



---

## LEHMUSKOTI

---

Omavalvontasuunnitelma

8. MARRASKUUTA 2024  
OSUUSKUNTA HOIVAKUNNAS  
PL 33, 69100 KANNUS

# Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
4 RISKIENHALLINTA .....	5
4.1 Riskienhallinnan vastuut .....	6
4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi .....	6
4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	8
4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu .....	8
5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	9
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus .....	10
5.4 Asiakkaan kohtelu .....	11
5.5 Asiakkaan osallisuus.....	12
5.6 Asiakkaan oikeusturva .....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	14
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	14
6.2 Ravitseminen .....	15
6.3 Hygieniakäytännöt .....	16
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	16
6.5 Lääkehoito .....	17
6.6 Asiakasvarat.....	18
6.7 Monialainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
7.1 Henkilöstö .....	19
7.2 Toimitilat.....	22
7.3 Teknologiset ratkaisut.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	27

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> Osuuskunta Hoivakunnas PL 33, 69100 Kannus Käyntiosoite: Kitinkuja 2, 69100 Kannus info@hoivakunnas.fi	
<b>Y-tunnus</b> 0733149-4	
<b>Hyvinvointialueen nimi</b> Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite	
<b>Toimintayksikön nimi</b> Lehmuskoti	
<b>Toimintayksikön postiosoite ja puhelinnumero</b> Kitinkuja 2, 69100 Kannus 040 8042 513 040 8042 516	
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet; 47 asiakaspaikkaa	
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b> Piia Hautajärvi-Salmela Palvelupäällikkö	<b>Puhelinnumero ja sähköposti</b> 044 4931 127 piia.hautajarvi-salmela@hoivakunnas.fi
<b>Toimintalupatiedot, aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta</b> 11.9.2020	
<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty</b> Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut), rekisteröintipäätöksen ajankohta</b>	
<b>Palveluyksikössä viimeksi suoritettujen tarkastusten ajankohta</b> Hyvinvointialueen tarkastus: 5.11.2024 Pelastusviranomaisten tarkastus: 4.11.2024 Terveystieteiden viranomaisten tarkastus: 6.9.2022, uudisrakennukseen sovitun tarkastuskäynti 3 kk sisällä toiminnan aloittamisesta. Aluehallintoviraston tarkastus: 5.11.2024	

## **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Compass Group (ruokapalvelut)

Lindström Oy (henkilökunnan työvaatevuokraus ja -huolto)

Kannuksen keskuspesula (asiakkaiden pyyhe- ja lakanapyykki)

Kannuksen apteekki on yhteistyöapteekki

Vartijapalvelu Lestijokilaakson Vartiointi Oy

Hoitajakutsujärjestelmä Everon

It-palvelut KaseNet Oy

Tilitoimisto Tilipalvelu Rantalainen Oy

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

Alihankintana tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Lehmuskoti käyttää vain lain ja asetusten mukaisia palveluja tuottavia alihankkijoita. Tilaajan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan välittömästi.

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Lehmuskodin toiminta-ajatus**

Lehmuskoti on Osuuskunta Hoivakunnaksen omistama ikäihmisille tarkoitettu ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa tuottava asumispalveluyksikkö, asiakaspaikkoja on 47. Ympärivuorokautinen palveluasuminen tulee kyseeseen silloin, kun asiakas ei selviydy kotonaan kotihoidon ja tukipalvelujen turvin. Asiakkaat asuvat Lehmuskodissa vuokrasuhteessa.

Toiminnan tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen, sekä asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Tavoitteenamme on tarjota turvallista, esteetöntä, kuntouttavaa asumista kodinomaisessa ympäristössä, sekä laadukasta ja kokonaisvaltaista hoitoa ja hoivaa. Osallistamme asiakkaita heidän omien voimavarojen mukaisesti ja kuntouttava työote on osa päivittäisiä toimintojamme, asiakkaita tuetaan myös yhteisöllisyyteen ja kannustetaan viettämään aikaa yhdessä. Palveluasuminen perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan arviointiin, jonka perusteella tehdään yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaiden omaisten, läheisten ja yhteistyöverkoston kanssa, omaisten ja läheisten osallistumista asiakkaiden arkeen tuetaan ja kannustetaan. Tavoitteena on tukea asiakkaan asumista asumispalveluyksikössä elämän loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Asumispalveluyksikössä on mahdollisuus saattohoitoon.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Kohtaamme asiakkaat yksilöinä, ihmisarvoa kunnioittaen sekä yksilölliset tarpeet, toiveet ja mielipiteet huomioiden. Olemme töissä asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat:

Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys.  
Turvallisuus.  
Kuntouttava asuminen ja toiminnallisuus.  
Luotettavuus.  
Yhteisöllisyys ja kodinomaisuus.

Palveluasumisessa huomioidaan kuntouttava näkökulma tukien asiakkaita selviytymään arjestaan mahdollisimman omatoimisesti, kuitenkin turvallisessa ympäristössä, jossa apu on lähellä sitä tarvittaessa. Työskennellessään henkilökunta noudattaa Käypä hoito- suosituksia ja hoitotyön eettisiä periaatteita huolehtien asiakkaiden sosiaalisten suhteiden ja vertaistuen ylläpidosta sekä kunnioittaen asiakkaan omia arvoja ja vakaumuksia.

Toimintaamme ohjaa mm. vanhuspalvelulaki ja STM:n laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa tilanteiden ja toiminnan muuttuessa.

## **3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet**

Lehmuskodin omavalvonnan suunnittelusta, laatisesta ja päivittämisestä huolehtii Lehmuskodin palvelupäällikkö yhteistyössä henkilöstön kanssa.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Piia Hautajärvi-Salmela  
Palvelupäällikkö Lehmuskoti  
[piia.hautajarvi-salmela@hoivakunnas.fi](mailto:piia.hautajarvi-salmela@hoivakunnas.fi)  
044 4931 127

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys**

Lehmuskodin omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuhenkilö vaihtuu. Lehmuskodin omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palvelupäällikkö ja henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivitykseen.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Lehmuskodin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikön aulan ilmoitustaululla, Osuuskunta Hoivakunnaksen internetsivuilla [www.hoivakunnas.fi](http://www.hoivakunnas.fi) ja henkilökunnalle sähköisenä Lehmuskodin yhteisellä työasemalla ja paperiversiona hoitajien kansliassa. Henkilökunnan tulee tehdä lukukuittaus, kun he ovat lukeneet omavalvontasuunnitelman.

## **4 RISKIENHALLINTA**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaiminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista ja vastuuhenkilöistä:

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys (palvelupäällikkö P. Hautajärvi-Salmela)
- Työsuojelun toimintaohjelma (työsuojelutoimikunta, työsuojelupäällikkö M. Mattila)
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma (palvelupäälliköt P.Hautajärvi-Salmela ja M. Mattila)
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (Työplus Oy)
- Pehdytysuunnitelma/ohjeet (palvelupäällikkö P. Hautajärvi-Salmela)
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/- asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuojaja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen (koko henkilökunta)
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje (Soite, palvelupäällikkö P. Hautajärvi-Salmela)
- Soiten lääkehoitosuunnitelma ja Lehmuskodin yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma (vastaava sairaanhoitaja J. Sundvik)
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä (palvelupäällikkö P. Hautajärvi-Salmela)

- Hygieniaohjeistus (hygieniahoitaja E. Koskela)
- Saattohoito-ohjeet (sh, palliatiivisen hoidon asiantuntija E. Koskela)
- RAI arviointijärjestelmä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaprosessissa (Soite, koko henkilöstö järjestelmän käyttäjä)

#### **4.1 Riskienhallinnan vastuut**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Osuuskunta Hoivakunnaksen työsuojelupäällikkönä toimii Maija Mattila.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. 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 palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

#### **4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi**

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

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi ja dokumentoidaan HaiPro- /WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle

esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat esimiehen kautta työsuojelutoimikunnalle ja työsuojelupäällikölle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto tarvittaessa tietosuojavastaavalle, joka tarvittaessa avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

### **Asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoitus**

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellä. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilön toimesta. Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tämän omavalvontasuunnitelman lopussa liitteenä (Liite1) olevalla lomakkeella ja jättää lomake ulko-oven vieressä olevaan Lehmuskodin postilaatikkoon.

### **Yksikön riskien arviointi**

HaiPro -järjestelmän avulla tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi/raportointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

### **Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalaki 29 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan HaiPro-ilmoitus. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, tulee palveluntuottajan välittömästi ilmoittaa asiasta hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi myös tehdä ilmoituksen valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa ei korjata. Hyvinvointialueelle ilmoitus tehdään Laatuporttijärjestelmään osoitteessa <https://soite.fi/asiointi-ops/palaute-soitelle/> (vaaratapahtumailmoitus – Soiten yhteistyökumppani). Epäkohta ja



epäkohdan uhka ilmoitus tehdään Soiten vaaratilanneilmoitus lomakkeella, mihin ilmoitus liittyy valikon kautta. Ilmoitus käsitellään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontayksikössä.

#### **4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. 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.

Lähiesimies kirjaa HaiPro- järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Työturvallisuusilmoitukset käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi potilastietojärjestelmään. Jos on tapahtunut korvattavia seurasuksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja hyödynnetään yksikön ja koko organisaation kehittämissuunnitelmassa.

#### **4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle**

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palavereissa ja kirjataan asia palaverimuistioon, jotka ovat luettavissa yhteisellä tietoaasemalla ja lisäksi tulostetaan luettavaksi henkilökunnan kansliaan. Lisäksi henkilökunta saa viikoittain tiedotteen, missä ajankohtaiset asiat ja muutokset on kirjattu jokaiselle luettavaksi. Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea muistiot. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa muutoksista voidaan tiedottaa myös henkilöstön sähköposteihin ja henkilöstön yhteiseen tiedotuskanavaan. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

#### **5.1. Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu**

##### **Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit**

Hoidon ja hoivan lähtökohtana on aina asiakkaan hoidontarve. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten SAS-työryhmä arvioi asiakkaan palveluntarpeen ja tekee päätöksen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen hakijaksi hyväksymisestä. SAS-työryhmä selvittää, arvioi ja sijoittaa hoidon tarpeessa olevat asiakkaat oikeaan ja asianmukaiseen palvelujärjestelmään. Myös Lehmuskotiin asiakkaat tulevat SAS-työryhmän kautta.

Lehmuskodissa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asiakkaan muuttaessa taloon ja suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään puolivuositain tai tarvittaessa tilanteen niin vaatiessa. Arvioinnissa käytetään RAI mittaria, MNA -ravitsemustilan arviointia sekä Cerad- ja MMSE muistitestiä.

### **Asiakkaiden ja heidän omaisten/läheisten osallistuminen palveluntarpeen arviointiin**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa asiakkaan niin halutessaan. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat erilaiset riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyks tai kipu.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta, asiakkaan kuulluksi tuleminen**

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka vastaa yhdessä asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa hoidosta, hoivasta ja elämän kokonaisuudesta. Omahoitaja laatii kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman potilastietojärjestelmä Lifecareen asiakkaan ja omaisten kanssa. Potilastietojärjestelmään laaditaan myös tiivistetty toimintakyvyn kuvaus, mikä on helposti jokaisen hoitotyöntekijän käsillä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaisen päivittäisen hoidon, palvelun tai kuntoutuksen tarve ja tavoitteet ja suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmaan on myös eritelty tarkemmalla tasolla asiakkaalle sovittu palvelukokonaisuus ja yksilölliset hoitolinjat. Mahdolliset muutokset kirjataan suunnitelmaan. Lehmuskodilla asiakasta tuetaan ja kannustetaan käyttämään voimavarojaan ja osallistumaan arjen askareisiin ja tapahtumiin.

### **Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmiin**

Hoitohenkilökunta perehdytetään potilastietojärjestelmä Lifecareen, mihin hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan. Henkilökunnan tulee osata käyttää järjestelmää ja laatia asiakkaalle ohjeiden mukainen hoito- ja palvelusuunnitelma. Jokaisella hoitajalla on 1-2 nimettyä asiakasta omahoidettava, omahoitaja perehtyy asiakkaan asioihin kokonaisvaltaisesti ja he vastaavat oman asiakkaansa hoito- ja palvelusuunnitelman ylläpidosta sekä välittävät tietoa asukkaan toiveista ja tarpeista muulle työryhmälle. Kaikki työntekijät sitoutuvat noudattamaan ja arvioimaan asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

## **5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat**

### **Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen**

Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asiakkaan muuttaessa Lehmuskotiin ja päivitetään ja tarkistetaan säännöllisesti vähintään kuuden kuukauden välein, tai aiemmin, mikäli

toimintakyky/palveluntarve muuttuu. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, tavoite 1-4 viikossa.

### **5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

#### **Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita**

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on kaiken toiminnan lähtökohta ja sitä kunnioitetaan kaikin mahdollisin keinoin. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan, että asiakkaalla on oikeus osallistua omaan hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Hoito suunnitellaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaan asema ja oikeudet määrittävät yksikön toimintaa ja perustuvat lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjaetaan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa, kuten unirytmisissä, ruokailutottumuksissa, pukeutumisessa jne. Asiakkaat voivat liikkua oman osaston tiloissa vapaasti. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä hoitotahto. Hoitotahto on asiakkaan harkinnan perusteella ilmaiseva tahto siitä, miten hän toivoisi itseään hoidettavan siltä varalta, ettei hän enää pysty osallistumaan itseään koskevaan päätöksen tekoon.

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

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 ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoittamisella tarkoitetaan toimintaa, jolla liikkumista rajoitetaan fyysisesti. Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä

perustetta. Lääkäri tekee päätöksen rajoitteiden käytöstä ja rajoittamispäätös on aina määräaikainen, korkeintaan kolmen kuukauden pituinen. Rajoituspäätöksen jatkamisesta arvioin tekee aina lääkäri.

Rajoitteita ja pakotteita käytetään vain, kun niihin on perusteltuja syitä ja vain siinä määrin, kuin kulloinkin on välttämätöntä. Niistä tulee keskustella asiakkaan ja hänen läheisensä/omaisen kanssa. Pakottavia syitä ovat asiakkaan turvallisuuteen liittyvät seikat. Ratkaisu rajoitteiden käytöstä on tehtävä aina asiakaskohtaisesti ja yksilöidysti ja ennen rajoitteiden käyttöä tulee ensin kartoittaa, voidaanko esimerkiksi toimintatapoja tai toimintaympäristöä muuttamalla saada vaikuttavuutta.

Potilasasiakirjoihin tai sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät rajoitustoimenpiteistä ja sen perusteista, rajoitustoimenpiteen alkamis- ja päättymisajankohdasta sekä rajoitustoimenpidettä koskevan päätöksen tehneestä henkilöstä. Mikäli asiakas tulee toimeen ilman rajoitteita, käyttö puretaan välittömästi.

### **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Lääkäri antaa kirjallisen luvan esim. sängynlaitojen, hygieniahaalarin ja turvavyön käytöstä. Käytettäviä rajoitteita ovat haaravyö/turvavyö, jolla estetään asiakkaan kävelemään lähteminen, silloin kun hän ei pysty turvallisesti liikkumaan. Vuoteessa voidaan käyttää laitoja, jos asiakas ei pysty sieltä turvallisesti itse nousemaan tai on vaarassa pudota. Tarpeen mukaan käytetään hygieniahaalaria, jolla pyritään hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan, infektioiden välttämiseen sekä levottomuuden rauhoittamiseen.

## **5.4 Asiakkaan kohtelu**

### **Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.**

Lehmuskodin asiakkailla on oikeus hyvään, yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Jokaisen ihmisarvoa kunnioitetaan. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Jos toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaa, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Jos sosiaalihuollon asiakas on tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn, asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (katso kohta 5.6. Asiakkaan oikeusturva, sosiaalihuollon muistutus). Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Lehmuskodin henkilökunnan perehdytyksessä käydään läpi asiakkaiden asiallinen kohtaaminen myös hankalissa vuorovaikutustilanteissa, henkilökunnalle tarjotaan myös lisäkoulutusta tähänkin aiheeseen liittyen. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa

epäasiallista kohtelua. Palautetta voi myös antaa [www.hoivakunnas.fi](http://www.hoivakunnas.fi) -verkkosivun kautta palaute-lomake -kohdasta.

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Tarvittaessa tehdään myös haittatapahtumailmoitus HaiPro -järjestelmään. Keskustelutilaisuudessa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa kutsutaan johto ja henkilöstö koolle mahdollisimman pian.

## **5.5 Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Asiakaspalautteen antaminen**

Asiakassuhdetta koskevilla asioilla kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliammattilaiseen. Asiakkaat, heidän läheisensä ja omaisensa voivat jättää palautetta suullisesti ja kirjallisesti erillisellä palautelomakkeella sekä jättämällä palautetta [www.hoivakunnas.fi](http://www.hoivakunnas.fi) sivuston palautelomakkeella. Lisäksi Lehmuskodilla toteutetaan asiakastytyväisyyskyselyt joka vuosi ja tulokset käydään läpi niin henkilökunnan, kuin johtoryhmän kanssa. Lehmuskodilla toteutetaan myös THL:n kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyskysely joka toinen vuosi. Kyselyn tulokset käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa ja johtoryhmässä. Lehmuskodissa järjestetään vähintään kerran vuodessa omaisten ilta, jolloin pyydetään erillinen palaute myös omaisilta.

### **Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti Lehmuskodin kuukausipalaverissa. Palautteiden pohjalta Lehmuskodilla tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä koko organisaation palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa. Toiminnan kehittämistä seurataan ja arvioidaan yhdessä koko henkilöstön ja johdon kanssa.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön esimiehen kanssa.

### Sosiaalihuollon muistutus

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. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin ollaan tyytymättömiä saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Muistutukseen voi nimetä myös henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies.

Muistutus lähetetään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soitelle, mistä se ohjautuu Lehmuskodin palvelupäällikölle. Muistutus käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Palvelupäällikkö ja johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asia on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa, tavoiteaika on 1-4 viikkoa.

Muistutuksen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Muistutuksen voi laatia Soiten internetsivujen kautta sähköisellä lomakkeella tai paperiversiona. Soiten lomake löytyy <https://soite.fi/asiointiopas/lomakkeet-ja-hakemukset/sosiaalipalveluiden-lomakkeet/>. Paperinen muistutus lähetetään Soiten sosiaalijohtajalle:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite  
Sosiaalijohtaja  
Kirjaamo  
Mariankatu 16-20  
67200 Kokkola

### **Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä**

Yksikön esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös johdolle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pitemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista

toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverieissa ja kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu

- sähköpostiosoite [anne-mari.furu@soite.fi](mailto:anne-mari.furu@soite.fi)
- puhelinnumero 044 723 2309 tavoitettavissa ma-to klo 9-11.30

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiavastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasiavastaava avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaaliasiavastaava tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen vuosittain.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Tehtävä on neuvoa-antava. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

#### **Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelman laadinnassa voi olla omainen mukana asiakkaan niin halutessaan. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. RAI-toimintakykymittari ja elämänkaari -haastattelu toimivat suunnitelman pohjana, henkilökunnalle on ohjekansio hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Tarvittaessa asiakkaiden käytössä on apuvälineet, jotka lisäävät ja helpottavat liikkumista. Asiakkaiden omaa päivärytmiä kunnioitetaan.

Lehmuskodin henkilökunta noudattaa kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä, jolla tuetaan asiakkaan olemassa olevaa toimintakykyä ja kannustetaan asiakasta osallistumaan voimiansa mukaan jokapäiväiseen elämään. Lehmuskodin henkilökunta järjestää virikkeellistä toimintaa päivittäisen toimintojen yhteydessä ja avustavat asiakkaita ulkoilussa. Kesäisin asiakkaat viettävät aikaa ulkona sisäpihalla, mihin on esteetön kulku. Isompia tapahtumia ja juhlia järjestetään

muutamia kertoja vuodessa, omaisia kutsutaan niihin. Asukkaille järjestetään erilaisia virkistystapahtumia viikottain, esimerkiksi askartelu, bingo, musiikkituokiot, hemmotteluhetket jne. Kannuksen seurakunta käy säännöllisesti kuukausittain pitämässä hartauden, mihin asiakkaat saavat osallistua niin halutessaan. Lehmuskodilla on käytössä Hoivakunnaksen kuntoutusosaston asiantuntemus, ohjaus ja tarvittaessa palvelut. Lehmuskodilla käy vapaaehtoisia pitämässä viriketuokioita ja avustavat asiakkaita esimerkiksi ulkoilussa, tavoitteena on jatkossa kehittää ja lisätä vapaaehtoistointia.

### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista seurataan säännöllisesti päivittäisten toimintojen yhteydessä ja havainnot kirjataan potilastietojärjestelmä Lifecareen, joka auttaa seuraamaan tavoitteiden toteutumista. Osana laadun seurantaan kiinnitetään huomiota RAI-mittariston avulla asiakkaan ravitsemustilaan, mahdollisiin kiputiloihin, kuntouttavaan hoitotyöhön ja asiakkaan henkiseen hyvinvointiin. RAI-mittariston tuloksia tukevat myös, MNA-ravitsemustilan arviointi, Cerad ja MMSE-muistitestit.

## **6.2 Ravitsemus**

### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Yksikön ruokapalvelun tuottaa Compass Group Oy. Ruoka valmistetaan Osuuskunta Hoivakunnaksen päärakennuksessa sijaitsevassa keittiössä, mistä se toimitetaan lämpölaatikoissa Lehmuskotiin. Lehmuskodilla on jakelukeittiö, missä ruoka laitetaan Compass Groupin henkilökunnan toimesta tarjolle asiakkaille. Ruokailuastioiden pesu tapahtuu Compass Groupin henkilökunnan toimesta.

### **Riittävä ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Ruokailuissa pyritään toteuttamaan asiakkaan toiveita. Ruoka-ajat ovat säännölliset. Käytössä on MNA-ravitsemustilan seurantalomake, tarvittaessa asiakkaalle pidetään nestelistaa, jotta nähdään todellinen kulutus. Lisäravinteita tarjotaan tarvittaessa. Asiakkaat syövät yhteisissä tiloissa, ruokailut ja mahdolliset poikkeamat ruokailussa kirjataan päivittäin Lifecare -potilastietojärjestelmään. Jos asiakkaalla on vajaaravitsemuksen riski, se kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa ravitsemustilan seurantaan varten tehdään laboratoriotarkastuksia.

### **Ruokailuajat ja ruokailutilanteet, erityisruokavaliot ja rajoitteet**

Asiakkaille tarjotaan aamupala klo 8-9.30, lounas klo 11.30-12.30, päiväkahvi klo 13.30-14, päivällinen klo 15.30-16.30 ja iltapala klo 19-21 huomioiden ruokailuvälien maksimipituus. Ruokaa on mahdollista saada myös omaan huoneeseen tai muina aikoina, jos asiakas esimerkiksi haluaisi nukkua aamulla pidempään. Asiakkailta on mahdollisuus saada ruokaa myös yöaikaan. Tavoitteena on, että asiakkaat ruokailevat yhdessä yhteisissä tiloissa. Asiakkaille on aina tarjolla juotavaa ja riittävään juomiseen kiinnitetään huomiota. Ruokalistat on tehty ikääntyvien ruokailusuositusten mukaisesti ja jokaisen asiakkaan ruokavaliot ja -rajoitteet on tiedotettu Compass Groupille, missä ne otetaan



tarvittaessa huomioon yksilöllisesti ruokaa valmistettaessa. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden ruokailun sujuvuudesta ohjaten ja avustaen, tarvittaessa asiakasta syöttämällä.

### **6.3 Hygieniakäytännöt**

#### **Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen vahvistaminen**

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten infektio- ja tartuntatautiyksikkö tiedottaa hygieniakäytänteistä ja -ohjeistuksista Lehmuskodin hygieniavastaavan kautta. Lehmuskodin hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja Erja Koskela [erja.koskela@hoivakunnas.fi](mailto:erja.koskela@hoivakunnas.fi), yhteistyö Soiten hygieniahoitajien kanssa toimii hyvin. Lehmuskodin hygieniavastaava ohjeistaa henkilökuntaa säännöllisesti hyvästä aseptiikasta ja tiedottaa henkilökuntaa ajankohtaisista hygieniasioista. Lehmuskodilla toimitaan voimassa olevien ohjeistuksien mukaisesti. Epidemiatilanteissa tai vaikeista tapauksista informoidaan aina Soiten hygieniahoitajaa ja noudatetaan hänen antamia ohjeita. Soiten hygieniahoitaja käy myös vuosittain pitämässä Lehmuskodin henkilökunnalle osastotunnin ja koulutusta hygieniasioista.

#### **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy**

Lehmuskodilla toimitaan voimassa olevien infektio- ja tartuntatauti-ohjeistusten mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan lisäohjeista Soiten hygieniahoitajaa.

Mikäli yksikössä esiintyy tarttuvia tauteja, siivousta tehostetaan. Henkilökunta huomioi ja noudattaa päivittäisessä työssä yleisohjeita liittyen infektioiden ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyyn.

#### **Lehmuskodin siivous ja pyykkihuolto**

Lehmuskodin siivouksesta vastaa Osuuskunta Hoivakunnaksen laitoshuoltajat. Lehmuskodilla on kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty yleisten tilojen ja asiakkaiden asuntojen puhtaustaso, siivouksen vastuut ja tehtävät. Asiakkaiden vaatteet pestään Lehmuskodilla laitoshuoltajien toimesta. Asiakkaiden lakanapyykki pestään Kannuksen keskuspesulassa. Henkilökunnan työvaatteiden vuokra ja huolto on hankittu ostopalveluna Lindström Oy:n kautta. Infektiovaaran aiheuttava pyykki lajitellaan erikseen sulavaan pussiin. Jätteet lajitellaan paikallisen jäteyhtiön ohjeistuksen mukaisesti.

### **6.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

#### **Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen**

Asiakkaiden suun puhtaudesta ja terveydestä huolehditaan päivittäin yksilöllisesti huomioiden myös kuivan suun hoito. Jos asiakas tarvitsee hammashoitolan palveluita, varataan aika hyvinvointialueen hammashoitolaan. Lehmuskodin lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinna ja yksikölle on nimetty oma vastuulääkäri. Lehmuskodin henkilökunta konsultoi omaa vastuulääkäriä virka-aikana. Pihlajalinnan takapäivystäjää puolestaan konsultoidaan kiireellisissä sairaanhoidollisissa asioissa 24/7. Häätätapauksissa soitetaan 112 ja ensihoito arvioi asiakkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

## **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Ammatillisesti pätevä henkilökunta seuraa asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia päivittäin ja tarvittaessa on yhteydessä yksikön omaan lääkäriin. Asiakkaille pidetään säännöllisesti kerran vuodessa hoitoneuvottelut, jossa terveydentilaa tarkistetaan ja hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään. Lääkäri kiertää fyysisesti osastoilla 3 kuukauden välein ja hän tapaa jokaisen asiakkaan vähintään kerran vuodessa vuositarkastuksen yhteydessä. Jos asiakkaalla on jotain todella ajankohtaista, lääkäri käy tapauksen lähikierrolla läpi. Lääkärin puhelinkierro on joka viikko.

## **Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet**

Hyvään ja laadukkaaseen elämän loppuvaiheeseen kuuluu saattohoito. Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen Lehmuskodilla kuolemaan asti. Saattohoitoon osallistuu henkilökunta, Pihlajalinnan lääkäri sekä tarvittaessa kotisairaala. Omaisten ja läheisten läsnäolo on tärkeä osa saattohoitoa ja siihen tuetaan. Saattohoito on aina yksilöllinen ja asiakkaan toiveita kuullaan ja kunnioitetaan. Henkilökunnalle tarjotaan lisäkoulutusta saattohoitoon liittyen ja yksikköön on laadittu saattohoito-opas henkilökunnan käyttöön. Oppaassa kuvataan yksityiskohtaisesti toimintaohjeet kuolemantapausten varalle. Lehmuskodin sairaanhoitaja Erja Koskela on erikoistunut palliatiivisen hoidon asiantuntijaksi ja järjestää henkilöstölle lisäkoulutusta sekä kehittää yhdessä henkilöstön kanssa Lehmuskodin palliatiivista ja saattohoitoa.

## **Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö**

Lehmuskodin asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Johanna Sundvik yhdessä Pihlajalinnan vastuulääkärin Annikaisa Sauron kanssa.

## **6.5 Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. 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. Esimies ja vastaava sairaanhoitaja valvovat turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä ja jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

## **Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys**

Lehmuskodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu 28.10.2024 vastaavan sairaanhoitaja Johanna Sundvikin toimesta. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan, arvioidaan ja päivitetään vuosittain sekä aina tarvittaessa toiminnan muuttuessa. Lehmuskodin lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitoluvat tarkistaa ja hyväksyy Soiten geriatrian ylilääkäri Natalia Stepanova.

## **Lääkehoidosta vastaava henkilö**

Lehmuskodin lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa vastaava sairaanhoitaja Johanna Sundvik [johanna.sundvik@hoivakunnas.fi](mailto:johanna.sundvik@hoivakunnas.fi). Vastaava sairaanhoitaja ja palvelupäällikkö varmistavat henkilöstön ajantasaiset lääkehoitoluvat. Lehmuskodilla ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

## **6.6 Asiakasvarat**

### **Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta.**

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen omaisilleen tai edunvalvojalleen. Jos kuitenkin on tarvetta ottaa säilytettäväksi asiakkaan omaisuuttaan, on tätä varten Lehmuskodilla lukittu kaappi omaisuuden säilytystä varten. Asiakkaiden rahavaroista pidetään erillistä kirjanpitoa ja rahavarat tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Tarkistuksen tekee ja kuittaa aina kaksi Lehmuskodin työntekijää. Mikäli rahavarojen tarkistuksessa ilmenee epäkohtia, aloitetaan selvitys ja informoida yksikön esimiestä.

## **6.7 Monialainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

### **Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa**

Asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Lehmuskodin yksikkö tekee yhteistyötä monien eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tiedonkulku on varmistettu Lifecare tietojärjestelmän kautta ja tiedonkulku varmistetaan myös yhteisissä palavereissa eri palvelutahojen kanssa raportoimalla suullisesti. Moniammatillisissa palavereissa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Asiakkaan asiakastietoja voi antaa vain asiakkaan suostumuksella toiselle sosiaali- ja terveydenhuollon edustajille tai muulle sektorille.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Turvallisuuden vastuut yksikössä**

Turvallisuudesta vastaa ympärivuorokautisten asumispalvelujen päällikkö Piia Hautajärvi-Salmela. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan siitä, että turvallisuuteen liittyvät epäkohdat nostetaan esille ja ne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.

### **Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden

edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumis- turvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Yksikössä suoritetaan palotarkastus säännöllisesti ohjeen mukaan. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vähintään kolmen vuoden välein. Pelastuslaitoksen kanssa tehdään yhteistyötä myös henkilökunnan turvallisuuskoulutusten osalta.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Uuden asiakkaan muuttaessa Lehmuskotiin, selvitetään hoitoneuvottelun yhteydessä, kuinka asiakkaan taloudellisista asioista huolehtiminen on järjestetty, ja tarvitaanko siinä apua. Tarvittaessa Lehmuskodin henkilökunta tekee tarvittavat toimenpiteet, esimerkiksi avustetaan edunvalvontaprosessin käynnistämisessä.

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi**

Lehmuskodissa on ajan tasalla olevat palo- ja pelastussuunnitelmat, joiden päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Henkilökunnalla on päivitetyt hätäensiapuvalmiudet, he ovat suorittaneet alkusammutusharjoitukset sekä osallistuneet turvallisuuskävelyihin ja poistumisharjoituksiin, joita toteutetaan säännöllisesti joka vuosi. Jokainen työntekijä perehtyy turvallisuusohjeisiin. Jokaisesta asiakkaalle koituvasta haitasta, tapaturmasta tai läheltä piti -tilanteesta tehdään haitta- ja vaaratapah- tumailmoitus HaiPro järjestelmään, jotka käsitellään ohjeen mukaisesti. Vartiointiliike käy tarkista- massa piha-alueet ja ovien lukitukset kerran vuorokaudessa, ilta-aikaan.

## **7.1 Henkilöstö**

### **Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne**

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

Lehmuskodin henkilöstömäärä on suunniteltu toimintaan sovellettavan lain mukaisesti niin, että hoidon laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Lakisääteinen vaatimus ympärivuorokautisen hoidon henkilöstön vähimmäismääräksi on 0,65 hoitotyöntekijää asiakasta kohden, Lehmuskodin hoitajamitoitus on 0,68.

Lehmuskodilla työskentelee ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelupäällikkö (1), vastaava sairaanhoitaja (1), sairaanhoitaja (2), lähi- ja apuhoitaja (26), kodinhoitaja (1) tai hoiva-avustaja (2) ja laitoshuoltaja välillisessä työssä (2). Työntekijän tulee toimittaa tarvittavat todistukset kelpoi- suudestaan työsuhteen alkaessa, rikosrekisteriote sekä koulu- ja työtodistukset. Koulutodistuksista tarkistetaan työntekijän kielitaito, kielitaidon voi osoittaa myös valtionhallinnon kielitutkinnolla tai yleisellä kielitutkinnolla. Työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Terhikki- rekisteristä. Rikosrekisteriote tarkistetaan, tarkistaminen kirjataan ylös työsopimukseen, mutta ko- pioita otteesta ei oteta eikä säilytetä. Lisäksi työntekijät täyttävät tuberkuloosikyselyn.

## **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Lehmuskodilla on yksi varahenkilö, jolloin työvuorot järjestetään akuutteihin puutostilanteisiin. Pitempiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijaiset koko ajalle kerralla. Asiakkaiden hoito- ja asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä osaavalla henkilöstömäärällä. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä Hoivakunnaksen muiden yksiköiden kanssa.

Henkilöstö on sijoitettu eri osastoihin asiakkaiden lukumäärän, asiakkaiden hoidon tarpeen, henkilökunnan osaamisen sekä osastojen erityispiirteet huomioiden. Tarvittaessa henkilökunta siirtyy yksiköstä toiseen, jotta asiakkaiden turvallisuus, riittävä osaaminen sekä yksikön minimimitoitus turvataan. Tilanteissa, jolloin ei sijaisjärjestelyinkään saada minimimitoitusta täytettyä, on esimiehellä oikeus harkinnanvaraisesti määrätä työntekijä jäämään ylimääräiseen työvuoroon. Tästä tulee maksaa työntekijälle asianmukaiset korvaukset. Mikäli on mahdollista, pyritään henkilöstövaje ratkaisemaan työtehtävien tai henkilöstösiirtojen avulla.

## **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan ennakoimalla työvoimatarpeet esim. vuosilomien ja juhlapyhien aikana. Työntekijöiden työhyvinvoinnista ja sitouttamisesta huolehditaan panostamalla henkilöstön fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin tukemaan työssä jaksamista ja viihtymistä. Osuuskunta Hoivakunnaksen henkilöstöetuja on kehitetty viime vuosien aikana, käytössä on mm. e-passi, polkupyöräetu ja ilmainen työpaikan kuntosali.

Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin järjestetään siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja, kelpoisuuden täyttäviä työntekijöitä. Lehmuskodilla työskentelee aamuvuoroissa 9-13 työntekijää, iltavuoroissa 9-10 työntekijää ja yövuoroissa 2 työntekijää. Jokaisessa vuorossa on vähintään 4 lääkeluvallista työntekijää, yövuoroissa molemmat työntekijät tulee olla lääkeluvallisia. Vastaava sairaanhoitaja on arkisin asiantuntijasairaanhoitajana tavattavissa pääsääntöisesti klo 8-16. Työvuoron vastuuhenkilönä toimii aina kelpoisuuden täyttävä työntekijä. Terveystieteiden ammattihenkilöstöstä annetun lain (559/1994) mukaisesti lailistetut ammattihenkilöt (sairaanhoitajat, terveydenhoitajat). Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelma Velhosta listakohtaisesti.

## **Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi niin, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa**

Lehmuskodin palvelupäällikön työaika on resursoitu kokonaan hallinnollisiin työtehtäviin niin, että johtamiseen ja valvontaan jää riittävästi aikaa. Tiettyjä vastuuhenkilön hallinnollisia tehtäviä on myös delegoitu vastaavalle sairaanhoitajalle arjen sujumisen varmistamiseksi. Palveluyksikössä pidetään säännöllisesti palaverit, käytössä on nykyaikaiset työntekoa helpottavat ohjelmat (esim. työvuorosuunnitteluohjelma ja ohjelma haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseksi ja käsittelemiseksi) ja esimies on osallistava johtaja, joka on helposti saavutettavissa. Lehmuskodin henkilöstö

toimii itseohjautuvasti, jolloin mahdollisesta lähiesimiestyöhön aikaa kehittämiseksi, osaamisen varmistamiseksi ja laadun valvonnalle.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Hoivakunnaksen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointiluvan myöntää toimitusjohtaja ja rekrytoinnit hoitaa palvelupäällikkö yhdessä Hoivakunnaksen palvelupäällikön ja/tai vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä, työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä ja rikosrekisteriote tarkistetaan. Uusien vakituisten työntekijöiden koeajan pituus on 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Lehmuskodilla on sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita työharjoittelussa ja myös töissä oppisopimuksella tai sijaisina esimerkiksi kesäaikaan. Palvelupäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä lähialueen oppilaitosten kanssa. Opiskelijan ollessa työharjoittelujaksolla, on opiskelijalle nimetty opiskelijavastavan toimesta Lehmuskodin henkilöstöstä ohjaaja. Harjoitusjaksolla ohjaaja varmistaa alkukeskustelun yhteydessä opiskelijan opintojen laajuuden suoriutumisen tason sekä opinnoissa sekä lääkehoitossa. Jos opiskelija on töissä Lehmuskodilla sijaisena, opiskelijat eivät osallistu lääkehoitoon.

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

Uuden työntekijän, pitkään töistä pois olleen tai opiskelijan aloittaessa Lehmuskodissa, perehdytetään työntekijä työpaikan yleisiin käytäntöihin ja tiloihin. Perehdyttäminen on osa laadunhallintatyötä, jolla varmennetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa. Yksikköön on laadittu erillinen henkilöstön perehdyttämisopas, jonka mukaisesti perehdyttäminen tapahtuu. Yksikön esimies ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat perehdyttämisen suunnittelusta, mutta perehdyttäminen kuuluu koko työyhteisölle. Perehtyjällä itsellään on myös vastuu huolehtia siitä, että hän saa työssä tarvitsemansa perehdytyksen. Lehmuskodilla on käytössä perehdytyskansio, perehdytyksen tarkistuslista ja perehdytyksen palautelomake. Osiot tulee käydä läpi koeaikana, ja perehdyttämiseen tulee varata riittävästi aikaa. Perehtyminen on uuden työntekijän ensimmäinen ja tärkeä tehtävä. Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytystä kehitetään jatkuvasti.

### **Henkilökunnan täydennyskoulutus**

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan koulutustarpeita arvioidaan suhteessa Osuuskunta Hoivakunnaksen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on

velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa. Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkko-koulutusta (MediEco), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville

## **7.2 Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Lehmuskodissa on 45 asiakashuonetta, joista 43 on yhden hengen huoneita (21m<sup>2</sup>-26,5 m<sup>2</sup>) ja 2 on kahden hengen huonetta (32,5m<sup>2</sup>-34,5m<sup>2</sup>). Asiakspaikkoja on yhteensä 47. Jokaisessa huoneessa on oma invavarusteltu wc ja suihkutila. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen vuokrasopimus ja asiakas saa tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan ja kalusteitaan mukanaan muuttaessaan Lehmuskotiin. Talon puolesta jokaisessa huoneessa on valmiina säädettävät kotihoitosängyt, hygieniapatjat, yöpöydät, verhot ja televisiot. Talossa olevat yhteiset aula- ja ruokailutilat ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän omaistensa käytettävissä. Lehmuskodissa panostetaan kodikkuuteen ja viihtyisyyteen sekä mahdollistetaan omaisten hoitoon osallistuminen. Asiakkaiden yksityisyyden suoja huomioidaan, asukashuoneiden ovissa ei ole ikkunoita, huoneiden ikkunat saa suljettua säle-verhoilla, hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan huoneessa/wc:ssä ovet suljettuina. Asiakkaan huoneeseen mennään koputtamalla oveen ennen kuin käydään sisään. Huoneen ovi on mahdollisuus lukita asukkaan niin halutessaan.

Lehmuskoti toimii kaksikerroksissa rakennuksessa rinnetontilla. Asiakastilat sijaitsevat toisessa kerroksessa, mistä asukkaat pääsevät ulos aidatuille piha-alueille myös omatoimisesti ulkoilemaan. Toisessa kerroksessa tilat on jaettu neljään siipeen ja kolmeen oleskelu- ja ruokailutilaan, eli tupaan. Kerroksessa on myös varastotiloja ja henkilöstön työtiloja, kuten hoitajien toimisto ja lääkehuone. Rakennuksen alakerroksessa puolestaan sijaitsevat saunatilat, varastotiloja sekä henkilöstön pukuhuoneet. Lehmuskodissa on hissi, millä pääsee kulkemaan ala- ja yläkerroksen väliä esteettömästi ja hissiin mahtuu esimerkiksi sänky. Lehmuskodista pääsee yhdysovien kautta Osuuskunta Hoivakunnaksen päärakennukseen niin ala- kuin yläkerrasta.

Lehmuskodin tilat ovat suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi, tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostetaan ja Lehmuskodin yhteiset tilat mahdollistavat yhteisen toiminnan sekä asiakkaiden mielekkään tekemisen. Asiakkaiden liikkumista ja omatoimisuutta tuetaan ja edistetään, yhteisissä tiloissa on asiakkaiden käytössä myös esimerkiksi motomed -kuntoilulaitteet ja ulkoiluhetkiä varten on hankittu riksapyörä, jonka kyydissä asiakkaalla on mahdollisuus lähteä pyöräretkelle hoitajan kanssa.

Lehmuskodin kiinteistöhuollosta vastaa virka-aikana Osuuskunta Hoivakunnaksen kiinteistöhoitaja Tomi Ruusila puh: 044 572 5515, kiinteistöhuoltopyynnöt laitetaan Tarmo Pro -ohjelman kautta,

minkä käyttöön henkilökunta on ohjeistettu ja perehdytetty. Muuna aikana kiinteistöhuollosta vastaa Kiinteistöhuolto J. Roiko-Jokela Oy puh: 400 362538.

### **7.3 Teknologiset ratkaisut**

#### **Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Lehmuskodissa on käytössä Everon Lyra -niminen hoitajakutsujärjestelmä ja jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen hälytysranneke käytössä. Nappia painamalla tulee hälytys hoitajan puhelimeen, puhelimen näytöstä käy ilmi hälyttäjän nimi ja huoneen numero. Hoitajilla on mahdollisuus vastata hälytykseen ja avata keskusteluyhteys asukkaan huoneeseen välittömästi. Everonin kautta käytössä on myös liiketunnistimia, jotka ilmoittavat henkilökunnan puheliiniin, jos asukas lähtee liikkeelle esimerkiksi vuoteesta.

Lehmuskodilla on käytössä älylukkojärjestelmä iLOQ 5s, henkilökunnan avaimiin saadaan koodattua kulkuoikeudet ja avaimet jättävät kulkutiedot oviin. Ulko-ovet toimivat sähköisesti, eli ala- ja yläkerroksen pääovet. Yläkerran pääovelle, joka toimii myös vierailijoiden sisäänkäyntinä, kulku sisäpuolelta tapahtuu välioven kautta, joka aukeaa vain henkilökunnan avainlätkällä tai kulkukoodilla. Koodia voidaan jakaa omaisille ja vierailijoille. Yläkerran pääovi on avoinna klo 7-18 ja klo 18-20 ovesta kulku tapahtuu kulkukoodilla, muuna aikana ovesta pääsee kulkeman ainoastaan henkilökunnan avaamana. Alakerran pääovi on aina lukossa ja kulku ovesta tapahtuu vain henkilökunnan avaimella. Hätäuloskäytävien ovista ja Hoivakunnaksen yhdysovista kulku tapahtuu vain henkilökunnan avaimilla. Hissiin kulku onnistuu vain henkilökunnan avainlätkällä, asukkailla ei ole mahdollisuutta mennä hissiin omatoimisesti.

Ala- ja yläkerroksen pääovien ovipielessä on kamerallinen ovisummeri, jota voi käyttää ovien ollessa lukittuina. Summerin painallus hälyttää henkilökunnan puhelimissa ja kansliassa olevassa kameramonitorissa ja kamera näyttää tulijan henkilökunnalle. Ulko-oven summerin hälyttäessä, hoitaja tiedustelee ovipuhelimen välityksellä, kuka on oven takana ja avaa oven. Asukkaiden ulkoilutiloissa on valvontakamerat, jotka kuvaavat piha-alueita. Kameramonitori sijaitsee henkilökunnan kansliassa.

Päällekkarkaus sekä muissa uhkaavissa tilanteissa hoitaja voi hälyttää paikalle Lestijokilaakson vartiointin vartijan. Henkilökunnalla on myös käytössä jokaisessa työvuorossa päällekkarkaushälyttimet, mistä hälytys menee muille työvuoroissa oleville työntekijöille. Osastojen palo-ovet toimivat magneettitulokolla, palohälytyksen sattuessa ovet sulkeutuvat automaattisesti. Ulko-ovet ja hätäuloskäytävien ovet puolestaan aukeavat lukituksesta automaattisesti hälytyksen sattuessa. Henkilökunnan avaimista pidetään lainausrekisteriä, josta vastaa esimies. Lehmuskodin lääkehuoneeseen kulku tapahtuu älyavaimella ja lääkehuoneen lukittavat kaapit toimivat myös älyavaimella, kulkutiedot tallentuvat iLOQ -järjestelmään. Lääkehuoneessa on myös tallentava kameravalvonta, kuvamateriaaliin ja tallennuksiin on pääsy vain esimiehellä ja vastaavalla sairaanhoitajalla.

Kameravalvonnan tarkoituksena on asukkaiden, työntekijöiden sekä vieraiden turvallisuuden varmistaminen, omaisuuden suojaaminen sekä rikosten ja ilkeiden ennalta estäminen ja tarvittaessa selvittäminen. Lääkehuoneen kameravalvonnan tarkoituksena on lääkehoidon ja henkilöstön



turvallisuuden parantaminen sekä henkilöstön oikeusturvan varmistaminen lääkkeiden väärinkäytöepäilyissä.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Henkilökunta ja vastaava esimies huolehtivat laitteiden asianmukaisesta huollosta ja seurannasta. Lisäksi laitteiston toimivuus testataan säännöllisesti. Turva- ja valvontalaitteiden toimivuudesta vastaa Everon Oy Ab. Lehmuskodin Everon-järjestelmän vastaavana toimii lähihoitaja Joonas Sorvari puh. 040 8042 516, [joonas.sorvari@hoivakunnas.fi](mailto:joonas.sorvari@hoivakunnas.fi). I LOQ 5s älylukkojärjestelmävastaavana toimii palvelupäällikkö Piia Hautajärvi-Salmela puh. 044 493 1124 [piia.hautajarvi-salmela@hoivakunnas.fi](mailto:piia.hautajarvi-salmela@hoivakunnas.fi) ja kiinteistöhuoltaja Tomi Ruusila puh. 044 572 5515 [tomi.ruusila@hoivakunnas.fi](mailto:tomi.ruusila@hoivakunnas.fi).

### **Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Asiakkaan tarvitsemat henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan fysioterapeutin suosituksen ja arvion mukaan joko hankkimalla apuväline yksikköön tai mahdollisuuksien mukaan lainaamalla Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta. Lainaanmiseen käytetään lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteita. Uuden apuvälineen käytön ohjauksen antaa apuvälineen toimittaja, ja laitteen käytön opastukseen saanet hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät laitteiden käyttöön. Hyvinvointialue Soiten apuvälinelainaamosta saadut apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamon kautta, ja yksikön omat apuvälineet huolletaan valmistajan ohjeen mukaisesti valmistajan määrittelemä apuvälinehuoltaja.

Muut terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet huolletaan säännöllisesti valmistajan ohjeen mukaisesti. Apuvälineistä ja muista terveydenhuollon laitteista pidetään laiterekisteriä, josta näkyy laitteen toimittaja, hankintavuosi ja huollot. Vuosihuollot tapahtuvat valtuutetun huolto liikkeen toimesta määräajoin tai tarvittaessa aiemmin, jos tarvetta ilmenee.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (720/2021). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maa-hantuojalle 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 laitteen CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos asiakkaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Asiakkaan 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/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Piia Hautajärvi-Salmela, palvelupäällikkö ympärivuorokautinen asumispalvelu, puh: 044 493 1127

Tomi Ruusila, Hoivakunnas kiinteistöhoitaja, puh: 044 572 5515

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen**

Lehmuskodilla on käytössä Soiten osoittama sähköinen potilastietojärjestelmä Lifecare, mihin laaditaan asiakkaan palvelua ja hoitoa koskevat kirjaukset niin, että niiden perusteella voidaan arvioida palvelu- ja hoitosuunnitelman ja sen tavoitteiden toteutuminen. Päivittäinen kirjaaminen on asiakkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvailevaa ja arvioivaa sekä perustuu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijä allekirjoittaa sähköisesti Lifecaren salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä sitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Henkilökunta sitoutuu käsittelemään asiakkaisiin liittyviä henkilötietoja huolellisesti omassa työssään ja asiakastietoja ei saa ilmaista sivullisille, eli niille, jotka eivät osallistu hoidon ja palvelun järjestämiseen ja toteuttamiseen. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen/harjoittelun päätyttyä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle tiedotetaan ajankohtaisista ohjeista, viranomais määräyksistä ja lainsäädännön tietoasioista.

Lehmuskodilla on käytössä HaiPro -järjestelmä, mihin tehdään haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, myös tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Esimies, tietosuojavastaava ja johtokunta seuraavat tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistavat työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

## **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Osuuskunta Hoivakunnaksen sekä hyvinvointialue Soiten laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin. Lisäksi koko henkilöstö suorittaa Tietosuoja ABC -verkkokoulutuksen. Suoritetuista koulutuksista toimitetaan todistukset esimiehelle, esimies seuraa, että kaikki suorittavat koulutukset. Tarvittaessa järjestetään henkilötietojen käsittelyyn tietoturvaan lisäkoulutusta.

## **Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.**

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä ja Lehmuskotitoimii toimeksiantosuhteessa asiakasrekisterin ylläpitäjänä ja henkilötietojen käsittelijänä. Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävillä Osuuskunta Hoivakunnaksen verkkosivuilla <https://kintinkannus.fi/materiaalit/pdf/tietosuojaseloste2023.pdf> ja hyvinvointialue Soiten verkkosivuilla [file:///C:/Users/piia.hautajarvi-salm/Downloads/Tietosuojaseloste Sosiaalihuollon asiakasrekisteri.pdf](file:///C:/Users/piia.hautajarvi-salm/Downloads/Tietosuojaseloste%20Sosiaalihuollon%20asiakasrekisteri.pdf)

## **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Osuuskunta Hoivakunnaksen tietosuojavastaava Sirpa Lehtinen, puh: 044 5754 523, [sirpa.lehtinen@hoivakunnas.fi](mailto:sirpa.lehtinen@hoivakunnas.fi)

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### **Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen**

Lääkehoidon suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa.

Perehdyttämissuunnitelman kehittämistyö aloitetaan vuoden 2025 alussa. Suunnitelman uudistetaan ja päivitetään ja kehittämistyötä tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakaspalautteiden säännöllistä keräämistä jatketaan ja hyödynnetään THL:n kansallista vanhuspalvelujen asiakastytyväisyystutkimusta. Kehittämistoimenpiteet asiakaspalautteista.

Laatutyöskentely on aloitettu Hoivakunnaksen muissa yksiköissä ja laajennetaan Lehmuskotiin vuonna 2025.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelupäällikkö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Kannus 25.10.2024
Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys  Piia Hautajärvi-Salmela Palvelupäällikkö ympärivuorokautinen palveluasuminen 044 493 1127 piia.hautajarvi-salmela@hoivakunnas.fi

Liite 1

**Asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoitus**

**Ilmoituksen pvm:**

Lomake on tarkoitettu Osuuskunta Hoivakunnaksen asiakkaiden ja läheisten käyttöön

Tapahtuma-aika päivämäärä	Kellon- aika
Ilmoittaja on asiakas <input type="checkbox"/>	läheinen <input type="checkbox"/>
Tapahtumapaikka:	

1. Tapahtuman kuvaus. Mitä oltiin tekemässä? Mitä ja miten tapahtui? Miten tilanne hoidettiin? Mitä seurasi asiakkaalle? Kuvaile tapahtumahetken olosuhteet ja muut tapahtuman syntyyn vaikuttaneet tekijät. Älä kirjoita kenenkään tunnistetietoja, kuten nimi.

2. Miten tapahtuman toistuminen voitaisiin näkemyksesi mukaan estää? Millaisia toimia on jo tehty?

3. Jos haluat ilmoitukseen vastauksen, jätä yhteystietosi:

Sähköposti Puhelinnumero
-----------------------------

Hyväksyn tietojeni käsittelyn Hoivakunnaksen tietosuojaselosteen mukaisesti   
<https://www.kitinkannus.fi/materiaalit/pdf/tietosuojaseloste2023.pdf>