



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry	Kunnan nimi: Espoo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1481324-8	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelukeskus Puistokartano ryhmäkoti Puistohelmi (1,2)	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Espoon kaupunki. Vanhuspalvelut. Pitkäaikaishoito, Asumispalvelut Merikansantie 3-5, PL 2400 Espoon kaupunki, puh, 09 81647417. Fax 09 81647476	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen muistisairaille, 34 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Merikansantie 2c	
Postinumero 02320	Postitoimipaikka Espoo
Toimintayksikön vastaava esimies Mari Lehto	Puhelin 0503805540
Sähköposti mari.lehto@elpy.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 04/2013	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 16.4.2013 (Avin tarkastus)	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.6.2013
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Hoivapalvelujen sijaishankinta: Eeva Marian Hoito- ja huolenpito, Medipower ja Kultaiset hoitajat, Siivous- ja pyykkihuoltopalvelut Espoon lähimmäispalveluyhdistys ry, Siivous- ja pyykkipalvelu Ruokapalvelu, Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry, Ravintolapalvelut, Ravintola Puisto.	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Puistohelmen toiminta-ajatuksena on tuottaa ja kehittää muistisairaana asiantuntevaa ja yksilölliset tarpeet huomioon ottavaa hoitoa, jossa kunnioitetaan yksilön itsemääräämisoikeutta. Hoitoa toteutetaan läheisessä yhteistyössä asukkaan ja omaisten kanssa.

Hoidossa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja vanhustyön laatusuosituksia, sekä Espoon kaupungin palvelukonseptia.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Puistohelmessä noudatetaan Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry:n arvoja ja toimintaperiaatteita.

#### Yhdistyksen arvot:

- *usko tulevaisuuteen ja kehittämismyönteisyys*  
Suhtaudumme positiivisesti muutoksiin ja haluamme pysyä ajan hermolla. Uskomme yhdessä kehittämiseen niin ryhmäkodeissa asukkaiden ja omaisten kanssa kuin yhteistyökumppaneidenkin kanssa. Kehitämme osaamistamme ulkoisella ja sisäisellä koulutuksella.
- *tasa-arvo ja ihmisen kunnioittaminen*  
Puistohelmessä kohtelemme kaikkia tasa-arvoisesti. Ihmisten kunnioittaminen näyttäytyy Puistohelmessä kaikissa kohtaamistilanteissa. Emme salli huonoa käytöstä ryhmäkodissamme.
- *oikeudenmukaisuus*  
Oikeudenmukaisuus on tasapuolista kohtelua kaikissa tilanteissa. Olemme oikeudenmukaisia niin asukkaita, omaisia kuin henkilökuntaakin kohtaan.
- *avoimuus*  
Puistohelmessä puhumme avoimesti kaikista asioista, myös haastavimmissa tilanteissa. Näkemyksemme on, että vain avoin keskustelu tuottaa ratkaisuja.
- *yhteiskunnallinen vastuu*  
Puistohelmessä toteutamme yhteiskunnallista vastuuta ottamalla opiskelijoita harjoittelujaksolle, oppisopimus opiskelijoita, työkokeilijoita ja kesänuoria.

#### Toimintaperiaatteet:

- *yhteisöllisyys*  
Yhteisöllisyys näyttäytyy Puistohelmessä arjessa yhdessä olemisessä ja tekemisessä. Kannustamme asukkaita ja omaisia osallistumaan yhteiseen toimintaan. Puistohelmen yhteisökokoukset pidetään kerran kuukaudessa.
- *turvallisuus*  
Puistohelmi on suunniteltu muistisairaiden ryhmäkodiksi. Tämän vuoksi tilat ovat esteettömiä ja niissä on huomioitu myös fyysinen toimintakyvyn vaje. Puistohelmellä on turvallinen oma aidattu piha, jossa asukkaat voivat ulkoilla yhdessä hoitajien tai omaisten kanssa. Asukkailla on mahdollisuus saada turvaranneke. Hoitajat työskentelevät ryhmäkodeissamme ympäri vuorokauden. Puistohelmen yksiköiden ovet ovat lukittuina. Sisään pääsee vain henkilökunnan oven avauksella. Turvallisuutta Puistohelmessä lisää omahoitajajärjestelmä. Läheisten vierailut tuovat turvallisuutta. Puistohelmessä ei ole vierailuaikoja.
- *yksilöllisyys*  
Asukkailla on oma huone, jonka he saavat sisustaa haluamallaan tavalla. Jokaiselle asukkaalle tehdään RAI toimintakykyarvio. Näiden tulosten, asukkaan taustatietojen sekä asukkaan ja omaisen toiveiden perusteella laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka käydään

läpi asukkaan ja omaisen kanssa. Puistohelmessä asukkaat saavat elää oman näköistään elämää. Tämän vuoksi on tärkeää, että omaiset kertovan meille asukkaan tavoista ja toiveista.

- *asiakslähtöisyys*

Puistohelmessä haluamme toimia ja kehittää toimintaamme asiakslähtöisesti.

Asukkaiden ja omaisten toiveita huomioidaan toimintaa suunniteltaessa.

Toivomme myös palautetta toiminnastamme. Palautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Palautelomakkeita on saatavilla omaisten infotaululla. Lomakkeen voi palauttaa nimettömänä Puistohelmen palvelupäällikön postilaatikkoon. Käsittelemme tulleita palautteita tiimeissä.

- *ammattisuus*

Puistohelmen henkilökunta koostuu Suomessa rekisteröidyistä lähihoitajista ja sairaanhoitajista. Vuonna 2020 henkilöstöön voi kuulua myös hoiva-avustajia, kodinhoitajia ja viriketoiminnanohjaajia. Hoitotyötä toteutetaan lakien, säädösten ja Espoon Kaupungin konseptin mukaisesti. Ammattitaito on osa ammattisuutta. Haluamme jatkuvasti kehittää osaamistamme ja tämän vuoksi osallistumme sekä ulkoisiin, että sisäisiin koulutuksiin. Kehittämispäiviä järjestämme muutama vuosittain. Työntekijämme käyvät kehittämiskeskustelun kerran vuodessa esimiehensä kanssa henkilökohtaisesti sekä ryhmäkehityskeskustelun.

### **RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa toimintaan liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista, henkilökunnasta tai omaisista. Riskinhallinnan 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.

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

##### ***Riskien tunnistaminen ja toimintaperiaatteet***

Riskinhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa riskin mahdollisuus on olemassa. Riskinhallintaan kuuluu myös toiminta epäkohtien ja todettujen riskien esilletuomiseksi, poistamiseksi ja minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Hyvillä toimintatavoilla ja perehdytyksellä henkilökuntaa ohjataan ennakoivasti välttämään riskejä. Haittatapahtumat sekä läheltä piti -tapahtumat kirjataan välittömästi. Ne käsitellään läsnäolijoiden kesken sekä tiimikokouksessa kerran viikossa. Käsitelyn ns. kiireysaste on riippuvainen riskiarviosta. Korjaavia toimenpiteitä tehdään tarvittaessa nopeasti ja niiden vaikutusta seurataan. Palvelupäällikkö seuraa haittatapahtumien esiintyvyyttä ja laatua kuukausittain ja vuositasolla.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon 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. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinta on osa perehtymissuunnitelmaa, jonka etenemistä seurataan.

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

Työterveyshuolto tekee säännöllisesti yksiköissä riskikartoituksen. Kartoitukseen osallistuu henkilökuntaa, työsuojeluvaltuutettu sekä esimies. Viimeisin on tehty syksyllä 2019, jolloin esille nousi henkilökunnan sosiaalisen kuormittuneisuuden riski työhyvinvoinnin näkökulmasta. Sosiaalista kuormittuneisuutta arvioidaan erillisellä työterveyshuollon kyselyllä, joka toteutetaan 2019 lopulla tai 2020 vuoden alkupuolella.

### **Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskien esilletuonti**

Lääkepoikkeamat ilmoitetaan DOMACare järjestelmän kautta ja muut poikkeamalomakkeella sekä uhka- ja vaaratilanelomakkeella. Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat ilmoitetaan Valviralle heidän omalla lomakkeellaan tai sähköisesti.

### **Riskien käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Poikkeamat tiedotetaan aina tiimin vastaavalle, joka vie poikkeaman tiimin käsittelyyn ja seuraa, että tiimissä toimitaan mahdollisten uusien ohjeiden mukaan. Palvelupäällikkö osallistuu tiimipalaverissa poikkeama ilmoitusten käsittelyyn ja seuraa kuukausi sekä vuositasolla ilmoitusten laatua sekä määrää. Asukkaalle asti toteutuneista haitoista tiedotetaan asukasta ja omaista välittömästi.

Lääkepoikkeamista konsultoidaan lääkäriä aina niissä tilanteissa, joissa on epäily poikkeaman aiheuttavan asiakkaalle haittaa tai muutoin halutaan varmistua, ettei haittaa ole. Lääke on esimerkiksi saattanut jäädä antamatta, jos asukas kieltäytyy sen ottamisesta. Tällöin lääkäri arvioi mm. mahdollisuuden vaihtaa lääke miellyttävämmiin otettavaan muotoon.

Korvattavia seurauksia aiheuttavassa haittatapahtumassa, asiakasta tai omaista informoidaan korvauksen hakemisesta. Myös omaiset voivat ilmoittaa havainnoistaan tiiminvastaaville ja ne käsitellään tiimipalaverissa.

Sosiaalipalvelulaki edellyttää lisäksi henkilökuntaa tekemään sosiaalipalvelulain mukaisen ilmoituksen asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Ilmoitus tehdään kirjallisesti palvelupäällikölle, joka välittää ilmoituksen eteenpäin palvelujohtajalle, toimitusjohtajalle sekä palvelun tilaajalle.

Poikkeamien käsittelyssä olennaista on, ettei syyllisiä etsitä. Tärkeintä on löytää systeemitason virhe, joka voidaan korjata. mikäli virhettä ei ole mahdollista korjata, nostetaan se tietoiseksi riskitekijäksi, joka auttaa ennakoinnissa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös Espoon kaupungin pitkäaikaishoidon kanssa.

### **Avoimuus laatutyön tukena**

Hoitotyössä poikkeamat ovat mahdollisia. Avoin keskustelu ja kaikkia kuunteleva poikkeaman työstämistapa pitää yllä toiminnan kehittämistä siten, että jo ennen varsinaista asukkaalle tapahtuvaa poikkeamaa saadaan poistettua riskin aiheuttaja tai se voidaan huomioida tiedossa olevana riskinä. Riittävän aikaisessa vaiheessa havaitut riskit vähentävät siten haittatapahtumia.

### **Tiedottaminen**

henkilökunnalle tiedotetaan poikkeamista ja korjaavista toimenpiteistä tiimi- ja hoivapalavereissa sekä raporteilla.

Asiakaskohtaisista poikkeamista tiedotetaan asiakasta ja omaista

Mikäli kyse on koko toimintaa koskevasta riskiä poistavasta muutoksesta toimintatavassa, tiedotetaan siitä omaisinfolla sähköisesti sekä omaisten infotaululla.

Vakavimmista riski- tai haittatilanteista tiedotetaan välittömästi palvelupäällikköä, palvelujohtajaa sekä Espoon Kaupungin pitkäaikaishoitoa.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Kaisa Pekola, palvelujohtaja

Mari Lehto, palvelupäällikkö

Puistohelmi 1 ja 2 henkilökunta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kaisa Pekola, palvelujohtaja; puh. 0400744137; [kaisa.pekola@elpy.fi](mailto:kaisa.pekola@elpy.fi)

Mari Lehto, palvelupäällikkö puh. 050-3805540; [mari.lehto@elpy.fi](mailto:mari.lehto@elpy.fi)

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelman toteumista seurataan säännöllisesti. Jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, käsitellään omavalvonnan kyseessä oleva kohta tiimipalavereissa. Esiin tulevat mahdolliset päivitystarpeet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Palvelupäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Päivityksen alkamisesta tiedotetaan henkilökuntaa tiimipalavereissa. Tämän jälkeen suunnitelma menee henkilökunnalle kommentoitavaksi. Kommentit käsitellään tiimipalavereissa ja palvelupäällikkö kirjaa tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Myös henkilökunta seuraa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja informoi palvelupäällikköä tarvittavista muutoksista.

Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa esimerkiksi jonkin osa-alueen toimintatavan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen dokumentti ja se saatetaan nähtäväksi [www.elpy.fi](http://www.elpy.fi) sivuille sekä ryhmäkotien ilmoitustauluille.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi

Puistohelmen palvelutarpeen arvioinnin suorittaa Espoon kaupungin Nestori (keskitetty palvelutarpeen arviointi- yksikkö). Nestorin sosiaalityöntekijä tekee päätöksen tehostetun palveluasumisen tarpeesta. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma, omaisen ja mahdollisesti Espoon kaupungin kotihoidon edustajan näkemys voimavaroista ja toimintakyvystä. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyviä riskitekijöitä kuten esimerkiksi terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus ja sosiaalisten kontaktien vähyys.

Puistohelmessä hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan RAI toimintakyky mittarin avulla vähintään kahdesti vuodessa ja lisäksi asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarve arvioidaan RAI- toimintakykyarvioita käyttäen. RAI toimintakykyarvio kattaa useita osaluokkia: Fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen toimintakyky. RAI-toimintakykyarvio tehdään kuukauden sisällä uuden asukkaan tullessa sekä vähintään kaksi kertaa vuodessa tai voinnin muuttuessa merkittävästi. Käytössä on myös muita mittareita, kuten MMSE (Mini Mental State Examination) ja GDS (myöhäisiä depressioseula) -mittarit. Lisäksi kartoitamme ravitsemustilaa seuraamalla asukkaiden painoindeksiä, BMI (Body Mass Index) sekä tekemällä tarvittaessa MNA (Mini Nutritional Assessment) -ravitsemustilan arviointeja. Lisäksi arvioidaan muun muassa asukkaan ADL-taitoja, erittämistä, kipuja sekä asukkaan sosiaalista aktiivisuutta. Liikkuminen kartoitetaan ja sille tehdään oma suunnitelma. Muita kohdistettuja suunnitelmia ovat ulkoilu, kuntoutus sekä viriketoimintaan osallistumisen suunnitelmat. RAI toimintakykyarvion tuloksista saamme myös ns. riskitietoja, jotka kuvaavat niitä asioita, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

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

Asukasta ja omaisia/läheisiä haastatellaan asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin, mutta myös hoitosuunnitelmia päivitettäessä tai Rai-arviointeja tehtäessä. Omaisten osallistuminen voi tapahtua myös siten, että he esittävät jonkin toiveen hoitoon ja asukkaaseen liittyen. Toiveen voi esittää milloin tahansa ja se kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jos omaisella ei ole mahdollisuutta vierailta ryhmäkodissa, soittaa omahoitaja tai tiimin vastaava nimetyille omaiselle hoitosuunnitelman päivitystä tehdessään. Mahdollista on myös järjestää hoitokokous, jossa käydään lävitse suunnitteilla oleva hoito- ja palvelusuunnitelma. Ryhmäkotiin muutettaessa omaiset/läheiset täyttävät taustatietojenkeruu lomakkeen, josta henkilökunta saa taustatietoja asukkaan elämän tärkeistä henkilöistä ja käännekohdista sekä mieltymyksistä ja kiinnostuksen kohteista. Myös niistä asioista, jotka eivät ole olleet asiakkaalle mieleisiä. Taustatiedot ovat tärkeitä yksilöllisen hoidon toteutukselle ja sille, että asukas voi jatkaa oman näköistään elämää myös ryhmäkodissa. Taustatietolomake on uusittu vuonna 2018.

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve (mm. RAI toimintakykyarvioin tulokset) kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan mm. kuntoutussuunnitelma ja ulkoilusuunnitelma sekä asukkaalle mieleinen viriketoiminta. Suunnitelman toteutumista seurataan vähintään kahdesti vuodessa. Suunnitelman tavoitteena on asiakkaan yksilöllisen hoidon ja huolenpidon toteutuminen sekä auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan lisäksi myös asukkaan ja omaisen/läheisen toiveet.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asukkaan muutosta ryhmäkoti Puistohelmeen. Omahoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman asukkaan ja omaisen/läheisen haastattelujen, potilasasiakirjojen, RAI toimintakykyarvion, asukkaan elämänkerran sekä mahdollisten muiden kerättyjen tausta- ja mittaritietojen pohjalta. Saatujen tulosten perusteella laaditaan hoidolle tavoitteet. Päivittäiset

kirjaukset ja asukkaan havainnointi hoitotilanteissa toimivat perustana hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman arvioinnille. Väliarvio asetettujen tavoitteiden toteutumisesta sekä asiakkaan toimintakyvystä kirjataan asiakastietojärjestelmään kolmen kuukauden kuluttua hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta. Jos asukkaan toimintakyvyssä tapahtuu merkittävä muutos tai hän on ollut sairaalajaksolla, päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma sekä RAI-arvio vastaamaan sen hetkistä asukkaan vointia ja toimintakykyä.

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

Jotta tieto asukkaan hoidon tavoitteista on helposti havaittavissa, on potilastietojärjestelmään luotu erillinen kuvallinen aktiiviset tavoitteet osio, josta saa nopeasti tiedot tavoitteesta ja tavoitteiden etenemistä voidaan myös seurata. Hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua omahoitaja kertoo asetetut tavoitteet tiimille joko raportilla tai tiimin hoivapalaverissa. Aktiivisia tavoitteita arvioidaan päivittäiskirjauksia tehdessä, jolloin jokaisen asukkaan henkilökohtaiset aktiiviset tavoitteet ovat kirjaajan nähtävillä automaattisesti.

## Asukkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vuonna 2018 Puistohelmessä oli koko vuoden kestävä Hyvän kohtaamisen talo -projekti. Projektin tuotoksena asukkaille tuli ns. huoneentaulu, joka kertoo asukkaalle tärkeistä asioista, ihmisistä ja muusta, mitä asukkaat ja omaiset ovat halunneet nostaa henkilökunnan huomioitavaksi.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus:

Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava toimintayksikötoiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta edelleen kunnan pitkäaikaishoidon yhteyshenkilöille, sekä käynnistettävä korjaavat toimenpiteet. Toiminnasta vastaava vastaa siitä, että sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus ja sen käytännön toteutus ovat henkilökunnan tiedossa. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asukkaita hoidetaan heidän voimavaroistaan, henkilökohtaisista tarpeistaan ja toiveistaan lähtien. Asukkaiden taustatietokyselyn lomake on uusittu vuonna 2018 ja läheiset sekä omaiset voivat täyttää sen yhdessä asukkaan kanssa. Myös omahoitaja voi lomakkeen täyttää haastatellen. Tavoitteena on saada riittävästi ja oikeanlaista taustatietoa asukkaasta, jotta hänen yksilöllisyytensä pystytään huomioimaan riittävästi kaikessa toiminnassa.

Asukkailla on omat huoneet ja hygieniatilat. Asukkaan yksityisyyttä kunnioitetaan mm. koputtamalla aina ovelle asukkaan kotiin mentäessä. Emme halua asukkaiden menevän toistensa huoneisiin, vaan suosimme seurustelua yhteisissä tiloissa. Näinkin turvaamme asukkaan reviiiriä ja intimitteettiä.

Asukas saa valita päivittäin itse vaatteensa ja heitä ohjataan aktiviteetteihin, jotka ovat mieluisia. Kaikkien ei tarvitse osallistua kaikkeen. Myös ruokailussa huomioidaan yksilöllisyys ja mieltymykset. Liikkumisessa ja ulkoilussa huomioidaan myös yksilölliset toiveet ja lisäksi suositaan asukkaan osallistumista arjen askareisiin. Netin ja puhelimen käytöstä sovitaan yksilöllisesti yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa.

Rutiininomaisia käytäntöjä arvioidaan säännöllisesti ja ne pyritään minimoimaan. Ruokailuajat pidetään pääsääntöisesti (joustavuus sallitaan). Saunaa, kahviaikaa voidaan siirrellä ja vierailuaikaa meillä ei ole, vaan omaiset/läheiset voivat tulla, kun heille sopii. Puistohelmen tavoitteena on olla asukkailleen koti.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta tätä oikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina 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.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Asiakkaita hoidetaan ensisijaisesti muilla tavoin, kuin rajoittamalla. Asianmukaisella lääkityksellä, mutta ennen kaikkea hyvällä ammattitaitoisella asukkaan tarpeet huomioivalla hoidolla ja hoivalla pyritään minimoimaan käytöshäiriöt ja rajoitteiden käyttö. Rajoitteita pyritään käyttämään mahdollisimman vähän ja niille on oltava kirjallinen lupa (kirjaus myös potilastietojärjestelmään). Lupaa kysytään omaisilta ja lääkäri viime kädessä myöntää luvan esim. liikkumisen rajoittamiseen tai hygieniahaalarin käyttöön. Lupa rajoittamiskeinojen käyttöön on aina määräaikainen 3 kuukautta ja yksikön sairaanhoitaja sekä tiimin vastaava seuraavat lupien voimassaoloa sekä arvioivat niiden tarvetta. Rajoitteista pyritään luopumaan, mikäli asukkaan tilanne sallii sen.

#### Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli Espoon Kaupungin pitkäaikaishoitoon. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan ilman muistutustakin. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia, että asukkaita kohdellaan hyvin.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Ammattitaitoinen henkilökunta perehdytetään yhdistyksen arvoihin ja ryhmäkodin hoitokulttuuriin. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti, eikä sitä suvaita. Asukasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään myös välittömästi. (Ks. aikaisemmin lääkepoikkeamat, uhkatilanteet, läheltä piti -tilanteet) Asukasta ja omaista informoidaan ja vakavimmissa haittatapahtumissa informoidaan myös palvelun ostajaa tai muuta viranomaista.

#### Asiakkaan osallisuus

Asukkaiden 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, asiakkaalle ja omaiselle on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Palautetta voi antaa aina joko suoraan henkilökunnalle, palvelupäällikölle tai nostamalla asian esiin asukas- tai omaisillassa. Puistohelmessä on omaisten info-aulalla saatavilla palautelomakkeita. Palvelun ostaja tekee kahdesti vuodessa palautekyselyn ja sen tulosten pohjalta suunnitellaan myös kehittämistoimia.



## Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Yksiköissä on esillä palautelomakkeet ja aina välillä omaisia muistutetaan palautteen antamisen tärkeydestä. Asukkailta saadaan pääosin suullista palautetta ja useimmiten myös omaisilta. Siihen reagoidaan välittömästi tai mahdollisimman pian. Palautteita käsitellään yksilöllisesti. Palaute voi tulla esimerkiksi sähköpostitse, jolloin lähettävään henkilöön ollaan suoraan yhteydessä. Palautelomakkeita käsitellään tiimeittäin tiimipalaverissa (viikoittain pidettävä)

Asukkaille järjestetään n. kerran kuukaudessa yhteisökokous. Tällöin käsitellään asukkaille tärkeitä asioita, ja saadaan myös sitä kautta asukaspalautetta ja toiveita esimerkiksi koskien viriketoimintaa tai ruokaa.

Kunta palvelun ostajana järjestää kahdesti vuodessa asukastyytyväisyyskyselyn ryhmäkodissa.

Puistohelmessä toivotaan yleisesti, että saamme palautetta ja kehittämisideoita. Toiveenamme on, että kaikki palautteet tulevat ensisijaisesti suoraan yksikköön ja sen esimiehille (tiiminvastaavat ja palvelupäällikkö) Otamme mielellämme omaiset ja asukkaat mukaan kehittämään toimintaa, jotta ryhmäkodeista saadaan mahdollisimman mieluinen paikka asua ja vieraila. Vuonna 2019 on toteutettu lempiruokaprojekti, joka toteutettiin kysymällä asukkaiden lempiruokia ja ruokatoiveita yhteisökokouksissa myös omaisille järjestettiin työpaja yhdessä Puistohelmen palvelupäällikön ja ravintolapalveluiden henkilökunnan kanssa. Projektin tuotoksena ruokalistat on suunniteltu vastaamaan asukkaiden toiveita. Vuonna 2020 ruokalistat tulevat nähtäväksi myös [www.elpy.fi](http://www.elpy.fi) sivuille.

Espoon kaupungilla on omat palautesivut. [www.espoo.fi](http://www.espoo.fi)

> Anna palautetta (sivun alareuna) > senioripalvelut > hoiva

Valvontatiimin yhteystiedot

Sosiaalityöntekijä puh. 050 5942389

Sairaanhoidtaja puh. 043 825 6875

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki palautteet käsitellään mahdollisimman pian. Jokin palaute johtaa välittömästi uuteen toimintatapaan, toinen vaatii hieman selvitystyötä. On tärkeää olla herkkä palautteelle ja tavoitteenamme on aina löytää ratkaisu kyseessä olevaan asiaan. Mikäli asia on sellainen, ettei ratkaisu ole käsissämme, sekin kerrotaan ja laitetaan palaute eteenpäin yhteistyötaholle, jota palaute koskee.

Palautteen voi käsitellä sen vastaanottanut työntekijä, tiiminvastaava tai palvelupäällikkö. Selvitystä vaativat ohjataan palvelupäällikölle.

Palautteiden tarkoitus on auttaa meitä huomaamaan kehittämistarve ja suunnitella palautteen osalta toimintaa paremmaksi.

Vuonna 2018 esimerkiksi siirryttiin itse valmistettavaan puuroa omaisen aloitteesta.

## Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Espoon kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimi/kirjaamo

PL 2, 02070 ESPOON KAUPUNKI

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Espoon sosiaali- ja potilasasiamies

Eva Peltola

p. 09-816 51032 ja 09-816 21 (vaihde),

postiosoite: Espoon sosiaali- ja terveystoimi, PL 205, 02070 Espoon Kaupunki

sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä, samalla kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat. Asiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnasta saa maksutonta opastusta ja riitatilanteissa sovitteluapua. Asiainnoin helpottamiseksi suositellaan ensin neuvotteluja palvelutuottajan kanssa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: [www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yhteystiedot/](http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yhteystiedot/) tai valtakunnallisesta puhelinnumerosta 0295536901 ma-pe klo 9:00-15:00. Puhelimitse saa vastauksen ongelmaan saman tien. Sähköisiin yhteydenottoihin vastataan viiden työpäivän kuluessa. Toimipisteessä asiointia varten tule varata aika neuvontanumerosta.

Kuluttajaneuvonnan tehtäviin kuuluu:

avustaminen ja sovittelu kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa

antaa kuluttajalle ja yritykselle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, kuten esimerkiksi virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta.

Jos riita ei ratkea tai riidan sovittelu ei onnistu, sen voi viedä kuluttajalautakunnan käsiteltäväksi. Lautakunta antaa ratkaisusuosituksia.

Lisätietoja kuluttajaturvallisuusasioissa: terveystarkastaja Leena Pyyhkälä, puh. 0468771519; [etunimi.sukunimi@espoo.fi](mailto:etunimi.sukunimi@espoo.fi)

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

Muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään niissä mainittujen tahojen kanssa. Niihin annetaan pyydettyä vastine ja ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Toimenpiteiden edistymisestä raportoidaan ko. taholle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset käsitellään aina mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 2 viikon sisällä.

### PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Kuntouttava työote, jossa asukkaan voimavarat ovat kaiken toiminnan perustana, on tärkein toimintakykyä ylläpitävä tekijä. Asukkaan kuntoutustarve arvioidaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan kuntoutussuunnitelma. Asukasta ei auteta liikaa vaan häntä ohjataan, kannustetaan ja avustetaan selviytymään niistä toiminnoista, mihin hän vielä kykenee. Toiminta voi myös olla viriketuokioon osallistuminen muiden kanssa. Joillekin asukkaille hengellisyys on tärkeintä ja heidät tulee saattaa tämän tyyppiin tapahtumiin. Puistohelmessä vierailee Espoonlahden seurakunta.

Asukkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia tuetaan hoitajien persoonallisella työtavalla (laulut, lorut, mukavat jutut), aidolla kohtaamisella sekä läsnäololla hoitotilanteissa. Asukkaan omannäköisen arjen toteutumiselle on tärkeää yksilöllisyyden ja persoonallisuuden huomioiminen. Ihmisillä on erilaiset kiinnostuksen kohteet ja siksi kaikkien ei tarvitse osallistua kaikkeen, vaan kunnioitetaan asukkaan omaa tahtoa. Tuemme myös arjen askareisiin osallistumista, jotta asukas saisi tuntea olevansa tarpeellinen ja tärkeä.

Ryhmäkodilla on oma aidattu piha, jossa oleskellaan ja järjestetään tapahtumia keväästä syksyyn. Pihassa on talvikunnossapito, joten se soveltuu myös talviaikana ulkoiluun. Ulkoilua toteutetaan myös talon ympäristössä. Pyörätuoli ei ole este ulkoilulle. Asukkaat voivat myös käyttää talon kuntosalia ja Motomedia (apuväline alaraajojen lihaskunnan ja liikeratojen ylläpitämiseen). Fysioterapia toteutuu

asukkaille itse maksaen tai lääkärin läheteellä. Puistokartanossa on Fysiogeriatrian toimipiste. Päivittäisten virikehetkien lisäksi osallistutaan koko palvelukeskuksen yhteisiin tilaisuuksiin (konsertit ja muut esiintymiset) sekä Kulttuuritarjottimen kautta varattuihin tilaisuuksiin. Tavoitteet asukkaan ulkoilulle, liikumiselle ja harrastuksiin/aktiiviteetteihin osallistumiseen on kirjattu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hyvinvointia on myös hyvin hoidetut hampaat, jalat ja hiukset. talossa toimivat myös jalkojenhoitaja ja kampaamo. Suuhygienistin palvelut voidaan tilata asukkaille, mutta palvelu on maksullista. Suuhygienistin käynti toteutetaan kerran vuodessa palvelua haluaville asukkaille.

Yhteenvedona: Pyrimme asukkaan yksilölliseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja heidän omaan toiveeseensa.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta nostetaan päivittäin arvioitavaksi asukkaan henkilökohtaiset aktiiviset tavoitteet. Omahoitaja tekee aktiivisten tavoitteiden valinnan, mutta esimerkiksi ravitseminen on kaikilla asukkailla aktiivisena tavoitteena. Aktiiviset tavoitteet ovat kaikkien kirjaajien nähtävillä selkeästi. Tavoitteissa on selkeä numeerinen arviointiasteikko, jolla kirjaavat henkilöt arvioivat tavoitteiden saavuttamista. Omahoitaja voi lisätä tavoitteita arviointijakson aikana. Omahoitaja seuraa tavoitteiden toteutumista ja kirjaa väliarvion asiakastietojärjestelmään. Hoivapalaverissa omahoitaja voi pyytää tarkennuksia asiakasta hoitaneilta työntekijöiltä.

#### Ravitseminen

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Puistokartanossa on oma valmistuskeittiö, josta ruoka haetaan lämpökärryissä ryhmäkotiin. Ravintoa tarjotaan kaikille ainakin viisi kertaa päivässä ja asukkaiden erityisruokavaliot, allergiat ja ravinnon koostumus (normaali, pehmeä, sose) huomioidaan yksilöllisesti. Asukkaan on mahdollista saada lisäravinteita. sairaanhoitaja ja lääkäri arvioivat lisäravinteiden tarpeellisuuden. Lääkärin määräämät lisäravinteet maksaa palvelun tuottaja. Kliinisiin ravintovalmisteisiin lääkäri voi tarvittaessa kirjoittaa B-lausunnon, jolla asiakas saa valmisteesta KELA korvauksen.

RAI toimintakykyarviossa seurataan BMI tulosta ja painoa seurataan kerran kuukaudessa. Päivittäin seurataan asukkaan syömää aterian määrää. Poikkeavia tuloksia esiintyessä asukkaan riittävä tai liiallinen ravitseminen tarkistetaan. Poikkeava painoindeksi on ohjeistettu olevan aina lääkärinkierroksella. Lääkäri voi määrätä laboratoriotutkimuksia selvittääkseen lisää ravitsemuksen tilaa.

Puistohelmessä on säännölliset ruokailuajat, jotka vastaavat laatusuosituksia.

Aamupalaa tarjotaan klo. 7:00-10, lounasta n. klo 11.30 -12.30, iltapäiväkahvi klo14:30, päivällistä n. klo 16.30-17.30 ja iltapalaa klo 20-20.30. Välipalaa ja yöpalaa tarjotaan joustavasti tarpeen mukaan. Kliinisiä ravintovalmisteita tarjotaan, mikäli niille on hoidollinen peruste (alipaino tai sen uhka, haavat tai leikkauksien jälkeinen toipilasaika). Tällöin lääkäri määrää valmisteiden ja kirjoittaa B-lausunnon KELA korvausta varten. Lisäravinteita, kuten proteiiniinisiä, vitamiineja yms. voi määrätä myös tiimin sairaanhoitaja. Puistohelmi hankkii omakustanteisesti lisäravinteet asukkaalle.

Painoa seurataan kaikilta asukkailla vähintään kerran kuussa ja aterioilla syödyn ruoan määrää päivittäin. Merkittävään muutokseen reagoidaan. Muistisairailta on ongelmana yleisemmin painon lasku ja tuolloin mietitään ylimääräisten välipalojen, lisäravinteiden tai kliinisten ravintovalmisteiden tarvetta. Ylipainoisilla kiinnitetään huomiota annoskokoihin ja ravinnon koostumukseen. Kaikilta seurataan painoindeksiä (BMI) vähintään kahdesti vuodessa ja tarvittaessa käytetään MNA-testejä. Jos on epäilyä nesteen riittämättömästä saannista, pidetään asukkaalle nestelistaa.

Kuuden viikon ruokalista on nähtävissä yksiköissä ilmoitustauluilla. Vuonna 2020 myös [www.elpy.fi](http://www.elpy.fi) sivuilla. Lounaalla ja päivällisellä on mahdollista valita kahdesta pääruoasta. Ruokalistoilla huomioidaan vuodenaajat, teemat ja juhlapäivät. Ruoka on aina rikastettua ja se valmistetaan Puistokartanon ravintolan keittiössä.

## Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Monenlaiset mittarit antavat tietoa hygieniaoheiden ja käytäntöjen noudattamisesta. Mm. käsidesin ja hanskojen kulutusta seurataan. Myös asukkaiden ja hoitajien sairastaminen (flunssa) tai epidemioiden esiintyvyys ja laajuus antavat viitteitä hygieniastasosta, samoin esim. virtsatietulehdusten esiintymistiheys. Myös asukas- tai omaispalautteet antavat tietoa asukastilojen hygieniastasosta. Asukkaan hoitosuunnitelmaan kirjattua hygieniatasoa kontrolloidaan päivittäisten kirjausten kautta. Ryhmäkodissa on nimetty hygieniavastaava (tiimin sairaanhoitaja), joka osallistuu kaupungin järjestämiin koulutuksiin ja informoi henkilökuntaa uusista ohjeista ja käytännöistä, kuten esimerkiksi influenssa kauden ohjeistuksista.

Hygieniakäytännöistä noudatetaan Espoon kaupungin hygieniahoitajien ohjeita.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on Espoon Kaupungin ohjeistuksia toimi-asiakkaiden hammashoidon, kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Lääkäripalvelut tuottaa Espoon kaupunki ostopalveluna Terveystalo Oy:ltä. Yksiköllä on nimetty lääkäri, joka on mahdollista tavoittaa puhelimitse virka-aikana. Virka-ajan jälkeen käytettävissä on terveystalon päivystävät lääkärit klo. 19 saakka. Muina aikoina teemme yhteistyötä Espoon Kaupungin LiiSa:n eli liikkuvan sairaalan kanssa. Saattohoito toteutetaan yhteistyössä Espoon kaupungin kotisairaalan kanssa. Kuolemantapausten sattuessa Yksikön omalääkäri tai päivystävä lääkäri tulee toteamaan kuoleman.

Yksikössä toimii kolme omaa sairaanhoitajaa ja lähihoitajia. Vuonna 2020 rekrytoidaan lisäksi hoivavastustajia ja kodinhoitajia hoitotyön avustaviin tehtäviin.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hyvällä perehdytyksellä (perehdytyksen seurantalomake), ryhmäkodin toimintaohjeilla, suullisella ja kirjallisella raportoinnilla sekä palaverikäytännöllä. Espoon Kaupunki lähettää sähköisesti ohjeiden päivitykset palvelupäällikölle, joka tiedottaa muutoksista sekä tiiminvastaavien kautta tiimeihin, että tiimipalaverissa

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitohenkilökunta havainnoi työssään päivittäin asukkaan vointia ja terveydentilan muutoksia. Nämä havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tiimin raporteilla tai yksikköpalaverissa pohditaan hoitokäytäntöjen muutoksia ja/tai lääkärikonsultoinnin tarvetta. Lääkehoito on osa terveyden edistämistä. Ryhmäkodille on nimetty oma lääkäri, joka käy kierrolla kerran kuukaudessa ja muulloin on konsultoitavissa puhelimitse sovitusti. Konsultointimahdollisuus on myös ns. Terveystalon päivystävään lääkäriin. Lääkäri on vastuussa asukkaiden lääkehoidosta. Asukkaille tehdään yksikköön muuttaessa tulotarkastus ja jatkossa määräaikaistarkastus kerran vuodessa. Sen yhteydessä tarkistetaan asukkaan lääkitys ja lääkäri määrää laboratorionäytteitä tarkempaa voinnin analysointia varten. Asukkaan Hoidossa noudatetaan lääkärin ohjeita ja havainnot kirjataan potilastietojärjestelmään. Lääkärimme konsultoi tarpeen mukaan erikoissairaanhoitoa ja jotkut asukkaat käyvät lisäksi yksityisesti omilla lääkäreillään (esim. neurologilla)

vuonna 2019 käynnistyi Espoon sairaalan liikkuva sairaala -palvelu, josta voi pyytää apua asukkaan tilan arviointiin. Kovista kivuista kärsivälle asukkaalle on mahdollista pyytää lähete Espoon kaupungin

<p>kotisairaalaan, josta erityisosaamista omaava henkilökunta tulee ryhmäkotiin toteuttamaan vaativamman kivunhoidon esim. saattohoitotilanteessa.</p>
<p>Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Yksikölle nimetty Espoon Kaupungin ostopalvelulääkäri, ryhmäkotien tiimivastaavat ja sairaanhoitajat yhdessä tiimin lähihoitajien kanssa. Terveyden ja sairaanhoitoon liittyvissä asioissa voi henkilökunta kääntyä myös palvelupäällikön puoleen. Kokonaisuudesta vastaa palvelujohtaja.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti (vähintään kerran vuodessa) päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Puistohelmen ryhmäkodeissa kokonaisvastuu on palvelujohtajalla. Lääkäri hyväksyy erillisen lääkehoitosuunnitelman. Tiiminvastaavat ja tiimien sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta, sekä seuraavat lääkehoidon osaamista. Lääkeluvalliset lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa. Palvelupäällikkö vastaa lääkelupien seurannasta, lääkelupiin vaadittavien tenttien valvonnasta ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä yhdessä tiimien sairaanhoitajien kanssa. Jokaisella on velvollisuus tutustua lääkehoitosuunnitelmaan, joka ohjeistaa lääkehoidon kattavasti. Lääkeluvalliset lähihoitajat perehdytetään sisäisesti lääkkeenjakkoon sekä lääketilauksen tekemiseen. vain perehdytyksen läpikäynyt ja näytöt antanut lähihoitaja voi osallistua yhdessä sairaanhoitajan kanssa lääkkeiden jakoon.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Jokainen työntekijä on velvollinen allekirjoituskuittauksella lukemaan päivitetyn lääkehoitosuunnitelman. samoin jokaisella on velvollisuus ilmoittaa, mikäli suunnitelman jokin osa-alue ei vastaa käytäntöä. Ilmoitus tulee tehdä palvelupäällikölle. Vähintään kerran vuodessa tiimin sairaanhoitajat ja palvelupäällikkö tarkastavat ja päivittävät lääkehoitosuunnitelman. Palvelupäällikkö kirjaa mahdolliset muutokset suunnitelmaan ja lähettää sen hyväksyttäväksi palvelujohtajalle. Palvelujohtajan hyväksynnän jälkeen lääkehoitosuunnitelma viedään lääkärin hyväksyttäväksi allekirjoituksella.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Yksikölle nimetty lääkäri ja tiimin sairaanhoitaja</p>
<p>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti –. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on ajantasaisen ja oikean tiedon kulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Asukkaidemme asioita hoidetaan yhteistyössä muun terveydenhoidon henkilöstön kanssa. Yhteistyötahoja ovat mm. erikoissairaanhoito, päivystyspoliklinikka, kotihoito, terveysasema, HUS laboratoriot ja Espoon kaupungin pitkäaikaishoito sekä keskitetyn palvelutarpeen arvioinnin yksikkö Nestori. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi sairaalajaksojen aikana. Julkiselta puolelta yhteistyötä tehdään mm. hammashygienistin kanssa ja epidemioiden yhteydessä kaupungin hygieniahoitajan kanssa. Yhteistyötä hoidetaan puhelimitse, sähköpostilla, faxilla ja tapaamisin.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Sijaisten toimintaa seurataan ja annetaan rekrytointifirmoille palautetta. Tarvittaessa rekrytointifirman kautta tullut työntekijä vaihdetaan osaavampaan.</p> <p>Siivouksen tasoa havainnoidaan itse ja seurataan asukkaan ja omaisten antamaa palautetta.</p>

#### ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Lisäksi he järjestävät poistumisharjoituksia yksikössä vuosittain. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushuolteen mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Melko uudet tilat (talo valmistunut 2013) tarjoavat asukkaalle mahdollisuuden esteettömään ja turvalliseen liikkumiseen yksikön sisällä ja omassa huoneessa. Myös hygieniatiloissa on runsaasti kaiteita, joista pitää kiinni ja valaistus on riittävä. Asukkaan toimintakyvyn tunteminen ja tarvittaessa apuvälineiden käyttö auttavat hoitajia ennakoimaan vaaratilanteita ja suunnittelemaan asukkaalle turvallista arki-liikkumista.

Terveystieteiden huollon laitteiden (esim. Vivago-turvaranneke, motorisoidut sängyt, nosturit, suihkutuolit, pyörätuolit, rollaattorit) kunnossapito ja vuosihuollot ehkäisevät tapaturmia ja läheltä piti tilanteita.

Henkilökunnalle järjestetään kerran vuodessa poistumisharjoitus. Viimeisin poistumisharjoitus oli marraskuussa 2019. Talon sisällä järjestetään turvakävelyjä, joilla henkilökunta tutustuu kiinteistön huoltajan koulutetun työntekijän opastamana mm. palotauluihin, sprinkleri- järjestelmän toimintaan, poistumisreitteihin jne. Viimeisin turvallisuuskävely on toteutettu lokakuussa 2019.

Yhteistyötä tehdään mm. palo- ja pelastustoimen ja elintarvikevalvontaa hoitavien viranomaisten kanssa. Puistokartanon palotarkastus oli huhtikuussa 2019 ja koko talon pelastussuunnitelma on päivitetty tuolloin.

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, AVIn myöntämän luvan sekä kunnan palvelukonseptin mukainen mitoitus sekä henkilöstörakenne. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudet tarkastetaan rekrytointivaiheessa. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu lisäksi myös asiakkaan hoivan tarpeen lisääntymisestä. Tyypillinen tarpeen lisääntyminen on vaativa saattohoito, jolloin vuoroon pyritään saamaan aina yksi ylimääräinen työntekijä.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Ryhmäkodin henkilöstömitoitus on 0.6.

Henkilöstö koostuu sairaanhoitajista ja lähihoitajista. Sairaanhoitajia on kolme. Vuonna 2019 muut työntekijät ovat lähihoitajia. 2020 alkaen Puistohelmessä voi työskennellä myös kodinhoitajia ja/tai hoivaavustajia. Yksikön ollessa täynnä, heitä on enintään kaksi / tiimi. Mahdollisuus myös osa-aikaiseen viriketoiminnan ohjaajaan on olemassa. Yhteenvetona: Yhden tiimin henkilökuntarakenne on seuraava: 1-2 sairaanhoitajaa, 2 hoiva-avustajaa ja/tai kodinhoitajaa ja 6-7 lähihoitajaa.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään sairaslomien, vuosilomien ja rekrytointiprosessien aikana.

Ensisijaisesti käytetään omia perehdytyksen saaneita sijaisia. Sijaishaku tapahtuu Työviestin välityksellä. Virka-aikana tiimin vastaava tai palvelupäällikkö tekee sijaishaun sähköisesti ja muina aikoina henkilökunta. Työviestin lisäksi on käytössä kaksi henkilöstörekrytointiin erikoistunutta firmaa ja yksi toiminimellä työskentelevä lähihoitaja.

<p>Sijaisilla on joko lähihoitajan, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan tutkinto tai he ovat terveydenhuollon opiskelijoita, jotka ovat suorittaneet 2/3 osaa opinnoistaan. Tutkinnon saaneiden hoitajien kelpoisuus tarkistetaan JulkiSuosikista.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Pyrimme kehittämään yksikköämme niin, että pystymme tarjoamaan työpaikan, jossa on hyvä ja avoin ilmapiiri, joka tukee työntekijää ja tarjoaa kehitysmahdollisuuksia koulutuksen ja vastuiden myötä. Henkilökunnalle pidetään kehityskeskustelut kerran vuodessa ja n. kuuden kuukauden päästä keskustelusta ”kehitysvartti”. Keväisin ja syksyisin pidetään kehittämisiltapäivä, jonka aiheet nousevat pääsääntöisesti kehityskeskusteluista tai muuten arjen työstä. Työilmapiiriä ja työssä viihtymistä mitataan kahden vuoden välein (Työvuokutusyhtiö Elo). Helmikuussa 2019 on toteutettu työhyvinvoinnin mittauskysely, jossa tulokset olivat hyviä. Tarjoamme työterveyshuollon (Aava, Tapiola), joka kattaa niin terveyden- kuin sairaanhoidon. Sairauspoissaoloja seurataan ja käytössä on varhaisen tuen toimintamalli (VATU). Tuemme työssä jaksamista tarjoamalla mahdollisuuden tuettuun työpaikkaruokailuun omassa ravintolassa sekä mahdollisuudella vaikuttaa työvuoroihinsa. Hyvä perehdytys annetaan kaikille uusille työntekijöille.</p> <p>Perehtymisestä vastaa sekä työntekijä, että koko työyhteisö. Jokaisella työntekijällä on oma perehtymisen seurantaavaake, jonka avulla hän etenee perehtymisessään. Perehtymisen seurantalomaketta tarkastellaan kehityskeskustelussa ja kehitysvartissa. Tällöin tehdään myös suunnitelma perehtymisen etenemiseksi. Työkyvyn ylläpitämisen tueksi käytössämme on myös kulttuuri- ja liikuntasetelit.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointi</p> <p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Palvelupääällikkö ja tiimin vastaavat ennakoivat henkilökunnan tarvetta, sekä vastaavat oikea-aikaisesta rekrytoinnista. Rekrytointilupa pyydetään palvelujohtajalta sekä toimitusjohtajalta. Ensisijaisesti tarkistetaan, onko mahdollista rekrytoida talon sisältä (Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry). Ulkoisessa rekrytoinnissa olemme ilmoittaneet mm. mol.fi sivuilla. Ilmoitukset avataan aina myös <a href="http://www.elpy.fi">www.elpy.fi</a> sivuille, sekä myös Espoon Lähimmäispalveluyhdistyksen fb-sivuille. Haastatteluun pyydämme hakijoita ottamaan mukaansa tutkinto-, ja työtodistukset sekä Valviran rekisteröintitodistuksen. Kaikkien haastatteluun tulleiden tiedot tarkastetaan JulkiSuosikista. Pyydämme hakijoilta suosittelijoita entisiltä esimiehiltä. Kontaktoimme vähintään yhden suosittelijan.</p> <p>Tutuista opiskelijoista on saatu myös hyviä työntekijöitä heidän valmistuttuaan.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Valviran rekisteröinti, suosittelijat ja työsuhteen aluksi 6 kuukauden koeaika ja työterveyshuollon tarkastus. Suosimme vanhustyön kokemuksesta, mutta pidämme tärkeänä myös esimerkiksi ryhmäohjaamistaitoja.</p>
<p>Henkilöstön perehdyttäminen</p> <p>Puistohelmeen tuleva työntekijä käy läpi perehdytysohjelman, joka toteutetaan kaikille uusille työntekijöille. Perehdytys jakaantuu ELPY ry osioon ja Puistohelmen hoivatyön osioon, joka sisältää myös oma-valvontasuunnitelman ja lääkesuunnitelman. Sairaanhoitajilla ja tiimin vastaavilla on omat lisäosansa perehtymisessä. Avustavien tehtävien työntekijöillä on hieman kapeampi perehdytyskokonaisuus. Uuden työntekijän perehtymisestä vastaa koko tiimin henkilökunta ja perehtyjä itse. Perehtyjä kuittaa itse perehtymisensä etenemisen. (aktiivinen perehtyjä) Perehtymistä seurataan kahdesti vuodessa ja koeaikana enemmän. Perehtymisen etenemistä käydään läpi kehityskeskusteluissa, joissa myös tehdään tarvittavat jatkosuunnitelmat.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Tietosuoja omavalvontasuunnitelman ja perehdyttämisohjelman mukaisesti (mm. kirjaamisohjeet). Jokainen työntekijä allekirjoittaa myös vaitiolositoumuksen. ELPY ry:llä on yhteinen tietosuoja ohjeistus.</p>
<p>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Ryhmäkodissa oli kahden vuoden ajan kaikille hoitajille suunnattu Iäkäinstituutin kohtaamiskoulutus, Viimeinen tapaaminen oli tammikuussa 2018. helmikuussa 2018 käynnistyi Hyvän kohtaamisen talo- pro-</p>

jekti, joka tuo käytäntöön koulutuksessa esiin nostettuja ideoita ja toimintatapoja. Vuositason koulutus-suunnitelma piti 2018 sisällään kevätkaudella ikääntyneen lääkehoidon ja syksyllä muistisairaana koh-taamiskoulutuksen sekä kuntoutusta edistävän hoitotyön koulutuksen. Nämä koulutukset käyvät kaikki tulevatkin työntekijät. Jokainen lääkehoitoon osallistuva suorittaa lääkeluvan. Hyväksytyt tentit tulee olla lääkehoidon teoriasta ja lääkelaskuista. Tämän lisäksi työntekijä antaa lääkehoidosta näytöt. Koulutus-järjestelmä on SKHOLE. Palvelupäällikkö valvoo kaikki lääkehoidon tentit. Vuonna 2019 valikoitui lisä-koulutukseksi saattohoito. Puistohelmestä osallistui yhdeksän työntekijää kolmipäiväiseen koulutuk-seen. Puistohelmessä jokainen työntekijä saa opiskella 3 tuntia / kuusi viikkoa työajallaan. Espoon kau-pungin järjestämiin koulutuksiin pyrimme aina lähettämään työntekijöitä. Täydennyskoulutukseen jokai-nen työntekijä pääsee vähintään kolmen työpäivän verran vuodessa.

#### Toimitilat

##### Tilojen käytön periaatteet

Asukkaan käytössä on oma huone hygieniatiloinen. Kahdenhengen huoneita on 2 ja yhdenhengen huoneita 30. Yhdenhengen huoneen koko on Puistohelmi 1:ssä ja Puistohelmi 2:ssa on noin 22-23 m2 ja vastaavasti kahden hengen huone n 26 m2. Huoneissa on motorisoidut Lojerin Hellä-sängyt, antide-cubitus-patjat, ikkunoissa sälekaihtimet ja paloturvalliset verhot sekä kiskot taulujen ripustamista varten. Asukkaat sisustavat itse huoneensa. Omat huoneet ovat asukkaan tilaa, johon ei saa tulla koputtamatta tai ilman lupaa. Asukkaan poissa ollessa huoneet lukitaan eivätkä ole muussa käytössä. Oma huone tarjoaa yksityisyyttä, johon asukas voi halutessaan vetäytyä. Asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin hän valitsee huoneen vapaina olevista asunnoista. Ryhmäkodissa omaiset voivat vierailta halutessaan, koska meillä ei ole erillisiä vierailuaikoja. Esimerkiksi saattohoitovaiheessa omainen voi yöpyä asukkaan huoneessa tai muussa toivomassaan tilassa.

Asukkailla on lisäksi yhteiset tilat. Puistohelmi 1 ja 2 ovat samanlaisia pohjaratkaisuiltaan. Molemmissa on kaksi yhteistä tilaa, joita voi käyttää ruokailuun tai yhdessäoloon. Sekä Puistohelmi 1:ssä että Pui-stohelmi 2:ssa on kaksi keittiötä ja sauna. Yhteiset tilat ovat avaria ja tarjoavat asukkaalle turvalliset puitteet esteettömälle liikkumiselle yksikössä. Pitkän mallinen tila asettaa toiminnalle ajoittain haasteita. esimerkiksi ruokaillaanko yhdessä tilassa vai jaetaanko toiminnat kahdeksi yhden ryhmäkodin sisällä? Ulkoilua varten on kaikille yhteinen aidattu piha, jossa voidaan ulkoilun lisäksi kesäisin pelata erilaisia pelejä (esim. Mölkkö), grillata, kahvitella ja hoitaa hyötykasveja tai kastella kukkasia/istutuksia. Puisto-helmi 2:lla on lisäksi kaksi parveketta asukkaita varten.

Ryhmäkodin tilojen lisäksi asukkaat voivat käyttää palvelukeskus Puistokartanon kuntosalia ja ravinto-lan palveluja. he voivat osallistua myös yhteisiin tapahtumiin siellä tai käyttää tiloissa olevia palveluja kuten kampaamo, jalkojenhoitaja ja fysioterapiapalveluita. Koska Puistohelmi on muistisairaiden ryhmä-koti, ovat sen ulko-ovet lukittuja turvallisuussyistä.

##### Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Puistohelmessä noudatetaan tilapalveluiden siivoussuunnitelmaa. Päivittäisestä siivouksesta ja pyykki-huollosta vastaa arkinen sisäisenä ostona ELPY:n siivous- ja pyykkipalvelu. Viikonloppuisin hoitajat huolehtivat asukashuoneiden ja oleskelutilojen siisteydestä sekä pyykkihuollosta.

##### Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hä-lytys- ja kutsulaitteilla.

Palvelukeskus Puistokartanossa on automaattinen paloilmoinjärjestelmä ja sprinklerilaitteisto, joita tes-tataan ja huolletaan säännöllisesti kiinteistöhuolto-yhtiö ISS:n toimesta. Talossa on tallentavia kameroita ulkopuolella, ulko-ovilla. Tallenteita ei seurata säännöllisesti, lähinnä niissä tapauksissa, jos on ollut jotakin häiriötä. ISS huolehtii kameroiden toimivuudesta ja huollattaa ne tarvittaessa. Puistokartanon ovien lloq lukot ovat ns. luettavia, eli niissä on kellopiiri ja tarvittaessa saamme tiedon siitä mitä avaimia on käytetty lukossa. Espoonlahden lasi- ja lukko vastaa lukkojen toimivuudesta ja huollosta. Lukkojen 'lukeminen' tapahtuu esimiehen tai johtajan toimesta vain, jos sitä on pyydetty. Näitä lloq lukkoja ei ole ryhmäkodin asukkaiden huoneovissa.



Puistokartanossa on sähköinen ovien valvonta järjestelmä. Henkilökunnalla on käytössään koodatut avaimet ladattavilla oikeuksilla. Ulko-oven koodi annetaan omaisille, mutta ryhmäkotien sähköistä ovikoodia ei heille anneta, vaan omaiset joutuvat käyttämään ovikelloa päästäkseen yksikköön. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus saada käyttöönsä Vivago-turvaranneke.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Laitteet testataan ja huolletaan säännöllisesti. Henkilökunta perehdytetään ja koulutetaan laitteiden käyttöön. Jos turvarannekkeessa havaitaan vika, se toimitetaan Puistokartanon palvelupäällikölle, joka antaa tilalle toimivan rannekkeen ja toimittaa toimimattoman huoltoon. Turvarannekkeiden hälytykset tulevat suoraan tiimin puhelimeen. Näyttöön ilmestyy myös tieto, mistä hälytys tulee.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista säädetään laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Sängyjen, nosto- ja siirtolaitteiden huollosta vastaa Lojer oy. Muiden laitteiden osalta huolto on laitekohtainen. Kaikki terveystieteiden laitteet kuten sängyt ja nostolaitteet huolletaan kerran vuodessa ja vian ilmaantuessa. Apuvälinekeskus huoltaa asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet kuten pyörätuolit. Terveystieteiden laitteiden hygieniasta vastaa henkilökunta. Ryhmäkodeissa on nimetyt laitevastaavat sekä varavastaavat.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksiköissä on koottu mappiin luettelo käytössä olevista terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista. Motorisoidut sängyt ja nosturit kuuluvat vuosihuoltosopimuksen piiriin ja pienemmistä laitteista on löydettävissä käyttö ja huolto-ohjeet sekä suunnitelma näiden toimenpiteiden toteuttamisesta.

Apuvälineyksiköstä hankitaan asukkaalle henkilökohtaisia apuvälineitä, jolloin apuvälineyksikkö ohjaa apuvälineiden käytössä. Apuvälineyksikön laitteet toimitetaan sinne kuljetuksella korjattavaksi. Kuljetuksesta vastaa Soukan huolto. Hoitohenkilökuntaa ja opiskelijoita ohjataan perehdytyksen yhteydessä tekemään ilmoitus laitepoikkeamasta Valviraan.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kaisa Pekola, [kaisa.pekola@elpy.fi](mailto:kaisa.pekola@elpy.fi) puh. 0400 744 137

Mari Lehto, [mari.lehto@elpy.fi](mailto:mari.lehto@elpy.fi) puh. 050 380 5540

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

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

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä

merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

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

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

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

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

Niin vakituinen henkilökunta, sijaiset, opiskelijat kuin vapaaehtoisetkin allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Ryhmäkoti Puistohelmessä on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan päivittäiset asukastapahtumat. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään ja rajattu käyttöoikeus. Henkilökunnan kanssa käydään perehdytyksen yhteydessä läpi kirjauksen peruseriaatteet, kuten asiallisuus ja ammatillisuus dokumentoinnissa. Asukkaat allekirjoittavat ryhmäkotiin muuttaessaan lomakkeen tietojen luovuttamisoikeudesta.

Espoon lähimmäispalveluyhdistyksellä on tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka on päivitetty v. lokakuussa 2019.

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

Tietoturva omavalvontasuunnitelman sekä päivitettyjen perehdytysohjeiden mukaisesti.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Yksikön tietosuoja omavalvonta suunnitelma käsittää mm myös kaikki tarvittavat rekisteriselosteet. Lisäksi osa rekisteriselosteista on myös osana yksikköjen sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävänä molempien ryhmäkotien ilmoitustauluilla. Lisäksi sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma on myös yhdistyksen www sivuilla luettavissa. [www.elpy.fi](http://www.elpy.fi)

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sanna Ikonen, puh. 040 5143698, [sanna.ikonen@elpy.fi](mailto:sanna.ikonen@elpy.fi)

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Kehittämistarpeet vuodelle 2020

Potilasturvallisuus:

- terveydenhuollon laiterekisteriä ja seurannan toimintatapoja kehitetään edelleen.
- Lääkehoidon teoria- ja laskutentit sekä näytöt suoritettuna kaikilla vakituisilla ja määräaikailla työntekijöillä

Omaisyhteistyö (kevät ja syyskausi)

- omaisia pyritään saamaan mukaan toimintaan ja vaikuttamaan toimintatapoihin

Asiakkaan näköinen arki

Mahdollisesti toteutamme erillisen hyvän arki kyselyn omaisilta ja asiakkailta

Hoito- ja palvelusuunnitelma

- hoito- ja palvelusuunnitelman luettavuuden lisääminen

Lisäkoulutus (kevät ja syyskausi)

- RAI toimintakykyarvion tekeminen ja tulosten siirtäminen hoito- ja palvelusuunnitelmaan
- lääketilausjärjestelmän (Easymed) osaamisen varmistaminen
- kirjaamiskoulutus

Arkistointi

- arkistoinnin osaamisen kehittäminen tiiminvastaavat ja palvelupäällikkö

ELPY ry kehittää yhtenäistä perehdytystä

Päivitykset: 26.2.2018 /1.2.2019/ 15.2.2019 / 26.3.2019/30.5.2019/ 18.6.2019, 5.12.2019, 28.5.2020

OMAVALVONTASUUNNITELMAN

HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Espoossa 28.5.2020

Allekirjoitus

Kaisa Pekola

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA:

### Lait ja asetukset

- Sosiaalihuoltolaki (2014/1301)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (2012/980)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseleleistä (2009/569)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>
- Laki (734/1992) ja asetus (1992/912) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (2010/629)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100629>
- Potilasvahinkolaki (1986/585)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860585>
- Suomen perustuslaki (1999/731)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta (2016/292)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160292>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Mielenterveyslaki (1990/1116)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Kansanterveyslaki (1972/66) ja – asetus (1992/802)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066>  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920802>
- Terveystietolaki (2010/1320)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- Kielilaki (2003/423)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- Tietosuojalaki (2018/1050)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (2015/245)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
- Arkistolaki (1994)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:  
[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaalutettu/tietosuojavaalutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaalutettu/tietosuojavaalutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Elintarvikelaki (2006/23)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023>
- Jätelaki (2011/646)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110646>
- Pelastuslaki (2011/379) ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (2011/407)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407>

### **henkilöstöä koskevat lait**

- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (2015/817)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>
- Laki (1994/559) ja asetus (1994/564) terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940564>
- Työaikalaki (1996/605)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>
- Työsopimuslaki (2001/55)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>
- Työterveyshuoltolaki (2001/922)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- Työturvallisuuslaki (2002/738)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Vuosilomalaki (2005/162)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050162>
- Yhdenvertaisuuslaki (2014/1325)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

### **Asetukset**

- STM:n asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (2011/1053)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20111053>
- STM:n asetus potilasasiakirjoista (209/298)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298>
- STM:n asetus terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (2003/1194)  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031194>

### **Määräykset**

- Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:  
<https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>
- Valviran määräys yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta (1/2014/1)  
<https://www.valvira.fi/-/maarays-1-2014-yksityisten-sosiaalipalvelujen-ja-julkisten-vanhuspalveluiden-omavalvontasuunnitelmasta>

### **Suosituksukset**

- Ravitsemussuosituksukset ikääntyneille. Valtion ravitsemusneuvottelukunta (2010)  
<https://www.gery.fi/suosituksukset/ravitsemussuosituksukset-ikaantyneille-2010/>
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019  
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80132>

### **Julkaisut ja oppaat**

- Sosiaalihuollon täydennyskoulutussuositus (2006). Opas kunnille ja kuntayhtymille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73404/julk\\_0606\\_sosiaalikoulutus\\_verkko.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73404/julk_0606_sosiaalikoulutus_verkko.pdf?sequence=1)
- STM:n julkaisu: Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelma tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (2016)  
<http://www.julkari.fi/handle/10024/129969>
- STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille  
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/72811>

- STM:n asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (2011/341)

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110341>

- Valtioneuvoston periaatepäätös Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80352>

- Potilasturvallisuusopas (THL)

<https://thl.fi/documents/10531/104871/Opas%202011%2015.pdf>

#### TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.