

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
Kyllä, kaikilla asiakkailla on omahoitajat. ....	17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	35



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Ainala ry Y-tunnus 0206321-6

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Virrat

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Olivia /ympäri vuorokautinen palveluasuminen sekä Palvelukeskus/ympäri vuorokautinen palveluasuminen sekä palveluasuminen

Katuosoite Nallentie 4

Postinumero 34800 Postitoimipaikka Virrat

Sijaintikunta yhteystietoineen Nallentie 4, 34800 Virrat

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ainalassa on yhteensä 56 asuntoa: ympäri vuorokautisen palveluasumisen paikkoja 35 sekä kotipalvelun paikkoja 28

Esihenkilö Rita Nippala

Puhelin 044 3253425 Sähköposti rita.nippala@ainala.fi

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympäri vuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 1.1.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen vanhukset 35 paikkaa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.1.2016

Palveluala, joka on rekisteröity Muuta asumispalvelu vanhukset 20 paikkaa ja kotipalvelu vanhukset 28 paikkaa

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:**

- Siivous SOL palvelut Oy
- Kiinteistönhuolto Talkkarimatti Oy
- Jätehuolto Pirkanmaan Jätehuolto Oy
- Lääkkeiden annosjakelu Virtain apteekki
- Työterveyshuolto Pihlajalinna
- Turvahälytysjärjestelmä Viasec Oy
- It-tuki Suomen Järvi-Suomen ATK-palvelu
- Kulutustarvikkeet Wulff Oy Ab

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

Ostopalveluja tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus on varmistettu sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaaja-vastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Asukkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä       Ei



## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonntasuunnitelman laadintaan osallistuivat

Rita Nippala, Soile Lepistö, Maarit Piittala, henkilökunta. Omaavonntasuunnitelma on osa yksikön perehdytysuunnitelmaa. Henkilöstö osallistuu omaavonnan suunnitteluun sen laaomisvaiheessa ja sitä käydään läpi säännöllisesti palaverissa.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Rita Nippala, 044 3253425, [rita.nippala@ainala.fi](mailto:rita.nippala@ainala.fi)

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta**

Omaavonntasuunnitelma päivitetään aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti nähtävillä pääoven viereisellä ilmoitustaululla.

Omaavonntasuunnitelma tullaan myös julkaisemaan Ainala ry:n nettisivuilla, osoitteessa [www.ainala.fi](http://www.ainala.fi)

Laadittu pvm. 4.5.2023      Tarkistettu pvm. 4.5.2023



### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

Ainala ry:n tarjoaa ikäihmisille ympärivuorokautista palveluasumista. Ainalassa on kaksi yksikköä: Olivia ja Palvelukeskus. Ainalan toiminta-ajatuksena on turvallinen ja kodinomainen ympäristö, jossa on hyvä asua ja olla.

Ainala tarjoaa virkistys- ja kuntoutuspalveluita talon ulkopuolisille henkilöille. Näitä ovat mm. erilaiset kuntosaloryhmät. Toimintamuotoja pyritään kehittämään tarvelähtöisesti sekä laajentamaan käyttäjäkuntaa. Uima-allas on pääosin Virtain Kansalaisopiston ryhmien käytössä. Altaalle ja kuntosalille on laadittu turvallisuusasiakirjat.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Ainalan arvot ovat:

- Hyvinvoiva asukas - riittävä uni ja lepo, ravitseva ja maistuva ruoka, puhtaus, sosiaaliset suhteet/yhteydenpito läheisiin, turvallinen olo, luottamus henkilökuntaan
- Merkityksellinen arki - osallistumismahdollisuus, itsensä toteuttamisenmahdollisuus, valinnanvapaus
- Avoin kohtaaminen - ennakkoluulottomuus, läsnäolo, omana itsenä oleminen, rehellisyys

Meille on tärkeää, että asukkaat tuntevat asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä ja hyvä tiedonkulku.

Toiminnan tavoitteet:

- Kuntouttava ja toimintakykyä tukeva palvelu
- Laadultaan tasaiset ja kilpailukykyiset palvelut ikäihmisille, elinehtojen ja -olojen parantaminen sekä turvallisen vanhuuden turvaaminen
- Omaha-ohjelmajärjestelmän vahvistaminen



Noudatamme Ainalassa viranomaisten antamia määräyksiä ja suosituksia mm. tartuntatautilanteisiin ja hygieniaan liittyvissä ohjeissa. Toimintaa valvoo Pirkanmaan hyvinvointialue. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tilaaja toimii Keiturin Sote Oy.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

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

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

#### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnanjohtajan ja vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on vastuu saada aikaan myönteinen asennepäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia myös koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -



riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelmat
- Varautumissuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytyskansio
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohje
- Uhkaavien tilanteiden -ohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Ohje kuoleman varalle
- Työterveyshuollon päihdeohjelma
- Läheltä piti- ja vaaratilanteiden ilmoittaminen
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- RAI-arviointijärjestelmä

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienkartoituksella tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Riskiselvitys tehdään/päivitetään vuosittain omavalvontasuunnitelman tarkastuksen yhteydessä. Selvitys tehdään työntekijöiden kanssa kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia.

Tämän hetken riskejä:

- Riittävä henkilökunta joka vuorossa
- Lääkelupien voimassaolo ja uusinnasta huolehtiminen
- Perehdytyksen riittävyys
- Tiedon siirtyminen tk:sta Ainalaan (konsultointi ja asukassiirrot)
- Tiedon siirtyminen vuorolta toiselle ja omaisille

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit joko suullisesti tai kirjallisesti esihenkilölle. Esihenkilö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti ja tekee tarvittaessa ehkäiseviä toimenpiteitä. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat säännölliset viikkopalaverit.
- Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (SHL/30.12.2014/1301, 48§) ja siihen liittyvistä menettelytavoista.
- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-turvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia

puutteita tai toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutunutta kaltoinkohtelua.

- Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Myös asukkaita ja omaisia kannustetaan kertomaan havaintojaan suullisesti ja kirjallisesti. Havainnot voi kertoa välittömästi työntekijöille ja he välittävät tiedon esihenkilölle. Ilmoitukset voi tehdä myös suoraan esihenkilölle kasvotusten, puhelimella tai sähköpostilla. Verkkosivuilta löytyy lomake palautetta varten. Halutessaan tehdä havainnon nimettömänä, voi jättää kirjeen toimiston vieressä olevaan postilaatikkoon.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Työolojen ja riskien arviointia toteutetaan jatkuvasti työntekijöiden, työsuojeluvaltuutetun ja esihenkilöiden kesken. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön kesken.

Työntekijät kirjaavat haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet asiakastietojärjestelmään ja informoivat asiasta esihenkilöä. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon.

Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi



asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset.

Käytännön asukastyön muutoksista viestitään suullisesti sekä kirjallisesti asiakastietojärjestelmään (Hilkka). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus raportoida ja lukea asukastietoja työnkuvansa mukaisesti.

Muihin toimintoihin ja tekemiseen liittyvistä muutoksista tiedottamisesta huolehtii esimies tai hänen nimetty edustajansa. Viestintävälineinä käytetään sähköpostia, ilmoitustaulua ja viikkopalaveria. Muutokset käydään läpi viikkopalavereissa ja niistä tehdään muistio. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea palaverimuistio, mikäli ei ole ollut paikalla. Palaverimuistiovihko säilytetään hoitajien kansliassa. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimella ja sähköpostilla, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asukkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Sen tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua asukas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteuttamista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja yhteenvetojen sekä RAI-arvioinnin tulkinnan perusteella. Hoitosuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan ja mahdollisesti myös asukkaan omaisten kanssa. Asukassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asukaskokemuksen kysyminen ja kerääminen.

Suunnitelman tekeminen ja päivittäminen on omahoitajan vastuulla sairaanhoitajan kanssa yhdessä. He yhdessä informoivat asukkaan muutoksista ja kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista omaisille. Lisäksi omahoitajan vastuulla on asiakastyön mittareiden säännöllinen käyttö. Säännöllisesti käytettäviä asiakastyön mittareita ovat: RAI-arviointi, MMSE-testi, BDI-testi.

Työntekijät tutustuvat asukkaiden hoitosuunnitelmiin ja kirjauksiin aina työvuoron alkessa. Tarvittaessa annetaan myös suullista raporttia äkillisistä muutoksista. Päivittäinen kirjaaminen tapahtuu hoitosuunnitelman pohjalta.

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asukkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asukas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tarpeet ja toiveet omasta hoidosta ja palvelusta sekä asukkaan oma tekeminen, osaaminen ja vahvuudet. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä. Esimerkiksi asukkaalta kysytään mielipidettä häntä koskevissa asioissa ja kunnioitetaan hänen päätöstään.

Asukkaan kanssa sovitaan, kenelle häntä koskevia tietoja voidaan luovuttaa ja selvitetään hoitotahto ja oma kanta käytettävissä oleviin hoitoihin. Asukkaan ja omaisen

yhteydenpitoa avustetaan tarvittaessa hoitohenkilökunnan toimesta, esim. avustamalla soittamisessa/videopuheluissa tai rohkaisemalla omaisia olemaan kuolevan omaisen vierellä.

Jos työntekijällä on akuutti huoli asukkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä joko sairaanhoitajaan tai päivystykseen. Työntekijä varmistaa asukkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Mikäli asukkaiden hoidossa joudutaan käyttämään rajoitustoimenpiteitä, on niiden tarve aina tarkkaan harkittu. Lupa rajoitusten käyttöön pyydetään lääkäriltä ja lupa sekä perustelut kirjataan tarkasti hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään ja tilanne arvioidaan joka kerta uudelleen. Lääkärin antama rajoituslupa on voimassa aina kolme kuukautta kerrallaan.

Ainalassa on käytössä olevat rajoittamistoimenpiteet ovat sängyn laidat, pyörätuolin haaravyö ja hygieniahaalari. Kun nämä ovat käytössä asukkaan vointia seurataan ja tarkkaillaan useasti. Rajoittaminen on käytössä vain tarvittavan ajan.

### **Asukkaan asiallinen kohtelu**

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asukkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisen kanssa ja epäkohta selvitetään.



Kaikki asukastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään. Mikäli poikkeama/reklamaatio tulee työntekijälle, tiedottaa työntekijä välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan, kuitenkin viimeistään seuraavana arkipäivänä) ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että esihenkilöiden kanssa tilanteet, joissa asukas kokee tulleet asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti.

Mikäli reklamaatio tulee asukkaalta tai omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella tilanteesta esihenkilön tai hänen nimeämän varahenkilön kanssa.

Asukkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä johtoon.

### **Asukkaan osallisuus**

#### **Asukkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asukkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällyksen, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautekysely kerätään asukkailta ja omaisilta jatkossa säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Kysely on mahdollista täyttää sähköisesti tai paperilomakkeena. Kyselyn jälkeen vastaukset kerätään yhteen ja niistä tehdään raportti, joka käsitellään henkilökunnan yhteispalaverissa. Palautteen perusteella mietitään uusia parempia toimintatapoja ja toimintaa kehitetään. Palautetta saa antaa myös ohi kyselyiden jatkuvasti sekä esittää toiveita. Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesta ja niiden vaativalla vakavuudella.





### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Rita Nippala, toiminnanjohtaja, rita.nippala@ainala.fi, 044 3253425

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:

- neuvoa oikeuksista sosiaalihuollon asiakkaana
- neuvoa sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä
- antaa puolueetonta tietoa sosiaalihuoltoon liittyvästä lainsäädännöstä ja lain soveltamisesta
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiamiehenä Virroilla toimii:

Merikratos Oy, 050 3415200 (ti klo 12-15, ke-to klo 10-13),  
sosiaaliasiamies@merikratos.fi

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteissa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovitella yksittäisiä kuluttajan ja yrityksen välisiä ristiriitatilanteita. Tarvittaessa hän ohjaa kuluttajaa myös viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin. Kuluttajaneuvonta on osa kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimintaa.

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

[www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta), 029 5053050 (ma-ke ja pe klo 9-12, to klo 12-15)

### **Potilasasiamies**

Terveyskeskuksen potilasasiamies Tuula Heinonen p. 044 7151134

### **Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Johto käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tarvittaessa tiedoksi myös hallitukselle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Reklamaatiot nähdään kehittymismahdollisuuksina.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1 viikko

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

### **Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?**

Kyllä, kaikilla hoidon piiriin kuuluvilla asukkailla on omahoitajat.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Palveluntuottaja huolehtii, että asukkaan hoitosuunnitelmaan on kirjattu hoidon tavoitteet keinoineen. Asukkaiden yksilöllisyys tulee huomioida hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa. Suunnitelmissa otetaan lisäksi huomioon asukkaan ja läheisten toiveet ja odotukset asumiselle ja korostaen asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Asukkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta asukkaan voinnin mukaan.

Ainalassa jaetaan viikkoposti joka viikko. Ohjelmassa on mm. askartelua, värittämistä, leivontaa, jumppaa, hartauksia, esiintyjiä ja elokuvia. Asukas saa itse valita mihin ohjelmaan halutessaan voi osallistua. Toiminnoista pyydetään palautetta ja niitä kehitetään jatkuvasti. Toiminnoissa huomioidaan myös juhlapyhät. Ulkoilua mahdollistetaan asukkaiden omien toiveiden mukaan. Kesäisin ohjelmia järjestetään päivittäin ulkona.

Lääkehoito on olennainen osa hyvinvoinnin edistämistä. Ainalalla on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma ja sen hyväksyy Keiturin Sote Oy:n vastaava lääkäri. Lääkehoito on suunnitelmallista ja perustuu aina lääkärin arvioon asukkaan kokonaistilanteesta. Lääkehoitosuunnitelma on luettavissa Ainalassa.

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

Henkilökunnan havaintojen ja asukkaan kokemuksen pohjalta, kirjataan päivittäin asukkaiden toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista. Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen arviointi on hoitajien päivittäistä tehtävää.

RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain. Arvioita verrataan aiempiin tuloksiin, kun tietoa alkaa kertyä. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa.

### **Ravitsemus**

Asukkaiden ruoka valmistetaan Ainalan omassa keittiössä. Keittiö on auki joka päivä, myös juhlapyhinä. Hoito- ja keittiöhenkilökunta huomioivat yhdessä yksilölliset rajoitukset, tarpeet ja lisäravitsemuksen tarpeen. Yhteistyö palaverreja pidetään säännöllisesti ja niissä käydään läpi kehitystarpeita.

Asukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti seuraamalla painoa, ruokahalua ja nesteiden saantia.

Asukkaat ruokailevat pääosin ruokasalissa. Tarvittaessa asukkaan on mahdollista saada ruoka omaan huoneeseen, mikäli kuntoisuus ei salli siirtymistä ruokasaliin. Aamiainen tarjoillaan klo 7.30-9.00, lounas klo 11.30-13.00, päiväkahvi noin klo 14.00, päivällinen klo 16.30-17.00 ja iltapala klo 19.30-20.30. Jääkaapista löytyy aina lisäksi pientä välipalaa, jos tarve tulee ruoka-aikojen ulkopuolella.

### **Hygieniäkäytännöt**

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Käsihuuhdetta on kaikkien saatavilla useassa eri paikassa osastolla. Lisäksi seinillä on muistutuksia hyvästä käsihygieniasta ja sen tärkeydestä.

Ainalan siivouspalvelut on hankittu ostopalveluna SOL Palvelut Oy:ltä. Talossa työskentelee arkisin kaksi siivoajaa, toinen Oliviassa ja toinen palvelukeskuksen puolella.

Asukkaiden ja henkilökunnan työvaatteiden pyykkihuolto tapahtuu yksikön pesutuvassa siivoajan ja avustavan henkilöstön toimesta arkipäivisin.

Ainala huolehtii siivoajien avustavan henkilöstön perehdyttämisestä taloon ja talon käytäntöihin, sisältäen yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamisen. SOL Palvelut



Oy huolehtii siivoojien koulutuksesta.

### **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Ainalan hygieniayhdyshenkilö Kirsi Hannukka, 045 3181992

Keiturin Sote Oy:n koordinoiva hygieniahoitaja, 044 7871469

Pshp:n aluehygieniahoitaja, 044 4728752

Ainalassa noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniiohjeita. Annettua ajankoh-  
taisia valtakunnallisia ja sairaanhoitopiirin alaisia hygieniiohjeita noudatetaan tarkasti  
(esim. pandemiat ja epidemiat ja niihin suojautuminen). Ainalassa on nimetty hygieni-  
ayhdyshenkilö, joka osallistuu säännöllisesti alueellisiin koulutuksiin ja huolehtii osaltaan  
toisten työntekijöiden perehdytyksestä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimin-  
taohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoi-  
don järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen  
varalta.

Asukkaiden hammashoidon toteutumisesta huolehtivat omahoitajat. Kaupungin hammas-  
hoitolasta tehdään säännöllisesti hammastarkastuksia. Hammasongelmat hoidetaan ham-  
mashoitolassa.

Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito järjestetään Virtain terveystieteiden Keiturin  
Sote Oy: tuottamana. Vastuulääkärinä toimii Kirsti Ristilä. Lääkärille on kerran viikossa  
konsultaatioaika, johon sairaanhoitaja kerää kootusti tietoja. Tarvittaessa konsultoidaan  
päivystävää lääkäriä tai varataan kiireellinen tai kiireetön lääkäriaika. Ainalan hoitopuo-  
lesta vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Kaikki kirjaukset tehdään Ainalassa Hilikka- järjestelmään. Asiakastietojen luovuttaminen toiselle taholle on luvanvaraista. Lupa tarkistetaan hoidon alkaessa. Asukkaasta tulostetaan perustiedot (sairaudet, lääkitys, mittaustuloksia ja viimeisimpiä kirjauksia) mukaan hänen mennessään lääkärin vastaanotolle. Tarvittaessa hoitaja lähtee saattamaan.

Asukkaan voimien heikennyttyä ja lääkärin todettua elämän lopun olevan lähellä, asetetaan asukas saattohoitoon. Tavoitteena on kivuton ja hyvä elämän loppuvaihe. Omaiset saavat halutessaan olla läsnä loppuun saakka. Vakaumuksen mukainen tuki järjestetään tarvittaessa seurakunnan kautta.

## Lääkehoito

Lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut, sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteutumista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilö vastaa lääkehoidon toteuttamisen oikeanlaisista olosuhteista sekä varmistaa henkilöstön ajantasaiset määritetyt lääkeluvat. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivityksen jälkeen suunnitelma hyväksytetään Keiturin Sote Oy:n vastaavalla lääkärillä. Lääkehoitosuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä.



### **Monialainen yhteistyö**

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

Työntekijöiden toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä, sovitaan yhteistyökäytännöistä, yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitopalaverit sovitaan yhdessä asukkaan, omaisten ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Omahoitaja ja sairaanhoitaja tiedottaa muuta tiimiä asukkaan asioista ja on tarvittaessa yhteydessä toisiin asiantuntijoihin, mm. fysioterapeuttiin tarpeen vaatiessa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Kiinteistöön liittyviä tarpeita havainnoidaan jatkuvasti ja tarvittavia muutoksia tehdään. Vuonna 2020 kiinteistön hälytysjärjestelmä uusittiin. Henkilökunnan tulee ilmoittaa tekemistään havainnoista. Toiminnanjohtaja vie asioita eteenpäin tarpeiden mukaan kiinteistöhuollolle ja hallitukselle.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään tarpeen mukaan, kuitenkin aina vuosittain vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja poistetaan tai niiden vähentämiseksi laaditaan aikataulua ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on monesti välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden parantamiseen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat. Kiinteistöön on tehty pelastussuunnitelma ja on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitys.



Teemme yhteistyötä lisäksi monien eri tahojen kanssa. Edunvalvonta-asioissa teemme yhteistyötä edunvalvojan kanssa. Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta. Poistumistiet ja niiden merkintöjen toimimisen huolehtii huoltomies.

## **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

### **Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne**

Ainalassa työskentelee

1 vastaava sairaanhoitaja

- Vastaava sairaanhoitaja vastaa henkilöhallinnosta, arjen toiminnasta, palvelutoimintaan kiinteästi liittyvistä asioista sekä asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta

1 sairaanhoitaja

- Sairanhoitaja vastaa asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta sisältäen mm. lääkärinkierrot ja apteekkitilaukset

1 fysioterapeutti/sairanhoitajaopiskelija, osa-aikainen

- Fysioterapeutti vastaa asukkaiden kuntoutuksesta ja ohjaa myös muuta henkilöstöä kuntouttavaan hoitotyöhön

20 lähihoitajaa

- Lähihoitajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat arjen toimintojen sujumisesta, osallistuvat lääkehoidon toteuttamiseen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä kirjaavat asiakastietojärjestelmään ohjeiden mukaisesti

#### 1 hoiva-avustaja

- Hoiva-avustaja toteuttaa mm. asukkaiden perushoivaa, järjestää viriketoimintaa, huolehtii pyykki- ja ruokahuollosta

#### 3 hoitoapulainen

- Hoitoapulainen huolehtii pyykki- ja ruokahuollosta, hygieniatarvikkeiden riittävästä sekä muista avustavista tehtävistä

#### 1 virikeohjaaja

- Virikeohjaaja huolehtii asukkaiden päivittäisistä virikkeistä, joita ovat mm. askartelu, lukupiiri, tietovisa, bingo, lauluhetket

#### 1 keittiön esihenkilö

- Esihenkilö vastaa talon ruokahuollosta ja sen kehittamisestä yhdessä hoitohenkilökunnan ja toiminnanjohtajan kanssa

#### 3 ravitsemustyöntekijää

- Ravitsemustyöntekijät huolehtivat ruoan valmistuksesta ja toiminnoista arjessa

Lisäksi Ainalassa työskentelee toiminnanjohtaja, toimistosihteeri sekä aputalkkari.

Henkilökunta jakaantuu siten, että Oliviassa on joka päivä aamuvuoroissa 3-4 hoitajaa, iltavuorossa 3 hoitajaa ja yövuorossa 1 hoitaja, joka vastaa myös palvelukeskuksen puolen ympärivuorokautisen hoidon asukkaista. Palvelukeskuksen puolella joka päivä aamuvuorossa on 3-4 hoitajaa, iltavuorossa 3 hoitajaa.

Ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoitus on lain vaatima 0,65 ja palveluasumisen avin vaatima 0,20. Toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja varmistavat mitoituksen riittävyyden joka työvuorolistassa.

#### **Sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisina pyritään käyttämään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, joten vuorossa saattaa olla hoitoapulainen avustavissa tehtävissä. Kaikki käytettävät sijaiset tuntevat talon ja asukkaat sekä ovat saaneet

perehdytyksen. Hoitoapulainen ei voi toimia vuorossa yksin, eikä olla lääkevastuussa vaan vuorossa on aina myös pätevyysvaatimukset täyttävä työntekijä.

Poissaolot pyritään korvaamaan aina ja mitoitus pitämään. Alalla oleva henkilöstöpula ja viime hetken poissaoloihin (esim. sairastuminen juuri vuoron alkaessa) ei aina yrityksestä huolimatta saada sijaista. Tällöin työjärjestelyin ja vakituisen henkilöstön joustaessa varmistetaan asukasturvallisuus ja tarvittaessa myös johto osallistuu hoitotyöhön.

Työntekijän ollessa pois virka-aikana hän ilmoittaa asiasta esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle, jotka huolehtivat tilalle sijaisen. Iltaisin ja viikonloppuisin poissaolot ilmoitetaan omaan yksikköön, josta tiedon vastaanottanut huolehtii sijaisen. Esihenkilö kerää ja päivittää sijaislistaa, josta työntekijöiden on helppo kysyä sijaista.

Esihenkilö ja toiminnanjohtaja seuraavat aktiivisesti alan henkilöstötilannetta ja ennakoivat työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Ainala tekee jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi esimerkiksi ottamalla yksiköihin opiskelijoita oppisopimuksella ja työharjoitteluihin, osallistumalla paikallisiin rekrytointitapahtumiin, vakinaistamalla työvoimaa ja tehden rekrytointeja jo tulevaisuutta ajatellen.

Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään luvan vaatimalla tasolla ja sitä voidaan nostaa asukkaiden hoidon tarpeen kasvaessa. Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan henkilökunnan toiveet ja yksilöllisen jaksamisen tukeminen. Työvuoroja saa toivoa ja voidaan painottaa esim. aamu tai ilta painotteiseen työhön. Myös yövuoroja ei ole pakko tehdä.

Hyvä henkilöstöjohtaminen, myönteinen ja kannustava palaute sekä tarvittaessa epäkohtiin rakentavasti puuttumisella tuetaan henkilöstön jaksamista ja yhteisöllisyyttä. Johtajat haluavat olla lähestyttäviä, jotta työntekijä kokee voivansa tulla keskustelemaan matalla kynnyksellä.



Tyhy-päiviä ja henkilökunnan yhteisiä juhlia järjestetään säännöllisesti muutaman kerran vuodessa. Henkilökunnan toiveita kuunnellaan sisällöstä.

Sairauspoissaoloja seurataan ja poissaoloihin puututaan. Varhaisen tuen mallia käytetään yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työterveys on aktiivisessa roolissa hyvinvoinnin edistämisessä.

Yksiköt toimivat itseohjautuvasti ja vastuita pyritään jakamaan työntekijöiden kesken. Lisäksi myös riittävä henkilöstöresurssi mahdollistaa aikaa lähiesimiestyöhön. Silloin on aikaa kehittää, varmistaa henkilökunnan osaamista sekä valvoa laatua.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä asioita henkilöstöä rekrytoitaessa.

Uutta työntekijää palkatessa tarkistamme oikeuden ammatinharjoittamiseen Valviranrekistereistä (Terhikki ja Suosikki), tutkintotodistukset sekä tartuntatautilain 48§ mukaisen rokotussuojan. Näillä toimenpiteillä varmistetaan tehtävään vaadittava koulutus sekä lisäksi arvioidaan työntekijän soveltuvuutta yhdistyksen arvoihin sekä luotettavuutta. Haastatteluissa selvitetään myös työntekijän riittävä kielitaito ja tarvittaessa työntekijää pyydetään näyttämään suoritettua kielitodistusta.

Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä. Tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstöksi pyritään myös palkkaamaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä, mutta näistä on välillä luovuttava työntekijäpulan vuoksi.

Ainalassa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G- palkkatalukkoa. Työsopimukset tehdään kirjallisina. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on



toistaiseksi voimalla olevilla työsuhteisilla 6kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6kk.

Rekrytoinneista vastaavat toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

### **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Uudelle työntekijälle valitaan vastuuhenkilö perehdytykseen. Hän käy läpi uuden työntekijän kanssa yksikön käytäntöjä ja varmistaa, että työntekijä tietää miten erilaisissa tilanteissa tulee toimia. Perehdytyksen pohjalla käytetään omavalvontasuunnitelmaa sekä lääkehoitosuunnitelmaa.

Toiminnanjohtaja, toimistos sihteeri ja vastaava sairaanhoitaja perehdyttävät työntekijän omalta osaltaan esimerkiksi työvuorojen toiveiden, palkanmaksun tietojen ja päivien, sairauspoissaolojen kohdalta.

Opiskelijoilla on nimetty ohjaaja tai ohjaajat, jotka vastaavat opiskelijan perehdytyksestä.



## **Henkilökunnan täydennyskoulutus**

Ainala ry huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta sekä riittävästä koulutuksesta. Täydennyskoulutus suunnitellaan vuosittain. Koulutustarpeen määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti.

Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa. Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja jokaisen työntekijän osaamisen kehittämiseen.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia sekä lääkehoidon verkkokoulutusta tarjotaan säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

## **Toimitilat**

Ainalan päärakennuksessa on 55 asuntoa, joista 17 on Oliviassa ja 39 palvelukeskuksen puolella. Lisäksi pihapiirissä on 5 rivitaloa, joissa on yhteensä 20 asuntoa.

Oliviassa asuu tällä hetkellä 17 ympärivuorokautisen palveluasumisen asukasta. Asunnot ovat kooltaan 17,5-30 m<sup>2</sup> ja jokaisessa on oma wc ja suihku. Asukkaiden yhteisessä vapaassa käytössä on ruokasali, olohuone, wc sekä suihkutila. Lisäksi olohuoneesta pääsee ulos terassille ja aidatulle ulkoilualueelle. Yksiköstä löytyy myös keittiö ja hoitajien kanslia. Nämä ovat tarkoitettu vain henkilökunnalle hygieniasyistä sekä tietoturvasuojan vuoksi. Kaikki asunnot sekä yleiset tilat ovat esteettömiä.

Palvelukeskuksen puolella asuu tällä hetkellä 35 asukasta, 33 asunnossa, A-, B-, C- ja E-käytävillä. Ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä on 7 asukasta ja palveluasumisen hoidon piirissä 21 asukasta. Loput 7 asukasta ovat vuokralla. Asunnot ovat kooltaan 18-55 m<sup>2</sup> ja jokaisessa on oma wc ja suihku. E-käytävän 6 pienessä asunnossa ei ole keittiötä. Asunnoista 5 on kaksioita. Asukkaiden yhteisessä vapaassa käytössä on ruokasali, E-käytävän pienempi yhteistila ”piippuhylly”, wc, aula- ja käytävätilaa, kuntosali ja sauna. Kaikki asunnot ja yleiset tilat ovat esteettömiä. Yksi siipi on muutamaa rappusta



korkeammalla kuin muut, mutta vieressä on hissi, jota saavat kaikki vapaasti käyttää. Ulkoilemaan pääsee etupihalle, takapihan terassille sekä ruokasalin terassille.

Lisäksi on kokoustila, henkilökunnan toimistoja, lääkehuone, keittiö, vierashuone, uimaallas ja toinen sauna. Keittiötila on hygieniasyistä tarkoitettu vain työntekijöiden käyttöön.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaiden asuntoihin kuuluvat sähkökäyttöinen vuode sekä yöpöytä. Asukas saa sisustaa huoneen makunsa mukaan, kuitenkin turvallisuusnäkökohdat huomioiden.

Uudet asukkaat sijoitetaan huoneistoihin vapautumisjärjestyksessä sekä asiakkaan hoidon tarpeen mukaan. Palvelukeskuksen puolelle ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaita sijoitetaan vain C- ja E-käytävälle. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen halutessaan lukitsemalla huoneensa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojamisesta.

Kaikki tilat ovat inva-mitotettuja. Oleskelu- ja ruokailutilat mahdollistavat yhdessäolon ja erilaiset viriketoiminnat.

Omaiset saavat vieraila Ainalassa täysin vapaasti ja yöpyä omaisensa asunnossa. Lisäksi palvelutalon puolella on vierashuone, jossa omaiset voivat majoittua edullisesti.

### **Teknologiset ratkaisut**

Ainalassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä Viasec. Järjestelmään kuuluu kutsuranneke ja ovivahdit. Hoitajakutsujärjestelmän ranneke testataan kerran kuukaudessa joka asukkaan kohdalla. Talonmies vaihtaa rannekkeiden patterit tarvittaessa. Ovivahteja on asukkailla, jotka öiseen aikaan liikkuvat pois asunnostaan. Tällöin yöhoitaja saa hälytyksen, kun asukas avaa asuntonsa oven.

Viasec vastaa myös ovien sähkölukoista ja kameravalvonnasta. Häiriöistä ollaan yhteydessä vuorokauden ympäri Viasec Oy:hyn.

Kiinteistössä on sprinklerijärjestelmä, jonka toiminnasta vastaa kiinteistöhuolto.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa**

Viasec Oy, Ari ja Markku Porko, 0400 157321, [info@viasec.fi](mailto:info@viasec.fi)

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoja, 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.

Ainalassa käytetään omina laitteina esimerkiksi sähkökäyttöisiä sänkyjä, verenpainemittareita, potilasnostimia, suihkutuoleja ja rollaattoreita. Sänkyjen huollosta vastaa Allu-Medical Oy, muiden tuotteiden huollosta Ainala ry itse.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä vaaratilanne -ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalla, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos asukkaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Asukkaan henkilötietoja ei ilmoiteta.





Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta)

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Asiakkaan apuvälineiden hankinnassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia apuvälineiden hankkimisesta ja myöntämisestä. Hoitajat avustavat asukasta tarpeen tullen oikeanlaisten apuvälineiden hankinnoista.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa**

Toiminnanjohtaja Rita Nippala, 044 3253425, [rita.nippala@ainala.fi](mailto:rita.nippala@ainala.fi)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, 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 (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa 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. Tietosuojavaltuetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä

käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvien osien eri palveluissa.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen työsuhteen alettua. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka esihenkilö luo. Lokitiedot ovat tarvittavissa saatavilla.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kirjaamisen tärkeys ja aikataulu. Kirjaaminen tapahtuu päivittäin ennen työvuoron loppumista. Kirjaamisesta ja sen tärkeydestä muistutellaan säännöllisesti ja kirjausten sisältöä käydään tarvittaessa läpi.

Esihenkilö käy säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa.

Ainalassa tietosuoja- ja tietoturvailmoituksia voi tehdä toiminnanjohtajalle, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja käyvät yhdessä ilmoittajan kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Toiminnanjohtaja seuraa yksiköiden tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä sekä puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksiköiden toimintaa ilmoitusten pohjalta.



Tietosuojan osalta toiminnanjohtaja tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilökunnalle. Henkilökuntaa koulutetaan omissa ja ulkopuolisissa koulutuksissa tarpeen mukaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Rita Nippala, 044 3253425, [rita.nippala@ainala.fi](mailto:rita.nippala@ainala.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Vuoden 2023 tavoitteenamme on tehostaa omahoitajuuden toteutumista mm. hoitopuheluiden ja omaistenpäivien sekä yhteisten tapahtumien myötä. RAI-toimintakykymittaria otetaan käyttöön vielä tehokkaammin sekä siitä nousseet herätteet liitetään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakaspalautteen keräämistä tehostetaan niin asukkailta kuin omaisiltakin.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

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

Paikka ja päiväys Virrat 5.5.2023

Allekirjoitus *Rita Nippala*