



PALVELUTALO HOPEAKOTKAN KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

Versio 29.9.2024

Sisällys

1 Soveltamisala	4
2 Määritelmät	4
3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
4 Omavalvontasuunnitelman sisältö	7
4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	7
4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	7
4.1.2 Palveluyksikön perustiedot	7
4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	7
4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	10
4.2.2 Vastuu palvelu laadusta	10
4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
4.2.4 Muistutusten käsittely	14
4.2.5 Henkilöstö	14
4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	16
4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
4.2.8 Toimitilat ja välineet	177
4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma	22
4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	233
4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	244
4.3 Omavalvonnan riskienhallinta	24
4.3.1 Riskienhallinnan vastuut	24
4.3.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	25
4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	255
4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	288
4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	28
4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
5. Palvelun sisällön omavalvonta	29
5.1 Ravitsemus	29

5.1.2 Hygieniakäytännöt.....	30
5.1.3 Terveysten- ja sairaanhoito.....	31
5.1.4 Lääkehoito.....	31
6. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	32
6.1 Toimeenpano.....	32
6.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	33
6.2.1 Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	33

1 Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

2 Määritelmät

Palveluntuottajalla tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja.

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen.

Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan **omavalvontaohjelmaa**.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan

ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa

tuotetaan sosiaali- tai terveystalvveluja. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi **palvelupiste** rekisteritekniseksi apukäsitteeksi,

jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista **yhteistä palveluyksikköä**. Palveluyksikköön

kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja

Sosiaali- ja terveystalvvelalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira I Määräys 1/2024 5 (17)

terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa

fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa **toimintayksikössä**.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman

laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on

kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta,

päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä

tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut,

mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut,

palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja

palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja

käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja

toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus

toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman

toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja

Espoon Eläkekotisäätiö sr.

Kotkapolku 2, 01620 Espoo p. 040 4580300

Y-tunnus 0101260–1

Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue

4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikön nimi

Palvelutalo Hopeakotka

Kotkapolku 2, 02620 Espoo p. 040 4580300

Toiminnasta vastaavat henkilöt

Taru Siltanen, Stefan Heiskanen

Puhelin 040 4580300

Sähköposti taru.siltanen@eeks.fi

4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta 19.9.2008

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikäihmisten palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 31.1.2024 Yksityisen terveydenhuollon rekisteröitymispäivämäärä

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ulkopuolisen palveluntuottajan edustajan henkilöllisyys todennetaan tarvittaessa henkilökortista. Alihankintana tuotettavien palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa pidetään palaveri toiminnan parantamiseksi.

Alihankintana ostetut palvelut

Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Jorvin apteekki

Toiminnanohjausjärjestelmä: Domacare Invian Oy
Vaihtomatot: Lindström
IT-Palvelut: IT-Voimala, Työvuoro Mepco, Sympa
Huoltoyhtiö: Huoltia Espoo Oy

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme on tarjota asiakas- ja asukaslähtöistä, kokonaisvaltaista, turvallista, kuntouttavaa hoitoa ja asumista. Asunnot vuokrataan mahdollisimman edullista vuokraa vastaan palveluasumista tarvitseville, ensisijaisesti Espoossa tai muualla pääkaupunkiseudulla asuville ikäihmisille, jotka eivät pärjää kotihoidon tukemana. Aviopuolisoilla on oikeus päästä asukkaiksi, mikäli ainakin toinen täyttää edellä sanotut vaatimukset.

Palveluasuminen on palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon, hoidon ja hoivan sekä päivittäisen toimintakyvyn tukemisen kuntouttavalla työotteella ja monipuolisella kuntouttavalla toiminnalla. Tarkoituksena on mahdollistaa asuminen ja selviytyminen mahdollisimman pitkään kodinomaisissa olosuhteissa.

Tarjoamme myös tehostettua palveluasumista ikäihmisille ja vammaisille sisältäen ympärivuorokautisen hoivan. Huoneistoja on 96 ja asukkaita 100–115. Palvelut tuotetaan läsnäolopalveluna Espoossa suoraan asukkaalle sopimuksen perusteella, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Missio

Espoon Eläkekotisäätiön tehtävänä on olla laadukas ikäihmisten palveluasuntoja ja hoivaa tarjoava yhteisö, jossa asukas on keskiössä.

Visio

Espoon Eläkekotisäätiö tunnetaan luotettavana, kotimaisena, yhteiskunnallisena, vastuullisena ja voittoa tavoittelemattomana palveluiden tuottajana, Säätiö vahvistaa tulevaisuudessa omaleimaista ihmisläheistä toimintaa ikäihmisten auttamiseksi. Säätiö kulkee ikäihmisten rinnalla vaikuttaen heidän hyvään elämään koko elinkaaren ajan. Palvelutalomme on oikea valinta kodiksesi.

Espoon Eläkekotisäätiön palvelutoimintaa ohjaavat seuraavat arvot

Asukaslähtöisyys

Asukas on toiminnassamme aina kaiken lähtökohta. Arvopohja, jolle koko toimintamme rakentuu, on ihmisarvo. Jokaisella asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja organisoimme sekä toteutamme toimintaamme asukkaan tarpeiden ja odotusten mukaisesti. Kunnioitamme heidän tahtoaan, itsemääräämisoikeuttaan ja valinnanvapauttaan. Asukkaat ovat aktiivisia toimijoita ja oman elämänsä asiantuntijoita sekä toiminnassamme tasa-arvoisia kumppaneita yhdessä omaisten kanssa.

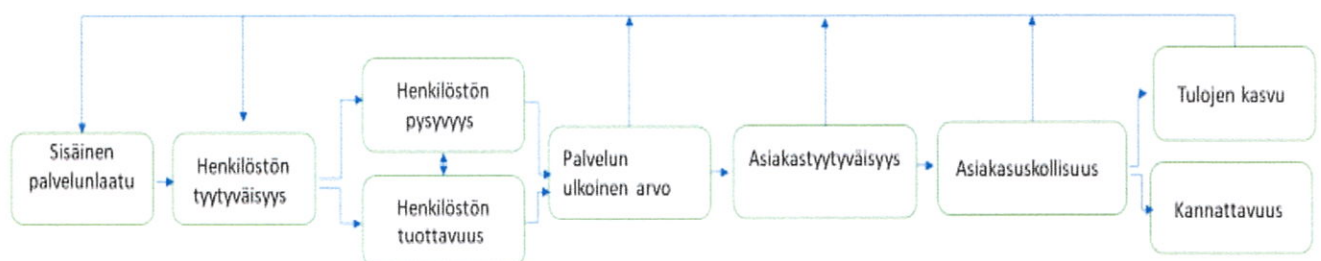
Kestävä kehitys

Tavoitteenamme on olla kehityksen edelläkävijöitä. Toimintamme on monimuotoista, jota toteutamme ammattitaidolla. Osaava henkilökunta toimii joustavasti ja vastuullisesti niin, että asukas saa aina hyvän hoidon prosessien eri vaiheissa. Jokaisella asukkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus olla aktiivinen ja aloitteellinen kehittäessämme toimintaamme. Toimintamme perustuu luottamuksellisiin ja kestäviin suhteisiin yhteistyökumppaneiden ja asukkaiden ja heidän omaisten kanssa. Säätiömme talous on vakaalla pohjalla.

Elinvoimainen toimintakulttuuri

Toimintakulttuurimme on vakaalla pohjalla, jonka mahdollistavat tyytyväiset asukkaat ja sitoutunut henkilökunta. Toimintakulttuurimme hyväksyy ihmisten erilaisuuden osana yhteisöämme. Tämä luo asukkaille mahdollisuuden tuntea hallitsevansa omaa elämäänsä elinkaaren kaikissa vaiheissa. Toimintakulttuurimme on ihmisläheistä ja turvallista.

Asukaskeskeisyyttä ja sen ensisijaisuutta korostetaan päivittäisessä toiminnassa. Tavoittemme on palveluketjun saumaton toiminta. Jokaisen palveluketjun osan ja sen integroiminen seuraavaan vaiheeseen tulee olla joustavaa. Palveluketjussa omaiset ovat yhteistyökumppaneita.



4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toiminnan johtamisessa on oltava sellaista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista työntekijöiden toteuttamista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Omavalvonnan tarkoitus on ylläpitää ja parantaa palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä turvata asiakkaiden oikeusturva.

Espoon Eläkekotisäätiön esihenkilöt vastaavat omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat esihenkilöt ja työntekijät.

Espoon Eläkekotisäätiön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat osa henkilöstön perehdytystä.

4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Henkilökunta vastaa omalta osalta asiakkaiden turvallisuudesta.

Espoon Eläkekotisäätiössä omavalvonnan suunnittelusta vastaavat kaikkien toimipisteiden osalta toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen, stefan.heiskanen@eeks.fi, p. 040 458 0305, palvelutalo Hopeakotkan osalta palvelutalovastaava Taru Siltanen taru.siltanen@eeks.fi, p. 040 458 0308,

Palvelutalo Hopeakuun osalta va. palvelutalovastaava Taru Siltanen.

Asukaskoordinaattori Teija Mulari hopeakotka.ptohjaaja@eeks.fi, p. 040 458 0309 vastaa senioritalo Hopeakallion omavalvonnasta ja

Pääemäntä Anne Ahvenniemi hopeakotka.emanta@eeks.fi, p. 040 456 0207, palvelutalojen ravintoloiden omavalvonnasta.

Laadinta / päivitys pvm. 3.9.2024

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen.

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualueille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Vastuuhenkilöllä on oikeus käsitellä salassapitosäännösten estämättä sellaisia palveluntuottajan toiminnassa muodostuvia potilas- ja asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat välttämättömiä hänelle kuuluvien johto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi.

4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuoltolain 36§:n palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas ottaa yhteyttä kirjallisesti, puhelimitse tai tapaamalla palveluntuottajaan. Tulotilanteessa asiakas ja mahdollisesti omainen/läheinen tulevat etukäteen tutustumiskäynnille. Asiakkaan muuttaessa pidetään hoitoneuvottelu. Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin pitkälle, kun se on hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden mahdollista. Palvelutarpeen muuttuessa toteutetaan väliarviointi, jolloin palvelut tarkennetaan ja tarvittaessa lisätään tai vähennetään niitä. Palvelutalon asiakkaan palvelun tarvetta kartoitetaan, kun asiakas on hakemassa palvelutaloon asiakkaaksi. Hakemuksen liitteinä on oltava enintään puoli vuotta vanha lääkärinlausunto, jossa on kuvattu sen hetkinen toimintakyky (lääkärinlausunto C). Asuntotoimikunnassa käsitellään hakemukset ja arvioidaan asiakkaan soveltuvuus palvelutaloon.

Ostopalvelu - sekä palveluseteliasiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa hyvinvointialue. Asiakkaan muuttaessa järjestetään hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioidaan palvelukokonaisuudessa. Asiakkaille suoritetaan väliarvioinnit yhteistyössä palvelutarjoajan kanssa kuuden kuukauden välein sekä tarvittaessa.

Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä parantamaan asiakkaan mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveystalouksia sekä ohjausta palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti

Asiakkaan palveluiden kirjaukset tehdään palvelutehtävän jälkeen viipymättä. Kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Palvelutehtävän alkaessa aloitetaan palvelu ja, kun palvelutehtävä on suoritettu sovittuun ohjeeseen mukaisesti, päätetään palvelutehtävä. Ennen palvelutehtävän lopettamista, työntekijä vielä varmistaa, että ajat ovat oikein. Toteutunutta palvelutehtävää seurataan muun muassa ennen laskutusta. Ohjeistuksena on, jos palvelutehtävä kestää pidempään kuin on sovittu, siitä kirjataan huomio kenttään. Palvelun tarvetta ja määrää arvioidaan säännöllisesti

Espoon Eläkekotisäätiöllä palveluiden laatua seurataan laatumittareiden, tyytyväisyyskyselyjen ja palautteiden avulla systemaattisesti. Tavoitteena on palveluiden laadun jatkuva parantaminen. Palveluasuntojen asiakkaille tehdään tyytyväisyyskysely joka

vuosi. Asiakkaille pidetään joka toinen kuukausi asukaskokous, jossa heidän toiveitaan kuunnellaan palvelun kehittämiseksi. Kokouksista tehdään muistio. Omaisten mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina selvitys ja toimenpiteet.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus oikeuteen hyvään ja arvokkaaseen elämään.

Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla.

Jos asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, haittatapahtuman tai vaaratilanteen havainnut työntekijä kirjaa Domacare asiakastietojärjestelmään asiakas tapahtuneen sekä tiedottaa asiasta asianomaisille. Esihenkilö keskustelee asianosaisten kanssa ja siinä tuodaan esille jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä sekä mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä

Kotihoidon asiakkaiden kotiavainten käytöstä on täytetty avainten valvontalomake. Työntekijä kirjaa työvuoron ajaksi käyttöön ottamansa työavaimensa allekirjoituksellaan. Hän kuittaa työvuoronsa päättyessä luovuttaneensa avaimet palautetuksi. Tähän hän pyytää toiselta työntekijältä kaksoiskuittauksen avainten valvontalomakkeeseen.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Rajoitustoimenpiteet on määritelty laissa.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön

Mielenterveyslaki (1990/1116)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519) Tartuntatautilaki (1227/2016) ja Päihdehuoltolaki (1986/41)

Palvelutalon palvelut kotihoidossa toteutetaan ensisijaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta, koska rajoittaminen ei ole pääsääntöisesti mahdollista. Palvelutalon asiakkaat asuvat vuokra-asunnoissa, joissa ei ole itsemääräämisoikeutta rajoittavia käytäntöjä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tulee tehdä asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Asiakirjoihin tulee kirjata rajoituksen sisältö, siitä päättänyt henkilö, rajoitustoimen suorittanut henkilö, syyt rajoitukselle, rajoituksen laajuus ja voimassaolo sekä muut rajoituksen arvioimisen kannalta olennaiset tiedot. Jos rajoitustoimenpide joudutaan toteuttamaan, tehdään lievimmän rajoitus periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön mukaisesti voimassa olevaa rajoitusta noudattaen. Rajoitustoimenpiteestä vastaa asiakasta hoitava lääkäri, joka tekee yksilöidyn päätöksen. Hän myös arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käytön voi lopettaa. Rajoitustoimenpidettä käytetään vain sen ajan kuin on tarpeen. Rajoituspäätös tehdään vain määräaikaiseksi.

Asiakkailla, kuten muistisairailta voi olla ovihälytin käytössä. Ovihälytyksestä tulee ilmoitus hoitajalle turvapuhelimeen, jotta hän pystyy reagoimaan asiakkaan asunnosta poistumiseen. Joskus asiakkaalla on paikantava ranneke. Niistä hälytykset menevät asiakkaan sovituille henkilöille. Näin voidaan joutua toimimaan, kun joudutaan varmentamaan asiakkaan turvallisuutta. Palvelutalossa tupakointi ja avotulen teko on kielletty sisätiloissa paloturvallisuusviranomaisten määräyksestä.

Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Ostopalvelu- sekä palveluseteliasiakkaan kotihoidon asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu RAI-toimintakyky arviointiin. Ikääntyneiden palveluntarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja selvitetään RAI (Resident Assessment Instrument) -arviointijärjestelmällä. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen ikääntyneiden hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä. Sen avulla kartoitetaan asiakkaan elämänlaatua rajoittavat toiminnalliset, lääketieteelliset ja sosiaaliset olosuhteet sekä niiden seurauksena syntyneet yksilölliset palvelutarpeet. RAI-arviointivälineellä saatava tieto kuvaa asiakkaan voimavaroja, riskitekijöitä ja ongelmia. RAI-arvioinnissa korostuu voimavaralähtöisyys sekä asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaisensa osallistuminen arviointiin.

Ensimmäinen RAI-arviointi tehdään asiakkaan säännöllisen kotihoidon alkaessa. RAI arviointi päivitetään aina toimintakyvyn muuttuessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Siitä saatuja mittari tuloksia hyödynnetään arvioinnissa sekä hoito- ja

palvelusuunnitelman päivittämisessä. RAI toteutetaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa myös hänen läheinen voi olla mukana. Hoito- ja palvelu- suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan oma näkemys palveluiden tarpeesta. Palvelupäätös tehdään Seniori-infossa, maksupäätös puolestaan tehdään asiakasmaksuysyksikössä.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen päivittäistä hoitoa tai palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia ja koordinoidaan myönnettyjä palveluja. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa sekä viestitetään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Päivittäiset asiakastyön työtehtävät/palvelutehtävät ohjaavat henkilökuntaa toteuttamaan asiakkaille laaditut palvelutehtävät suunnitelmien mukaisesti.

4.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Stefan Heiskanen, toiminnanjohtaja, p. 040 458 0305, stefan.heiskanen@eeks.fi

Taru Siltanen, Palvelutalovastaava, p. 040 458 0308, taru.siltanen@eeks.fi

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan tiedon saatuaan. Toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella.

Yksikön toiminnassa koskevat muistutukset käsitellään ensin johtoryhmässä. Johtoryhmän edustajat käsittelevät asian yksikön esihenkilöiden kanssa ja kartoittaa kehittämistarpeet.

Yksikön esihenkilö vie asian henkilökunnalle ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet toimintaohjeet asiankäsittelystä liitetään perehdytysohjelmaan tai toimintaprosessiin.

4.2.5 Henkilöstö

Palveluasunnoissa työskentelee neljä sairaanhoitaja, joista yksi on palveluvastaava sairaanhoitaja, seitsemän lähihoitajaa, kolme lähihoitajaoppisopimus opiskelijaa ja yksi hoiva-avustaja. Yksi laitosapulainen toteuttaa Palvelutalon yleisten tilojen siistimisen yöllä. Siivouksessa on kolme laitosapulaista.

Palveluasunnoissa on vakituinen henkilökunta ja sijaisia käytämme loma- ja sairauslomapuutoksiin. Palveluasunnoissa on oma sijaisrinki. Vuokratyövoimaa käytetään, jos sijaisringistä emme saa työntekijää.

Esihenkilö huolehtii riittävästä työntekijäresurssista. Palvelutalovastaava yhdessä työvuorosuunnittelijan kanssa laatii työvuorolistat ja palvelutalovastaava hyväksyy ne. Päivittäin esihenkilöt varmistavat, että riittävä henkilöstö on paikalla. Tarvittaessa varataan sijainen. Henkilöstöllä on ohjeet, kuinka toimitaan esimerkiksi sairaustapauksissa. Tällä varmistetaan, että myös sairaustapauksissa on riittävä henkilöstö.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan lähiesihenkilöiden työ ulkopuolella vahvuuden työpäiviä. Päiväkohtaisten palveluiden kohdalla voidaan tarkentaa ja mahdollistaa riittävä työaika työtehtävien hoitamiseksi.

Palvelutalo Hopeakotkassa on käytössä Domacare toiminnanohjaus/asiakastietojärjestelmä, jolla suunnitellaan työntekijä kohtaiset palvelutehtävät työvuorolle.

Ennen työsopimuksen allekirjoittamista tarkistamme työntekijän tiedot JulkiTerhikki/Julki Suosikki tietokannasta. Haastattelussa tarkastetaan työnhakijan tutkinto- ja työtodistukset sekä Valviran rekisteritodistukset.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset, jotka vaaditaan palvelutalon henkilökunnalta. Esihenkilö valvoo henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa. Kielitaitoa testataan ja osaaminen varmistetaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Hoiva- ja hoitohenkilöstö perehdytetään asiakas työhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Heillä on myös ulkopuolen vahvuuden perehdytyspäiviä. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään poissaolleita.

Espoon Eläkekotisäätiöllä on käytössä perehdytys suunnitelma, jota toteutetaan. Opiskelijoille on oma perehdytys suunnitelma. Uusi työntekijä/opiskelija allekirjoittaa tietoturva – ja vaitiolositoumuslomakkeen. Hänelle luodaan henkilökohtainen käyttäjätunnus asiakastietojärjestelmään. Perehdytyksen apuna on perehdytyslomake, joka käydään läpi perehdytysjakson päätyttyä. Perehdytyksessä käydään avainten käytön toimintaohjeet läpi. Hopeakotkan palvelutalossa on koulutussuunnitelma. Koulutustarpeet kartoitetaan ja lakisääteiset koulutukset järjestetään vaaditun määräjän sisällä, kuten EA1, hätäensiapu, alkusammutus- ja lääkekoulutukset. Talon sisäistä koulutusta toteutetaan. Koulutusta ostetaan myös talon ulkopuolelta. Hoitohenkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti hyödyntäen muun muassa Skhole verkkokoulutusohjelmaa. Tämä koulutusohjelma otetaan käyttöön syksyllä 2024.

Hoitoalan opiskelijat

Määräaikaisessa sairaanhoitajan tehtävässä voi toimia sairaanhoitaja-, terveydenhoitaja- ja kättilöopiskelija, joka on suorittanut vähintään 2/3 opinnoistaan (140 opintopistettä) ja jolla on hyväksytyt suoritukset sekä lääkehoidosta että lääkelaskuista. Sairaanhoidon opiskelijat voivat työskennellä lähi- ja perushoitajan sijaisuuksissa, kun he ovat suorittaneet vähintään 60 opintopistettä ja työssä oppimisen harjoittelujaksot

terveydenhuoltoalan kohteessa hyväksytysti. Lisäksi edellytetään, että sairaanhoidon opiskelijoilla on hyväksytyt suoritukset opinto-ohjelman mukaisista lääkehoidon ja lääkelaskujen opinnoista. Jotta sairaanhoitajaopiskelija voi toteuttaa lääkehoitoa on hänen suoritettava Espoon Eläkekotisäätiön lääkehoitolupaan vaadittavat tentit ja näytöt sen mukaisesti toimiiko hän sairaanhoitaja vai lähihoitajan sijaisena.

Lähihoitajaopiskelija, joka on suorittanut vähintään 2/3 opinnoistaan ja jolla on hyväksytyt suoritukset lääkehoidon sekä lääkelaskujen opinnoista, voi toimia perus- ja lähihoitajan tehtävissä lyhytaikaisessa, enintään kolme (3) kuukautta kestävässä sijaisuudessa. Lähihoitajaopiskelija ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, mutta jos toiminnan kannalta on tarkoituksen mukaista, että lähihoitajaopiskelija osallistuu lääkehoidon toteuttamiseen, niin hän suorittaa Espoon Eläkekotisäätiön lähihoitajan lääkehoitolupaan vaadittavat tentit ja näytöt.

Jokaisella lääkehuoltoon osallistuvalla/lääkkeenantoluvan haltijalla on velvollisuus seurata lääkehoidon vaikutusta ja tarvittaessa informoida joko sairaanhoitajaa tai lääkäriä mahdollisista muutoksista. Akuutissa tilanteessa lääkkeenannosta vastaa siihen luvan saanut hoitaja. Jokainen lääkehoitoon osallistuva hoitaja on vastuussa siitä mitä tekee.

Työntekijä, jolta puuttuu lääkehoidon koulutus, ei voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Hänen ei ole mahdollista antaa valmiiksi jaettua lääkettä ilman, että hänellä on siihen koulutus.

Palautetta annetaan, jos työntekijöiden toiminnassa huomataan puutteita.

Palvelutehtävien toteuttamisen, kirjaamisen ja asiakaspalautteen perusteella seurataan työntekijän osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Tarvittaessa käydään henkilökohtainen palautekeskustelu.

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta](#) tuli voimaan 1.1.2024. Tämän jälkeen sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajalla on oikeus, ja vähintään 3 kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote, jos työtehtäviin kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti iäkkäiden kanssa toimimista. Rikosrekisteriote tuodaan vain nähtäväksi eikä sitä saa tallentaa. Vastaava sääntely on voimassa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi.

4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaan avuntarpeesta ja määrästä. Asiakkaiden palveluntarpeen ja määrän mukaan arvioidaan henkilöstön tarve vuorokausikohtaisesti, päiväkohtaisesti, viikkokohtaisesti ja kuukausikohtaisesti työvuorosuunnitelman mukaan. Henkilöstön määrä tarkistetaan päivittäin vuoron alkaessa, jotta tarvittavat palvelut tulevat toteutettua.

Domacare asiakasjärjestelmää hyödyntäen määritellään asiakkaidemme päivittäiset palveluntarpeet. Palvelutarpeenarvioinnin perusteella suunnittelemme vuorokohtaiset

henkilöstön työvuorot. Palvelutalossa on oma sijaisrinki, johon otamme yhteyttä paikkaamalla puutosvuoron. Tilanteita varten, kun henkilöstöä ei ole riittävästi kartoitamme palveluiden toteuttamisen olemassa olevalla henkilöstömäärällä. Tarvittaessa henkilöstö joustaa tarvittavien palveluiden toteuttamiseksi.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa. Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja – tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Palvelutalossa työskenteleviä terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sairaanhoitajat. Nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitajat.

4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41§:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyö tahoja ovat muun muassa erikoissairaanhoito, päivystyspoliklinikka, kotihoito, terveys- asema, HUS laboratoriot, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ostopalvelu, Seniori-info.

Yhteistyötä hoidetaan puhelimitse, sähköpostitse ja tapaamisin.

4.2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille. Asiakkaat käyvät toimitiloissa ohjatusti ja sovitusti. Palveluasumisessa asiakkaan kanssa tehdään vuokrasopimus. Vuokraan sisältyy omassa käytössä olevat huonetilat. Jokaisella palveluasuntojen asiakkaalla on oma asunto, jonka asiakas kalustaa mieleisekseen. Jokaisessa asunnossa on tupakeittiö, makuuhuone, wc-tila, parveke ja kellarissa varastokomero. Jokaisessa kerroksessa on oleskelutila. Alakerrassa on ruokasali, neuvotteluhuone, liikuntasali, saunat ja inva mitoitettut wc:t sekä verkkokellarit. Ulkona on käytäviä, tuoleja ja penkkejä liikkumiseen ja istumiseen.

Asiakas ostaa haluamansa pyykki- ja siivouspalvelun. Yleiset tilat siivotaan yöaikaan ja pyykkihuolto toteutetaan sovitusti.

Palvelutalon toimitilat ja toimintaympäristö on suunniteltu alkujaan palvelutaloksi.

Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa Palvelutalo Hopeakotkassa. Asuntoja on 96 ja ne ovat yksijöitä ja kaksioita. Huoneistot ovat keskiarvoltaan 42,5 m². Toimitiloihin on tehty tarkastus ennen toiminnan aloitusta vuonna 2008. Toimitiloja tarkastellaan säännöllisesti muun muassa hygienian näkökulmasta.

Talossa on tallentavat turvakamerat, joilla valvotaan kiinteistöjen ulko-ovia, sisäpihaa, pääaulaa sekä käytäviä. Käytön periaate on asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Valvontakameroilla ei seurata asukkaiden tai henkilökunnan kulkua. Kuva näkyy

reaaliaikaisesti toimistossa. Tarvittaessa tallennettu kuvamateriaali voidaan luovuttaa viranomaiselle. Tallenteisiin ei ole pääsyä muilla kuin esihenkilöillä.

Palvelutalossa on Onity lukitusjärjestelmä kaikissa ovissa, niin asukkaiden kuin henkilökunnan tiloissa. Avaimet ovat henkilökohtaisesti nimettyjä sekä asuntoihin, että henkilökunnan tiloihin. Sijaisten avaimille on paperinen käytönseuranta ja sijainen kuittaa aina avaimen käyttöönottaessaan sekä palauttaessaan työvuoron päättyessä. Avaimen sijaiselle luovuttaa työvuorossa oleva vakituinen työvuorolainen. Onity järjestelmän lukot rekisteröivät ja tallentavat lokitietoja. Lokitietoja käytetään epäiltäessä asiatonta kulkua ovesta. Lokitietoja voidaan tarkastella viranomaisen pyynnöstä.

Palvelutalossa on käytössä Hoitajakutsu Oy turvapuhelinjärjestelmä asiakasturvallisuuden lisäämiseksi asunnoissa. Turvahälytysjärjestelmästä tulee hälytys hoitajien turvapuhelimeen ja samalla aukeaa puheyhteys. Turvapuhelimien toimivuus testataan säännöllisin väliajoin. Turvarannekkeet testataan aina uuden asukkaan muuttaessa tai sairaalasta paluun jälkeen.

Palvelutalon palvelukiinteistöissä tehdään vuosittainen ja pitkäaikainen PTS-suunnitelma.

Palvelutalolla on ulkopuolinen huoltoyhtiö ja isännöitsijä, jotka huoltavat ja ylläpitävät kiinteistöä. Asuntoja ja kiinteistöä koskevat huoltopyynnot kerätään sovitusti, joita käydään läpi päivittäin.

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet tulevat asiakkaille Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä. Palvelutalon henkilökunta avustaa tarvittaessa apuvälineiden tarpeen kartoittamisessa ja käytössä. Apuvälineyksikkö huoltaa heiltä lainatut apuvälineet. Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet asiakas hankkii itse. Hoitohenkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa.

4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinällisistä laitteista velvoittaa, että lääkinällisten laitteiden käytön varmistamiseksi on nimetty henkilö. Sosiaalihuollon yksikössä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaala sängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit sekä laastarit.

Valviran määräyksessä. 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on

epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta: https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumuksetammattimaisillekayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettun tietojärjestelmän pitää täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset. Olennaisten vaatimusten täyttämistä ja niiden ylläpidosta on vastuussa tietojärjestelmän tuottaja.

Valviran valvomia sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiä ovat

- apteekkijärjestelmät
- Kanta-palvelu
- asiakastietojen välityspalvelut
- reseptijärjestelmät
- sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät
- terveydenhuollon potilasjärjestelmät

Espoon Eläkekotisäätiöllä on käytössään Domacare asiakastietojärjestelmä.

DomaCare-asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät luovat työntekijöille tehtävän mukaiset käyttäjätunnukset ja poistavat ne henkilön työsuhteen päätyttyä. Espoon Eläkekotisäätiöllä on päätetty eri käyttäjäryhmät ja heidän käyttöoikeuksien laajuudet. Fennoa-laskutusohjelmaan tulee tunnukset ohjelman pääkäyttäjältä, jota hallinnoi tilitoimistomme. Sähköpostikäytännöt ovat sellaiset, ettei mitään postia lähetetä niin, että siitä kävisi henkilön tunnistaminen (sotu) ilmi.

Työntekijät, jotka käyttävä edellä mainittuja ohjelmia perehdytetään normaalin perehdytys-ohjelman kautta näiden käyttöön ja tietoturva- ja salassapitovelvollisuuksiin. Jokainen työntekijä ja hallinto allekirjoittavat vaitiololupauksen.

Tarvittaessa käytetään turvapostia, jolla pystytään suojaamaan ao. tietojen leviäminen.

Lähetämme sopimus Apteekkiin asiakkaiden apteekkisopimukset.

Lääketilaukset ja/tai annosjakelupussi tilaukset sekä lääkemutokset toteutetaan EasyMedi järjestelmän ja talon turvapostin kautta.

Espoon Eläkekotisäätiön HR ohjelma Sympa, joka on vain esihenkilöiden käytössä ja

siihen antavat tarvittavat tunnukset HR-tunnukset omaavat työntekijät.

a) Toimintamallien koulutus ja perehdytys

Espoon Eläkekotisäätiölle on laadittu perehdytys ohjelma, jossa käydään uuden työntekijän kanssa tietoturvaan ja ohjelmiin liittyvät asiat. Henkilön tullessa Espoon Eläkekotisäätiölle töihin hänen osaamisensa kartoitetaan ja koulutukset liitteineen tallennetaan HR (Sympa)-ohjelmaan. Tähän ohjelmaan tallennetaan kaikki tulevat koulutukset, jolloin esihenkilön on helppo seurata henkilön osaamisen kehittymistä.

b) Tietojärjestelmien käyttökoulutus

Perehdytysohjelman mukaisesti käydään läpi eri tietojärjestelmät sen mukaan, mitä ao. henkilö tehtävässään tarvitsee. Perehdytysohjelma on kolmivaiheinen, ensin esihenkilö perehdyttää säätiön laajemman perehdytysohjelman mukaisesti, johon sisältyy tietoturva-asiat ja ohjelmat sekä vaitiolovelvollisuus. Tietoturvallisuus on osa Espoon Eläkekotisäätiön toiminnan laatua, joka perustuu lainsäädäntöön. Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluontoisia ja salassa pidettäviä. Lisäksi käydään läpi sähköpostin ja internetin käyttöoikeuden, jonka jälkeen työntekijä allekirjoittaa ao. paperit sekä DomaCaren käyttöopastuksen. Asiakkaiden tietojen käsittelyyn oikeutetut työntekijät saavat käyttää tietoja ja järjestelmiä työtehtäviensä laajuudessa. Palveluiden, käytettävät järjestelmät ja tiedot tulee olla luotettavia, oikeita ja ajantasaisia.

Perehdytyksen yhteydessä seurataan ja varmistetaan osaaminen lisäkouluttamisella ja opastuksella tehtävän mukaisesti. Tietoturvallisuudesta suoritetaan myös tentti syksystä 2024 lähtien. Kirjalliset ohjeet käyttöympäristön ja useiden järjestelmien yhteiset tietoturvakäytännöt löytyvät IMS- laadunhallintaohjelmasta.

a) Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa

Kaikki järjestelmän rekisterit ovat ulkoistettu, joten ongelmatilanteissa otamme yhteyttä IT-tukeen, joka on It-Voimala Oy:n Helpdesk.

b) Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus

Palvelutalo Hopeakotkassa on käytössä sähköinen DomaCare-asiakastietojärjestelmä, jonka hallinnointi tapahtuu pääkäyttäjien kautta. Henkilökohtaiset käyttäjäkohtaiset luvat myöntää esihenkilö aina työntekijälle suunnitelman mukaisesti. Työntekijä perehdytetään näin ohjelmiin perehdytysohjelman mukaisesti. Ohjelma päivitykset tulevat keskitetysti ohjelman toimittajilta tai it-tuesta. Jokaisesta Asiakkaasta laaditaan aikajärjestyksessä etenevä asiakaskertomus. Asiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Tarvittaessa korjaukset tehdään niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa.

Opiskelijoiden ohjaaja vahvistaa työharjoittelussa olevan opiskelija tekemät kirjaukset. Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne työntekijät, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Espoon eläkekotisäätiöllä on kirjallinen seloste henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuoja- ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen: stefan.heiskanen@eeks.fi puh. 040 458 0305

Espoon Eläkekotisäätiö sr on laadittu tietoturvan ja tietosuojaan käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma on päivitetty 28.8.2024.

Espoon Eläkekotisäätiölle on nimetty tietosuojavastaava, joka on toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen: stefan.heiskanen@eeks.fi p. 040 458 0305

Yleistä tietosuojasta annetussa asetuksessa määritellään useita oikeuksia, jotka otetaan huomioon prosesseissa ja toiminnoissa. Espoon Eläkekotisäätiö on sitoutunut huolehtimaan rekisteröityjen oikeuksista. EU: n GDPR: n ja Suomen lainsäädännön vaatimusten mukaan.

Espoon Eläkekotisäätiö:

- varmistaa, että rekisteröidylle tiedotetaan tiedonkeruun laajuudesta ja perustasta
- tiedotetaan henkilöille, joilla on pääsy tietoihin
- korjata virheet kerätyissä henkilötiedoissa, joko pyynnöstä tai tarvittaessa
- toimittaa kaikki asiaankuuluvat henkilötiedot määritellyssä muodossa rekisteröidylle hänen pyynnöstään
- poistaa kaikki henkilökohtaiset tiedot, kun lain mukainen tiedon tallennusaika on päättynyt

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) eli asiakastietolaki ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa. Asiakastietolailla on vaikutuksia myös Kanta-palveluihin.

Asiakastietolaki yhdenmukaistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa koskevia säädöksiä. Asiakastietolaki yhtenäistää ja selkeyttää mm. asiakas- ja potilastietojen luovutusta sekä sosiaalihuollon palveluissa kirjattavien potilastietojen käsittelyä.

Poikkeamista ilmoittaminen (90 §)

Tietoturvapoikkeama tarkoittaa tilannetta, jossa verkkopalvelussa tai -järjestelmässä ilmenee ongelma tietoturvaongelma. Tämä voi johtaa seurauksiin, joissa tietojen ja palvelujen käytettävyys voi vaarantua. Henkilötietojen tietoturva voi olla esimerkiksi luottamuksellisen materiaalin unohtuminen yleisesti saataville tai erityisiä henkilötietoryhmiä sisältäviä sähköpostia tai liitteen lähettämistä salaamattomana.

- Jos palvelunantaja tai apteekki havaitsee, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, sen on ilmoitettava asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle.

- Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palvelunantajan, apteekin, tietojärjestelmäpalvelun tuottajan tai tietojärjestelmän/hyvinvointisovelluksen valmistajan, Kelan tai THL:n ilmoitettava siitä Valviralle.

- Myös muu taho voi ilmoittaa Valviralle havaitsemistaan riskeistä.

- Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoittamisesta tietosuojavaltuutetulle säädetään tietosuoja-asetuksen 33 artiklassa.

Tietoturvapoikkeamasta ilmoitusta varten on poikkeamalomake, joka sisältää seuraavat tiedot:

- Poikkeaman havaitsemispäivämäärä ja -kellonaika
- Palvelun nimi, jota poikkeama koskee
- Tapa, jolla poikkeama voidaan todentaa
- Arvio poikkeaman vakavuudesta (erittäin vakava, vakava, merkittävä, vähäinen, ei tietoa)
- Muut tärkeät poikkeamaan liittyvät tiedot

Teknologiset ratkaisut

Kameravalvontaa käytetään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden sekä omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Säätiön johto vastaa kameravalvonnan asianmukaisesta käytöstä.

Osassa yksiköiden ulko-ovia ja väliovia on sähköinen lukitus. Ovet on lukossa virka-ajan ulkopuolella ja vierailijoiden kulkua ohjataan ovikellolla tai numerokoodeilla.

Palvelutalossa on käytössä turvapuhelin laite, joilla asiakkaat voivat hälyttää itselleen apua.

Hoitajakutsu mahdollistaa asiakkaalle yksinkertaisen tavan saada yhteys hoitohenkilökuntaan. Henkilökunta saa asiakkaan kutsun hälytysviestinä ja heillä on mahdollisuus ottaa puheyhteys hälyttäneeseen asiakkaaseen.

Paloturvallisuus on hoidettu palovaroittimilla ja osoitteellisilla paloilmoitinjärjestelmillä, joka automaattisesti ilmoittaa palohälytyksen hätäkeskukseen. Palvelutalossa on myös sprinklerijärjestelmä. Sprinklerijärjestelmä on automaattinen palonsammutusjärjestelmä, joka aloittaa palon sammutuksen

4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: toiminnanjohtaja Stefan Heiskanen:
stefan.heiskanen@eeks.fi puh. 040 458 0305

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- a) Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.
p.029 151 5838

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

- b) Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 5053050. Kuluttajaneuvonnan kanssa voi asioida myös yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa. Yhteydenottolomake löytyy osoitteesta <http://www.kkv.fi/asiointi/>

Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvele arkin klo 9.00–15.00

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) - antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja -arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

Muistutus toimitetaan ensisijaisesti aina esihenkilölle ja toiminnanjohtajalle.
Epäkohdista tiedotetaan aina myös toiminnanjohtajaa.

Palvelutalon kokouksessa sovitaan muutokset, aikataulu ja seuranta. Kantelu- ja valvontapaatokset käsitellään säätiön hallituksessa. Yksityisen henkilön antama muistutus käsitellään mahdollisimman pian. Viranomaispyynnöt käsitellään pyydetyssä ajassa.

4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautetta hoidosta ja palvelusta tulee työntekijöille ja esihenkilöille pääsääntöisesti suullisesti joko paikan päällä tai puhelimitse sekä sähköpostilla. Palautetta saadaan myös arjen asiakas- ja omaiskontakteissa. Tyytyväisyys kysely tehdään vuosittain. Asiakkailta ja omaisilta saatu palaute on tärkeää hoidon ja palvelun laadun parantamiseksi ja edelleen kehittämiseksi. Käytössä on myös palautelomake, jolla asiakas tai omainen voi kertoa mielipiteensä ja palautteen Palvelutalon palvelusta.

Jos asiakas tai omainen on tyytymätön annettuun hoitoon tai kohteluun, toivotaan hänen ottavan asiasta yhteyttä välittömästi esihenkilöön tai toiminnanjohtajaan, jotta asia saadaan käsiteltyä ja selvitettyä mahdollisimman pian. Muistutus- ja kanteluprosessi vie oman aikansa ja voi kestää pitkään, ennen kuin kantelu on käsitelty. On siis tärkeää, että mahdolliset väärinkäsitykset, laiminlyönnit tai hoidossa tapahtuneet puutteet ja virheet voidaan korjata saman tien.

Palautteisiin vastataan mahdollisimman pian, kuitenkin vähintään kahden viikon sisällä.

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kaikki palaute otetaan rakentavassa hengessä vastaan. Palaute käsitellään joko yksittäisen työntekijän kanssa, tiimipalaverissa ja/tai johtoryhmässä. Jos palautteen antaja toivoo palautteeseen vastaamista, vastataan palautteen antajalle mahdollisimman pian.

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 Riskienhallinnan vastuut

Esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

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.

4.3.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan asiakasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakasta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Näimme riskienhallinnan ja omavalvonnan koostuvan:

- Omavalvontasuunnitelmasta
- Turvallisuus- ja riskienhallintakäytänteistä
- Valmiussuunnitelmasta
- Tietoturvasuunnitelmasta
- Työsuojelun toimintaohjelmasta
- Työterveyshuollon työpaikkaselvityksestä
- Turvallisuuskävely
- Koulutussuunnitelmasta
- Perehdytysuunnitelmasta
- Poikkeamailmoituslomakkeesta
- Henkilökunnan ilmoituslomakkeesta
- Lääkehoitosuunnitelmasta
- Turvallisuusohjeesta, pelastussuunnitelmasta ja poistumisturvallisuusselvityksestä
- Kirjaamisesta
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeesta
- Asiakkaiden omaisuuden käsittelystä, säilyttämisestä ja seurannasta
- Rajoitustoimenpidekirjauksesta
- RAI-arviointijärjestelmästä
- Hoitotyön mitoituksen seurannasta

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki 741/2023) 29§:n velvoite

30§ Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava esihenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun tai hoidon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista.

Espoon Eläkekotisäätiön on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palvelutalon omavalvontasuunnitelmaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 30§).

Menettelyohjeet ilmoitusvelvollisuudesta ja sen tiedottamisesta henkilöstölle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ja 30§ mukaisesti

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§) velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä esihenkilölle, jos he työssään 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 toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja esimerkiksi pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan poikkeamailmoitus. Henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt. Poikkeamailmoituksella ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen

Asiakkaan turvallisuus voi vaarantua myös esimerkiksi silloin, kun asiakkaan osallisuus ei toteudu tai palvelut eivät vastaa palveluntarpeeseen. Mikäli kuitenkin toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti asiakkaille vahingollista, tulee epäkohtiin puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottajan 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.

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään erillisellä ilmoituslomakkeella, joka löytyy Y-aseman yhteiset kansioista. Täytetty lomake toimitetaan viipymättä esihenkilölle.

Esihenkilöiden tehtävänä on rakentaa luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria, joka tukee avointa keskusteluilmapiiriä. Työilmapiirin ollessa hyvää, pystytään palautteita, poikkeamia ja läheltä piti tilanteita sekä haittatapahtumia käsittelemään rakentavasti ja toimintaa kehittäen. Ilmoituksen voi tehdä esihenkilölle suullisesti, sähköpostitse tai poikkeama lomakkeella.

Laissa ilmoitetut menettelyohjeet on käyty henkilökunnan kanssa läpi. Nolla-toleranssin periaatteen mukaan kaltoin kohteluun puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemastaan kaltoinkohtelusta esihenkilölle. Esihenkilö keskustelee kaikkien osapuolien kanssa. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Työntekijän kohdellessa kaltoin asukasta toimitaan säätiön henkilöstöohjeiden mukaan. Jos omaisen epäillään kohtelevan asukasta kaltoin fyysisesti tai psyykkisesti, järjestetään hoitokokous. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, järjestetään hoitokokous, johon osallistuu moniammatillinen tiimi, sosiaalityöntekijä ja lääkäri tarvittaessa. Jos omainen kohtelee taloudellisesti asukasta kaltoin, henkilökunta ottaa yhteyttä oman alueen sosiaalityöntekijään. Mikäli toinen asukas kohtelee kaltoin asukasta, selvitetään tilanne ja mietitään keinot kaltoin kohtelun lopettamiseksi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tapahtumat kirjataan välittömästi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tunnistamaansa riskiin heti ja tarvittaviin toimenpiteisiin tuleen ryhtyä. Esihenkilölle tulee ilmoittaa tapahtuneesta ja/tai muulle vastuu henkilölle viipymättä.

- Asiakasturvallisuusilmoitus: asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle

-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.

-Asiakaspalautteiden, muistutusten ja selvityspyyntöjen avulla tunnistetaan erityisesti annettuun hoitoon ja sen laatuun liittyviä riskejä ja puutteita.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa käydään läpi kaikki epäkohtailmoitukset ja esille nousee kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma siitä, miten ja kenen toimesta asia saadaan kuntoon. Korjaavilla toimenpiteillä, kuten

toiminta tapojen, menettelytapojen muuttamisella turvallisemmaksi, pyritään välttämään havaittu laatu poikkeaman, haittatapahtumien ja läheltä-piti-tilanteiden toistuminen jatkossa.

Haittatapahtumat korjaavat toimenpiteet ja seuranta kirjataan omalle lomakkeelle. Tiimipalavereissa esihenkilö tiedottaa korjaavista ja sovituista toimenpiteistä ja asia kirjataan palaverimuistioon. Tarvittaessa muutetaan toimintamallia. Tehtyjen muutosten vaikutusta seuraa esihenkilö. Hän seuraa ilmoitusten kokonaismäärää, sisältöä ja kehitystä.

Yksittäistä henkilöä koskevissa asioissa esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen/läheiseen. Tarvittaessa laaditaan kirjallinen vastine.

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta pienentää riskin suuruutta ja riskin suuruus muuttuu riskienhallinnan kautta. Kun vaaratekijä poistetaan tai sen vaikutukset saadaan paremmin hallintaan, muuttuu myös sen aiheuttama riski. Riskin suuruus muuttuu sen mukaan, kuinka vaaran aiheuttaman tapahtuman todennäköisyys muuttuu, tai kuinka tapahtuman seurauksia saadaan lievennettyä. Riskillä on siis tietty suuruus siinä vaiheessa, kun se tunnistetaan, mutta riskienhallinnan toimenpiteiden jälkeen suuruus ei ole enää sama. Muutos kertoo siitä, kuinka tehokkaat toimenpiteet ovat olleet.

Riskin pienentämiseksi tehtävien toimenpiteiden toteuttaminen on osa riskienhallintaa. Tavoitteena on löytää parhaat mahdolliset keinot riskien hallintaan/pienentämiseen. Toimenpiteen arvioinnissa on hyvä tarkastella sen toteuttamisen mahdollisuuksia, kuten kustannuksia tai muita edellytyksiä, sekä toimenpiteen vaikuttavuutta. Pelkkä tiedottaminen tunnistetusta riskistä ei riitä toimenpiteeksi, jolla riskiä voidaan hallita/pienentää, vaan jotain pitää tehdä havaitulle vaaratekijälle, kuten pyrkiä poistamaan se tai vähentämään sen aiheuttamien seurausten todennäköisyyttä tai vakavuutta. Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla. Epidemiatilanteissa konsultoidaan kaupungin hygieniahoitajaa ja/tai ryhmäkodin hygieniavastaavaa. Vierailut rajoitetaan taikielletään epidemian aikana sen hetkisen päivitetyn valtakunnallisen ohjeen mukaisesti. Espoon Eläkekotisäätiölle on hankittu Nocospray – desinfiointilaite, jota voidaan käyttää epidemiatilanteissa tilojen desinfiointiin.

Influenssaan sairastumista voidaan ehkäistä hygieniatoimin ja rokotuksilla.

Infektio tautien ohjeistus: <https://www.thl.fi/fi/web/infektiotaudit>.

4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettavien palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Alihankintana ostettujen palveluiden valvonnasta ja reklamaatioista vastaa Espoon Eläkekotisäätiö. Tarvittaessa pidetään palaveri toiminnan parantamiseksi.

4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnitelmat ovat oleellinen osa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Jatkuvuudenhallinta on toimintaa, jossa uhkaavat riskit on tunnistettu ja arvioitu niiden vaikutus sekä organisaation sisäisissä että ulkoisissa toimintaketjuissa.

Valmiuslain mukaan on varmistettava tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin

Varautumissuunnitelma on päivitetty: 26.01.2024

Erityistilanteisiin on ohjeet, joita on käyty työntekijöiden kanssa läpi työpaikka kokouksissa.

Turvallisuuden varmentaminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mmm. poistumissuunnitelman sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelman tekemistä. Palvelutalon turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä poistumissuunnitelma ovat pelastusviranomaisten hyväksymiä ja tarkastamia. Määräaikaiset palotarkastukset suoritetaan pelastuslaitoksen toimesta säännöllisesti.

Palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty: 8.5.2024

Poistumissuunnitelma on päivitetty: 8.5.2024

Pelastuslaissa (379/2011) säädetään muun muassa laitosten velvollisuudesta osallistua pelastuslaitoksen johdolla pelastustoiminnan suunnitteluun sekä toimimaan onnettomuus- ja vaaratilanteissa niin, että pelastustoiminta voidaan toteuttaa tehokkaasti.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

5.1.1 Ravitsemus

Palvelutalossa on oma ravintola, jossa asiakkailta on mahdollisuus ruokailla. Ruoka valmistetaan ruuanvalmistuskeittiössä koulutetun henkilökunnan toimesta. Mikäli asiakas ei halua tai jaksaa tulla ruokaravintolaa, hänellä on mahdollisuus saada lounas ja päivällinen kotiin. Asiakas voi valita kahdesta lounasvaihtoehdosta mieleisen. Ruoan käsittelystä on keittiössä omavalvontasuunnitelma, jota noudatetaan. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokailussa. Lounaan lisäksi asiakkaille on tarjolla aamupuuro, kahvia ja leivonnaisia ravintolan aukioloaikana. Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan

sovitusti ja tarvittaessa tehdään MNA-arviointi. Tarvittaessa seuraamme yö paaston pituutta.

Henkilökunta arvioi asiakkaan ravitsemustilan, huomioi erityisruokavaliot, lisäravinteiden tarpeet ja mieliruuat. Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan tarvittaessa (mm. muistisairaat).

Palvelutalossa asiakkaat voivat tilata ateriapalvelun itselleen. Ruokatarvikkeet asiakkaat tilaavat joko itse tai omaisten avulla.

5.1.2 Hygieniäkäytännöt

Hygieniäkäytäntöjen tarkoituksena on luoda turvallinen työympäristö työntekijöille. Asiakkaan avuntarve kirjataan hoitosuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan päivittäin ja avuntarve dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Palvelutalossa on hygieniayhdyshenkilö, joka tiedottaa muulle henkilökunnalle uusista käytännöistä. Työntekijät noudattavat työskennellessään tavanomaisia varotoimia, kuten hyvää käsihygieniaa, oikeaa suojainten käyttöä ja aseptista työskentelytapaa. Hyvään käsihygieniaan kuuluu käsien hoito, siistit, lyhyet ja lakattomat kynnet. Hoito- ja asiakastyössä sormusten, kellojen ja aktiivirannekkeiden yms. käyttö on kielletty. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus työntekijöillä, asiakkailta ja heidän läheisillään sekä muilla vierailijoilla.

Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla joudattamalla hygieniaohjeita. Henkilökunnalla on käytössä suojavaatteet, suojakäsineet, kengänsuojukset sekä käsihuuhte. Epidemiatilanteissa konsultoidaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa. Tarvittaessa vierailuja rajoitetaan epidemian aikana.

Palvelutalossa on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniakoulutuksiin ja tiedottaa muulle henkilökunnalle uudet käytännöt.

Palvelutalossa on siivoussuunnitelma, jossa on kuvattu eri tilojen siivottavat kohteet, puhdistustapa ja -tiheys sekä käytettävät puhdistus- ja desinfiointiaineet. Asiakkaiden asunnot siivotaan sovitusti ja yhteiset tilat siivotaan suunnitelman mukaan. Hyvä hygienia- ja siivouksen taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Epidemioita ehkäisemme hyvän käsihygienian avulla. Epidemiatilanteissa konsultoidaan kaupungin hygieniahoitajaa ja/tai ryhmäkodin hygieniavastaavaa. Vierailut rajoitetaan taikielletään epidemian aikana sen hetkisen päivitetyn valtakunnallisen ohjeen mukaisesti. Espoon Eläkekotisäätiölle on hankittu Nocospray – desinfiointilaite, jota voidaan käyttää epidemiatilanteissa tilojen desinfiointiin.

Influenssaan sairastumista voidaan ehkäistä hygieniatoimin ja rokotuksilla.

Infektiotautien ohjeistus: <https://www.thl.fi/fi/web/infektiotaudit>.

Tehtyjen muutosten vaikutusta seuraa esihenkilö. Hän seuraa ilmoitusten kokonaismääriä, sisältöä ja kehitystä.

Yksittäistä henkilöä koskevissa asioissa esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen/läheiseen. Tarvittaessa laaditaan kirjallinen vastine

THL ohjeistaa valtakunnallisesti hygieniasta ja infektio-taudeista (<https://www.thl.fi/fi/web/infektiotaudit>).

5.1.3 Terveyden- ja sairaanhoito

Kiireetön sairaanhoito toteutuu oman henkilökunnan toimesta. Asiakkailta on omat lääkärit joko terveysasemalla tai yksityisellä puolella. Vakituinen henkilökunta huolehtii asiakkaan kokonaisvaltaisesta hoitosuunnitelman mukaisesta hoidosta; esim. voinnin, painon, verenpaineen, pulssin ja lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta. Sairaanhoitaja varmistaa, että tarvittavat tutkimukset ja verikokeet otetaan. Seurannat kirjataan DomaCare-asiakastietojärjestelmään ja ne tiedotetaan sovitusti lääkärille.

Asiakkaiden voinnin muuttuessa voimme ottaa yhteyttä Liikkuvan Sairaalan sairaanhoitajaan sovitun ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi joillakin asiakkailla on myös hoitosuhde kotisairaalaan.

Kiireellisessä tapauksessa soitamme ambulanssin paikalle ja ensihoidon asiantuntijat päättävät jatkotoimenpiteistä. Mikäli asiakas lähtee päivystykseen, annamme hoitajan läheteen ensihoitajien mukaan. Lähete informoi vastaanottavaa yksikköä asiakkaan toimintakyvystä, lähettämisen syyn ja lähettävän yksikön yhteystiedot. Yksikön kansliassa on ohjeet, miten henkilökunnan pitää toimia äkillisessä kuoleman tapauksessa.

Asiakkaat käyttävät joko kunnallisia tai yksityisiä hammashoitopalveluita oman toiveensa mukaan. Asiakkaat itse tai omaiset huolehtivat hammaslääkärikäynneistä. Tarvittaessa palvelutalon hoitohenkilökunta voi avustaa hammaslääkäriajan varaamisesta

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilöt ovat hoitava lääkäri, sairaanhoitaja ja muut hoitajat sekä esihenkilö.

5.1.4 Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa, joka on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa (Terveydenhuoltolaki 1326/2010). Lääkehoitoa ohjaavat lait ovat samat kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisille ja julkisille toimipaikoille. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja

aina kun toiminta muuttuu. Lääkehoidon suunnitelma perustuu Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin laitoksen Turvallinen lääkehoito-opas, joka on Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6.

Palvelutalovastaava laatii lääkehoitosuunnitelman. Sopimuslääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman vuosittain. Palvelutalovastaava yhdessä palveluvastaavan kanssa ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 2.7.2024.

Kotisairaanhoidon lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on yhtenäistää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, selkiyttää lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä vastuunjako ja määrittää ne lääkehoidon vähimmäisvaatimukset, joiden tulee toteutua kaikissa työvuoroissa. Lääkehoitosuunnitelma on sisällöltään sellainen, että sitä voidaan ongelmitta toteuttaa käytännössä.

Palvelutalo Hopeakotkassa ei ole rajattua lääkevarastoa, van asiakkailta on omat henkilökohtaiset lääkkeensä.

Potilasturvallisuutta lääkehoidon osalta lisää koneellinen lääkkeiden annosjakelu. Lääkkeiden annosjakelupalvelun piiriin ei kuitenkaan kaikkia lääkkeitä voida annostella koneellisesti. Näitä lääkkeitä ovat esimerkiksi antibiootit. Nämä lääkkeet jaetaan dosettiin asiakkaalle ja säilytetään asiakkaan kotona useimmiten lukituissa lääkekaapissa. Sopimusapteekki huolehtii myös reseptien uusimisesta. Asiakkaiden lääkkeet toimitetaan valmiiksi kerta-annoksiksi lääkepusseihin jaettuna apteekin toimesta. Hoitajat vievät valmiiksi annostellut annospussirullat asiakkaille kotiin viikon välein. Lääkkeiden tilaus toteutetaan yhteistyöapteekista Easymed - ohjelman avulla. Akuutit lääketilaukset apteekki toimittaa toimintaohjeen mukaisesti palvelutaloon. Lääkejäte palautetaan myös erillisen toimintaohjeen mukaisesti.

6 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

6.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä esihenkilöiden ja työntekijöiden kanssa. Henkilökunta osallistuu soveltuvin osin omavalvonnan tekemiseen ja laatimiseen. Uuden työntekijän veloitetaan lukea päivitetty omavalvontasuunnitelma, joka löytyy kanslian kansiossa. Omavalvontasuunnitelman lukemisen varmistamiseksi pyydämme kirjaamaan lukukuittauksen, näin varmistetaan omavalvonnan ymmärrys.

Tiimipalavereissa käsitellään päivitetty omavalvontasuunnitelma, josta laaditaan muistio.

6.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

6.2.1 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Palvelutalo Hopeakotkan ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotisivuilla www.eeks.fi. Palvelutalo Hopeakotkan pääaulan ilmoitustaululla.

Tarvittaessa se tallennetaan myös muihin järjestelmiin, kuten esimerkiksi PSOP-järjestelmään. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia. Jokainen työntekijä lukee päivitetyn omavalvontasuunnitelman ja merkitsee sen tehtyään lukukuittauksen.

6.2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään esihenkilön yhdessä henkilökunnan toimesta, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Esihenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa huomataan puutteellisuuksia, suoritetaan korjaavat toimenpiteet asian saattamiseksi kuntoon. Omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä laaditaan seurantaraportti neljän kuukauden välein.

Kuitenkin omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden viielein (1–4, 5–8, 9–12) ja aina tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvonnan toteutumista seurataan päivittäin arkityössä.