

**VANHUSTEN YMPÄRIVUORO-
KAUTINEN PALVELUASUMINEN
(HOITOKOTI MUISTOLA)
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Suomussalmen vanhustentaloyhdistys ry

Y-tunnus 0220–999–1

Kunnan nimi Suomussalmi

Kainuun hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus.

Ämmänsaaren palvelutalon vanhustenyksikkö

(OID-tunnus 1.2.246.10.2209991.10.1)

Vanhusten ympärivuorokautinen palveluasuminen (Hoitokoti Muistola)

Syväyksenkatu 18 F, 89600 Suomussalmi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Muistisairaat vanhuksat, asiakaspaikkamäärä on 15.

Esihenkilö Irja Moilanen

Puhelin 0408669447 Sähköposti irja.moilanen@svty.fi

Toimintalupatiedot

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on myöntänyt Suomussalmen vanhustentaloyhdistys ry:n luvan tuottaa yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalveluja 2.2.2023 alkaen seuraavasti.

Palvelu, johon lupa PSAVI/14969/2022 on myönnetty:

Vanhusten ympärivuorokautinen palveluasuminen 15 asiakaspaikkaa.

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Pohjois-Suomen Aluehallintovirasto: Suomussalmen vanhustentaloyhdistyksen ry:n ilmoituksenvaraiset sosiaalipalvelut tallennettiin 2.2.2023 yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin (Valveri).

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottaja Suomussalmen kiinteistöhuolto.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluntuottajana varmistamme ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden seuraamalla ja arvioimalla säännöllisesti piha-alueen turvallisuutta ja laatua. Epäkohdista välitön yhteys kiinteistöhuoltoon.

Alihankintana tuotettuja palveluita ei ole muuta kuin kiinteistöhuoltopalvelujen osto.

Kiinteistöhuollon alihankinnan laatua tarkkaillaan aktiivisesti koko ajan ja palautetta annetaan tarvittaessa.

Alihankintapalvelujen tarvetta kartoitetaan asukaspalautteista esille nousseiden tarpeiden pohjalta. Johtoryhmä käsittelee asukastarpeet ja niiden pohjalta arvioidaan alihankintapalveluiden tarvetta.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoitokoti Muistolan tuottaman hoitopalvelun tehtävänä on tukea asukkaita yksilöllisesti sekä luoda turvallisuuden tunnetta hoitokodissa asumiseen. Kokonaisvaltainen tuki koostuu itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta ja omatoimisuutta ylläpitävästä fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä hoiva- ja huolenpitytyöstä sekä toivon ja hyvän mielen luomisesta vaikeissakin tilanteissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoitokoti Muistolan arvoja ovat voimavaralähtöisyys, turvallisuus, itsemääräämisoikeus sairaudet huomioiden, tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus. Vahvuudet ovat huumori, yhteishenki & hyvä työilmapiiri, ystävällinen & ammattitaitoinen henkilökunta, joustavuus ja yksilöllinen hoiva.

Edellä mainituista arvoista on johdettu seuraavat, erityisesti hoitotyötä ohjaavat hyvän hoidon kriteerit:

Tarvelähtöisyys

Tarvelähtöisyyteen päästään huomioimalla asukkaan omat fyysiset, henkiset ja sosiaaliset voimavarat palveluja suunniteltaessa. Omatoimisuutta tuetaan ja puolesta tekemistä välitetään. Asukas on lähtökohtaisesti läsnä hoito- ja palvelusuunnitelman teossa.

Tarvelähtöisyydessä huomioitavaa:

- asukkaan yksilöllinen avuntarve
- erilaiset näkemykset avuntarpeesta (asukkaan, omaisten, hoitajien)
- palvelua suunniteltaessa on huomioitava kaikki auttajatahot
- huomioidaan omatoimisuus ja kuntouttava työote hoitoa järjestettäessä
- ajan tasalla olevien hoitosuunnitelmien noudattaminen
- palvelua annetaan asukkaan tarpeen mukaan niin paljon kuin sitä pystytään kohtuudella järjestämään
- hoito on "asukkaan näköistä" => asukkaan annetaan elää omaa elämäänsä omalla tavallaan kuitenkin sillä edellytyksellä, ettei asukkaan turvallisuus kärsi.

Palvelualltius

Hoitokoti Muistolan työntekijät ovat velvollisia auttamaan asukasta saamaan oman elämäntilanteensa ja terveydentilansa mukaista ohjausta, neuvontaa ja hoitoa.

Palvelualltiuteen kuuluu:

- valmius auttaa asukasta hoidon tarpeen mukaan (omatoimisuus ja kuntouttava hoito – ei liikaa, eikä liian vähän)
- asukkaalle muodostuva tunne siitä, että hoitaja on valmis auttamaan
- riittävä aika asukkaalle (asukas tuntee, että häntä kuunnellaan ja hän voi kysyä ja kertoa omista toiveistaan ja tarpeistaan)

Joustavuus

Joustavuus näkyy työntekijän kykyinä tehdä muutoksia arkirutiineihin, aikatauluihin ja tehtäviin aina kuitenkin asukkaan turvallisuus ja hoidon jatkuvuus huomioiden sekä valmiutena muutoksiin työvuorojen ja töiden sovittelussa työn sujuvuuden lisäämiseksi.

Joustavuus on lisäksi:

- asukkaan kuuntelua ja ajan antoa tarvittaessa
- työntekijän herkkyyttä asukkaan tunteita kohtaan
- asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista – muistetaan, että asukkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omaan tilanteeseensa, olla mukana hänen hoitoaan ja tulevaisuuttaan ja omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa.
- muiden työntekijöiden elämäntilanteen huomioimista, auttamista => hyvä työilmapiiri.

Ystävällisyys

Ystävällinen ja aidosti välittävä vuorovaikutus auttaa asukasta saamaan liikkeelle hänen omat, jäljellä olevat voimavaransa. Omatoimisuuden säilyessä tai jopa lisääntyessä on asukkaalla paremmat edellytykset selviytyä Muistolassa mahdollisimman pitkään omalla yksilöllisellä tavallaan. Ystävällisyys työntekijöiden kesken on hyvän työilmapiirin perusta.

Ystävällisyyttä voi osoittaa:

- tiedustelemalla asukkaan vointia ja avuntarvetta
- kuuntelemalla, aidolla kiinnostuneisuudella asukkaan tilanteesta, täydellisellä läsnäololla vuorovaikutustilanteissa
- kiireettömyydellä
- kertomalla asukkaalle mitä ollaan tekemässä
- inhimillisellä, lämpimällä kohtelulla ja välittävällä huolenpidolla
- muistamalla, että työskennellessään asukkaan omassa huoneessa, työntekijän tulee kunnioittaa asukkaan henkistä ja fyysistä reviiriä sekä elämän arvoja, jolloin asukas tuntee itsensä hyväksytyksi ja olonsa turvalliseksi.

Luottamuksellisuus

Luottamuksellisuus on asukkaan ja työntekijän yhteistyön perusta mahdollisimman hyvään ja kestävään hoitosuhteeseen. Luottamuksellisuus kuuluu myös omaisten, työtovereiden ja

yhteistyökumppaneiden kanssa käytävään yhteistyöhön. Saavutettu luottamus on tärkeää myös pystyä pitämään yllä. Luottamuksellisuutta on vaalittava.

Luottamukselliseen työsuhteeseen vaikuttavat:

- vaitiolovelvollisuuden noudattaminen
- asukkaan kunnioittaminen / arvostaminen
- asukkaan asioihin perehtyminen
- asukkaan kuuntelu
- asukkaan tarpeiden huomioiminen
- keskustelut asukasta koskevista asioista mahdollisimman avoimesti hänen kanssaan
- omaisten / läheisten huomioiminen ja keskustelut heidän kanssaan
- turvallisuuden luominen
- ammattimaiset otteet työskentelyssä
- rehellisyys asukasta kohtaan
- asukkaan toiveiden huomioiminen
- työyhteisön sisäinen luottamuksellisuus työntekijöiden välillä sekä työnantajan ja työntekijän välillä.

Luotettavuus

Luotettavuus on saavutettu työsuhteessa silloin, kun asukkaalla on tunne, että hänestä välitetään yksilönä, hän saa tarpeidensa mukaisen hoidon ja hän voi kääntyä työntekijän puoleen tarvittaessa. Luotettavuus työntekijän toiminnoissa saa asukkaan turvautumaan ja kertoamaan asioistaan, jolloin hoito ja asukkaan hyvinvointi saadaan toimivaksi.

Luotettavuuteen vaikuttavat:

- vaitiolovelvollisuuden noudattaminen
- rauhallinen ja ammattitaitoinen työote
- keskustelutaito
- asukkaan huomioiminen kaikin tavoin
- asukkaan kannustaminen omatoimisuuteen ja palaute siitä
- säännöllisyys esim. työajoissa
- lupauksista ja sopimuksista kiinnipitäminen
- hoidon jatkuvuus ja tasalaatuisuus
- asioihin tarttuminen esim. ongelmatilanteissa, jolloin asukas saa tarvitsemansa avun ja palvelun välittömästi tai lähiaikana
- työntekijän toiminta niin, että asukas tuntee olonsa turvalliseksi.

Hienotunteisuus

Hienotunteisuus hoidettaessa asukkaan henkilökohtaisia, usein hyvin arkoja, jopa kipeitäkin asioita on asukasta kunnioittavan hoidon perusta.

Hienotunteisuuteen vaikuttavat:

- hoitajan puhetapa ja käyttäytyminen
- asioiden käsittelyn hellävaraisuus

- asukkaan eettisen vakaumuksen kunnioittaminen
- asukkaan (kirjallinen) suostumus häntä koskevien asioiden käsittelyssä
- asukkaan omaisuuden, kodin ja asuinympäristön kunnioittaminen.

Yksilöllisyys

Yksilöllisyyden periaate on ymmärretty, kun sisäistetään, että jokaisella asukkaalla on ainutlaatuinen elämäntilanne ja elämänhistoria sekä niistä johtuva avuntarve, joihin ei läheskään aina sovi sellaiset palvelut, jotka sopivat käyttäjille keskimäärin.

Yksilöllisessä hoitosuhteessa huomioidaan:

- asukkaan elämäntilanteesta johtuvat erityistoiveet
- lisäpalvelut erityistilanteissa (esim. kriisin kohdatessa)

Jatkuvasti kehittyvä ammattitaito

Yhdistyksen työntekijät omaavat kriittisen ja kehittävän työtteen sekä kyvyn elää jatkuvassa muutoksessa. He toimivat etupäässä itsenäisesti, mutta myös moniammatillisissa työryhmissä. Asiantuntijuus perustuu omaan ammatilliseen, koulutuksen ja työkokemuksen myötä jatkuvasti kasvavaan tietoperustaan.

Ammattitaito kehittyy:

- jatkuvalla koulutuksella (uusin tieto työntekijöiden käyttöön)
- alan kirjallisuutta seuraamalla
- työkokemuksella
- mentoroinnilla (kokeneemmat työntekijät opastavat vasta alalle tulleita työtovereitaan, välittävät ns. hiljaista tietoa)
- yhteistyötahojen, oman alueensa erityisasiantuntijoiden, opastuksella.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Henkilökunta arvioi aktiivisesti omassa työssään toiminnan ohjeiden ajantasaisuutta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, siitä tiedotetaan lähiesimiehelle, joka tekee tarvittavat muutokset toimintaohjeistuksiin ja omavalvontasuunnitelmaan sekä tiedottaa muutoksista henkilökunnalle ja asukkaille.

Asukaskohtaiset poikkeamat kirjataan Hilkkään ja Haipro- asiakasturvallisuusosioon. Poikkeamien pohjalta arvioidaan toimintaohjeistusten ja omavalvontasuunnitelman päivitystä.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asukas-työn epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvä hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan.

Huolen herätessä asukkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sosiaalihuoltolain 48 §:n otetaan yhteys heti hoivan palveluesimieheen/vastaavaan hoitajaan ja hänen ollessa estynyt, niin yhteys sairaanhoitajiin. Omahoitaja kokoaa tarvittavan työryhmän; päivittää palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan, omaisen ja hoivan palveluesimiehen sekä tarvittaessa sairaanhoitajan kanssa. Omahoitaja on vastuussa hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksestä ja ajantasaisuudesta.

- Yhdistyksessä toteutetaan sosiaalihuoltolain 1301/2014 säädöksiä.
- Noudatetaan kaikkia ko. lain mukaisia velvoitteita.
- Yhdistyksessä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asukkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.
- Yhdistyksen työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta toiminnanjohtajalle tai esimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Toiminnanjohtajan velvollisuus on käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta Kainuun hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.
- Yhdistyksen työntekijän on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- Ilmoituksen tehneeseen yhdistyksen työntekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- Yhdistys palveluntuottajana tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Hyvä perehdytys
- Riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta
- Avoin toimintakulttuuri
- Selkeät tehtäväkuvat ja vastuut
- Selkeät ja ajan tasalla olevat toimintaohjeet
- Helppo ja toimiva asiakaspalautejärjestelmä
- Turvallinen lääkehoito
- Turvallinen asuinympäristö, esteetön.
- Asianmukaiset työvälineet ja apuvälineet
- Keittiössä rulo-ovi
- Lukolliset kaapit
- Pesuaineet lukollisissa kaapeissa
- Jatkuva valvonta
- Lukkojärjestelmät toimivat
- Palohälyttimien testaus säännöllisesti kuukausittain
- Kiinteistöhuolto toimii myös iltaisin ja viikonloppuisin.
- Tarvittava apu palveluasumisen puolelta akuuteissa tilanteissa
- Sähkölaitteet kunnossa
- Ei poltettavia kynttilöitä, käytetään sähkö kynttilöitä.
- Ei polteta tupakkaa asunnoissa eikä ulkopuolella

Asukkaat voivat sanoa heti epäkohdan/palautteen hoitajalle, samoin omaiset. Sanallisesti tai kirjallisesti. Palautteet kirjataan asukaskohtaisesti asukastietojärjestelmään ja epäkohta poistetaan heti, jos se on mahdollista. Asia viedään eteenpäin lähiesimiehelle tai tarvittaessa suoraan toiminnanjohtajalle hoidettavaksi. Kiinteistöön liittyvät epäkohdat ilmoitetaan suoraan kiinteistöhuoltoon.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat kirjataan Haipro asiakas- tai työturvallisuusosioon riippuen haittatapahtumasta. Haittatapahtumailmoitus menee lähiesimiehelle. Lähiesimies tulostaa ilmoituksen ja ilmoitus käsitellään hoitopalaverissa yhdessä hoitajien kanssa. Riippuen ilmoituksen laadusta, laaditaan tarvittava toimenpideohjeistus.

Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtumat käydään läpi hoitokoti Muistolan hoitopalavereissa vastaavan hoitajan johdolla ja tarpeen mukaan lähiesimies on mukana palaverissa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutokset työskentelytavoissa ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille lähiesimiehen toimesta joko soittamalla tai lähettämällä sähköpostia.

Tiedotus Hilkassa henkilöstölle. Yhteistyötahoille ilmoitetaan soittamalla ja sähköpostilla sekä puolivuotisraporteilla Kainuun hyvinvointialueelle.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Henkilökunta, lähiesihenkilö ja toiminnanjohtaja

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Toiminnanjohtaja Merja Kallio, puh. 050 576 0442 ja palveluesihenkilö Irja Moilanen, puh. 040 866 9447.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Hoitokoti Muistolassa varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus

Lähiesihenkilö Irja Moilasan ja vastaava hoitaja Leena Valkosen toimesta,

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Hoitokoti Muistolan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä

ilmoitustaululla Muistolassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoitokoti Muistolaan asumaan tulo edellyttää Kainuun hyvinvointialueen vanhushuolteen palveluiden ympärivuorokautista palveluasumisen päätöstä.

Uuden asukkaan palvelun tarve arvioidaan Kainuun hyvinvointialueen vanhushuolteen palveluiden toimesta ennen muuttoa Muistolaan. Päätöksen teon selvityksessä vanhushuolteen palvelut käyttää Rai-toimintakyky mittaria ja päätös tehdään SAS-työryhmässä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Vanhushuolteenlain 16 §:n mukaan asukkaan näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asukkaan muuton alkuvaiheessa lähtökohtaisesti asukkaan, läheisen, omahoitajan ja vastaavan hoitajan kanssa.

Asukkaalle kerrotaan Muistolasta. Asukkaalle kerrotaan vähitellen koko ajan; missä ollaan ja mitä tehdään. Asukas on osallinen toimija, vaikka hän olisikin hyvin muistisairas.

Jokainen henkilökunnan jäsen lukee asukkaan palvelusuunnitelman asukastietojärjestelmästä. Omahoitaja/SH esittelee oman hoidettavan asukkaan suunnitelman muille työntekijöille sekä uusille työntekijöille.

Asukkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Hoitokoti Muistolassa vahvistetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Asukkailla on omat huoneet/asunnot. Omannäköinen sisustus, toki turvallisuusasiat otetaan huomioon ja neuvotellen niistä asukkaan/omaisen kanssa. Asukasta ja erityisesti muistisairaana asukkaan lähiomaista kuullaan toiveissa ja asukkaan mieltymyksissä. Asukkaalle tärkeät asiat kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys

tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaahan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaahan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asukasasiakirjoihin.

Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Hoitokoti Muistolassa ei lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeuksia rajoiteta, vaan perusteena on aina asukkaahan etu ja hyvinvointi, turvallinen asuminen ja hoito. Asukkaahan turvallisuutta lisääviä toimia tehdään yhteistyössä lähiomaisten ja terveydenhuollon viranomaisien kanssa, lääkärin päätökseen perustuen. Muun muassa sängyn kaiteet, turvavyön käyttö pyörätuolissa, hygieniahaalarit jne.

Hoitokoti Muistolassa käytettävät rajoittavat välineet ovat muun muassa sängyn kaiteet, turvavyöt ja hygieniahaalari.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asukkaahan kokema epäasiallista kohtelua. Asukkaahan on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan.

Hoitokoti Muistolassa varmistetaan asukkaiden asiallinen kohtelu seuraamalla päivittäin asukkaahan hoidon laatua. Asiaan puututaan heti, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Asukkaahan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaahan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne heti tuoreeltaan. Tarvittaessa otetaan keskusteluun mukaan lähiesimies.

Asukkaahan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Hoitokoti Muistolassa asukkaahan ja hänen läheisensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on

systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Hoitokoti Muistolan asukkaiden ja omaisten on mahdollista antaa palautetta sanallisesti suoraan henkilökunnalle tai kirjallisesti Hoitokoti Muistolassa olevaan lukolliseen palautelaatikkoon. Asiakaspalautetta voi laittaa myös www.svty.fi nettisivuston kautta. Henkilökohtainen asiakaspalaute siirretään aina kirjalliseen muotoon ja siirretään asiakastietoihin Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmässä. Saadusta palautteesta annetaan aina selvitys.

Asiakaspalautteet käydään läpi myös johtoryhmän kokouksissa. Kehitettävät asiat sekä myös kiitokset ja myönteinen palaute viedään yksiköiden esimiesten toimesta tiedoksi asianomaisille ja muulle henkilökunnalle viimeistään seuraavassa yksikköpalaverissa. Toiminnanjohtaja, toimistos sihteeri ja yksikön esimiehet ovat vastuussa asiakkaan antaman palautteen vastineesta. Asukas saa aina vastineen antamaansa palautteeseen joko kirjallisesti tai sanallisesti.

Vuosittain kerätään asiakaspalautekyselyllä omaisten/läheisten palautteet. Tulokset käsitellään omassa yksikön hoitopalaverissa ja tehdään tarvittaessa tarvittavat korjaustoimet. Kyselyn tulokset ovat nähtävillä ilmoitustaululla omaisille.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteen pohjalta tarkennetaan tarvittaessa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asiakaspalaute käydään läpi hoiva- ja työpalaverissa, joka toinen viikko. Asukas- ja asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan säännöllisin väliajoin vuosittain ja niistä saadut palautteet käsitellään sekä johtoryhmässä että toimialoittain henkilöstön kanssa yhdessä. Saadut palautteet dokumentoidaan myös Easy HALLA -hallintajärjestelmän raportteihin, jolloin niitä voidaan käsitellä johdon katselmuksessa vuosittain ja näin hyödyntää toiminnan kehittämiseksi.

Koonnos palautteista arvioidaan toiminnan kannalta vuosittain, ja palautteiden pohjalta tarkennetaan toiminnanohjeita.

Asukkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asukkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Merja Kallio

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista.

Kainuun hyvinvointialue

Tiina Komulainen

Puh. 044 797 0548 klo 8.00–11.00

Sähköposti tiina.komulainen@kainuu.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Suoralla ostopalvelulla olevat asiakkaat ovat kuluttajasuojalain mukaisia asiakkaita, jolloin yhdistys vastaa palvelusopimuksista. Lisätietoja kuluttajasuojalaista www.kuluttajavirasto.fi.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä hoitopalaverissa hoitohenkilöstön kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14 vuorokauden kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoitokoti Muistolassa edistetään asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta ottamalla mukaan asukkaat toimintaan. Asukaskokoukset. Säännöllisen viikko-ohjelman mukaisesti eri ryhmätoimintaa kodissa ja palvelutalonpuolella tarpeen mukaan. Säännölliset ulkoilut. Tiivis yhteistyö lähiomaisten kanssa.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

säännöllinen viikko-ohjelma; mm. tuolijumput, käsijumput, ulkoilut ja osallistumiset palvelutalon toimintaan mm. laulupiirit ja seurakunnan tapahtumat ne.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin päivittäistoiminnoissa. Asukaskohtaiset omahoitajan tekemät hoitoyhteenvedot asiakastietojärjestelmä Hilkkään. Palvelusuunnitelmien päivityksissä.

Ravitsemus

Oman ruokaravintola Kultajyvän toimesta.

Yksilöllisesti huomioidaan erityisruokavaliot ja mahdolliset rajoitteet.

Asukkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan yleisvoiminnan seurannalla ja kirjaamalla asiakaskohtaisesti, jos on mahdollinen ongelma/huoli riittävän ravinnon ja nesteen saannin kanssa.

Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia-tilalle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia-tilan ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Hoitokoti Muistolassa seurataan yleistä hygienia-tilaa ja varmistetaan, että asukkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti.

Perehdytys, ohjeet ja siivous säännöllistä ja eritetahrat poistetaan välittömästi tarpeen mukaan. Hyvä hygienia ja siivoustaso oman laitoshuoltajien henkilökunnantoimesta,

infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään

säännöllisellä siivouksella ja hyvällä hygienialla, mahdollinen eristys, jos on tarttuva sairaus.

Muistolan palveluavustaja huolehtii siivouksen ja pyykkihuollosta vastaa oma pesula.

Henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti perehdytysohjelman mukaisesti.

Poikkeusolojen aikana tehdään desinfioidut siivoukset kaksi kertaa viikossa yleisiin tiloihin.

Pesulassa käytetään desinfioidua huuhtelua jokaisessa pyykkikerrassa.

Hoitajat käyttävät epidemia aikoina suunenäsuoja koko työvuoron ajan.

Epidemia asukkaan hoidossa hoitaja käyttää suojaimia myssy, maski, visiiri, hihallinen varjalo suoja ja kengän suoja.

Terveyden- ja sairaanhoito

Hoitokoti Muistolassa varmistetaan asiakkaiden suunhoito, kiireetön sairaanhoito, kiireellistä sairaanhoitoa seuraavasti:

Säännölliset hammashoitajan luona käynnit ja sekä hyvä säännöllinen hampaiden ja suunhoito hoitajien toimesta. Ajanvaraus perusterveydenhuoltoon ja säännölliset lääkärissä käynnit ja vuosikontrollit.

Muistolan lääkäripalvelut toteuttaa Terveystalo lähi- ja etäkäynneillä suunnitelman mukaisesti.

Äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen:

Ajantasaiset ohjeet äkilliseen kuolemantapaukseen liittyen on ajan tasalla ja kaikkien tiedossa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan seuraavasti:

Säännölliset kotiseurannat ja kontrollit. Hyvä ravitsemus, säännöllinen elämä ja vuorokausirytm, sopivasti virikkeitä, lepoa ja ulkoilua. Asianmukainen lääkitys ja kontrolli. Hyvä omaisyhteistyö. Ulkoilua säännöllisesti. Hyvä perushoito ja aito välittäminen ja huolenpito sekä kosketus. Hoitoja ei tehdä kiireellä, rauhallisuus ja turvallisuus.

Hoitokoti Muistolassa vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava hoitaja, sairaanhoitaja Leena Valkonen, puh 040 7125834

Syväyksenkatu 18 B, 89600 Suomussalmi.

Lääkehoito

Hoitokoti Muistolan lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan kuukausittain. Vuosittain päivitetään ja tarpeen mukaan, toiminnan muutostilanteissa.

Lääkehoidosta vastaa vastaava hoitaja Leena Valkonen

Monialainen yhteistyö

Hoitokoti Muistolan yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty Kainuun soten säännölliset ohjaus- ja valvontakäynneillä hoitokodissa. Alisa kotisairaanhoidopalvelut tarpeen mukaan. Influenssarokotukset käy kansanterveyshoitaja laittamassa asukkaille sekä henkilökunnalle. Asukkaat käyttävät perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidopalveluita yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asukkailla on yleinen edunvalvoja ja tai lähiomainen raha-asioiden hoidossa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Hoitokoti Muistola kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa.

Hoitokoti Muistolassa on vuosittain yleiset auditoivat palotarkastuskäynnit ja vuosittain tai toiminnan muuttuessa pelastussuunnitelman päivitys. Palokoulutukset kahden vuoden välein, omatoiminen tarkkailu; mm. sähkölaitteet ja apuvälineet. Asianmukaiset tilat, turvallinen ympäristö ja valaistus. Ovien lukot toimivat ja ovet aina lukossa.

Henkilöstö

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

Hoitokoti Muistolassa henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne sekä otetaan huomioon Kainuun hyvinvointialueen puitesopimuksen vaatimat velvoitteet. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Hoitokoti Muistolassa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Hoitokoti Muistolan hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Asukkaita on 14

11

Vanhusten ympärivuokautinen palveluasuminen hoitohenkilökunta:

- 9 lähihoitajaa
- 1 sairaanhoitaja
- 1 palveluavustaja.

Sijaisten käytön periaatteena on, että vuosilomien sijaiset tarpeen mukaan suunnitellusti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä henkilöstömäärä; Aamussa 2–3 hoitajaa, iltavuorossa 2 hoitajaa ja yövuorossa on yksi hoitaja. Arkisin on klo 7.45–14.30 palveluavustaja on avustavissa tehtävissä.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi varmistetaan siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa.

Työn suunnittelulla ja kehityskeskusteluilla sekä palautteilla keskustellen.

Hoitokoti Muistolassa on riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä.

Tukipalvelut; keittiön kokit, pesulatyöntekijät, siivoaja, kiinteistytöntekijä ja toimistotyöntekijä. Tukipalveluissa on riittävästi henkilökuntaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Hoitokoti Muistolän henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ovat, että noudatetaan työlainsäädäntöä ja yksityinen sosiaalipalvelujen TES. Rekrytointivaiheessa on haastatellut ja arvioidaan henkilön soveltuvuus ja luotettavuus vanhustenhoitoalalle. Lähiesimies tarkistaa rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen varmistetaan perehdytys suunnitelman mukaisesti vaiheittain. Perehdytys suunnitelma on perehdytyskansiolla.

Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään koulutus suunnitelman ja tarpeen mukaisesti paikan päällä tai ostetaan ulkoisia koulutuksia.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asukas-työn epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvä hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan.

Huolen herätessä asukkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sosiaalihuoltolain 48 §:n otetaan yhteys heti hoivan palveluesimieheen/vastaavaan hoitajaan. He kokoavat tarvittavan työryhmän; päivittävät palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan ja omaisen kanssa. Omahoitaja on vastuussa hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksestä ja ajantasaisuudesta.

- Yhdistyksessä toteutetaan sosiaalihuoltolain 1301/2014 säädöksiä.
- Noudatetaan kaikkia ko. lain mukaisia velvoitteita.
- Yhdistyksessä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.
- Yhdistyksen työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta toiminnanjohtajalle tai esimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Toiminnanjohtajan velvollisuus on käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta Kainuun soten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.
- Yhdistyksen työntekijän on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- Ilmoituksen tehneeseen yhdistyksen työntekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- Yhdistys palveluntuottajana tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Toimitilat

Asukkaalla on huoneistolain mukainen vuokrasopimus. Yhteiset tilat ovat jyvitetty kaikkien asukkaiden kesken. Asukas voi sisustaa omaan huoneeseen haluamallaan tavalla, omat huonekalut ja sisustukset. Omainen voi vierailla asukkaan huoneessa. Asukkaan huonetta ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen edes pitkissä poissaoloissa.

Teknologiset ratkaisut

Kenellekään asukkaalla ei ole kulunvalvontaa, ei ole tarvetta. Muistolan ovet ovat lukossa, sieltä ei pysty poistumaan ilman henkilökunnan apua.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä on turva- ja kutsulaite.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluesihenkilö Irja Moilanen.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen varmistetaan seuraavasti:

Huoltosopimukset Kainuun hyvinvointialueen hoitosänkyjen, nostolaitteiden ja rollaattoreiden ovat Kainuun hyvinvointialueen apuvälineyksikön kanssa. Hoitajat tarkkailevat apuvälineiden kuntoa päivittäin.

Kainuun soten apuvälineitä huoltaa terveystieteiden tutkimuskeskuksen huoltomies. puh: 0447773094

Palvelutalon Suomen Terveysmaailta vuokrattujen sänkyjen huoltosopimus on vuosittain Suomen terveystieteiden tutkimuskeskukselta. Huoltaja on Mari Hopia-Hietala puh: 0406463381

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukainen vaaratilanne ja läheltä piti tilanne ilmoitukset Haiproon.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Vastaava hoitaja Leena Valkonen.

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 tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammatinhenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Hoitokoti Muistolan työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen seuraavasti:

Oma perehdyttäjä sekä vastaava hoitaja perehdyttää.

Varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti, vastaava hoitaja valvoo kirjaamista ja sen asianmukaisuutta.

Hoitokoti Muistolassa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Perehdytys, käyttöoikeudet, lokitietojen seuranta ja koulutus.

Huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta.

Ajankohtaiset tietoturvallisuus- ja suojakoulutukset, seuraamalla ohjeista, suosituksia ja oppaita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimistos sihteeri Aila Moilanen, puh. 040 712 5820.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Asiakastyön kirjaaminen THL: antamien ohjeiden mukaisesti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Suomussalmi 22.5.2024

Allekirjoitus


Merja Kallio

Toiminnanjohtaja