



---

# OMAVALVONTA SUUNNITELMA

---

KONGINKANKAAN PALVELUKESKUS



28. LOKAKUUTA 2021  
ÄÄNEKOSKEN KAUPUNKI

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	31

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Äänekosken kaupunki

Y-tunnus : 2045520-5

Kunta Äänekoski

Kunnan nimi Äänekosken kaupunki

Kuntayhtymän nimi

Sote-alueen nimi

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Konginkankaan palvelukeskus

Katuosoite Palvelutie 3

Postinumero 44400

Postitoimipaikka Konginkangas

Sijaintikunta yhteystietoineen

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Arjen tuki; tehostettu palveluasuminen, ensisijaisesti vanhusasiakkaat;  
Asiakaspaikkamäärä 33 + 1 intervallipaikka

Esimies Palveluasumisen johtaja Pulli-Hattara Maarit

Puhelin\_040 739 4901

Sähköposti [maarit.pulli-hattara@aanekoski.fi](mailto:maarit.pulli-hattara@aanekoski.fi)

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) \_\_\_\_\_

Palvelu, johon lupa on myönnetty \_\_\_\_\_

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta \_\_\_\_\_

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

#### Toiminta-ajatus

Arjen tuki tarjoaa asiakkaille tarpeen mukaiset ja laadukkaat toimintakykyä ylläpitävät yksilölliset palvelut, jotka tukevat asiakkaan voimavaroja ja itsenäistä selviytymistä omassa toimintaympäristössä, kodissa, asumispalveluissa ja laitospalveluissa. Arjen tuen asiakas-kunta koostuu kaikenikäisistä asiakkaista mm. ikäihmisistä, mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaista sekä vammaispalveluiden ja pitkäaikaissairaista asiakkaista.

Arjen tuen organisaatio toimii tilaaja-tuottajamallilla. Tilaajatiimi kartoittaa asiakkaiden palvelutarpeita ja suunnittelee sekä organisoii palvelut suhteessa asiakkaan tarpeisiin. Tavoitteena on, että asiakas saa tarkoituksenmukaiset ja oikea-aikaiset arjen tuen palvelut. Palveluiden myöntäminen perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn palvelutarpeen arviointiin sekä yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tilaajatiimistä koordinoidaan asiakkaan tarvitsemat palvelut lakien sekä lautakunnan hyväksymien myöntämiskriteerien puitteissa.

Arjen tuen palveluiden myöntäminen perustuu sosiaali- ja terveyspalveluista määrättyihin lakeihin. Ne löytyvät sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta:

[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/lainsaadanto](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/lainsaadanto)

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Äänekosken kaupungin arvot arjen tuessa:

##### 1. Oikeudenmukaisuus:

- Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti
- Asiakkaiden kohtaamista yksilöllisesti ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen
- Asiakkaiden oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon
- Asiakkaan hyvinvoinnin edistämistä
- Noudatetaan lakia ja kaikki toiminta on perusteltavissa

##### 2. Innovatiivisuus ja uudistumiskyky:

- Uudet ratkaisut ja toimintatavat
- Palvelujen yksilöllinen muotoilu
- Palaute ja toiminnan jatkuva kriittinen arviointi
- Koulutus ja ammattitaidon ylläpitäminen, kulttuurinmuutos

##### 3. Tasa-arvoisuus:

- Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- Yksilöllinen toimintamalli
- Yhteiset toimintalinjaukset
- Itsemääräämisoikeus

#### 4. **Kestävä kehitys:**

- Palvelurakenne mahdollistaa tulevaisuuden toiminnan, ennaltaehkäisevä työ
- Vaikuttavuuden arviointi
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
- Taloudellisuus, kierrätys
- Asioiden kirjaus ja seuranta
- Oman työn hoitaminen/ perusteellinen työn tekeminen
- 

### **Konginkankaan palvelukeskuksen toiminta-ajatus**

Konginkankaan palvelukeskuksen ympärivuorokautinen palveluasuminen tarjoaa Äänekoskelaisille ikäihmisille ja pitkä-aikaissairaille hoivaa ja huolenpitoa ympäri vuorokauden. Asuminen on järjestetty omissa vuokrahuoneissa, joten asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen ja myös tarvittaessa nauttia yhteisöllisyydestä osallistumalla yhteisiin harraste-toimintoihin tai tulla vaikka juttelemaan muiden asukkaiden kanssa ruokasaliin. Yksi huone on kahden hengen huone. Asumisen tavoitteena on asukkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän työotteen avulla sekä asiakkaan yksilöllinen ja arvostava kohtaaminen. Asiakkaan elämää kartoitetaan elämänkerran kautta. Konginkankaan palvelukeskuksessa voi asua elämän loppuun asti.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet:**

- Kunnioitamme asiakkaita ja työtovereita
- Toimintamme on luotettavaa, avointa ja turvallista
- Haluamme tehdä töitä asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi
- Kunnioitamme asiakkaiden yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja ihmisarvoa
- Kohtaamme asiakkaamme, toisemme ja itsemme ainutlaatuisina yksilöinä
- Toimimme ammatillisesti, ylläpidämme ammattitaitoamme ja kehitämme itseämme
- Vaalimme elämisen iloa ja työniloa

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

##### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Koko kaupunkia koskevaa riskianalyysia tehdään kaupungin johtoryhmän toimesta ja perusturvan osalta perusturvan johtoryhmässä.

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään työyksiköittäin joka kolmas vuosi. Kartoituksella selvitetään yksikön työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvien kuormitustekijöiden vähentäminen ja vaarojen minimointi. Tehtyä selvitystä käytetään työkaluna toimintaa suunniteltaessa.

Riskien ja vaarojen arviointilomakkeen täyttää jokainen työntekijä. Riskien ja vaarojen kyselyn tuloksien arviointi tapahtuu työyksiköittäin ryhmässä, jonka esimies yksiköstään ko-

koa. Ryhmän kokoonpano muodostuu eri ammattiryhmistä, jotka työyksikössä työskentelevät ja ryhmän kokoonpanosta sovitaan tilannekohtaisesti. Henkilöstön ammattitaidon hyödyntäminen ja heidän kokemuksiansa kuunteleminen ovat avainasemassa riskien ja vaarojen arviointia tehtäessä. Ennalta tiedettyihin riskeihin laaditaan tapauskohtaisesti selkeät toimintakäytännöt, joiden avulla riski minimoidaan ja työntekijän sekä asiakkaan turvallisuutta pyritään turvaamaan, mm. parityöskentelyä mahdollistamalla ja kehittämällä turvajärjestelyjä yksintyöskentelylle. Viimeisin arviointi tehty vuonna 2021.

Työyksikkö käsittelee esille nousevat turvallisuusriskit ja vaaratilanteet työyhteisön yhteisessä kokouksessa lähiesimiehen toimesta. Vaara- ja uhkatilanteet dokumentoidaan Äänekosken kaupungilla käytössä olevalla vaaratilanneohjelmalla Wpro ja esille tulleet vaaratilanelomakkeet palautetaan esimiehen ja työyhteisön käsittelyn jälkeen myös kaupungin työturvallisuuspäällikölle, joka vie ne tarvittaessa yhteistyötoimikunnan käsittelyyn. Käsitteilyn perusteella työyksikössä mietitään toimintatapoja, jotta kyseinen vaaratilanne ei pääsisi toistumaan.

Vaaraa aiheuttavien aineiden käsittelyyn on olemassa ohjeistus yksikössä erikseen sovittussa paikassa/perehdytyskansiossa. Lisäksi erilaisten laitteiden käyttö opastetaan työntekijöille perehdytyksen yhteydessä. Eri laitteiden käyttöohjeet ja huoltopäiväkirjat löytyvät yksikön kansliasta kansioista.

Yksikössä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä sekä sprinkleri järjestelmä, huonekohtaiset palo/savuilmatisimet sekä osastojen välissä palo-ovet. Ovet ovat lukittuina 24h. Ovista pääsee kulkemaan ovikoodilla sekä avaimella. Poistumisturvallisuus selvitys on tehty ja päivitetty 10/21.

Palo- ja pelastuskoulutuksia ja harjoituksia pidetään säännöllisesti pelastustoimen kanssa. Viimeisin palo- ja pelastus- sekä alkusammutuskoulutus on käyty keväällä 2020. Yksiköissä on nimetyt turvallisuusvastaavat, jotka huolehtivat turvallisuussuunnitelman päivityksestä vuosittain sekä hätäohjeistuksista. Ensiapukoulutus on 3 vuoden välein. Ensiapukoulutus on järjestetty 2020-2021 jatkuu 2022.

Yksikön turvallisuus- ja perehdytyskansioista löytyy mm. toimintaohje väkivallan uhka tilanteesta, palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus suunnitelma sekä kaupungin valmiussuunnitelma ja siihen liittyvä evakuointisuunnitelma. Työsuojelun toimintaohje on intrassa vuosille 2019-2021 Turvallisuusvastaavat huolehtivat turvallisuuskävelyistä uuden henkilön perehdyttämisen yhteydessä sekä kaikille säännöllisin väliajoin. Avekki koulutus on järjestetty keväällä 2018.

Katso intrasta seuraavat lomakkeet:

Riskien ja vaarojen arviointi, vaaratilanneilmoitus-lomake, vaaratilanneilmoituksen käsittely, työsuojelun toimintaohjelma.

Jokaisessa Arjen tuen asiakasryhmässä on olemassa asiakkaita, joiden avustamisessa, hoitamisessa ja ohjauksessa on otettava huomioon sekä asiakasturvallisuus että työntekijöiden turvallisuus. Kaupungilla on olemassa toimintaohjeistus väkivallan uhka tilanteisiin:

Katso intrasta seuraavat lomakkeet: Väkivallan uhka- ohjeistus ja väkivallan uhka- lomake.

## **Riskinhallinnan työnjako**

Mahdollisuuksien mukaan tilanteisiin varaudutaan, mm. mahdollistamalla parityöskentely tai turvaamalla tarvittavat suojavarusteet ja tarjoamalla tarvittavat rokotukset. Koulutusta väkivaltatilanteisiin järjestetään määräajoin ja tarpeen mukaan. Ohjeistus väkivaltatilanteisiin on olemassa turvallisuus- ja perehdytyskansiossa. Yksiköissä huolehditaan uuden työntekijän perehdyttämisestä riskien hallintaan.

Jokaisella asiakkaalla on käytössään turvapuhelin, josta hälytykset menevät hoitajien puhelimiin, jos ensimmäinen numero ei vastaa, kiertää hälytys toiseen numeroon niin kauan, että siihen vastataan.. Hoitajilla on käytössä turvanappi, jolla yöaikaan voidaan hälyttää vartija. Pääovissa on hälyttimet ja turvallisuusyistä palvelutalon ovet ovat aina lukossa. Tarpeen mukaan asiakkaiden huoneistojen ovissa on myös erilliset ovihälyttimet.

Äkillisissä uhkaavissa tilanteessa tulee aina ottaa yhteys 112.

### Riskien tunnistaminen

Riskienhallinta perustuu jokaisen työntekijän havainnointiin ja käytännön työstä esille nouseviin riski- ja vaaratekijöihin. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että nostaa esille havaitsemiaan epäkohtia. Työyhteisöpalavereissa asioista keskustellaan avoimesti ja ohjeistuksia esille nousevista vaaratilanteista tehdään.

Työntekijä raportoi havaitsemansa epäkohdat yksikön esimiehelle ja toimii välittömästi ehkäistäkseen lisävahingot. Yhdessä mietitään mitä voidaan tehdä asian ehkäisemiseksi, niin toiminnassa kuin ympäristössäkin.

### Riskien käsitteleminen

Työntekijöillä on sosiaalihuoltolain 48 § ja vanhuspalvelulain mukaan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia vaarantavista tilanteista. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, yksikön esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa minkäänlaisia vastatoimia. Henkilöstöä on ohjeistettu ottamaan em. tilanteet välittömästi puheeksi esimiehen kanssa sekä täyttämään HaiPro vaaratapahtuma ilmoitus. Vakava tapahtuma tai sen uhka selvitetään välittömästi. Selvityksessä käydään tapahtuma läpi kokonaisuudessaan, siihen johtaneet syyt, olosuhteet ja muut vaikuttavat seikat sekä mietitään, kuinka vastaava voitaisiin ehkäistä tai välttää.

HaiPro:n täyttämiseksi on oltava kaupungin sähköpostiosoite ja Medikes- tunnukset, jotka saat esimiehesi kautta käyttöösi. Ilmoitus tehdään osoitteessa <https://medikes.ksshp.fi>. Etusivulla on oikeassa reunassa luettelo Internetso palveluista, joista valitaan vaaratapahtumailmoitus. HaiPro-ilmoitukset jatko käsitellään työpaikkapalavereissa.

Äänekoskella vaaratapahtumiksi ilmoitetaan myös läheltä piti tilanteet. Ilmoitusta vaativia tilanteita ovat mm. virheet lääkityksessä, virheelliset hoito-ohjeet ja virheellinen hoidon toteutus, hoitajakson aikana tapahtuneet kaatumiset, putoamiset ja muut onnettomuudet sekä väkivallan kohteeksi joutuminen.

HaiPro-ilmoitukset menevät tiedoksi myös terveyskeskussairaalan johtavalle hoitajalle. Haittatapahtumista informoidaan asukasta ja tarvittaessa omaista.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Yksikön esimies ja vastuuhoidajat / tiimivastaavat / palveluvastaava valvoo omavalvontasuunnitelmien mukaista toimintaa siltä osin, kun se vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun hänen hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Tarvittaessa toimenpiteet dokumentoidaan asiakaskertomukseen.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan ja johdon kanssa. Henkilökunta on osallistunut suunnitelman laatimiseen kehittämispäivissä ja työyhteisölle järjestettävissä työpalaverissa. Omavalvontasuunnitelma ohjaa päivittäistä toimintaa ja työntekijöiden tulee huomioida suunnitelman käytettävyys ja toimivuus toiminnassa ja laadun valvonnassa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palveluvastaava: Harjula Anne, p: 0400 178350, sp: anne.harjula@aanekoski.fi

Yksikön esimies Asumispalvelujohtaja Maarit Pulli-Hattara , p: 040 739 4901, maarit.pulli-hattara@aanekoski.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Päivitetään vuosittain marraskuun loppuun mennessä.

Kehittämispäivien yhteydessä omavalvontasuunnitelmien päivitystarpeet kartoitetaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ruokasalissa ja lähetetään myös tiedoksi jokaisen työntekijän sähköpostiin päivityksen jälkeen. Lisäksi omavalvontasuunnitelmat ovat luettavissa kaupungin internetsivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi alkaa yhteydenotosta arjen tuen asiakastyöntekijöihin. Arviointi tehdään palvelutarpeen kartoituksella, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa korostuu voimavarojen kartoitus ja asiakkaan oma tahto palvelujen järjestämiseksi. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään laajasti asiakkaan toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueilta sekä korostetaan asiakkaan omaa osallisuutta ja kuntoutumista palveluja järjestettäessä. Lisäksi arvioinnissa käytetään kriteereinä arviointimitareita: Ravitsemukseen liittyvä MNA, alkoholin käyttöön liittyvä Audit, kognitiivisiin



(muisti)toimintoihin MMSE, myöhäisiän masennukseen liittyvä GDS-15, toimintakykyyn ja hoidon tarpeeseen liittyvä RAVA sekä fyysistä toimintakykyä mittaavat testit.

## PALVELUJEN MYÖNTÄMISEN KRITERIT

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehdään tarvittaessa hakemus asumispalveluun tai laitoshoidon, puhutaan ns. SAS-hakemuksesta. Hakemuksessa kuvataan asumispalvelun tai laitoshoidon tarve, asiakkaan toimintakyky ja terveydentila sekä kotona asumisen haasteet ja asiakkaan ja/tai hänen läheisensä suostumus asumispalveluun hakemiseksi. Terveydentilan ja toimintakyvyn selvittämiseksi ja päätöksenteon tueksi käytetään erilaisia toimintakykyä arvioivia mittareita.

Toimintakykyä voidaan mitata mm. seuraavilla toimintakykymittareilla:

1. Rai toimintakykymittaristo tulee käyttöön vuonna 2021 koulutukset menossa.
2. MMSE - testi on muistitesti, joka sopii sekä seulontaan että kognitiivisen toimintakyvyn muutosten arviointiin. Tehtävät heijastavat orientaatiota, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja laskutaitoa. Kielellisiä kykyjä kuvaavat tehtävissä nimeäminen, toistaminen ja kolmivaiheisen komennon noudattaminen sekä lukeminen että kirjoittaminen. Kuvion kopioimisessa tulee esille hahmotuskyky. MMSE - testin kokonaispistemäärä on 30. Poikkeavan suorituksen raja-arvo on 24 pistettä. 30-24 pistettä tarkoittaa normaalia tai lievästi heikentyntä kognitiivista toimintakykyä, 18-23 lievää dementiaa, 12-17 keskivaikeaa dementiaa, 0-11 vaikeaa dementiaa. Asumispalvelun ja laitoshoidon suuntaa antava MMSE-testin tulos on 17 tai sen alle. Muistiyksiköihin edellytetään aina diagnoosia muistisairaudesta ja sen eteneminen on vähintään keskivaikeassa tai vaikeassa vaiheessa.
3. GDS15-TESTI: Testi on myöhäisiän depressioseula. Testistä yli 6 pistettä saaneille suositellaan masennushoitajan vastaanotolla käyntiä ja jatkohoidon arviointia. Depressio voi osaltaan vaikuttaa asumispalvelun tarpeeseen, mutta ei yksin määritä asumispalvelun tarvetta.
4. Mini-Audit: Mini-Auditilla mitataan alkoholin kulutuksen riskimäärän kasvamista lähitulevaisuudessa. Hoitoonohjausta suositellaan, jos pistemäärä nousee yli 20. Maksimissaan Auditista voi saada 40 pistettä. Päihteiden käyttö voi osaltaan vaikuttaa asumispalvelun tarpeeseen, mutta ei yksin määritä asumispalvelun tarvetta.
5. MNA: testiä voidaan käyttää yli 65-vuotiaiden henkilöiden virhe- ja aliravitsemusriskin määrittämiseksi. Testi on kaksivaiheinen ja testissä tehdään erilaisia mittauksia. Testi jatkuu toiseen vaiheeseen, mikäli pistemäärä jää alle 12. Toisessa vaiheessa 24-30 pistettä kertoo normaalista ravitsemustilasta. 17-23,5 pistettä on kasvanut virheravitsemustilan riski ja alle 17 pistettä on merkki aliravitsemuksesta. Ennen asumispalveluiden myöntämistä, tulee huomio kiinnittää ravitsemuksen tilaan ja korjata sitä ensisijaisesti kotioloissa.

6. ADL-toiminnot: testi on päivittäisen toimintakyvyn arviointia. Kysymyksissä käsitellään liikkumista, kävelemistä, siirtymistä, wc:n käyttöä, ruokailua, pukemista ja hygienian hoitoa. Asteikko 0-28, jossa 0 merkitsee itsenäistä ja 28 täysin autettavaa henkilöä. Testi on tärkeä kuvaamaan päivittäistä toimintakykyä ja selviytymistä arjessa.

Kaikki mittarit ohjaavat asiakkaaksi ottamisen perusteita, mutta eivät koskaan yksin määritä asiakkaan palvelun tarvetta ja toimintakykyä vaan kokonaistilanne arvioidaan yksilökohtaisesti palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Lisäksi huomioidaan mielenterveyslain, vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteet asumispalveluiden myöntämiselle.

Asiakkaan kieltäytyessä palvelutarpeen arvioinnista, hänelle selvitetään kieltäytymisen vaikutukset suhteessa palveluiden myöntämiseen ja mahdolliseen päätöksentekoon. Kirjallisella hakemuksella sosiaalipalveluiden saamiseksi ja sen vuoksi käynnistynyt palvelutarpeen arviointi johtaa aina viranhaltijapäätökseen.

Yksikössä palvelutarpeen kartoitus tehdään kirjalliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan, omaisen/läheisen, omahoitajan ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon kutsutaan palveluvastaava ja/tai yksikön toiminnasta vastaava esimies. Palvelusuunnitelma tehdään kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta yksikköön, jotta asiakkaan tilanne on tasoittunut muutoksesta. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan tarpeen mukaan, vähintään 2 x vuodessa. Kartoituksessa arvioidaan asiakkaan voimavarat. Hoitajat käyttävät kuntouttavaa työtä parantamaan ja ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä. Asiakkaan päivittäisten toimintojen havainnointi on yksi tärkeä arviointimittari. Käytössä on myös kognitiivisiin taitoihin (muisti, orientaatio, hahmottaminen jne.) liittyvä MMSE-testi, jonka tuloksia henkilökunta on koulutettu ymmärtämään. Asiakkaille tehdään myös puolivuositain RAVA-toimintakykyarviointi (huhti- ja lokakuussa). Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, joka osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Omahoitaja arvioi asiakkaansa tilannetta myös käyttäen samoja arviointimittareita kuin palvelutarpeen arvioinnissa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan omaisen/läheisen voi asiakkaan niin halutessa osallistua palvelutarpeen arviointiin. Lähtökohtana on kuitenkin asiakkaan oma tahto kutsua heitä paikalle. Omaisia, läheisiä tai laillista edunvalvojaa kuullaan yksilöllisesti myös niissä tilanteissa, joissa asiakkaan kognitiivinen toimintakyky on alentunut siten, että hän ei kykene itsenäiseen päätöksentekoon. Asiakkaan asioista keskustellaan aina tarpeen vaatiessa omaisen/läheisen kanssa. Lisäksi esim. apuvälineiden hankinnassa, arvioinnissa käytetään apuna sekä toimintaterapeutteja että fysioterapeutteja.

## Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Arjen tukeen on laadittu yhtenäinen, yksilöllisyyttä korostava hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on sama kaikille asiakasryhmille ja palveluntuottajatahoille. Asiakkaalla on aina oikeus yksilölliseen hoitosuunnitelmaan, jonka hän saa tarkistettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ilman aiheutonta viivytystä palvelutarpeen kartoituksen jälkeen. Kuitenkin viimeistään kuukauden kuluttua yksikköön muutosta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatun määräajan puitteissa, joka vaihtelee palveluittain tai tilanteen muuttuessa. Omahoitaja vastaa että hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla.

Yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan laajasti henkilön voimavarat, avuntarve, kuntoutus ja hänen elämäntilanteensa kokonaisuudessaan ja tavoitteena on luoda palvelukokonaisuus, joka tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja kuntoutusta. Asiakkaan osallisuus oman hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen on olennaista. Asiakkaan omaa itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen mielipiteensä hoidon järjestämisestä kirjataan suunnitelmaan. Omaisten ja hoitoon osallistuvien tahojen näkemykset kirjataan suunnitelmaan erikseen. Suunnitelman laatimista ja sisältöä määritellään lainsäädännön avulla.

Konginkankaan palvelukeskuksen asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan, omaisten/läheisten, sairaanhoitajan ja omahoitajan kanssa. Kun uusi asiakas tulee palvelukeskukseen, hopasu tehdään 1 kuukauden kuluessa. Omahoitaja tutustuu asiakkaaseen ja hänen elämänsä historiaansa. Suunnitelmaa päivitetään 3kk:n kuluessa muutosta, puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omahoitaja osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Omahoitaja vastaa suunnitelman päivittämisestä ja toteuttamisesta oman palvelunsa osalta. Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmä Mediatriin, josta se on yksikön henkilökunnan luettavissa.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Yksikössä omahoitaja laatii yksilöllisen, asiakkaan todellisiin tarpeisiin pohjautuvan hoito- ja palvelusuunnitelman asiakkaan ja omaisen kanssa yhteistyössä. Suunnitelmalla

varmistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen kirjaamalla asiakkaan oma tahto ja toiveet käyttäen apuna asiakkaan elämänhistoriaa. Asiakkaan toiveet ja tarpeet määrittävät hoidon ja hoivan järjestämistä. Päätökset ovat selkeitä ja yksilöllisesti perusteltuja huomioiden yksikön toimintatavat ja asiakkaan tarpeet.

Asiakkailla on yhden hengen vuokrahuoneita, yksi huone on kahden hengen huone. Huoneissa asiakkailla on mahdollisuus viettää omaa aikaansa. Huoneisiin ei mennä koputtamatta. Asiakkailla on myös mahdollisuus omien toiveidensa mukaisesti osallistua yksikön yleisissä tiloissa järjestettävään viriketoimintaan. Heillä on mahdollisuus liikkua vapaasti yksikön sisätiloissa. Asiakkaat voivat kyetessään ulkoilla itsenäisesti tai sitten saattajan kanssa. Konginkankaan palvelukeskuksen ulko-ovet on lukittu ympärivuorokauden turvallisuuden vuoksi.

Asiakkaan oma tahto ja toive otetaan huomioon päivittäisissä hoitotoimenpiteissä. Yksilöllistä vuorokausirytmää pyritään kunnioittamaan. Päivittäiset toimet tehdään asiakkaan toimintakyvyn mukaan yhteistyössä ja asiakas saa esimerkiksi halutessaan valita vaatteet, jotka sinä päivänä haluaa ylleen. Myös se, haluaako asiakas olla omassa huoneessa vai oleskella yhteisessä tilassa, sallitaan. Ruokailut tapahtuvat kuitenkin mahdollisuuksien mukaan yhteisessä tilassa, jonne asiakkaat tarvittaessa avustetaan. Ruokailussa asiakkaalle annetaan vaihtoehtoja esim. ruokajuoman ja leivän suhteen. Omahoitaja suunnittelee hoito- ja palvelusuunnitelman yhteydessä verkostoyhteistyössä jokaiselle asiakkaalle arkikuntoutuksen tavoitteita ja kuinka niihin yhteistyössä päästään. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen huoneen taulu, josta asiat käyvät ilmi ja ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Yksikössä pääsee saunaan kerran viikossa, jos haluaa, ketään ei viedä pakosta.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Rajoittamistoimenpiteistä päättää lääkäri ja rajoittamistoimenpiteet kirjataan yksikön hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asiakaskertomukseen. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta tulee arvioida säännöllisesti ja riittävän usein. Rajoittamistoimenpiteet ovat aina viimesijainen keino turvata asiakkaan arkea ja ensisijaisesti tulee aina miettiä muut vaihtoehdot, esim. hyvinvointiteknologian hyödyntäminen.

Asiakkaan liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä (esim. turvallisuus) yhteistyössä lääkärin, läheisten ja hoitotyöntekijöiden kanssa. Jos asiakkaan liikkumista rajoitetaan esim. turvavyötä tai sängyn laitoja käyttäen, tarvitaan siihen lääkärin ja omaisen/läheisen lupa. Tällöin asiakkaan turvallisuudentilaa tulee seurata tiiviisti. Rajoitteiden käytöstä tehdään merkintä asiakastietojärjestelmään.

Ulkoilussa huomioidaan asiakaslähtöisyys ja turvallisuus. Asiakkaan vapaa liikkuminen ympäristössä sovitaan asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa.

#### Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu/kaltoinkohtelu: Henkilökunta noudattaa yksikön, yhdessä sovittuja arvoja ja toimintaperiaatteita. Työntekijän asiantona käytöstä asiakasta kohtaan ei hyväksytä ja työkaverilla on velvollisuus puuttua välittömästi havaitsemaansa asiattomaan asiakkaan kohtaamiseen tai hoivaan liittyen. Sama pätee omaisten ja läheisten kohtaamiseen sekä heidän keskinäiseen kanssakäymiseen.

Yksikössä havaittuun epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja asiasta ilmoitetaan omaiselle/läheiselle ja esimiehelle. Asiakkaalle sattunut haittatapahtuma tai vaaratilanne kirjataan asiakaskertomukseen ja se käsitellään yhteistyössä asiakkaan, omaisen, henkilöstön ja esimiehen kanssa. Lisäksi työntekijän on velvollisuus tehdä tapahtumasta Haipro-ilmoitus, joka käsitellään viimeistään työpaikkapalaverissa, ellei tilanne vaadi nopeampaa käsittelyä.

Asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen tai kohtelu omaisen / läheisen toimesta: Tapahtuneeseen puututaan heti. Ilmoitus yksikön esimiehelle, joka selvittää mitä tapahtunut. Hän ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja hänen omaiseensa, jotta voi kuulla heitä asiassa. Tilanteen kartoitus: Mitä tapahtunut, missä tapahtunut ja miksi tapahtunut? Jos osallisena on työntekijä tai työntekijät myös heitä kuullaan asiassa. Jatkotoimenpiteet ja mahdollinen sovittelu niin, ettei epäasiallista kohtelua enää tapahdu. Esimies päättää mahdolliset jatkoseuraamukset työntekijälle/työntekijöille. Asiasta laaditaan muistio. Riippuen epäasiallisen kohtelun merkittävydestä/vaaratilanteen laajuudesta, voidaan asiasta tehdä myös rikosilmoitus.

Työyhteisöön on tehty pelisäännöt ja niihin palataan toistuvasti työpaikkakokouksissa, jotta kaikki pysyvät ajan tasalla yksikössä toimiessaan. Pelisäännöt ovat myös näkyvillä yksikön toimistotilassa.

#### Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

#### Palautteen kerääminen

Yleisellä tasolla arjen tuen palvelutoiminnan laatua ja omavalvontaa kehitetään yhteistyössä paikallisten vanhus- ja vammaisneuvostojen kanssa.

Asiakaspalvelun laadusta kerätään säännöllisesti palautetta eri asiakasryhmille kohdennetuina kyselyinä. Toimintayksikön oma asiakaspalautelaatikko löytyy sisääntuloaulasta postilaatikko rivistöstä. Palautetta voi antaa myös kaupungin nettisivuilla. Saatu yleinen asiakaspalaute käsitellään tilaajatiimin palaverissa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa sovi-  
taan tapaaminen. Asiakaspalautetta saadaan ja käsitellään hoito- ja palvelusuunnitelma-  
palavereissa, lisäksi sitä voi antaa kirjallisesti tai suullisesti yksikön esimiehelle. Asiakas  
voi tehdä halutessaan muistutuksen tai kantelun saamastaan kohtelusta toimintayksikön  
vastaavalla johtajalle. Muistutuksen tai kantelun laatimisessa avustaa tarvittaessa sosi-  
aaliasiamies tai potilasasiamies. Viranomaisen on velvollinen ohjaamaan asiakasta muis-  
tutuksen menettelyssä. Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät yksikön il-  
moitustaululta.

Yksikössä asiakas ja omainen/läheinen osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelmaan laati-  
miseen. Hoidon ja hoivan toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan toiveet, tarpeet ja it-  
semääräämisoikeus. Lisäksi omahoitajat keskustelevat aina tarvittaessa asiakkaan asi-  
oista asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan  
puolivuositain ja tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakaspalautelaatikon  
lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään joka vuosi syksyllä. Myös suullista palautetta  
saadaan ja otetaan vastaan.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Eri tavoin kerätty positiivinen ja kehittävä palaute käsitellään yhteisesti työyksiköiden  
palavereissa. Toimintaa ja asiakaspalvelua parannetaan saadun palautteen pohjalta,  
mm. tarkistamalla käytettyjä toimintatapoja ja ohjeistuksia. Asiakastyytyväisyyskyselyt  
käydään läpi työyhteisössä ja mietitään koko työyhteisön kesken kehitettäviä asioita.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Arjen tuen palvelujohtaja Saara Paananen

sp: saara.paananen@aanekoski.fi Puh: 0400 115656

Osoite: Äänekosken kaupunki, PL 24, 44101 Äänekoski

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamiehen puh. 044 265 1080. Osoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus,  
Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä.

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiak-  
kaita muistutusmenettelyissä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oi-  
keuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehi-  
tystä kunnassa. Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut.

Potilasasiamies Anna-Kaisa Hyvönen, puh 020 632 5231, anna-kaisa.hyvonen@aanekoski.fi ma - to klo 10-11, Terveyskatu 8, 44100 Äänekoski

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkisin klo 9.00-15.00. Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Sähköinen yhteydenotto. Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa sähköisellä lomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa.

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisiä ristiriitatilanteita kuluttajan aloitteesta, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista ja neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Kuluttajaneuvonta ei käsittele valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeudesta tehdä muistutus sosiaalihuollon laatuun tai kohteluun, jos hän on siihen tyytymätön. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan virallinen edustaja, läheinen tai omainen asiakkaan jo kuoltuakin. Ennen muistutuksen tai kantelun tekoa on suositeltavaa selvittää asiaa kyseisessä palvelua antaneessa toimintayksikössä, jotta voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Muistutus on tehtävä pääsääntöisesti kirjallisesti ja se osoitetaan palvelujohtajalle. Muistutukseen annetaan kohtuullisessa ajassa selkeästi perusteltu kirjallinen vastaus ratkaisuihin huomioiden hallintolain säädökset. Vastauksessa kiinnitetään huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen asiakkaan kannalta. Vastauksessa käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on mahdollisesti ryhdytty tai miten asia muutoin hoidetaan. Muistutusvastaukseen ei ole valitusoikeutta.

Kantelu tehdään aluehallintoviraston (AVI) viranomaiselle, jonka toimivaltaan kuuluu kantelun kohteena olevan viranomaisen toiminnan valvonta. Aluehallintovirasto pyytää selvityksen kunnan viranomaiselta, jonka toimintaa kantelu koskee. Kantelu ei ole muutoksenhakukeino eikä sillä voi muuttaa tai kumota hallintopäätöstä. Kanteluun vastataan aluehallintoviranomaisten antamassa määräajassa. Aluehallintoviraston kantelusta antamaan ratkaisuun ei ole valitusoikeutta. Kantelupäätös on kannanotto kantelun kohteena olleen toiminnan oikeellisuudesta ja siihen voi sisältyä hallinnollista ohjausta, kuten käsityksen ilmaiseminen, huomion kiinnittäminen ja huomautus.

Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen (AVI) arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, valvontaviranomainen (AVI) voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen ja siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annettavasta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. Jos asia siirretään, kantelun tutkimatta jättämisestä ei tehdä päätöstä.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset vastaanottavat palvelujohtaja Saara Paananen. Osana Arjen tuen toiminnan kehittämistä hän tuo ne tarvittavin osin Arjen tuen tiimien tietoon ja käsittelyyn.

Muistutusmenettelystä tiedotetaan hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä, jolloin asiakkaalle ja/tai hänen läheisilleen annetaan palvelujohtajan ja yksikön esimiehen yhteystiedot.

Yksikön esimies vastaanottaa muut palvelua, hoitoa, kohtelua tms. koskevat palautteet. Hän käsittelee ne yksikön henkilöstön kanssa ja tekee niistä kirjallisen vastineen palvelujohtajalle. Vastineessa on selvitetty, kuinka ko. asiaa on yksikössä käsitelty ja mihin toimenpiteisiin tai ratkaisuihin tarvittaessa on ryhdytty asian korjaamiseksi. Myös palautteen antajalle vastataan tällä kirjallisella vastauksella.

Asumispalvelun johtaja Maarit Pulli-Hattara puh.040 739 4901

osoite: Snellmaninkatu 1-3, 44100 Äänekoski

maarit.pulli-hattara@aanekoski.fi

Työsuojelua toteutetaan Äänekosken kaupungin työsuojeluohjelman mukaisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus otetaan välittömästi käsittelyyn ja siihen pyritään vastaamaan kahden viikon sisällä muistutuksen saapumisesta.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakyvyn eri osa-alueet huomioidaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa, joka laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa. Toimintakyvyn osa-alueille laaditaan tavoitteita, joihin yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja oma-



hoitajan kanssa mietitään keinoja ja menetelmiä. Toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään käytössä olevia arviointimenetelmiä ja mittareita, mm. toimintakyvyn ja hoidon tarpeen arviointiin käytettävä RAVA, ravitsemustilan arvioimiseen MNA testi ja kognitiivisten (muisti) toimintojen kartoittamiseen tarkoitettu MMSE. Lisäksi yksikkö on sitoutunut Kulttuurinmuutos-ohjelmaan. Henkilöstö on käynyt koulutuksen, jonka tuotoksena on ymmärtää kuntouttavan työtavan merkitys vanhuspalveluissa ja tuntee kuntoutuspolku Äänekoskella. On sovittu, että yksikkötasolla jokainen laatii omahoidettavalleen aktiiviseen arkeen johtavan aktiivisuussuunnitelman asiakkaan huoneentauluksi, jotta sen toteuttaminen on vaivatonta, se muistetaan, ja asiakkaan omat voimavarat ovat käytössä arjessa. Yksikköön on laadittu vuosisuunnitelma harrastetoiminnasta, jossa on mukana kolmannen sektorin tahoja sekä henkilökunnan itse suunnittelemaa, toteutettavaa toimintaa. Toisinaan riittää pelkkä seurana istuminen ja juttelu, arvoitusten kysely, lehden lukeminen, laulaminen, piirtäminen, musiikin kuuntelu, muistelu, pallon heitto jne. Henkilökunnalla KIKY sopimuksen tuomat lisätunnit panostetaan viikoittain omahoitajan tehtävien toteuttamiseen ja kelien mukaan ulkoiluun. Myös opiskelijat harjoitusjaksoiltaan mahdollistavat ulkoilun varsinkin kesäaikaan. Yksikössä on nimetty virikevastaavat, jotka organisoivat virkistystoimintaa yksikössä yhdessä muiden hoitajien kanssa. Talossa vieraillee muitakin ulkopuolisia tahoja virkistystoiminnan puitteissa, esim. kerholaisia, päiväkotilaisia, kuoroja, hartaus on n. kerran kuussa ja ehtoollinen harvemmin.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Yksilöllistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan 2 kertaa vuodessa tai kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu merkittävää muutosta. Palvelusuunnitelma, palvelutarpeet ja arvioinnit käydään läpi ja niiden pohjalta seurataan tavoitteiden toteutumista ja tarvittaessa tavoitetta muutetaan. Tavoitteet on jaettu eri osa-alueisiin ja ne voivat olla pieniä ja/tai suuria, lyhyen tai pitkän aikavälin tavoitteita. Esim. asiakas laittaa ohjatusti itse sukat ja muut vaatteet tai pesee itse hampaat tiettyyn tavoiteaikaan mennessä. Asiakasta ohjataan jatkuvasti ja aktiivisesti tavoitteen suuntaan ja kannustetaan antamalla myönteistä palautetta. Toimintakykyä arvioidaan päivittäin havainnoimalla. Puoli-vuosittain tai vuosittain tehdään RAVA-toimintakyvyn ja hoidon tarpeen arviointi. Lisäksi käytössä on mm. MMSE-muistitesti, MNA-ravitsemustesti, GDS-15 ikäihmisen masennustesti ja alkoholin käyttöön liittyvä Audit -testi.

## Ravitsemus

Omahoitaja selvittää osana yksilöllistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa asiakkaan riittävää ravinnon saantia ja mahdollisia muita seikkoja, jotka voivat vaikuttaa ravitsemukseen (mm. muistitoiminnot, fyysinen toimintakyky, hampaiden ja suun terveys). Palvelusuunnitelmaan kirjataan seurantamenetelmiä, mm. painon mittaus 1 x kuussa ja suun terveyden seuranta hampaita hoidettaessa. Tarvittaessa otetaan verikokeita.

Yksikön ruoka tulee talon keittiöstä, missä ravinnon koostumuksesta huolehtivat ammattihenkilöt. Yksikössä on huolehdittu säännölliset ja riittävät ruoka-ajat, aterian koostumus ja asiakkaan avustaminen hänen tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa tehdään ravitsemustesti ja huomioidaan ravintolisät. Keittiö toimittaa pyynnöstä rikastettua ruokaa, joka käytännössä tarkoittaa öljyä, voita, kermaa ja proteiinilisää tai tehojuomaa. Talon ruokailut tapahtuvat porrastetusti, niin että jokaiselle suodaan mahdollisimman rauhallinen ruokailuhetki. Pyrkimys on, että asiakkaat syövät ruokasalissa, mutta voinnin mukaan ruoka tarjoillaan myös huoneeseen. Nesteseurantaa tehdään asiakaskohtaisesti tarvittaessa.

Asiakkaalta kysellään tulovaiheessa ravitsemukseen liittyvistä mieltymyksistä ja näistä tiedotetaan keittiölle. Välipaloiksi voidaan tarvittaessa tilata elintarvikkeita asiakkaiden mieltymysten mukaan terveellisyys ja riittävä ravinnollisuus huomioiden. Läheiset voivat myös tuoda omia elintarvikkeita, joita henkilökunta asiakkaalle tarjoilee. Ravitsemuksessa noudatetaan ikäihmisten ravitsemussuosituksia.

### Hygieniakäytännöt

Yksikössä on käytössä käsihygieniä-, siivous-, eristys-, pistotapaturma- ja suojauskäytäntöohjeet. Yksikössä seurataan infektioiden määrää sekä edellytetään hygieniapassia yli 6kk:n työsuhteessa olevilta, jotka käsittelevät ravintoaineita. Epidemioiden aikana toimitaan erillisten ohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa tarkistetaan hygieniakäytäntöjä. Yksikössä on nimetty vastuutyöntekijät. Uusimmat ohjeet hoitajat löytävät INTERMETSOSTa ja tarvittaessa voi konsultoida K-Sks:n hygieniahoitajaa. Puhtaudesta ja siisteydestä vastaavat kiinteistöhoidon siivoajat. Työskentelyn lähtökohtana on aina aseptinen työjärjestys.

Henkilökohtaiset päivittäiset toiminnot, peseytyminen, pukeutuminen ja hygienia kaikine osa-alueineen huomioidaan laadittaessa yksilöllistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashuollon kanssa yhteistyössä huolehditaan asiakkaiden hammashoito. Suuhygienisti tarkistaa asiakkaan hampaiden ja suun kunnon tarvittaessa. Kipupäivystykseen asiakkaat pääsevät tarvittaessa nopeasti. Lääkärinkierto on yksikössä joka viikko. Tarvittaessa hoitajat voivat olla yhteydessä virka-aikana päivystykseen, öisin K-Sks:aan sekä myös ambulanssihenkilökuntaan.

Arjen tuessa on kehitteillä yhteinen saattohoito-ohjeistus yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Myös lääkäri osallistuu kehittämiseen.

Äkillisessä sairaskohtauksessa tai asukkaan kaatuessa, tutkitaan asukas huolellisesti, hälytetään tarvittaessa ambulanssi tilanteen arviointiin ja tekemään siirrot jatkohoitoon. Mikäli asukas ei tarvitse ambulanssihoitoa tai siirtoa ja päädytään asukas lähettämään terveyskeskukseen taksilla, taksiin mukaan lähtee aina hoitaja saattamaan asukkaan ja siirtämään tarvittavan tiedon tapahtuneesta. Omaisille ilmoitetaan välittömästi tapaturmista ja tehdään Hai-pro-ilmoitus.

Asukkaan poistuessa hoitoyksiköstä luvatta, ja jollei häntä saada takaisin sisälle, soite-taan 112. Ja tilanteen mentyä ohi tilanteesta tulee ilmoittaa esimiehelle ja tehdä Hai-pro.

Kuoleman tapauksesta palveluasumisessa, jos ei ole saattohoitopäätöstä, soitetaan oman terveysaseman aukioloaikana hoitavalle/päivystävälle lääkärille, joka päättää menette-lystä. Terveyskeskuksen aukioloajan ulkopuolella soitetaan 112, mikäli asukkaalla ei ole tehtyjä hoitolinjoja. Asia kirjataan asiakaskertomukselle. Poliisi voi tutkinnan ja esitie-tojen perusteella pyytää lääkäriä kirjoittamaan kuolintodistuksen tai poliisi voi määrätä tehtäväksi oikeuslääketieteellisen ruumiinavauksen.

Mikäli kyseessä on saattohoitoasiakas, tulee hoitavan yksikön keskustella tilanteesta hoi-tavan lääkärin kanssa. Asiakastietoihin tulee kirjata ohjeistus siitä, että poliisia ei tar-vitse soittaa kuoleman tapauksessa. Lääkärin antamat toimintaohjeet tulee kirjata asia-kastietojärjestelmään. Kuoleman tapauksen tapahtuessa terveyskeskuksen aukiolojen ul-kopuolella esim. yöllä, voi vainajan säilyttää yksikössä yön yli ja toimittaa terveyskes-kukseen aamulla.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Konginkankaan palvelukeskuksen hoitoon kuuluu asiakkaan jatkuva terveydentilan seu-ranta ja arviointi. Sairaanhoidoa toteutetaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan fyysisen ja psyykkisen toimin-takyvyn ylläpitäminen ja parantaminen, asiakkaan terveyttä seurataan ja arvioidaan osana palvelusuunnitelmien tarkistamista. Hoitohenkilöstöä ohjataan toistuvasti huomi-oimaan asiakkaan omat voimavarat vähäisissäkin määrin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista vastaa yksikön esimies, omahoitaja, koko muu henkilöstö sekä yksiköistä vastaava lääkäri.

Lääkehoito

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmia seurataan ja valvotaan, että ne ovat ajantasaisesti laaditut. Yksikön vuosittaisesta lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat esimiehet yhdessä perusturvan johtavan hoitajan kanssa. Mukana lääkehoidon suunnitelman laatimisessa ovat lääkehoidonvastaavat, palveluvastaavat ja Arjen tuen palvelujohtaja. Lääkehoidon suunnitelmat toimitetaan hyväksyttäväksi perusturvan ylilääkärille. Lääkehoitosuunnitelmat ohjaavat lääkehoidon toteutusta ja yksiköiden toimintaa. Kaikkien yksikössä työskentelevien vastuulla on perehtyä yksikön omaan lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmat löytyvät perehdytyskansioista, sekä esimiehen toimituksista.

Jokainen uusi hoitaja suorittaa vaadittavat lääkeluvat kahden viikon kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön esimies varmistaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuuden ja johtaa yksikkönsä toimintaa. Yksikön esimies nimeää lääkehoitovastaavan, joka on sairaanhoitaja. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan lääkehoitosuunnitelmassa määritellyn vastuun ja tehtävänkuvansa mukaisesta toiminnastaan. Lääkäri kirjaa lääkemääräykset asiakastietojärjestelmään.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Osana palvelusuunnitelmaa suunnitellaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa yhteistyö ja riittävä tiedonkulku, mm. kotihoito ja terveyskeskus. Palvelusuunnitelma toimitetaan tiedoksi palvelusuunnitelmassa sovituille tahoille ja lisäksi asiakkaasta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Konginkankaan palvelukeskuksessa alihankintana hankitaan vaatehuolto-, kiinteistöhoito- ja ravintopalvelut. Äänekosken kaupungin tilapalvelut huolehtivat puitesopimuksista, joita on täydennetty yksikkökohtaisin sopimuksin ja suunnitelmin, esim. siivoustyön mitoitus. Palvelukeskuksen yleisten tilojen siivouksesta sekä kunnossapidosta huolehtii Äänekosken kiinteistöhoito Oy. Isännöinnistä vastaa Avera Isännöinti ja keittiöstä Äänekosken ruokapalvelut.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuutta vaarantavista riskitekijöistä on työntekijän välittömästi ryhdyttävä tarvittaviin toimiin epäkohdan poistamiseksi omalta osalta. Toimintakäytännöissä olevissa epäkohdissa tulee ottaa yhteys esimieheen, jotta toimintaohjeita tai palvelusuunnitelmaa voidaan tarkistaa. Asiakaskohtaisissa palvelusuunnitelmissa sovitaan ja kirjataan myös ne riskit, joita asiakas on itse valmis ottamaan osana itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Arjen tuen palveluyksiköissä on laadittu yksikkökohtaiset turvallisuussuunnitelmat; sisällytettynä mm. poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat tarkastaneet ja hyväksyneet suunnitelmat, joita päivitetään yhteistyössä vuosittain. Lisäksi järjestetään palo- ja pelastautumisharjoituksia sekä alkusammutuskoulutusta henkilöstölle. Henkilöstön ensiaputaitoja pidetään yllä ja yksikön esimies vastaa henkilöstön koulutussuunnitelmista yhteistyössä palvelujohtajan kanssa. Arjen tuen asiakkaiden osalta tarkistetaan apuvälineiden ja laitteiden tarpeet, niiden toimivuus mm. turvallisuus. Myös turvapuhelimen ja palovaroittimen toimivuus varmistetaan säännöllisesti.

Yksikköön on nimetty turvallisuusvastaavat, jotka päivittävät turvallisuussuunnitelmaa ja hätäohjeistuskansiota. Turvallisuusvastaavat suunnittelevat yhteistyössä esimiehen kanssa koulutusta henkilökunnalle sekä palo- ja pelastusharjoituksia. Huoltomiehen vastuulla ovat palolaitteet ja hälytyskokeilut. Esimies vastaa henkilöstön osallistumisesta palo- ja pelastusharjoituksiin. Ensiapu koulutus järjestetään 2020-2021 sekä 2022 niille, joiden EA-kortti on menemässä vanhaksi tuolloin. Äänekosken kaupungilla on valmius- ja pandemiasuunnitelmat.

Työtehtävien ajantasaiset tehtäväkuvaukset ovat työntekijöiden tiedossa ja käytössä sekä niitä päivitetään tarvittaessa. Tehtäväkuvaukset ohjaavat työntekijöiden toimintaa ja vastuuta. Palvelutoiminnassa noudatetaan sitä koskevaa lainsäädäntöä ja toiminnasta on olemassa palvelukuvaukset.

## Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Äänekosken kaupungin henkilöstösuunnitelma Arjen tuen vastualueen osalta on laadittu toimintaa vastaavasti ja pyritään kohdentamaan henkilöstöä suositusten toteuttamiseksi niissä yksiköissä joissa on henkilöstövajetta.

Konginkankaan palvelukeskuksessa:

3 sairaanhoitajaa toimea

17,5 lähihoitajaa

0,5 vanhustyöntekijää

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Varahenkilöstö on aloittanut toimintansa syksyllä 2015. Varahenkilöstöä käytetään lyhytaikaisiin poissaoloihin, enintään 2 vko kestäviin sairauslomiin. Yli 2 viikon sairauslomiin tule hankkia tekijä muualta. Varahenkilöstöä koordinoi varahenkilöstön oma esimies.

Hoitohenkilökunnan sijaisten rekrytointi tapahtuu sekä sisäisellä että ulkoisella haulla. Avoimesta työpaikasta ilmoitetaan kuntarekryssä, sekä kaupungin websivuilla.

Yksiköissä suunnitellaan, miten esim. tilapäisesti voidaan toimia vähemmällä henkilöstöllä. Tärkeää on työntekijöiden joustavat työnkuvat ja käyttö yli työyhteisörajojen. Tämä edellyttää kaikkien yhteistä sitoutumista ja joustamista. Sijaistarpeen lähtökohdiana on yksiköiden toiminnallinen tarve ja käyttöaste sekä asiakasturvallisuus. Yksiköissä arvioidaan aina sijaistarve ja tilanne, jotta varmistetaan riittävä henkilöstö joka työvuoroon. Kesäaikana toiminnat ja henkilöstön kesälomat järjestetään siten, että tarvitaan mahdollisimman vähän ulkopuolisia sijaisia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä henkilöstömäärä ja turvataan osaaminen eri vuoroissa. Työtehtävät suunnitellaan yksikkökohtaisesti henkilöstön ja esimiehen yhteistyönä, huomioiden työajan tehokas käyttö. Vuoron vastuuhoidajan tehtävänä on huolehtia, että työvuoroissa on riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta. Poikkeuksellisissa tilanteissa, esimerkiksi saattohoitotilanteissa, esimies tai vastaava hoitaja arvioivat lisäresurssin tarpeen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikön esimies vastaa vakituisen henkilökunnan rekrytoinnista yhdessä esimiehensä kanssa. Lyhyissä sijaisuuksissa yksikön esimies vastaa rekrytoinnista.

Vakituisiin vakansseihin haetaan täyttölupa ja hakumenettely toteutetaan sähköisesti Kuntarekryn kautta. Vakituisten vakanssien täyttämässä huomioidaan mitä osaamista tarvitaan sekä lain edellyttämät pätevyysvaatimukset, jotka tarkistetaan ennen viiran/toimen vahvistamista. Kuntarekryssä on käytettävissä sijaisrekisteri määräaikaisiin tarpeisiin. Avoinna olevia työpaikkoja voi etsiä Kuntarekryn sivuilta.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan

Äänekosken kaupungilla ja Arjen tuella on yhtenäinen perehdytysohjelma. Yksiköillä on käytössä perehdytyslomake, jonka mukaan uusi työntekijä perehdytetään. Perehdytykseen sisältyy esimiehen antama perehdytys sekä yksikön sisällä tapahtuva työhön opastus. Opiskelija kulkee vastuutyöntekijän mukana ja myös opiskelijan tulee tutustua perehdytyskansioon. Perehtyminen on sekä perehdyttäjän että perehtyjän vastuulla.

Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain vähintään 3 päivää/ henkilö ja käytössä on koulutuskortti, johon työntekijä kirjaa käymänsä koulutukset ja toimittaa sen esimiehelle tammikuun 15. päivään mennessä.

Vuonna 2018 on ollut kirjaamiskoulutusta, Avekki koulutus, LOVE ja LOP lääkekoulutukset pyörivät koko ajan tarvitseville. Kaikille pakollisena uusi GER 1 ja GER 2 koulutus, jotka liittyvät ikäihmisten lääkitykseen sekä PKV lääkkeiden koulutusta. Lisäksi sairaanhoitajilta vaaditaan i.v.-, antikoagulaatio hoidon säätely- ja rokotusluvut. Äänekosken kaupunki tukee oppisopimuskoulutusta, Arjen tuessa se tarkoittaa lähinnä erikoisammattitutkintoa tai sen osioita yhteistyössä paikkakunnalla olevan oppilaitoksen kanssa. Äänekosken kaupunki tukee myös omaehtoista koulutusta. Tästä on oma ohjeistus kaupungin intran sivulla. Kaikista kokopäivän kestävästä koulutuksista tehdään koulutusanomus.

Tietosuojakoulutukset, materiaalit ja niihin liittyvät tentit (Navisec) suoritetaan vuosittain. Kaupungin Intran sivulla on linkki materiaaliin ja tenttiin. Läpäistyt tentit toimitetaan esimiehille kuluvan vuoden loppuun mennessä.

## Henkilöstön täydennyskoulutuksen järjestäminen

Arjen tuen vastuualueella laaditaan vuosittain koko henkilöstön kattava koulutussuunnitelma huomioiden täydennyskoulutustarpeet yksiköittäin ja yksilöittäin. Äänekosken kaupunki järjestää yleistä täydennyskoulutusta mm. ensiaputaidoista, esimiesfoorumit/koulutukset, väkivallan ehkäisy sekä vastualueiden omat koulutukset. Vuonna 2020 oppisopimuskoulutukset jatkuvat, lääketenttien verkkokurssit jatkuvat sekä EA koulutukset, sekä

muistiasiakkaan polkuvalmennus osana maakunnallista hanketta. Lisäksi omaehtoisesti voi suorittaa oppiportissa olevia verkkokursseja oman mielenkiinnon mukaan.

Työnantaja järjestää täydennyskoulutusta työntekijälle vähintään 3 päivää vuodessa. Koulutuksesta laaditaan koulutushakemus, johon esimies tekee päätöksen. Päätökset muodostavat tilaston täydennyskoulutuksen toteutumisesta. Koulutuskortit ovat käytössä.

## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Konginkankaan palvelukeskus sijaitsee Konginkankaan keskustassa, kauniin mäntymetsän ympäröimänä. Yksikössä toimii ympärivuorokautisen hoivan tiimit Kömin Tupa 1 ja Kömin Tupa 2 sekä muistiyksikkö Kömin Helmi. Asiakasryhmänä on pääsääntöisesti vanhuksia ja pitkäaikaissairaita.

Palvelukeskuksessa on yht. 34 asiakaspaikkaa, joista 11 paikkaa on Kömin Helmen puolella ja 23 paikkaa Kömin Tuvan puolella. Yksi huone on kahden hengen huone. Jokaisessa huoneessa on oma kylpyhuone ja turvapuhelin/ovihälytin.

Asiakkaat voivat tuoda omia tavaroita huoneisiinsa. Omaiset voivat vierailla asiakkaan luona. Asiakkaiden henkilökohtaisia huoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissa ollessa.

Rakennuksen omistaa Äänekosken kaupunki. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa ja palvelut järjestää Äänekosken kaupunki. Asiakasvalinnat tapahtuvat SAS-ryhmän ohjauksesta.

Talossa on yksi suuri ruokasali, jossa järjestetään erilaista vapaa-ajan ohjelmaa henkilökunnan, vapaaehtoistyöntekijöiden, seurakunnan ja eri järjestöjen toimesta. Kesäisin ohjelmaa voidaan järjestää myös takapihalla, katetulla terassilla.

### Yksikön siivouksen ja pyykkihuollon järjestäminen



Äänekosken Kiinteistöhoito huolehtii yleisten tilojen siivouksesta. Siivous tapahtuu arki-aamuisin.

### Teknologiset ratkaisut

Jokaisessa asunnossa on turvapuhelimet ja tarvittaessa ovihälytin. Ulko-ovet ovat lukittuina 24h. Ulko-ovissa on koodilukot ja ovipuhelimet. Konginkankaan palvelukeskuksessa on myös automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja sprinklauslaitteet.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen

Asiakkaiden turvapuhelin ja ovihälytykset ohjautuvat hoitajien kännyköihin, jotka heillä on hoitotyössään mukana. Turvapuhelinten toimivuutta seurataan säännöllisesti. Yksikössä on turvapuhelinvastaavat, jotka huolehtivat järjestelmän toimivuudesta ja yhteydenpidosta järjestelmähuoltoon ISS Tekniset palvelut. ISS valvoo 24/7 järjestelmän toimivuutta.

Automaattisen paloilmoitinjärjestelmän ilmoitukset menevät suoraan hälytyskeskukseen.

Automaattinen sammutusjärjestelmä on toiminnassa, jolloin kuumuuden noustua tarpeeksi korkeaksi, se aiheuttaa vesisuihkun huoneistossa (Sprinklausjärjestelmä).

Rakennuksessa on palohälyttimet joka asunnossa ja yhteistiloissa sekä saunoissa. Testaus tapahtuu vuosittain ja välillä pistokokein. Huoltomies huolehtii kaikkien hälyttimien toiminnan testauksesta. Testauksesta jää dokumentti.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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

Asiakkaan tullessa Konginkankaan palvelukeskukseen hän saa jatkaa aiemmin lainaan saamiensa lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden käyttöä toimintakyvyn niin vaatiessa. Jos apuvälineen tarve syntyy palvelukeskuksessa, sen tarve arvioidaan fysioterapeutin toimesta ja apuvälineet tulevat Äänekosken kaupungin apuvälinelainaamosta, samoin niiden käytön opastus sekä huolto. Yksiköissä tulee olla perusvalmius apuvälineistä, esim: pyörätuoli, rollaattori, nosturi ja suihkupyörätuoli. Yksikön omat apuvälineet huolletaan jatkossa sovitun palveluntuottajan toimesta.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaava fysioterapeutti Erja Pasma puh: 020 632 2563. Apuvälinepalvelu p.020 632 2570 ma klo 10-12, ti-ke klo 14-16 ja pe 10-12. Terveystieteiden apuvälineiden huolto p.020 632 3276. Käyntiosoite on Terveystietä 8, Äänekosken terveystieteiden sairaala. Yksikköön on nimetty ergonomian ja apuvälinevastaavat, jotka huolehtivat, että laitteet tulevat huollettua ja ne ovat toimintakuntoisia.

### Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilötietoja tai rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselosteesta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

Kansakoulu-hanke on valtakunnallinen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanohanke, joka tukee sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Edistämme ja koulutamme määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja kansallisten luokitusten ja asiakirjarakenteiden toimeenpanoa asiakastietojärjestelmiin, niin että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijöillä on riittävä pätevyys ja perehtyneisyys alaa koskevaan lainsäädäntöön työkokemuksen, koulutuksen, täydennyskoulutuksen keinoin. Perehdytyskansio on kaikkien saatavilla ja se sisältää tarvittavan tietoturvaohjeistuksen sekä asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja määräykset. Perehdytyskansioon laaditaan perehdytysohjelma, jolla varmistetaan siitä, että henkilöstö on saanut riittävän opastuksen ja ohjeistuksen työhön. Työpaikkakokouksissa käsitellään tietoturvaa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä ja ohjeistuksia. Tietosuojakoulutukset, materiaalit ja niihin liittyvät tentit suoritetaan Navisec (vuosittain) ja Kanta.fi -ohjelmissa verkossa. Läpäistyt tentit toimitetaan esimiehelle.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on käytössä sama tietojärjestelmä terveydenhuollon henkilöstön kanssa ja työntekijä ei saa mennä tietokantoihin, jotka eivät ole oleellisia tai lainmukaisia hänen työnsä hoitamisen kannalta. Käytössä on lupalomake, jolla voidaan pyytää asiakkaalta suostumus tarvittavien tietojen hankkimiseen tietoyhteyden kautta tarvittavin osin.

Katso Navisecin linkki kaupungin intran sivulta.

Terveydenhuollon (Mediatrin) henkilötietorekisteri:

[http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkil%C3%B6rekisteriseloste\\_terveydenhuoltopalvelut.pdf](http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkil%C3%B6rekisteriseloste_terveydenhuoltopalvelut.pdf)

Pro Consona Vanhustyön henkilörekisteriseloste:

[http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste\\_proconsona\\_vanhustyo.pdf](http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste_proconsona_vanhustyo.pdf)

Pro Consona Sosiaalityön henkilörekisteriseloste: [http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste\\_proconsona\\_sosiaalityo.pdf](http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste_proconsona_sosiaalityo.pdf)

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Kts. edeltä.

Lisäksi opiskelijat kirjaavat asiakastietojärjestelmään ohjaajan läsnä ollessa. Asiakkaista raportoitaessa osallisena ovat ainoastaan hoitotyöhön osallistuva henkilökunta.

c) Missä yksikköönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Yksikön ilmoitustaululla ja kaupungin nettisivuilla.

<http://www.aanekoski.fi/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriselosteet/>

Tietojärjestelmät:

<http://www.aanekoski.fi/hallinto/rekisteriselosteet/tietojarjestelmaselosteet/>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Perusturvatoimialan tietosuojavastaava on sosiaalityön johtaja Outi Markkanen puh. 020 632 2000 (puhelinvaihte)

Terveydenhuollon tietosuojavastaava atk-vastaava Eero Karhu puh. 020 632 2000 (puhelinvaihte)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilö-tietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsitte-lyn alusta, kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhal-lintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilö-rekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tie-tojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kir-jattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luo-vuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oi-keuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoi-toa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tie-toja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvon-taan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja ha-vaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset oh-jeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekiste-riselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukai-nen asiakkaiden informointi.

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

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

Kansakoulu-hanke on valtakunnallinen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpano-hanke, joka tukee sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Edistämme ja koulutamme määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja kansallisten luokitusten ja asiakirjarakenteiden toimeenpanoa asiakastietojärjestelmiin, niin että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijöillä on riittävä pätevyys ja perehtyneisyys alaa koskevaan lainsäädäntöön työkokemuksen, koulutuksen, täydennyskoulutuksen keinoin. Perehdytyskansio on kaikkien saatavilla ja se sisältää tarvittavan tietoturvaohjeistuksen sekä asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja määräykset. Perehdytyskansioon laaditaan perehdytysohjelma, jolla varmistutaan siitä, että henkilöstö on saanut riittävän opastuksen ja ohjeistuksen työhön. Työpaikkakokouksissa käsitellään tietoturvaa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyviä käytäntöjä ja ohjeistuksia. Tietosuojakoulutukset, materiaalit ja niihin liittyvät tentit suoritetaan Navisec (vuosittain) ja Kanta.fi -ohjelmissa verkossa. Läpäistyt tentit toimitetaan esimiehelle.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on käytössä sama tietojärjestelmä terveydenhuollon henkilöstön kanssa ja työntekijä ei saa mennä tietokantoihin, jotka eivät ole oleellisia tai lainmukaisia hänen työnsä hoitamisen kannalta. Käytössä on lupalomake, jolla voidaan pyytää asiakkaalta suostumus tarvittavien tietojen hankkimiseen tietoyhteyden kautta tarvittavin osin.

Katso Navisecin linkki kaupungin intran sivulta.

Terveydenhuollon (Mediatrin) henkilötietorekisteri:

[http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkil%C3%B6rekisteriseloste\\_terveydenhuoltopalvelut.pdf](http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkil%C3%B6rekisteriseloste_terveydenhuoltopalvelut.pdf)

Pro Consona Vanhustyön henkilörekisteriseloste:

[http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste\\_proconsona\\_vanhustyo.pdf](http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste_proconsona_vanhustyo.pdf)

Pro Consona Sosiaalityön henkilörekisteriseloste: [http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste\\_proconsona\\_sosiaalityo.pdf](http://www.aanekoski.fi/files/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriseloste_proconsona_sosiaalityo.pdf)

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Kts. edeltä.

Lisäksi opiskelijat kirjaavat asiakastietojärjestelmään ohjaajan läsnä ollessa. Asiakkaista raportoitaessa osallisena ovat ainoastaan hoitotyöhön osallistuva henkilökunta.

c) Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Yksikön ilmoitustaululla ja kaupungin nettisivuilla.

<http://www.aanekoski.fi/hallinto/rekisteriselosteet/henkilorekisteriselosteet/>

Tietojärjestelmät:

<http://www.aanekoski.fi/hallinto/rekisteriselosteet/tietojarjestelmaselosteet/>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Perusturvatoimialan tietosuojavastaava on sosiaalityön johtaja Outi Markkanen puh. 020 632 2000 (puhelinvaihte)

Terveystieteiden tietosuojavastaava atk-vastaava Eero Karhu puh. 020 632 2000 (puhelinvaihte)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

- Saattohoitosuunnitelmaa työstetään yhteistyössä terveydenhuollon kanssa
- Arjen tuen yhtenäinen perehdytysohjelma, jonka pohjalta on täydennetty yksikkökohtaiset ohjeet. Käyttöä juurrutetaan uusien työntekijöiden avulla heidän tullessa yksikköön työhön.
- Mediatriuudistukset:

- Arjen tuen yhtenäisen palvelusuunnitelman toteuttaminen aktiivisuussuunnitelmineen sähköisesti Mediatrille on hyvässä vauhdissa
- Rakenteisen kirjaamisen roolitus on tehty, rakenteista kirjaamista koulutetaan ja opetellaan käyttämään
- Tietoturva: kaikki suorittavat Navisec tietoturvan vuosittain
- Arjen tuella on yhtenäinen Lääkehoitosuunnitelma käytössä, johon tehtiin isompi päivitys vuonna 2020.
- AVEKKI- koulutus koko henkilökunnalle on järjestetty 2018
- EA-koulutusten päivittäminen on suoritettu vuosina 2020-2021 ja jatkuu 2022
- Kansa-koulu - kirjaamiskoulutus jatkuu vuonna 2020

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys 28.10.2021

Allekirjoitus Maarit Pulli-Hattara

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**



[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/113800/asumpalv03.pdf?sequence=1>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi: Turvallinen lääkehoito -opas

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129969/URN\\_ISBN\\_978-952-302-577-6.pdf?sequence](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129969/URN_ISBN_978-952-302-577-6.pdf?sequence)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

[https://www.valvira.fi/documents/14444/42787/Terveystieteidenlaitteet\\_ja\\_tarvikkeet.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/42787/Terveystieteidenlaitteet_ja_tarvikkeet.pdf)

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn  
Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:

<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>