntä tarvittaessa. Aina suihkussa käynnin yhteydessä huolehdimme puhtaiden ja asianmukaisten vaatteiden vaihdosta. Vaatteiden puhtaudesta huolehdimme muinakin päivinä ja asiakasta kehoitetaan vaihtamaan vaatteita tarvittaessa useamminkin. Myös vuodevaatteiden puhtaudesta huolehdimme yhdessä asiakkaan kanssa vaihtamalla ne suihkupäivinä tai tarvittaessa useammin.

Asiakkaille hoitotoimenpiteitä tehtäessä käytämme hanskoja ja huolehdimme hyvästä käsihygieniasta. Asiakasta suihkussa avustettaessa suojaudumme suojaessuin ja kumisaappain.

Keittiössä toimiessa käytämme hiussuojaa ja huolehdimme hyvästä käsihygieniasta. Myös asiakkailta edellytämme käsienpesua ja desinfiointia ennen ruokailua.

Infektioita ehkäisemme ohjeistamalla asukasta pysymään huoneessaan, mikäli tartuttamisen vaara on olemassa. Hoitajat suojautuvat asianmukaisin varustein, kun ovat lähikontaktissa asiakkaan kanssa.

Yksikön hygieniatasoa seurataan testeillä ja päivittäisellä seurannalla. Pintojen hygieniatasoa seurataan Hygicult hygieniatestien avulla. Niitä tehdään vähintään puolen vuoden välein eri pinnoista ja jos jotain poikkeavaa ilmenee niin, siitä kirjataan erillinen lisäohje.

Keittiön omavalvontasuunnitelmassa on kerrottu, kuinka keittiön ja ruokailutilojen hygienia toteutetaan. Henkilökunta huolehtii ja tukee asukkaita päivittäin heidän hygienian toteutumisessa. Infektioiden leviämisen välttämiseksi on omat ohjeet olemassa, esim. koronaohjeet löytyvät erillisestä kansioista. Asukkaita ohjataan päivittäin käsien pesulle ennen ruokailuja ja ulkoilujen jälkeen. Ohjataan suihkuun ja kirjataan käynnit DomaCareen ja jos asukas esim. kieltäytyy suihkusta, niin huolehditaan kuitenkin lappupesulla tarpeellinen hygienia. Humanan henkilökunnalle suositellaan tartuntatautilain mukaista rokotesuojaa ja näitä suositellaan myös asukkaille.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisyssä on ensisijainen toimenpide käsien pesu ja käsidesin käytön seuranta ja siihen opastaminen. Porrastetut ruokailuajat ehkäisevät tartuntoja. Myös hoitohenkilökunnan tekemät siivoukset esim. kosketuspintojen pyyhintä ja saniteettitilojen päivittäinen pesu ehkäisevät tartuntoja.

Päivitetty Covid-19 ohjeistus löytyy kansioista, jota säilytetään henkilökunnan tiloissa.

Metsärinteellä siivous toteutetaan ostopalveluna. Ylläpitosiivous tapahtuu kerran viikossa ja tarvittaessa useamminkin. Perussiivous suoritetaan kerran vuodessa. Yhteiset tilat siivotaan päivittäin ja myös asukkaat osallistuvat siivoukseen voimavarojensa mukaan. Asiakshuoneet siivotaan kerran viikossa siivoojan toimesta. Huoneen siivoukseen osallistuu myös asiakas omien voimavarojen mukaan. Viikonloppuisin ja iltaisin työntekijät vastaavat siivouksesta yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden päiväohjelmaan kuuluu viriketoiminnan muodossa esim. pöytien pyyhintä ruokailujen jälkeen. Asukkaat huolehtivat myös hoitajien avustuksella omien huoneidensa ja kaappien siisteydestä. Siivouksen omavalvonnasta vastaa ostopalvelun tuottaja.

Pyykkihuollosta vastaa Metsärinteen henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa talon omilla pyykinpesukoneilla.

#### **5.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

Lääkäripalvelut toteutuvat asukkaan oman kotikunnan mukaan, ellei asukas ole siirtänyt terveystalonsa yksikön sijaintikuntaan. Kiireellisessä hoidon tarpeessa käytämme paikkakunnan sosiaali- ja terveys palveluita tai tarvittaessa soitamme ensihoidon paikalle (112). Yö-, ilta-, arkipyhä- ja viikonloppupäivystys järjestetään Oulaskankaan sairaalassa. Yksikössä on erillinen ohjeistus kuolemantapausten varalle.

Asukkaiden terveydellisten asioiden päävastuu on yksikön palveluvastaavalla. Hän pääasiassa vastaa asukkaiden ajanvarauksista sekä konsultoi tarvittaessa terveyskeskuksen hoitajia tai lääkäreitä. Jokainen hoitaja on myös velvollinen soittamaan lisäapua tai konsultoimaan terveyskeskusta, mikäli asukkaalla on sitä vaatii. Käytössä on myös tilannekeskuksen sairaanhoitaja, jolta voi kysyä matalalla kynnyksellä neuvoja ja hän konsultoi tarvittaessa lääkäreitä.

Uusi työntekijä perehdytetään ensimmäisen kuukauden aikana toimintatapoihin sekä omavalvontasuunnitelmaan.

Seuraamme asiakkaiden terveyttä päivittäisten kirjausten avulla sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitettäessä. Erilaiset mittaustulokset kirjaamme asiakastietojärjestelmään, josta ne ovat helposti löydettävissä ja arvioitavissa.

## **5.5 Lääkehoito**

Metsärinteen lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitämme ja seuraamme säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa palveluvastaava yhdessä yksikön päällikön kanssa. Päivittäisestä lääkehoidosta vastaa kukin vuorossa oleva lääkevastaava.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

## **5.6 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, vaadimme palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Kaikki työntekijät ovat verkostotyön ammattilaisia ja toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asukkaan tukiverkosto ja pyydetään kirjallisena lupa olla yhteydessä eri verkostoihin. Samalla sovitaan yhdessä yhteistyökäytännöistä ja yhteydenpidot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asukkaalle pidetään tarvittaessa hoitoneuvottelu ja huolehditaan säännöllisesti sekä tilanteen muuttuessa, että hoito- ja kuntoutussuunnitelmat ovat ajan tasalla. Asukkaiden kuntoutussuunnitelmat määrittävät palvelukokonaisuuden.

Asukkaalle sovittu omahoitaja on asukkaalle tärkein tuki ja asioiden hoitaja. Hän tukee asukasta yhteydenpidoissa ja avustaa asioiden hoitamisissa myös yksikön ulkopuolella.

## **5.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

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

Metsärinteellä alihankintana tuotetut palvelut:

Siivous: Teho siivous, Oulainen

Kiinteistöhuolto: Tmi Marko Hautakoski

Ruokatilaus: Sokos/Haapavesi

Lounas ja päivällinen: Feelia

Apteekki: Haapaveden apteekki, annosjakelu Pharmac Haapaveden apteekin kautta.

Tukut: Lyreco, Mediq, verkkokauppa.com, Kespro

Sängyt, ym. laitteet: Terveysmaailma, Haltia

Jätehuolto: Vestia

Humana Hoiva Oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimusten mukaista. Samalla tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, työkokemukset, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokaisen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesimiehen tiiviissä ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Yhteisissä palavereissa seurataan sopimusten toteutumista.

## 6 Asiakasturvallisuus

### 6.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. 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 veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Järjestämme työntekijöille koulutuksia, kuten Ahha-koulutus (aggression hoidollinen hallinta), alkusammutus-koulutus ja teemme poistumisharjoituksia yhdessä asiakkaiden kanssa.

Osana työsuojelun toimintasuunnitelmaa teemme vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit sekä niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laadimme toimenpideaikataulun ja määrittelemme vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuuskohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Metsärinteellä poistumisteinä käytetään yleensä ulko-ovia. Tarvittaessa voimme joutua käyttämään varatietä, joista poistutaan omin voimin tai pelastuslaitoksen avustamina. Metsärinteellä on 4 ulko-ovea; pääovi, etuterassille ja takapihalle johtavat ulko-ovet. Yläkerrassa asiakas huoneen parveke toimii poistumistienä. Poistumistie on merkitty opastein/kyltein ja vihreillä valoilla. Varateitä on avattavat ikkunat tai parvekkeet, joita pitkin pääsee ulos. Varatiet on merkitty "hätätie"- kylteillä. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisin väliajoin turvallisuuskävely. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa palokunnalle palo -ja onnettomuusriskeistä. Huolehdimme, että poistumisteiden edessä ei ole tavaroita ja poistuminen on turvallista. Palo – ja onnettomuusriskeistä teemme myös HaiPro- ilmoituksen.

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

Henkilöstösuunnittelussa otamme huomioon toimintaan sovellettavan lainsäädännön, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Metsärinteellä on 1 aluejohtaja, 1 yksikön päällikkö, 1 palveluvastaava ja lähihoitajia viranomaisen vaatiman mitoituksen mukaisesti. Aamuvuorossa arkena 2-3, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä 1. Iltavuorossa arkena, viikonloppuisin ja pyhinä 1 sekä yövuorossa 1.

Vuorovajaukset pyrimme pääsääntöisesti täyttämään omilla työntekijöillä, mutta tarvittaessa käytämme vakituisia sijaisia. Vuosilomien ja pitkien poissaolojen sijaistuksiin pyrimme käyttämään pitkäaikaisia sijaisiamme.

Pyrimme rekrytoimaan koko ajan uusia sijaisia ja siinä meitä auttaa hyvä maine työnantajana. Yksikönpäällikkö delegoi tehtäviä ja palveluvastaava vastaa asiakkaiden terveydellisistä asioista yhdessä muun henkilöstön kanssa. Omahoitaja toimii asiakkaan asiantuntijana.

Humanalla on käytössä työsuhde-etuna Eazybreak, jolla kannustamme ja autamme työntekijöitä jaksamaan paremmin työssä ja arjessa. Myös kehityskeskustelut ja varhaisentuen-keskustelut ovat tärkeitä tekijöitä työntekijöiden jaksamisen ja työhyvinvoinnin huomioimisessa. Kehityskeskustelut pidämme 1-2 kertaa vuodessa. Varhaisentuen-keskustelut tulevat yksikön päällikölle Sympa-henkilöstöhallintaohjelman kautta ja työterveyden kanssa on sovittu työssä tukemisen yhteistyöpalaverit pidempien poissaolojen aikana.



### **6.3 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää, niin työn hakijoille, kuin työyhteisön työntekijöille.

Metsärinteellä noudatamme Humanan rekrytointien periaatteita, jotka löytyvät yrityksen sisäisestä intrasta myHumanasta.

### **6.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Määrittelemme aloittavalle työntekijälle perehdytyksen vastuuhenkilön (yksikönpäällikkö) hallinnollisten asioiden (työsuhde, tekniset järjestelmät jne.) ja (palveluvastaava) asiakastyön osalta. Meillä on kattava perehdytysmateriaali molempiin osa-alueisiin sekä asiakastietojen ja tietosuoja-asioiden käsittelyyn. Järjestämme aloittelevalle työntekijälle työsuhteen alussa perehdytysvuoroja, joihin on nimetty ohjaaja/perehdyttäjä.

Järjestämme Metsärinteellä työntekijöille työnohjausta tarpeen vaatiessa (ryhmä/yksilö). Lisäksi järjestämme myös koulutuspäiviä/kehittämispäiviä, joissa käsittelemme 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 Metsärinteellä mahdollistavat työntekijöiden täydennyskoulutuksia ja tähän liittyviä tukiprosesseja. Työntekijän on mahdollista osallistua vuosittain palkalliseen täydennyskoulutukseen.

Teemme täydennyskoulutussuunnitelman vuosittain. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen ja tarpeisiin.

Työnantajana suhtaudumme myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrimme mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Kaikilla työntekijöillä on käytössä työsuhteensa ajan skhole-verkko oppimisympäristö, jossa on kattavasti alan koulutusta n. 30 minuutin kursseista- 8 h koulutuksiin. Näitä kursseja saa suorittaa oman kiinnostuksensa mukaan ja osa kursseista on koulutussuunnitelmassa nostettu kaikkien opiskeltavaksi. Skhole:n kautta käydään myös tarvittavat lääkehoidon osaamiskurssit ja kokeet.

Lääkehoidon osalta osaaminen varmistetaan suorittamalla vaaditut lääketentit ja antamalla yksikkökohtaiset näytöt lääkehoidosta palveluvastaavalle. Tästä on tarkempi maininta lääkehoidosuunnitelmassa.

## **6.5 Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 1301/2014 § 48)**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy 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 korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

## **6.6 Toimitilat**

Metsärinteellä on 9 yhden hengen huonetta ja 2 kahden hengen huonetta. Asiakkaiden käytössä on 4 asiakasvessaa (3 alakerrassa, 1 yläkerrassa). Yksi alakerran wc on inva-varusteinen. Palvelukodilla on yksi yhteinen tila, jossa yhdistyy ruokatila ja olohuone. Lisäksi toisen käytävän päässä on pieni rauhoittumistila. Asiakas saa itse sisustaa oman huoneen mieleisekseen tai käyttää palvelukodin tarjoamia huonekaluja. Keittiö sijaitsee ruokailutilan yhteydessä. Pesu- ja saunatilat sijaitsevat toisen käytävän päässä, jossa on myös erillinen pyykkitupa. Yläkerrassa on 1 parvekkeella varustettu asiakashuone, asiakas wc ja hoitajien toimisto. Toimistossa on lukittava lääkekaappi sekä lukittava lääkejääkaappi.

Palvelukodissa on lisäksi henkilökunnan pukutila, henkilökunnan wc sekä teknisiä tiloja. Ulkona on erillinen kylmävarasto ja maakellari.

Uusien asukkaiden sijoittamiset tehdään huoneiden vapautumisjärjestyksessä. Tarvittaessa huoneita voidaan vaihtaa, jos tulee rajoittavia tekijöitä, esim. liikkumiskyky estää yläkerrassa asumisen.

Metsärinne sijaitsee Haapaveden keskustan palveluiden tuntumassa rauhallisella paikalla.

Läheisten vierailut ovat sallittuja. Vierailussa huomioidaan annettuja ohjeistuksia esim. pandemian aikana.

## **6.7 Teknologiset ratkaisut**

Huolehdimme henkilökunnan turvallisuudesta siten, että työntekijöillä on käytössään yksikön työpuhelin sekä vartijakutsupainike, jonka kutsuihin vastaa Entersec Oy. Palovaroittimia on jokaisessa asukashuoneessa sekä yhteisissä tiloissa. Ulko-ovet ovat lukittavia. Hoitohenkilökunnan avaimia säilytetään koodillisessa avainkaapissa, josta ne otetaan työvuoron alkaessa ja palautetaan työvuoron päättyessä.

## **6.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

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

Metsärinteellä on laitevastaava, joka tehtävänä on pitää kirjanpitoa apuvälineistä ja niiden säännöllisestä huollosta.

# 7 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## **Asiakastietojen käsittely**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta 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 henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

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

Humana Akatemiassa on työntekijöille pakollinen Tietosuojakoulutus (GDPR). Muita tietosuojaan liittyviä asioita käymme säännöllisesti läpi viikkopalavereissa ja niihin kiinnitämme huomiota päivittäisessä työssä.

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

Tietosuojavaastaavana toimii Juhani Saarinen, OTM, luvan saanut oikeudenkäynninavustaja  
juhani.saarinen@humana.fi

## **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. 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.

Perehdytämme uuden työntekijän heti työsuhteen alussa olevina perehdytyspäivinä asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Kirjaaminen tapahtuu työvuoron puitteissa ja siihen annetaan mahdollisuus ennen työvuoron loppua.

## 8 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Liite 1. Itsemääräämissuunnitelma

Liite 2. Hyvän kohtelun suunnitelma

## 9 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: 29.4.2022

Allekirjoitus: Anu Määttä, Yksikön päällikkö