

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Kymijoen Hoiva ry</b>	Kunnan nimi: Kouvola
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0523535-1	Kuntayhtymän nimi: Kymenlaakson sosiaali- ja terveys- palvelujen kuntayhtymä, KymSote
	Sote -alueen nimi: Eteläinen sosiaali- ja terveysalue
Toimintayksikön nimi <b>Rantakoti Orvokki</b>	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen  Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Kotkantie 41 48210 Kotka	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneiden sosiaalipalvelut, 8 asukaspaikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite  Valtatie 10	
Postinumero 46900	Postitoimipaikka Inkeroinen
Toimintayksikön vastaava esimies  Marja-Terttu Riihela	Puhelin  040 356 5209
Sähköposti <a href="mailto:marja-terttu.riihela@kymijoenhoiva.fi">marja-terttu.riihela@kymijoenhoiva.fi</a>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)  1.9.2008	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneiden sosiaalipalvelut	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Palvelua ei tuoteta alihankintana.	

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

### Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammanhuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

### Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Tehtävämme on tuottaa Rantakoti Orvokissa asukkaillemme laadukasta, yksilöllistä ja mahdollisimman itsenäisen elämän mahdollistavaa ympärivuorokautista asumispalvelua. Asumispalvelu ja hoito perustuvat yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan jossa narratiivisen hoitotyön ajattelumallin mukaisesti kunnioitetaan eletyn elämän toiveita, tapoja ja tottumuksia. Rantakoti Orvokki on asukkaidemme loppuelämän turvallinen koti, jossa fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioidaan yksilöllisesti. Toimintaa suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään yhdessä asukkaidemme, heidän omaistensa ja moniammatillisen työryhmän kanssa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

### Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot

**Kymijoen Hoiva ry:n toiminta perustuu yhdessä laadittuihin arvoihin. Arvoiksemme olemme valinneet yhteisöllisyyden, itsemääräämisoikeuden, yksilöllisyyden, turvallisuuden ja omatoimisuuden.**

### Yhteisöllisyys

Kymijoen Hoiva ry:n keskeinen arvo koko toiminnalleen on yhteisöllisyys. Yhteisöllisyys näyttäytyy keskinäisenä luottamuksena ja tukena, aitona auttamishaluna, jokaisen huomioon ottamisena, ymmärtämyksenä, hyvinä käyttäytymistapoina ja yhteishenkenä. Yhteisöllisyys koskee niin asiakkaiden keskinäisiä suhteita kuin suhteita omaisiin ja henkilökuntaan kuin myös henkilökunnan keskinäisiä suhteita.

Yhteisöllisyys tarkoittaa Orvokin asukkaalle mahdollisuutta vaikuttaa itse suoraan oman elämänsä suunnitteluun oman yhteisönsä arvostettuna ja täysivaltaisena jäsenenä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Osallistuminen yhteiseen elämään arjessa mahdollistetaan, mutta asukkaalla on vaikuttamismahdollisuus myös silloin, jos hän ei halua osallistua tai haluaa tehdä asian toisin. Yhteisöllisyys tarkoittaa meillä arjessa tapahtuvaa valinnanvapautta ja ihmiselämän moraalisia ja eettisiä periaatteita kunnioittavaa kohtaamista sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta asumisyksikön jäsenenä.

### Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Se ilmenee mahdollisuutena vaikuttaa asioihin, ilmaista itseään, tulla kuulluksi ja kieltäytyä tarjotuista tilanteista. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen saattaa olla erittäin haasteellista esimerkiksi etenevää muistisairautta sairastavan henkilön kohdalla, jolloin ajoittain joudutaan tekemisiin myös vastentahtoisten hoitotilanteiden kanssa. Tällöin ammatillisesti toimiva työryhmä osaa toimia luovuutta käyttäen, inhimillisyyttä, ammattitietoa ja lainsäädäntöä, ohjeita ja määräyksiä noudattaen kaikissa tilanteissa. Tulevan sosiaali- ja

terveysalan itsemääräämisoikeuslainsäädännön perusvaatimukset on huomioitu jo nyt Orvokin arjessa suojatoimenpideohjeistuksen avulla, sekä mm. HOITOS-palavereissa yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa suunnitelmallisena asumistoiveiden kirjaamisen. Asukkaan voimavarakeskeisenä hoidon suunnitteluna huomioidaan asukkaan kykyä toimia mahdollisimman itsenäisesti omien toiveidensa mukaisesti suojatoimenpideohjeistuksen mukaiset turvallisuusnäkökulmat huomioiden.

Itsemääräämisoikeus edellyttää asukasta kunnioittavaa kohtaamista, arvostusta, mikä näkyy arjessa asukkaan voimavara- ja lähtöisenä hoitotyönä. Tuemme Rantakoti Orvokissa asukkaidemme itsemääräämisoikeutta mahdollistamalla asukkaan mielipiteiden kuulemisen yhteistyössä perheiden kanssa aramme suunnitellen. Toivekarttoihin kerätyt eletyn elämän toiveet ja mieltymykset siirtyvät hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja asukkaan vastuuhoidtaja huolehtii oman asukkaansa toiveiden huomioimisesta arjessa. Pienilläkin vaikuttamismahdollisuuksilla nostetaan asumisen laatua merkittävästi ja niiden avulla tuotetaan kokemus aidosta arvostuksesta ja kunnioituksesta. Päivittäisen kohtaamisen tulee olla tasa-arvoista, ammatillista ja asukasta osallistavaa toimintaa.

### **Yksilöllisyys**

Itsemääräämisoikeuden peruseriaatteiden mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kohdelluksi niin, että hänen henkilökohtaista elämänsä historiaansa, hänen muistojaan ja kokemuksiaan, hänen henkilökohtaisia elämyksiään nykyisyydessä ja hänen tulevaisuudensuunnitelmiaan ja käsityksiään kunnioitetaan. Tämä näkyy käytännön hoidossa ja huolenpidossa pyrkimyksenä oppia tuntemaan asiakas kokonaisuutena sekä yksilöllisten toiveiden ja tapojen mahdollisuuksien mukaisena kunnioittamisena. Yksilöllisyyttä tuetaan mm. myös sillä, että tehostetun palveluasumisen asiakas käyttää omia vaatteitaan ja kalustaa asuntonsa omilla tavaroillaan; myös tutut harrastustoiminnat pyritään säilyttämään osana laadukasta asumispalvelua (esimerkiksi lehtien, kuvakirjojen ja elokuvien avulla). HOITOS-palavereissa mitataan ja arvioidaan hoidon onnistumista yksilöllisten toiveiden mukaisesti sen perusteella, miten muuttovaiheessa (tai myöhemmin) asukkaalle on kirjattu ns. narratiivisen hoitotyön periaatteiden mukaisesti hänen omat toiveensa asumiselle.

### **Turvallisuus**

Turvallisuus muodostuu fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Fyysistä turvallisuutta tuetaan järjestämällä ympäristö mahdollisimman turvalliseksi ja käyttämällä tarvittaessa erilaisia apuvälineitä. Henkinen turvallisuuden tunne syntyy hyväksyvistä ja rauhallisista ilmapiiristä ja sosiaalinen turvallisuus yhteisöllisyydestä.

Orvokissa noudatetaan v.2015 laadittua Suojatoimenpideohjeistusta, joka on Kouvolan kaupungin hyväksymä toimintamalli tehostetun palveluasumisen yksiköihin Kymijoen Hoiva ry:llä. Suojatoimenpideohjeistus sisältää toimintaohjeet itsemääräämisoikeuslain edellyttämällä tavalla ennaltaehkäisemään tapaturmia ja suojaamaan asukkaita arjessa; tähän liittyen kaikille asukkaille pyydetään tarvittaessa hoitavan lääkärin allekirjoittama suojatoimenpidelupa kaikista rajoitustoimenpiteistä (esim. ylösnostetut sängynlaidat tai turvavyön käyttö pyörätuolissa). Kymijoen Hoiva ry:lle 2015 perustettu suojatoimenpidetyöryhmä on huolehtinut vuosien 2015-2019 aikana uusien ohjeistusten jalkauttamisesta kentälle hoitohenkilöstön ja asukkaiden tietoon ja käyttöön, valvonut yhteistyössä yksikön esimiehen kanssa Effic LifeCare -kirjausten toimivuutta/ asianmukaisuutta ja tehnyt aktiivista tapaturmien ennaltaehkäisytyötä. Suojatoimenpidetyöryhmään on kuulunut hoitohenkilöstöä kaikista Kymijoen Hoiva ry:n tehostetun palveluasumisen yksiköistä moniammatillisesti, ja työryhmä on kokoontunut säännöllisesti sekä aina tarpeen mukaan.

### **Omatoimisuus**

Omatoimisuutta tuetaan asukkaan toimintakykyä ylläpitävällä toiminnalla, joka toteutuu jokapäiväisissä toimissa asiakkaan voimavarojen mukaisena tukemisena. Tämän kuntouttavan työotteen lisäksi toimintakykyä ylläpitävää toimintaa toteutetaan myös monenlaisena virkistystoimintana niin fyysisen, henkisen

kuin sosiaalisenkin toimintakyvyn tukemiseksi. Kymijoen Hoiva ry:llä toimiva viriketyöryhmä on kokoon-  
tunut säännöllisesti arvioimaan ja suunnittelemaan asukkaiden omatoimisuutta ylläpitävän laadukkaan  
viriketoiminnan tuottamiseen liittyviä asioita. Omatoimisuutta Orvokissa valvotaan myös HOITOS-pala-  
vereiden päivitysten yhteydessä ja se on tärkeä osa asukkaidemme omien vastuuhoidajien työtä.

### RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asi-  
akkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyh-  
teisössä 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

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle  
asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta  
epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analy-  
sointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omaval-  
vonnan osa-alueille.

#### Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omaavonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tie-  
toa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.  
Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii akti-  
ivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitel-  
man laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, ky-  
kyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri  
ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omaavonnan suunnitteluun, toteutta-  
miseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinta on osa laadukkaasti tuotettua asumispalvelua. Riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmä-  
tasolla sekä työsuojelutoimikunnan yhteistyöllä. Yksiköiden esimiehet arvioivat hoitoon liittyviä riskiteki-  
jöitä myös pikkujohtoryhmätasolla yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

Asumisyksiköiden henkilöstö saa tiedon havaituista riskitekijöistä yksiköiden viikkopalavereissa sekä  
toiminnan kehittämispäivien yhteydessä, sekä aina akuutissa tilanteessa välittömän palautteen, jonka  
perusteella aloitetaan toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi.

#### Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

#### Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Rantakoti Orvokin hoitohenkilöstö toteuttaa päivittäin epäkohtien havainnointia ja ilmoittamista OP-Poh-  
jolan ohjelman avulla. Ohjelma ilmoittaa havaitun epäkohdan esimiestasolle, joka varmistaa toimenpi-  
teisiin ryhtymisen. Lisäksi henkilöstö ilmoittaa akuutit tilanteet suoraan myös puhelimitse ja s-  
postin avulla. Kaikki OP-ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa yksikön viikkopalavereissa joka viikko.

Asumisturvallisuuden liittyvät riskitekijät on arvioitu myös erilaisten työryhmien palavereissa, esimer-  
kiksi apuväline-, suojatoimenpide- ja TAPE -työryhmissä, joissa on ollut mukana hoitajia kaikista asu-  
misyksiköistämme. Näin olemme yhdessä opetelleet yhdessä tunnistamaan toimintaan liittyviä riskite-  
kijöitä, oppimaan uutta ja kehittämään yhdessä toimintaamme yhä laadukkaammaksi.

Työsuojeluorganisaatio kokoontuu säännöllisesti tutkimaan tehtyjä tapaturma- ja haittailmoituksia ja vie tarvittavat asiat eteenpäin käsittelyyn. Työsuojelu on aktiivisesti yhteydessä yksiköiden esimiehiin havaitessaan korjaamista vaativia hoitotilanteita yms. ilmoituksia, joiden perusteella asumisturvallisuus saattaisi vaarantua.

Hoitotyön esimiehet kokoontuvat säännöllisesti pikkujohtoryhmätasolla keskustelemaan myös näistä tilanteista yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti olemme ohjeistaneet henkilöstöä ilmoittamaan esimiehelle kaikki havaitsemansa epäkohdat ja riskitekijät, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai hoidon laatuun. Epäkohtia voivat olla esim. asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asiakkaalle vahingolliset toimet. Kaltoinkohtelua on mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

#### **Riskien käsitteleminen**

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. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

#### **Lääkepoikkeamat;**

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan välittömästi lääkepoikkeaman havaittuaan hoitotyön esimiehelle tai sairaanhoitajalle ja konsultoimaan tarvittaessa lääkäriä. Asukkaalle kerrotaan poikkeamasta, sen aiheuttamista toimenpiteistä ja mahdollisista vaikutuksista asukkaan henkiset kyvyt huomioiden. Asukkaan niin halutessa tai hoitosuunnitelman mukaista sopimusta noudattaen ilmoitetaan poikkeamasta myös lähiomaiselle.

Poikkeama kirjataan potilastietojärjestelmään sekä sähköisesti täytettävään OP Pohjola riskinhallinta ohjelmaan, joka lähettää ilmoituksen edelleen esimiehelle käsittelyä varten. Poikkeamaraportit käsitellään lisäksi työyksikön viikoittaisessa palaverissa oppimisen ja lääkehoidon kehittämisen kannalta. Yhteisessä keskustelussa etsitään tapahtumaan johtaneita syitä, keinoja poikkeamien ehkäisemiseksi ja opitaan poikkeamien hoitotapoja. Samalla arvioidaan henkilöstön lisäkoulutuksen tarvetta, työoloja ja työnjakoa koskevia kysymyksiä.

Lääkepoikkeamatilastojen perusteella yksikön esimies ja sairaanhoitaja löytävät ne lääkehoitoon liittyvät kehittämiskohteet, joihin on tarvetta panostaa erityisesti. Esimies ja sairaanhoitaja tuovat tiedon kehittämisaikataulusta yksikön viikkopalaveriin ja kehittämispäiviin, akuuteissa tilanteissa kentälle heti.

**Uhka- ja väkivalta ;** Uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohje löytyy yksikön työsuojelukanssiosta.

**Tapaturmien seuranta TAPE.** Yksikkömme on ollut mukana Kouvolan seudun tapaturmahankkeessa. Seuraamme ja kirjaamme ylös kaikki asukkaille sattuneet tapaturmat, nyt 1.1.2019 alkaen OP-järjestelmän avulla. Tapaturman sattuessa hoitaja kirjaa OP-järjestelmään kaikki tapahtumaan liittyvät tiedot (aika, paikka, tapahtumakuvaus, tapaturman seuraukset yms.). OP-järjestelmästä yksikön esimies saa ilmoituksen tapahtuneesta ja saa myös tilastotietoa esim. halutulta ajanjaksolta tapaturmien määristä.

#### Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Kymijoen Hoiva ry:n kaikissa yksiköissä noudatetaan Varhaisen välittämisen mallin –toimintaohjetta, joka velvoittaa esimiehen ryhtymään nopeisiin toimenpiteisiin kaikkien havaittujen epäkohtien kohdalla. Myös työsuojeluorganisaation ohjeistusten avulla päästään selkeään laadunvalvonnan kehittämistyöhön sekä kirjallisten ohjeiden perusteella konkreettisiin toimiin silloin, jos havaitaan esim. laiminlyöntejä.

Riskitekijöiden tunnistaminen on jatkuva kehittämis- ja oppimisprosessi, jota yksikkömme henkilöstö tekee arjessa koko ajan. Toiminnan laadun arviointi kuuluu toimintakulttuuriimme, ja pidämme tätä yllä viikoittain viikkopalaverissamme riskitekijöitä yhdessä arvioiden. Riskien arviointia myös perehdytetään uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille, joilta saatua palautetta yhdessä moniammatillisesti arvioimme ja muutamme tarvittaessa toimintamallejamme.

#### Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Kaikki esille tulleet poikkeamailmoitukset arvioidaan annettujen ohjeistusten ja määräysten valvonnalla. Jos havaitaan laiminlyöntejä määräysten ja ohjeiden noudattamisessa, kyseinen toimintaohje/ määräys käsitellään työyhteisössä huolella uudelleen ja varmistetaan, ettei tilanne pääse informaatiokatkon vuoksi tapahtumaan uudelleen. Ohjeet/ määräykset myös tarkastetaan ja päivitetään samassa yhteydessä jos tarvetta jonkin tiedon selkeyttämiseksi. Mikäli kyseessä on ennalta tunnistamaton riski, lisätään se toimintaohjeeseen mukaan.

Kaikki laatupoikkeamat, läheltä piti –tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan OP-Pohjolan ohjelmaan, ja ne käsitellään joka viikko yksikön viikkopalaverissa. Yksikön esimies vie tarvittavat toimenpiteet eteenpäin havaittuaan asumis- tai työturvallisuuteen liittyvän tarpeen. Tapahtuneet ilmoitukset käsitellään aina yksikön toiminnan kehittämiseksi yhä turvallisemmaksi, tapahtuneesta oppimalla ja toimintaa yhdessä kehittämällä.

Kaikkiin asiakkaisiin kohdentuneisiin hoidon epäkohtiin ja riskeihin reagoidaan aina suojatoimenpideohjeistukseen sisällytetyn ohjeen mukaisesti: ilmoitus epäkohdasta tehdään yksikön esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta tilaajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa lisäksi viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Jos epäkohta ei saada poistetuksi, on viranhaltijan ilmoitettava siitä lain velvoittamana aluehallintoviranomaiselle.

#### Muutoksista tiedottaminen

##### Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tiedottaminen hoidetaan aina tilanteen vaatimalla tavalla: akuuteissa tilanteissa välittömästi, lisäksi aina yksikön viikkopalaverissa ja yksikön kehittämissäpäivissä. Yksikön esimies tiedottaa lisäksi asiasta johdoryhmätasolla ja on tarvittaessa yhteydessä muihin sidosryhmiin, esim. työsuojeluorganisaatioon.

Kymijoen Hoiva ry:n sisäistä tiedottamista hoidetaan intraan kirjattujen ohjeiden ja tiedotteiden avulla, tarvittaessa tiedotetaan henk.kohtaisesti.

Omaisista ja muista yhteistyötahoista tiedotetaan lisäksi puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostin avulla tarvittaessa.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

#### Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

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

#### Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Marja-Terttu Riihelä, hoitotyön esimies  
Rantakoti Orvokin henkilöstö (sairaanhoitaja + lähihoitajat)

#### Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Marja-Terttu Riihelä, hoitotyön esimies  
puh. 040 356 5209  
e-mail: [marja-terttu.riihela@kymijoenhoiva.fi](mailto:marja-terttu.riihela@kymijoenhoiva.fi)

#### Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

#### Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Päivityksen tekemisestä vastaa yksikön esimies. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Päivitysmerkinnät kirjataan omavalvonnasta lisälehdelle.

#### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Tiedotamme asukkaidemme omaisia ja perheitä omavalvontasuunnitelmasta yhteisten tapaamistemme yhteydessä (esim. Kotiväen Illat tai muut yhteistapaamiset) ja huolehdimme, että ovs on julkisesti esillä Rantakoti Orvokissa kaikkien luettavissa.

#### Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelman kansio on luettavissa Rantakoti Orvokin olohuoneen kirjahyllyssä.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi

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

### Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaan kotikunta/ kaupunki tekee palvelutarpeen kartoituksen, jonka perusteella asukas saa päätöksen hoitopaikastaan. Kymijoen Hoivalle asukas voi hakeutua myös palveluseteliasiakkaana.

Hoitosuunnitelman ja palvelutarpeen apuna tukena käytetään RAI-arviointia, MMSE- ja tarvittaessa myös Cerad- ja Painad -mittareita. Palvelutarvetta arvioidaan HOITOS-päivityksin vähintään 3kk välein Effica LifeCare –potilastietojärjestelmään, minne kirjataan voinnissa tapahtuneiden muutosten vuoksi aina myös hoitosuunnitelman päivitys.

Kommunikaatio-ongelmat huomioidaan aina palvelun tarpeen arvioinnissa. Varmennamme asukkaan perheen ja läheisten kanssa sen, että esim. kuulo-ongelma ei estä asukkaan omaa palvelutarpeen arviointimahdollisuutta, vaan hänelle tarjotaan mahdollisuus vaihtoehtomenetelmiin (esim. kuulokojeen hankinnalla ja/tai ohjaamalla asukas kommunikoi myös kirjoittamisen avulla oman toimintakykynsä mukaisesti).

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

Asukkaan perhe kutsutaan aina mukaan hoidon ja asumistarpeiden suunnitteluun kanssamme. Heillä on suora vaikuttamismahdollisuus osallistumalla tähän suunnittelutyöhön ja/tai antamalla siihen haluaan toiveita ja näkemyksiä.

Omaiset osallistuvat hoitosuunnitelma palaveriin myös aina silloin, kun palveluntarpeesta tapahtuu muutoksia, sekä aina vuosittain. Asukkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan aina myös omaiselle, jonka kanssa yhdessä sovitaan HOITOS-päivityksen tarve ja ajankohta.

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

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

Hoitosuunnitelma tehdään noin kuukauden kuluessa asukkaan muutettua tehostetun palveluasumisen yksikköön. Hoitosuunnitelma kirjataan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut, hoito sekä niiden muoto. Ensimmäisen hoitosuunnitelman laatimisessa on mukana asukas, hänen omaisensa, vastuuhoitaja ja sairaanhoitaja, sekä yksikön hoitotyön esimies ja asumispalveluohjaaja Kouvolan kaupungilta. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain sekä asiakkaan voinnin muuttuessa. Hoitosuunnitelma kirjataan Effica Lifecare -järjestelmään HOITOS-lehdelle.

Hoitosuunnitelma päivitetään rajoitustoimenpiteiden käytön arviointia tehden 3kk välein, lisäksi aina puolivuositain (tässä sairaanhoitaja aina mukana), kerran vuodessa (tässä esimies ja sairaanhoitaja mukana) sekä aina asiakkaan voinnin muuttuessa.



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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivitykset käsitellään yksikön viikkopalavereissa ja niistä tiedotetaan myös yksikön palaverimuistioissa. Asukkaiden vastuuhoidajat tuovat myös viikkopalaveriin tietoa asukkaansa tilanteiden muutoksista ja kaikista palvelutarpeeseen vaikuttavista uusista asioista. Lisäksi Effica-järjestelmän käyttöä koulutetaan henkilöstölle ja päivittäisen kirjaamisen tasoa valvotaan ja kehitetään.

Yksikön esimies on suorittanut keväällä 2019 Socomin (Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy) ja THL:n (Terveystieteiden tutkimuskeskus) kirjaamisvalmentajakoulutuksen, josta tullaan järjestämään koko Kymijoen Hoiva ry:n hoitohenkilöstölle yhteinen koulutus toukokuussa 2019. Koulutus varmentaa määrämuotoisen kirjaamisen yhtenäisiin käytäntöihin ja sosiaalihuollon perusteisiin ja vahvistaa kirjaamisosaamista. Yksikön esimies toimii alueellisessa kirjaamisvalmentajien verkostossa kehittäen valtakunnallisesti kirjaamisen käytäntöjä. Tämä tulee näyttäytymään myös Rantakoti Orvokin hoito- ja palvelusuunnitelmien kirjaamisen kehittämistyönä vuoden 2019 aikana. Silloin kun kirjaaminen on ammatillisesti laadukasta ja yhtenäistä, päästään varmentamaan hoito- ja palvelusuunnitelmien sisällön yhteinen ymmärrys ja toiminta saadaan ohjatuksi yhä asukaslähtoisemmäksi.

**Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)**

Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

-

**Asiakkaan 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 suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Rantakodilla noudatetaan narratiivisen hoitotyön periaatetta, jonka mukaisesti jokaiselle asukkaalle turvataan mahdollisimman omannäköinen ja asukkaan omien toiveiden mukainen arki. Tämä toteutetaan tulohaastatteluvaiheessa tehtävällä alkukartoituksella toivekartta -mallin avulla, jossa kysytään asukkaalta itseltään sekä hänen läheisiltään asukkaan harrastuksista ja toiveista elämänsä suhteen. Toiveet kirjataan HOITOS-lehdelle ja niiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti HOITOS-arviointipalavereissa sekä yksikön viikkopalavereissa. Rantakoti Orvokki toteuttaa yksilöllistä asumista jokaisen omien toiveiden mukaisesti niin hyvin kuin mahdollista elämänsä loppuun asti.

Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka he voivat itse kalustaa toiveidensa mukaan, omin huonekaluin. Huoneiden sisustuksessa pyritään kodinomaisuuteen. Jokaisella asukkaalla on omat vaatteet käytössään. Asukkaan hoitotilanteet ovat asukasta kunnioittavia ja ammattieettisesti hoidettuja. Asukkaalla on mahdollisuus kieltäytyä yhteisistä tapahtumista hoitoyksikössä, esimerkiksi viriketuokiot ovat vapaaehtoisia. Orvokissa kunnioitetaan asukkaan omaa oikeutta päättää asioistaan, esimerkiksi hoitoon liittyvissä tilanteissa.

Ns. vastentahtoisia hoitotoimenpiteitä suoritettaessa kirjataan aina HOITOS-arviointiin perustelut toiminnalle ja niistä tiedotetaan myös omaista. Vastentahtoisella hoitotoimenpiteellä (esimerkiksi peseytyminen vastentahtoisesti) on aina suojatoimenpideohjeistukseen kirjatut perusteet, ja näitä tilanteita ennaltaehkäisemään on laadittu selkeät ohjeet, joiden avulla tilanne useimmiten voidaan välttää kokonaan. Hoitajat arvioivat näiden tilanteiden syntyminen syitä HOITOS-arvioinneissa ja etsivät aina näihin asukkaan yksilöllistä kohtaamista tukevan ratkaisun yhdessä omaisen, sairaanhoitajan ja hoitavan lääkärin kanssa neuvotellen. Kaikissa hoitotilanteissa lähtökohtana on aina asukkaan toiveiden kunnioittaminen ja ammattieettisesti toimiva henkilöstö.

Erityishuollon IMO-lainsäädännön 10.6.2016 mukaiset kirjaamishjeet on ohjeistettu Kymijoen Hoiva ry:n henkilöstölle yhtäaikaisesti myös vanhusyksiköihin. Kirjauksissa painopiste on aina rajoitustoimenpiteitä ennaltaehkäisevässä toiminnan suunnittelussa nk. IMO-lain 42§:n mukaisesti. Kaikkia IMO-lainsäädännön mukaisia yksityisyyden ja yksilöllisyyden periaatteen mukaisia toimintoja valvotaan ja arvioidaan yksikön viikkopalavereissa sekä moniammatillisesti yksikön sairaanhoitajan ja hoitavan lääkärin kanssa keskustellen. Perustuslain itsemääräämisoikeuteen liittyvien perusoikeussäännösten lisäksi yksilön aseman ja kohtelun kannalta keskeisiä ovat potilaslaki ja sosiaalihuollon asiakaslaki, ja seuraamme yksikkömme toiminnassa valmisteilla olevan sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteisen itsemääräämisoikeuslainsäädännön etenemistä.

Kymijoen Hoiva ry:n kaikissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä noudatetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta tukevaa toimintaa, joka huomioi rajoitteiden käytön ennaltaehkäisyn. Hoitosuunnitelmiin kirjataan ne itsemääräämisoikeutta tukevat toimenpiteet, joiden avulla rajoitteet minimoidaan. IMO-lainsäädäntöön kirjattujen tavoitteiden mukaisesti hoitosuunnitelmat tarkastetaan 3 kk välein erityisesti rajoitteiden käyttöä valvoen. Itsemääräämisoikeuslain 5§:n mukainen yleinen itsemääräämisoikeussuunnitelma on laadittu kaikille asukkaillemme myös vanhusten tehostetussa palveluasumisessa. Kymijoen Hoiva ry:llä on myös yleinen itsemääräämisoikeussuunnitelma noudatettavaksi organisaatiossa varmentamaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

#### Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään aina välttämään ja toimimaan niin, että tilanne voidaan hoitaa toisin. Jos asukkaan käytös on uhkaavaa itselle tai muille, konsultoidaan lääkäriä, joka päättää mahdollisesta rajoitustoimenpiteen käyttöönotosta. Lääkäri ja hoitajat kirjaavat päätöksen Effica-potilastietojärjestelmään. Asiasta keskustellaan yhteisesti yksikön hoitajien kesken. Toimitaan lääkärin ohjeiden mukaan.

Kymijoen Hoiva ry:lle on tehty maaliskuussa 2015 uusi **Suojatoimenpideohjeistus**, joka on otettu käyttöön kaikissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä syksyllä pidetyn koulutuksen jälkeen. Suojatoimenpideohjeistus noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja palvelun ostajakunnan Kouvola ohjeita, asetuksia ja määräyksiä ja sen on siltä osin tarkastanut geriatriyllilääkäri Sari Mäkelä Kouvolan kaupungilta. Suojatoimenpiteiden käytön vaikutusta arvioidaan kirjallisesti Efficaan HOITOS-lehdelle 3kk:n välein AVI:n ohjeistuksen mukaisesti. Suojatoimenpideohjeistuksen päivityksestä vastaa yksikön esimies.

Kaikissa Kymijoen Hoiva ry:n tehostetun palveluasumisen yksiköissä noudatetaan Aluehallintoviraston kirjeen ESAVI/3533/05.06.01./2017 1(3) Kehitysvammalain muutos 10.6.2016 ja sen aiheuttamien toi-

menpiteiden –ohjeistusta (kirje 11.4.2017). Ilmoitukset Aluehallintovirastolle tehdään lain 42§:n edellyttämällä tavalla. Asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään itsemääräämisoikeuden tukemista sekä mukautukset osallistumisen ja osallistamisen turvaamiseksi, erityishuollossa olevan henkilön kommunikaatiomenetelmistä ja keinoista, joilla erityishuolto toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä, sekä rajoitustoimenpiteistä, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan joutuvan käyttämään. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön riittävydestä sekä perehdyttää ja ohjeistaa/kouluttaa henkilöstön toimintayksikön asukkaiden itsenäiseen suoriutumiseen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseen.

Sosiaali- ja terveysalan itsemääräämisoikeuslain valmisteluvaiheessa noudatamme kaikissa Kymijoen Hoiva ry:n yksiköissä näitä erityishuoltolain muutoksen mukaisia ohjeistuksia sekä KymSoten tehostetun palveluasumisen yksiköihin annettuja ohjeita ja määräyksiä asumispalvelun tuottamiseksi laadukkaasti ja turvallisesti.

*Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

**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 järjestämävastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

**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?**

Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksessä kerrotaan Kymijoen Hoiva ry:n arvomaailmaan perustuvat hoidon ja asumisen perusperiaatteet. Asialliseen kohteluun rakentuva asuminen rakentuu aina arvoihimme ja vahvaan yhteisöllisyyteen yksiköissämme. Koko työyhteisö huolehtii siitä, että toimintakulttuurimme ylläpitää asukasta arvostavia kohteliaita käytöstapoja ja toimintamalleja.

Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja omaisten kanssa hoitosuunnitelmassa kirjallisesti sovitulla tavalla. Hoitotyön esimies ottaa yhteyttä asiakkaan omaisiin ja asiakkaaseen riippuen haittatapahtuman asteesta. Lääkehoidon osalta toimitaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, turvaten asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen turvallisesti.

Omaisista ja asiakkaita ohjataan asiakasturvallisuuteen. Apuvälineiden tarjonta, turvallinen ympäristö, sekä tarvittavat suojat, kuten lonkkahousut otetaan asukkaalle käyttöön asiakkaan ja omaisten kanssa yhdessä sopien.

Asukkaan halutessa potilasasiamies/sosiaaliasiamies ohjaa valitusteidenkäytössä. Potilas-/sosiaaliasiamiehen tehtävä on tiedottaa potilaan/asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja neuvoa, miten voi toimia ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä yksikön ilmoitustaululla.

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön potilas tai hänen omaisensa voi tehdä muistutuksen ja tästä oikeudesta tiedotetaan aina asianomaisia. Epäasiallista kohtelua kokenut asiakas ohjataan aina tekemään kirjallinen muistutus hoitotyön esimiehelle, joka antaa vastauksen kirjallisena. Muistutuksen asiakas voi halutessaan tehdä myös hoitopaikasta päättäneelle taholle, joka antaa muistutukseen kirjallisen

vastauksen. Kaikki muistutukset ja kirjalliset palautteet käsitellään aina yksikön omassa henkilöstön viikkopalaverissa, missä moniammatillinen työryhmä käsittelee ne yhdessä oppiakseen tilanteesta ja löytääkseen menetelmiä ennaltaehkäisemään vastaavien kokemusten syntymiselle.

#### Asiakkaan osallisuus

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

#### Palautteen kerääminen

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

Asiakastyytyväisyyskysely järjestetään syksyisin palveluiden ostajakunnan ilmoittamana ajankohtana webropol-kyselynä ja/tai muuna kirjallisesti kerättävänä kyselynä.

Asiakkuustyöryhmän kehittämä toimintamalli osallistaa omaiset mukaan yksikön toiminnan kehittämis- ja suunnittelutyöhön, jolloin jokaisella perheellä on mahdollisuus tulla yksikköömme mukaan asukaskokouksiin yhdessä toimintaa suunnittelemaan. Vuosittain järjestetään myös omaisten iltapäivä, jossa käydään yhdessä läpi mennyttä ja tulevaa toimintavuotta, arvioidaan onnistumisia ja kehitetään yhdessä mm. viriketoiminnan toimintamalleja ja suunnitellaan tapahtumia. Perheet ovat aina tervetulleita myös mukaan erilaisiin viriketoimintoihimme.

#### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

##### Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakastyytyväisyyden tulokset käydään yksikkökohtaisesti läpi henkilöstöpalavereissa, sekä johtoryhmässä. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään yksikön omassa henkilöstöpalavereissa sekä aina myös Kymijoen Hoiva ry:n johtoryhmässä. Vastausten tulokset esitellään asiakkaille ja heidän perheilleen yksikön omassa Kotiväen Iltapäivissä tms. yhteistapaamisissa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksesta yksikön esimies nostaa seuraavan toimintakauden toimintasuunnitelmaan tärkeimmät kehittämisalueet niistä vastauksista, joiden perusteella kehittämistyön tarve nousee esille.

Välitön asiakaspalaute käsitellään yksikkökohtaisesti henkilöstöpalavereissa, sekä tarvittaessa palaute viedään Kymijoen Hoiva ry:n johtoryhmän käsiteltäväksi. Asiakaspalautteeseen vastataan henkilökohtaisesti mahdollisimman pian, viimeistään 2 viikon kuluessa, sen vastuuhenkilön toimesta, jonka vastualueeseen palaute kohdentuu.

Asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta päivitetään toimintasuunnitelma seuraavalle toimintavuodelle. Välitön asiakaspalaute hyödynnetään heti mahdollisuuksien mukaan.

Asiakaspalautejärjestelmää tarkastellaan vuosittain toiminnansuunnittelua tukevaksi.

#### Asiakkaan oikeusturva

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Hoitotyön esimies, Marja-Terttu Riihelä  
040 356 5209  
[marja-terttu.riihela@kymijoenhoiva.fi](mailto:marja-terttu.riihela@kymijoenhoiva.fi)

Kymijoen Hoiva ry, Toiminnanjohtaja, Anu Pöllänen  
040 552 4620  
[anu.pollanen@kymijoenhoiva.fi](mailto:anu.pollanen@kymijoenhoiva.fi)

KymSote – Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä  
Asiakas- ja palveluohjaus  
Hovioikeudenkatu 6  
45100 Kouvola

AVI

Potilasasiamies Mirja Piispa  
Marjoniementie 10, 45100 Kouvola  
puh. 020 6157931  
[mirja.piispa@kouvola.fi](mailto:mirja.piispa@kouvola.fi)

**b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

**Sosiaaliasiamies**

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaan edun turvaajana. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänsä on antaa neuvoja. Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Kouvolan kaupunki ostaa sosiaaliasiamispalvelun Kaakkois-Suomen osaamiskeskus Oy Socomilta yhdessä muiden Kymenlaakson kuntien kanssa.

**Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:**

- neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.
  
- Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana
- Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia
- Sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut. Henkilökohtaista käyntiä varten on syytä varata aika etukäteen. Asiakastapaamiset järjestetään tarvittaessa asiakkaan kotikunnassa.

**Yhteystiedot**

Sosiaaliasiamies Sirkku Bilaletdin  
puh. 040 728 7313

Puhelinaika  
ma klo 12 - 15  
ti-to klo 9 – 11

Käyntiosoite  
Salpausselänkatu 40 A, 3.krs, Kouvola  
Postiosoite:  
Socom Oy/ Sosiaaliasiamies

Salpausselänkatu 40 A,  
45100 Kouvola  
s-posti: etunimi.sukunimi@socom.fi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Palvelu ei kuulu kuluttajasuojalain piiriin, koska Kouvolan kaupungin kanssa ostopalvelusopimus (KymSote – Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä)

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

Potilaan asiat pyritään selvittämään ensisijaisesti hoitoa/palvelua antavassa yksikössä suullisesti keskustellen tai kirjallisen palautteen antamalla. Kirjalliseen palautteeseen yksikön esimies vastaa aina myös kirjallisesti mahdollisimman pian.

Jos asiakas kokee olevansa tyytymätön saamaansa hoitoon, hänellä on oikeus tehdä kokemastaan epäkohdasta muistutuksen/ valituksen. Muistutuksen voi tehdä hoitopaikan johtajalle ja kantelun Aluehallintovirastoon tai Valviraan. Muistutus voi olla vapaamuotoisesti kirjattu tai laadittu lomakkeelle. Kirjalliseen muistutukseen vastataan aina kohtuullisen ajan aikana, viimeistään noin kuukauden sisällä.

Potilaan halutessa potilasasiamies/sosiaaliasiamies ohjaa valitusteidenkäytössä. Potilas-/sosiaaliasiamiehen tehtävä on tiedottaa potilaan/asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja neuvoa, miten voi toimia ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Valitusteitä ovat muistutuksen, kantelun ja potilasvahinkoilmoituksen teko.

Toimintayksikön johtaja käsittelee asian muistutuksen kohteena olleen työntekijän/työntekijöiden kanssa. Tarvittaessa järjestetään yhteinen keskustelutilaisuus, jossa ovat paikalla muistutuksen tekijä, muistutuksen kohde ja toimintayksikön johtaja. Muistutusta koskevaan vastaukseen ei ole valitusoikeutta, mutta muistutuksen teko ei rajoita potilaan oikeutta kannella valvovalle viranomaiselle.

Kaikki toimintaan kohdentuneet muistutukset ja palautteet käsitellään yksikön omissa viikkopalaverissa ja kehittämispäivissä henkilöstön kanssa, jolloin niistä keskustellaan ja toimintaa päästään kehittämään yhä asiakaslähtöisemmäksi. Jos tyytymättömyyttä hoitoon ilmenee, varmennamme omailta aina myös hoito- ja palvelusuunnitelmien yhteydessä sen, että he kokevat tilanteen kehittymisen toivomaansa suuntaan.

Muistutuksen lisäksi potilas tai omainen voi tehdä kantelun aluehallintoviranomaiselle ([www.avi.fi](http://www.avi.fi)) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle ([www.valvira.fi](http://www.valvira.fi)). Kantelun voi tehdä, vaikka olisi jo tehnyt muistutuksen hoitopaikkaan tai hakemuksen potilasvakuutuskeskuskelle.

Potilasvakuutuskeskus ([www.potilasvakuutuskeskus.fi](http://www.potilasvakuutuskeskus.fi)) arvioi vahinkojen korvaamisesta potilaslain mukaisesti.

Potilaalla on oikeus kääntyä myös eduskunnan oikeusasiamiehen ([www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)) puoleen, kun epäilee, että viranomaisella tai virkamiehellä ei ole noudatettu lakia tai täyttäneet velvollisuuksiaan tai jos kantaja epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Potilaan asema ja oikeudet aluehallintoviraston verkkosivuilla (<http://www.avi.fi/web/avi/potilaan-asema-ja-oikeudet#.WNUWa2-LTRZ>)

Tyytymättömyys hoitoon Valviran verkkosivuilla ([https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys\\_hoitoon](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys_hoitoon))

Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivut (<http://www.pvk.fi/>)

**e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

**PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

**a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

Rantakoti Orvokissa tehdään työtä kuntouttavalla työotteella. Asukkaiden voimavarat huomioidaan ja he voivat osallistua arkipäivän tilanteissa omien kykyjensä mukaan, esimerkiksi peseytyminen ja siihen liittyvät tilanteet hoidetaan niin, että asukkaat voivat tehdä mahdollisimman paljon itse. Asukkaat voivat osallistua myös tiskien järjestelyyn, pyykkihuoltoon, pöytien pyyhintään ja pöytien kattamiseen oman vointinsa ja mielenkiintonsa mukaan.

Omaisten kanssa tapaamme säännöllisesti asukaskokousten merkeissä, jolloin suunnittelemme yhdessä tulevan toimintakauden tapahtumia toiveiden mukaan. Juhlapäivinä, kuten juhannuksena, jouluna ja vappuna vietetään yhteisiä juhlahetkiä, joihin omaiset ovat aina myös tervetulleita. Syksyisin on vietetty perinteinen omaistenpäivä, lisäksi usein yhteiset pikkujoulut perheiden kanssa.

Jokaisessa Kymijoen Hoiva ry:n tehostetun palveluasumisen yksikössä hoitohenkilöstössä toimii vastuuhoidajakäytäntö, joka toimii vastuuhoidajapari -mallin mukaisesti. Jokaiselle asukkaalle on nimetty oma vastuuhoidaja, jonka kanssa yhteistyössä toimii vastuuhoidajapari. Vastuuhoidajapari huolehtii asukkaan arjen sujumiseen liittyvistä asioista narratiivisen hoitotyön ajattelumallin mukaisesti. Muuttovaiheessa keräämme nk. toivekarttoihin tiedon asukkaalle merkityksellisistä asioista, joiden mukaisesti vastuuhoidajapari laatii suunnitelmaa hoito- ja palvelusuunnitelmaksi. Vastuuhoidajapari seuraa ja arvioi asumisen aikana toteutuneita asioita ja kehittää asumista asukkaan kulloisenkin voinnin mukaisesti hänen toivomallaan tavalla.

Viriketoiminta edistää ja ylläpitää toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Viriketuokioita pidetään arkipäivisin joka päivä ja ulkoiluun on myös mahdollisuus päivittäin. Ulkoiluapuna yksikössä käy vapaaehtoistyöntekijöitä. Seurakunnan tilaisuudet edistävät sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä. Orvokissa vietetään paljon myös yhteisiä ajanviettohetkiä, kesäaikaan hyödynnetään isoa takaterassia, jossa mahdollisuus myös ruokailuun. Osallistuminen toimintaan on aina vapaaehtoista. Viriketoiminnan suunnittelusta ja järjestämisestä vastaa koko työyhteisö yhdessä.

Asukkaiden kanssa yhdessä mietittyä viriketoiminnan suunnitelmaa toteutetaan kaikkina viikonpäivinä, lisäksi yksiköissä mahdollistetaan paljon myös suunnitelman ulkopuolista toimintaa, esimerkiksi sään mukaista ulkoilua tai leipomispäiviä. Ulkoiluun tarjotaan mahdollisuus aina sään niin sallissa, apuna myös vapaaehtoistoimijoita ulkoiluttamassa asukkaitamme. Orvokista on esteetön pääsy takapihan laajalle terassille, jossa on marjapensaita ja omenapuita - terassi on helposti käytettävissä miltei vuoden ympäri ulkoiluun, kahvitteiluun tai ruokailuun. Torstaisin yksikössä käy kuntotohitoija järjestämässä yhteisjumbppaa sekä henkilökohtaista kuntoutusta. SRK:n kanssa sovitaan hartaushetkien pitämisestä yksikössä (jouluisin, pääsiäisen aikaan jne, myös muulloin jos asukkaat niin haluavat), lisäksi asukkailla on mahdollisuus halutessaan osallistua Kymijoen Hoiva ry:llä Syreenissä tarjolla oleviin hartauksiin ym.tapahtumiin. Yksikössämme on tarjolla erilaisia viriketoimin-

taa tukevia välineitä, esim. kirjoja, valokuvakansioita, cd-levyjä, elokuvia, pelejä ja askarteluvälineitä. Viriketoiminnan toteutumista kirjataan ja arvioidaan/ seurataan. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan nopeasti varhaisen välittämisen mallin mukaisesti kaikissa yksiköissä.

Viriketoiminnan painopiste on kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa ja kuntouttavassa työotteessa. Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi työtä viriketoiminnan kehittämiseksi tehdään työryhmissä aktiivisesti, ja toteutukseen haetaan mahdollisimman vaihtelevia ja luovia ratkaisumalleja, joiden avulla löytyisi jokaiselle mielekästä ja innostavaa toimintaa. Työryhmä laatii vuositasolla toimintasuunnitelman sekä edelliseen toimintakauteen kohdentuvan toimintakertomuksen, jossa arvioidaan suunnitelmien toteutumista.

Asukkaiden yksilölliset mieltymykset huomioidaan myös toteuttamalla mahdollisimman hyvin unirytmien mahdollistaminen: asukas saa halutessaan valvoa/ nukkua pidempään tai mennä aikaisemmin nukkumaan ja herätä varhain, jolloin on mahdollista saada myöhäistä iltapalaa tai varhaista aamupalaa, lääkehoito ym.sairaanhoitolliset toimenpiteet pyritään rytmittämään tähän yksilölliseen rytmiiin sopiviksi. Asukas saa myös sauna omassa yksikössä niin halutessaan.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

-

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin, toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan muutokset dokumentoidaan potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään hoitosuunnitelmapalaveri asukkaan voimin niin vaatiessa. Toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti aina HOITOS-päivitysten yhteydessä.

Lihaskuntaa ylläpitävää toimintaa kirjataan ja arvioidaan. Siihen panostetaan erityisen hyvin viriketoiminnan yhteydessä ja sen tavoitteena on ylläpitää asukkaan omatoimista liikkumiskykyä mahdollisimman pitkään. Mahdollisten sairaalajaksojen jälkeen tähän kuntouttavaan lihaskuntaa ylläpitävään toimintaan kiinnitetään erityishuomiota ja asukkaan tarpeista huolehtii hänen vastuuhoidajajapansa yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa toimintaa suunnitellen.

Kuntohoitajan käynnit tilastoidaan ja niiden toteutumista seurataan/ arvioidaan säännöllisesti. Kuntohoitaja pitää yksikössä sekä yksilö- että ryhmäkuntoutusta.

RAI-toimintakykymittarointi auttaa hoitohenkilöstöä arvioimaan asukkaan hoidon tarvetta myös tältä osin. Henkilöstö raportoi jokaisessa työvuorossaan havainnoistaan ja kirjaa ne Effica LifeCare –potilastietojärjestelmään.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään 3kk välein ja niissä tehdään jatkuvaa toteuman seurantaa. Kaikki havaitut tarpeet informoidaan myös yksikön viikkopalavereissa, joihin asian tuo yksikön sairaanhoitaja yhdessä vastuuhoidajien kanssa.

#### **Ravitsemus**

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

Asukkaat saavat viisi ateriaa (aamupala, lounas sekä kahvi, päivällinen ja iltapala). Lisäksi on mahdollisuus saada välipaloja mihin vuorokauden aikaan tahansa. Yöaikaisen paaston pituus on max. 11 tuntia. Asukkaiden painoa seurataan vähintään puolivuositain. Ruokavaliot huomioidaan yksilöllisesti. Tarvittaessa asukkaan ravitsemuksen suunnittelussa voidaan konsultoida Kouvolan kaupungin ravitsemusterapeuttia 020 61 57990.



Yksikön sairaanhoitaja vastaa asukkaiden ravitsemuksessa havaittujen epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä ja tiedottaa havainnoistaan yksikön esimiestä, hoitavaa lääkärinä ja asukkaan omaisia.

Asukkaan omat mieltymykset huomioidaan ruokavaliossa: toiveet toteutetaan yhteistyössä Kymijoen Hoiva ry:n ruokapalveluesimiehen ja keittiön henkilöstön kanssa huolehtimalla yksiköstä tilaukset ja pyynnöt. Tarvittaessa huomioidaan myös esim. uskonnollinen vakaumus ruokavaliossa, jos niin toivotaan, samoin makutottumukset, ruoka-ainerajoitteet ja aterioiden monipuolisuus/ terveellisyys. Asukkailta kerätään palautetta mm. asukaskokouksissa ruuan laadusta ja toiveiden toteutumisesta ja palautteet toimitetaan ruokapalveluesimiehelle.

#### 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?**

Kymijoen Hoiva ry:lle on laadittu oma toimintaohjeistus ”Hygieniakansio”, joka ohjaa hygieniatason varmistusta ja seurantaa.

Aseptinen työtapa ja mikrobien leviämisen ehkäiseminen on osa toimintaohjeistusta. Myös käsihygieniä, eritetahrojen poisto ja eristys ovat osa toimintaohjetta.

Tartuntatilanteissa noudatetaan aina paikallisia viranomaisohjeita.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

#### Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Kunnallisen hammashoidon asukas saa Keltakankaan terveysaseman hammashoidosta tai halutesaan yksityisen hammaslääkärin kautta. Asukkaat voivat käyttää myös erikoissairanhoidon palveluja (Carea ja HUS). Myös yksityisiä lääkäripalveluja on mahdollista käyttää omakustanteisesti.

Rantakoti Orvokin lääkäriä on toiminut 1.1.2016 alkaen Kouvolan kaupungin ostopalvelu lääkäri/Attendo. Lääkäri käy yksikössä erillisen aikataulun mukaisesti. Kahden viikon välein on ns.lääkärin puhelinkierto. Hoitava lääkäri tekee asukkaalle ns. tulotarkastuksen n. kuukauden kuluessa muutosta sekä määrää jatkossa tarvittavat vuosikontrollit ja muut tutkimukset. Lääkärin kanssa käydään läpi asukkaan lääketieteellinen hoitosuunnitelma vähintään kerran vuodessa, lääkitys tarkastetaan vähintään 2 kertaa vuodessa.

Yksikön sairaanhoitaja on tiiviissä yhteistyössä lääkärin kanssa Effic LifeCare –potilastietojärjestelmän ja puhelimen avulla. Tarvittaessa lääkäriä voidaan konsultoida päivittäin ma-pe klo 8-16, iltaisin Attendon päivystyksen kautta myös. Äkillisen yleistilan laskun toimintaohjeen mukaisesti asukas lähetetään tarvittaessa Pohjois-Kymen Sairaalan päivystykseen tilanteen arvioon.

Sairaalahoitosta kotiutuvan asukkaan hoitoon liittyvä iv-nesteytys ja/tai iv-kivunhoito onnistuu yhteistyössä kotisairaalan kanssa myös Rantakoti Orvokissa. Kotisairaala mahdollistaa ympärivuorokautisen hoidon suonensisäisten neste-, lääke- ja ravintohoitojen ja on yksikön apuna myös palliatiivisten potilaiden sekä saattohoitopotilaiden hoidossa.

Palliatiivisen hoidon linjauksista ja hoitosuunnitelmasta vastaa oma hoitava lääkäri yhdessä palliatiivinen poliklinikan kanssa. Palliatiivisella pkl:lla hoidetaan vakavan sairauden oireita kokonaisvaltaisesti silloin, kun sairaus ei ole enää parannettavissa. Palliatiivinen poliklinikka tekee yhteistyötä saattohoidon tukiosaston, perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, kotisairaalan ja kotihoidon kanssa, sekä muiden potilaan hoitoon osallistuvien kanssa. terveydenhuollon yksiköt voivat konsultoida palliatiivista poliklinikkaa.

Hoitava lääkäri/ yksikön sairaanhoitaja tiedottaa uudesta potilaasta palliatiiviselle poliklinikalle. Myös potilas, omainen tai potilasta hoitava sairaanhoitaja voi ottaa yhteyttä poliklinikalle. Palliatiivinen poliklinikka toimii Kouvolan pääterveysasemalla Marjoniemessä. Sairaanhoitaja on tavoitettavissa arkisin ma-pe. klo 9-11 numerosta 020 615 1265.

Äkillisessä kuolemantapauksessa Orvokissa noudatetaan erillistä toimintaohjetta vainajan toteamisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmien yhteydessä omaiselta kysytään myös toive yöaikaan tapahtuvan äkillisen yleistilan laskun/ exituksen ilmoittamisesta, toive kirjataan ja yksikkö tiedottaa henkilöstöä siitä.

Äkillisen yleistilan laskutilanteessa toimitaan toimintaohjeiden mukaisesti (ÄLYT ja ISBAR-malli). Eli otetaan aina konsultointi yhteys omaan vastuulääkäriin Attendo arkisin klo 8-16 ja 16-20 päivystävään lääkäriin / Attendo. Viikonloppuisin ja klo 20 jälkeen otetaan yhteyttä POKS:n päivystykseen. Toimintamallin mukaisesti täytetään Effican HOITO-lehdelle asukkaan tiedot. Henkeä uhkaavissa tilanteissa, yhteys yleiseen hätänumeroon, soitetaan numeroon 112.

Yksikön esimies seuraa yhdessä sairaanhoitajan kanssa yksikössä tapahtuvaa ohjeiden noudattamista. Kaikki älytti- ja exitustapahtumat käsitellään yksikön viikkopalavereissa, joissa käydään läpi asian hoitamiseen liittyneet yksityiskohdat ja varmennetaan ohjeiden noudattaminen. Esimies ja sairaanhoitaja huolehtivat uusien ohjeiden tiedottamisesta yksikön hoitajille viikkopalavereissa.

#### **b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Orvokki on tehostetun palveluasumisen yksikkö, jossa asukas saa päivittäin hyvän perushoidon, säännölliset ateriat ja lääkkeet. Asukkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan päivittäin hoitotimien yhteydessä. Asukkaan oma vastuuhoidtajapari tarkastaa hoito- ja palvelusuunnitelman 3 kk:n välein rajoitustoimenpiteiden käytön ennaltaehkäisemiseksi sekä aina 6kk ja vuoden välein, myös aina silloin, kun asukkaan voinnissa tapahtuu muutos, joka vaatii tarkennusta hoitosuunnitelmaan.

Terveyttä edistetään kuntouttavalla hoitotyöllä (kohta 4.3, s.15), terveellisellä ja monipuolisella ravitsemuksella, aktiivisella viriketoiminnan tarjonnalla ja lihaskuntoa ylläpitävällä toiminnalla arjessa. Yksikön henkilöstö toimii moniammatillisesti yhteistyössä ruokapalveluesimiehen, kuntohoitajan ja Rantakodin henkilöstön kanssa toimintaa kehittäen.

Vastuuhoidtajapari ja sairaanhoitaja seuraavat myös RAI-toimintakykymittaroinnin toteuttamista ja ryhtyvät sieltä esiin nousevien tarpeiden mukaisiin toimiin asukkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

Sairaanhoitaja on tavoitettavissa jokaisena arkipäivänä. Sairaanhoitaja huolehtii laboratoriotulosten otosta ja laboratoriotuloksista yhdessä lähihoitajien kanssa. Sairaanhoitaja tai lähihoitaja konsultoi lääkäriä laboratoriovastauksista ja asukkaan terveydentilan muutoksista, sekä tarvittaessa myös palliatiivisen pkl:n lääkäriä ja sairaanhoitajia, kotisairaalan henkilöstöä ja saattohoidon tukihenkilöstöä.

Palliativisen hoidon linjauksista ja hoitosuunnitelmasta vastaa Palliativinen poliklinikka.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Rantakoti Orvokin vastuulääkäri Dimitrije Jakovljevic  
Sairaanhoitaja ja hoitohenkilöstö  
Hoitotyön esimies Marja-Terttu Riihelä

**Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja 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.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Rantakoti Orvokissa noudatetaan KymSoten alueellista lääkehoitosuunnitelmaa sen kaikilta osin. Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n ohjeistukseen ja sen tarkoituksena on ylläpitää yhteisiä toimintakäytäntöjä koko KymSoten alueella, huomioiden hoivayksikön omat erityispiirteet.

Hoitotyön esimies ja sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksikkökohtaisen osion ja se päivitetään vuosittain. Päivitetyn yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy geriatriyllääkäri Sari Mäkelä.

KymSoten alueellinen lääkehoitosuunnitelma ja Rantakodin yksikkökohtainen osio löytyvät yksikön perehdytyskansioista, intrasta ja Turvallinen lääkehoito / Rantakoti -kansioista.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön vastuulääkäri Dimitrije Jakovljevic / Attendo  
Hoitotyön esimies Marja-Terttu Riihelä  
p. 040 356 5209  
Yksikön sairaanhoitaja Sari Lairio  
p. 040-164 9078

**Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?

Tarvittaessa asukas saa vastuulääkäriltä lähetteen erikoissairaanhoitoon (esimerkiksi kirurgian poliklinikka, sisätautien poliklinikka, psykiatrinen poliklinikka, kuulopoliklinikka). Näköasioissa asukkaat käyttävät silmälääkärin palveluita. Osa asukkaista käyttää yksityisiä erikoissairaanhoitoon palveluita.

Asukkaan asioista soimitaan esim. vastuulääkärille, terveysasemalle, hammashoitolaan, apteekkiin. Efficca LifeCare -potilastietojärjestelmä on käytössä. Apteekista saadaan lääkkeet täyttämällä lääketilauslomake.

Kuntohoitaja ja hoitajat tapaavat kaksi kertaaviikossa Orvokissa ja kuntohoitaja on tavattavissa arkipäivisin puhelimitse. Hammashoitolaan, apteekkiin, parturille, fysioterapeutille, jalkahoitajalle ja lääkärille voidaan olla yhteydessä puhelimitse, sekä lääkäriin voidaan olla yhteydessä myös Effica- viestein. Inkeröiden toimipisteen keittiöön on mahdollisuus soittaa ja tehdä ruokatilauksia, sekä kauppatilauksia.

Kouvolan kaupungin apuvälinelainaamoon pääasiassa soitetaan ja tehdään apuvälinelainauksia. Sähköisiä sairaalasänkyjä ja nostureita lainattaessa tehdään apuvälinesuositus ja lähetetään se Kymenlaakson apuvälinelainaamoon Kotkaan.

Asukkaiden henkilökohtaiset hoitotarviketilaukset tilataan hoitotarvikejakelun kautta. Asukas saa mm. haavahoitovälineet, verensokerimittarit, katetrit, inkontinenssisuojat hoitotarvikejakelun kautta, sairaanhoitajan läheteellä. Asukkaalle tilattavat mahdolliset hoitotarvikkeet määräytyvät KymSoten ohjeistuksen mukaisesti. Osa hoitotarvikkeista on asukkaiden oma kustanteisia, kuten myös henkilökohtaisista apuvälineistä esimerkiksi alusastiat.

#### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

-

#### **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 veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Ostopalvelusopimuksella toimivat palveluntuottajat huolehtivat KymSoten potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesta toiminnasta tilaajan vaatimalla tavalla.

Kymijoen Hoiva ry:ssä on käytössä etsintäkansiot asukkaan katoamistilanteen varalle. Kansion kehityksessä on ollut mukana Suomen Punaisen Ristin Kaakkois - Suomen piirin valmiuspäällikkö. Kansiossa olevat tiedot ja valokuva annetaan asukkaan kadotessa ainoastaan poliisin käyttöön. Kansiota säilytetään hoitajien toimistossa. Asiakkaan tiedot annetaan poliisille henkilökohtaisesti tilanteessa, jossa etsintä käynnistetään. Asiakkaan tiedot perustietolomakkeeseen kirjaa Rantakodilla hoitaja, joka päivittää lomakkeen ja lääkelistan aina tarvittaessa. Kirjauksessa toteutetaan kirjauksesta annettuja eettisiä ohjeita. Valokuvatessa on pyydetty asukkaan lupa ja asukkaalle on selvitetty, mihin käyttöön valokuva tulee.

Palo- ja pelastussuunnitelma löytyy perehdytyskansioista. Kymijoen Hoivalla järjestetään säännöllisesti henkilöstölle palo- ja pelastusharjoituksia sekä ensiapukoulutusta.

Palo- ja pelastuslakanat otettu käyttöön yksikön liikuntarajoitteisille henkilöille 11/2018.

Automaattinen paloilmoitusjärjestelmä. Kiinteistöhuolto testaa toimivuuden 1 x kk.

##### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omaavontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

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

Hoitotyön esimies 1 (yhteinen Rantakoti Lehdokin kanssa); sairaanhoitaja AMK/ yhteisöpedagogi AMK  
Sairaanhoitaja 1 (yhteinen Rantakoti Lehdokin kanssa)  
lähihoitaja 12  
sosionomi 1  
siistijä 1

**b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

Hoitotyön esimies hankkii henkilöstön lyhytaikaisiin sijaisuuksiin arkipäivisin. Iltta-, yö- ja viikonloppuvuoroissa sijaiset yksikön hoitajat hankkivat sijaiset käyttäen intrassa olevaa sijaislistaa.

**c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Hoitohenkilöstön mitoitus on seutukunnallisen tavoitetason mukaisesti tehostetun asumispalvelun yksikössä 0,60 hoitajaa asiakasta kohden.

**Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

**a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Rekrytointiprosessi sisältää työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun, ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottamisen, haastatteluvalinnat, valintapäätökset ja niistä ilmoittamisen, valitun työntekijän henkilöllisyyden ja ammattipätevyyden sekä rekisteritietojen tarkistamisen. Rekrytinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytinnista vastaa Kymijoen Hoiva ry:n toiminnanjohtaja tukena yksikön hoitotyön esimies ja Kymijoen Hoiva ry:n henkilöstösihteeri.

Asiakkaiden hoidosta ja huolenpidosta vastaavat sosiaali- ja terveysalan vähintään toisen asteen ammatillisen koulutuksen saaneet henkilöt. Sairaanhoitajan kelpoisuuden omaava henkilö on tavoitettavissa jokaisena arkipäivänä.

**a) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Sairaanhoitajien ja lähihoitajien on esitettävä alkuperäinen tutkintotodistus, sekä rekisteröinti tarkastetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri Terhikistä. Varmistamisen tekee henkilöstösihteeri ja/tai hoitotyön esimies.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä oma-valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

**a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Hyvä perehdytys on työnantajan lakisääteinen velvoite ja asumisturvallisuuden perusta. Kymijoen Hoiva ry:n yksiköissä siihen on panostettu erityisen työryhmätoiminnan avulla, jolloin koko henkilöstö on perehdytetty siihen mitä hyvä perehdytys tarkoittaa käytännössä. Henkilöstöä koulutetaan organisaation sisällä aktiivisesti ylläpitämään omaa ammattiosaamistaan perehdyttämiseen.

Perehdytykseen on laadittu laaja ja selkeä perehdytyskaavake, joka toimii checkin –listan tavoin varmentamaan ne asiat, joista kuuluu perehdyttävälle antaa riittävän laaja tieto. Myös opiskelijaperehdytykseen on käytössä vastaava menetelmä.

Uudelle työntekijälle pyritään järjestämään aina 1 ilt- ja 1 aamuvuoro, jolloin hän ei ole vahvuudessa. Yksikössä on perehdytyskansio, mihin on koottu organisaatiota ja yksikköä koskevat asiat. Uudelle työntekijälle / opiskelijalle nimetään perehdyttäjä, joka vastaa kuukauden sisällä perehdyttämisen suorittamisesta.

Uudelta työntekijältä/ opiskelijalta otetaan KymSoten tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumukset sekä HusLAB salassapito- ja tietoturvasitoumus.

**b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Kymijoen Hoiva ry:n henkilökunnan ammattitaito perustuu omaan ammatilliseen tietoperustaan. Ammattitaito kehittyy edelleen jatkuvalla koulutuksella. Sosiaalihuollon henkilöstön täydennyskoulutusvelvoite turvaa jokaiselle työntekijälle vähintään kolme täydennyskoulutuspäivää vuodessa. Tämä koulutus voidaan järjestää monella eri tavalla. Se voi olla suunnattu kokonaisille työyhteisöille, tiimeille tai yksittäisille henkilöille ja se voi olla luonteeltaan kehittämishankkeisiin osallistumista, työnkiertoa, kirjallisuuteen perehtymistä, tutustumiskäyntejä tai vaikka mentorointia. Kehittämistarpeiden ja henkilöstön esittämien toiveiden perusteella laaditaan ammattitaidon jatkuvaksi kehittymiseksi vuosittain koulutus-suunnitelma.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain jokaisen työntekijän kanssa. Kehityskeskusteluiden pohjalta laaditaan koulutussuunnitelma. Kehityskeskustelut pyritään toteuttamaan henkilöstön toiveen mukaisesti yksilö- ja /tai ryhmäkeskusteluina. Käytössä on myös yhteinen kehityskeskustelulomake ja ohjeistus sen käyttöön.

Koulutustarpeet huomioidaan osaamiskartoitusten, kehityskeskustelujen ja työtyytyväisyyskyselyjen pohjalta.

**Toimitilat**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

#### Tilojen käytön periaatteet

Orvokki on tehostetun palveluasumisen yksikkö, jossa palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen. Orvokin asukkaat asuvat yleensä vuosia tässä yksikössä. Lomapaikkoja eikä lyhytaikaishoitoa ei Orvokissa järjestetä.

Orvokissa on 8 asuntoa. Jokaisella asukkaalla on viihtyisien yhteistilojen lisäksi oma huone wc- ja kylpytiloineen; kahden asukashuoneen kesken on yhteinen kylpyhuone- ja wc-tila. Asukas kalustaa huoneen itse. Tarvittaessa hankitaan apuvälineyksiköstä sähkösäntä hoitajan läheteellä. Asukashuoneet ovat kooltaan 31, 45 tai 46 m<sup>2</sup>. Omaisten on mahdollista yöpyä asukkaan luona.

Orvokissa asukkaalla on käytössään oman huoneen lisäksi viihtyisät yhteistilat sekä kylpyhuone ja sauna. Yhteisissä tiloissa tapahtuu ruokailu ja oleskelu sekä viriketoiminta. Asukkailla on mahdollisuus käyttää Kymijoen Hoivan omaa kuntosalia ja terapia-allasta, joka sijaitsee Inkeröisten toimipisteessä Orvokin viereisessä talossa.

Rantakoti Orvokilla on käytössään aidattu turvallinen takapiha, joka mahdollistaa kesäaikaan laadukkaan ulkoilun vaikkapa ruokailujen ja päivä- /iltakahvin merkeissä. Takapihalle on esteetön kulku suoraan yksikön olohuoneesta. Puutarhassa on marjapensaita ja omenapuita sekä kukkaistutuksia, keinu ja ruokapöytä kesäaikaan. Suojaisaa ja kaunista piha-aluetta hyödynnetään myös talviulkoiluun mahdollisuuksien mukaan.

Ulkoiluun käytetään myös yksikön takapihalla olevaa kaunista Aalto-puistoa Kymijoen rantamaisemissa, missä on tarjolla erilaisia lihaskuntaa ylläpitäviä laitteita sekä mm. grillikota ja keinuja/ puutarhapöytiä ja –penkkejä levähtämiseen. Aalto-puistossa järjestetään ympäri vuoden paljon aktiviteetteja ja viriketoimintaa, esim. liikuntatapahtumia ja musiikkiesityksiä.

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

Orvokissa siivouksen suorittaa siistijä, joka siivoaa asukashuoneet ja yhteistilat. Asukkaiden henkilökohtaisen pyykin pesevät hoitajat ja siistijä yhteistyössä. Asukkaiden sisustustekstiilien esim. mattojen ja verhojen pesu ei kuulu palveluun. Yhteistilojen sisustustekstiilien pesun huolehtii siistijä ja matot pesetään pesulassa.

Jätehuolto on pyritty järjestämään mahdollisimman toimivaksi. Henkilökunta lajittelee jätteet jo syntypaikassaan lajittelujärjestelmän mukaisesti. Erilliskeräys on järjestetty jätekatoksessa kaatopaikkajätteelle, biojätteelle, paperille, pahville, lasille, ja metallille. Kiinteistöhuolto toimittaa ongelmajätteet erikseen niitä vastaanottavaan vastaanottopisteeseen. Käyttämättömät lääkkeet palautetaan apteekkiin ja riskijätteet erilliseen vastaanottopisteeseen.

#### Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Yksikössä ei ole käytössä kulunvalvontakameroita tai hälytys- ja kutsulaitteita.

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

#### Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä 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, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit,

kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Asukkaiden käytössä olevia Kymijoen Hoiva ry:n omia apuvälineitä ovat mm. geriatrinen tuoli, pyörätuolit, asentotyynyt, alusastiat, virtsapullot, pesulavetti, sängynjalkojen korokepalat. Lista Kymijoen Hoiva ry:n omista apuvälineistä löytyy intrasta, missä on oma apuvälinerekisteri. Kymijoen Hoiva ry:lle on laadittu terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä. Seurantajärjestelmä sisältää laiterekisterin lisäksi menetelmiä, ohjeita ja dokumentteja, joilla varmistetaan lain (629/2010) vaatimusten täytyminen yksiköissämme.

Erikoisterveydenhuollon apuvälineyksiköstä asukkaille on mahdollista lainata liikkumiseen ja peseytymiseen tarvittavia apuvälineitä.

Rantakodilla on käytössä automaattinen ja manuaalinen verenpainemittari, korvalamppu, kuumemittari, virtsantestikoeliuskat, istumavaaka. Tarvittaessa diabetes-potilaille diabeteshoitotarvikejalusta saa verenokerimittarin, -liuskat ja -neulat.

EA-laukku sisältää sidostarpeet. Hoitotarvikepalvelusta saa tilattua erinäisiä hoitovälineitä, mm. haava-  
hoitotarvikkeita. Hoitotarvikkeista ja niiden tilauksista on saatavilla intrassa kaupungin laatima oma ohjeistus.

Erikoisterveydenhuollon apuvälineyksiköstä asukkaille on mahdollista lainata liikkumiseen ja peseytymiseen tarvittavia apuvälineitä.

Asukkaiden käytössä olevia Kymijoen Hoivan omia apuvälineitä ovat geriatrinen tuoli, pyörätuolit, asentotyynyt, alusastiat, virtsapullot, sängynjalkojen korokepalat. Lista Kymijoen Hoiva ry:n omista apuvälineistä löytyy intrasta.

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

Marja-Terttu Riihelä, Hoitotyön esimies  
puh. 040 356 5209  
[auri.rasanen@kymijoenhoiva.fi](mailto:auri.rasanen@kymijoenhoiva.fi)

#### 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 henkilökisteriä 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 terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon 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 terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan 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 henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.



Rekisteröidyillä 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 erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

Kymijoen Hoiva ry:lle on laadittu omavalvontasuunnitelma tietoturvan ja tietosuojan toteuttamisesta. Tämä toimii Kymijoen Hoiva ry:n yleisenä ohjeena. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan.

Kirjaaminen potilasasiakirjoihin toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 289/2009, laki sähköisestä lääkemääräyksestä 61/2007). Vuoden 2019 aikana painopiste myös siinä, että Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista (ShAKL 254/2015, voimaantulo 1.4.2015 asteittain) ja THL:n kirjaamisen liittyvät määräykset tulevat huomioiduksi kirjaamisvelvoitteiden seurannassa. Henkilöstön lisäkoulutusta on tästä tulossa loppukeväästä 2019 KansaKoulu<sup>2</sup> -hankkeen kirjaamiskoulutuksen yhteydessä.

Määrämuotoisen kirjaamisen Potilasasiakirjojen tarkoitus on palvella potilaan hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä edistää hoidon jatkuvuutta. Potilasasiakirjoihin kirjataan niiden käyttötarkoituksen eli potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot ja tietojen kirjaaminen tehdään viivytyksettä. Mm. todetut haitalliset tutkimus- ja hoitotoimenpiteen vaikutukset tai hoidon tehottomuus kirjataan. Lisäksi epäilyt potilas-, laite- tai lääkitysvahingosta tulee merkitä. Merkintöjen tulee olla yksityiskohtaiset mahdollisia jälkiselvittelyjä varten.

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, jonka vuoksi niiden käsittelyssä (laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä) noudatetaan huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Turvallisen hoidon ja henkilökunnan oikeusturvan takaamiseksi potilasasiakirjojen tulee olla ymmärrettäviä, virheettömiä ja laajuudeltaan riittäviä. Asianmukaisesti laaditut potilasasiakirjat ovat tärkeitä potilaan tiedonsaantioikeuden ja oikeusturvan kannalta. Tietoja käytetään muistutuksia, kanteluja ja potilaan etuuksia koskevissa asioissa. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää myös hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta.

Potilaan yksityisyyden suoja huomioidaan potilasasiakirjojen säilyttämisessä. Potilasasiakirjoihin saavat tehdä merkintöjä potilaan hoitoon osallistuvat terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaan muut hoitoon osallistuvat henkilöt. Terveydenhuollon ammattihenkilön tekemät merkinnät ovat potilastietoja riippumatta siitä, missä toimintayksikössä (sosiaali- vai terveydenhuollon toimintayksikössä) hän työskentelee, jos hän antaa asiakkaalle tutkimusta tai hoitoa. Potilaan hoitoon osallistuvan opiskelijan merkinnät hyväksyy nimetty ohjaaja tai yksikön esimies. Potilaskertomuksesta tulee käydä ilmi kirjaajan nimi ja asema organisaatiossa.

Tehtävien mukaisista käyttöoikeuksien hallinnasta vastaa työntekijän esimies ja organisaation tietohallinto. Henkilötietojen käsittelyä seurataan lokitietojen valvonnalla. Valvonta perustuu henkilötietolakiin (523/1999) ja sitä toteutetaan satunnaisotantoina 1-2 kertaa vuodessa. Asiakasrekisterin käytön seurannasta ja valvonnasta on laadittu myös ohjeet.

Asumispalveluyksikössä noudatetaan kuntayhtymän kirjallisia tietosuojaoheja. Yksikön esimies huolehtii siitä, että potilastietoja käsittelevät työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta (myös opiskelijat) sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Uudelta työntekijältä/ opiskelijalta otetaan

KymSoten tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosuomukset sekä HusLAB salassapito- ja tietoturvasuomus.

EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) 28 artiklan mukaan rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän on määriteltävä käsittely sitovalla asiakirjalla, jossa vahvistetaan henkilötietojen käsittelyn tarkoitus, luonne, kohde, kesto, henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä käsittelyn turvallisuus 32 artiklan mukaisesti. Asumispalveluyksiköissä on käsittelytoimien kuvausta varten laadittu lomake (seloste käsittelytoimista -lomake).

Yksikön esimies vastaa siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet tietoturva- ja tietosuojasuomuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä EU:n tietosuojasetuksen (2016/679), arkisto – (831/1994) ja potilaslakien (785/1992) tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Myös asiakirjojen hävittämisessä on noudatettava arkistointilakia niin, että asiakirjojen tietosuoja on varmistettu.

Hoitosuhteen aikana syntyneet asiakirjat ovat KymSoten omaisuutta. Ne tulee luovuttaa keskusarkistoon asiakassuhteen päätyttyä. Keskusarkisto säilyttää papereita joko määräajan (25 vuotta asiakassuhteen päättymisestä) tai pysyvästi (8., 18. ja 28. päivä syntyneet). Asiakassuhde voi päättyä joko asukkaan kuolemaan tai pysyvästi siirtymiseen toiseen hoitopaikkaan. Yksiköitten tulee toimittaa edeltävän vuoden aikana kuolleiden tai pysyvästi muualle siirtyneiden henkilöiden asukasasiakirjat helmikuun loppuun mennessä Inkeröisten palvelukeskukseen työsuunnittelijalle, joka toimittaa arkistoitavat paperit edelleen keskusarkistoon keskitetysti vuosittain.

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

Uuden työntekijän kanssa lähiesimies käy vaitiolovelvollisuussuomuksen ja tietosuoja- ja tietoturvasuomuksen läpi, jonka jälkeen työntekijä allekirjoittaa suomukset.

Tietosuoja-asioihin liittyvistä muutoksista tiedotetaan hoitohenkilöstöä viikkopalavereissa ja tarvittaessa myös lisäkoulutuksin.

**c) Missä yksikönnne rekisteriseloste tai tietosuojaoseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Auri Räsänen  
Hoitotyön esimies/ Honkakoti ja Iltarusko  
[auri.rasanen@kymijoenhoiva.fi](mailto:auri.rasanen@kymijoenhoiva.fi)  
p. 050 372 8970

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Jokaiselle toimintavuodelle tehdään erilaisia kehittämissuunnitelmia

- Vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan sisältyy asiakastytyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella tehty kehittämissuunnitelma, sekä henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella tehty kehittämissuunnitelma
- Riskienhallinnan seurannan vuosikello ja suunnitelma

#### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Inkeroinen, 7.3.2019

Allekirjoitus

**Anu Pöllönen, toiminnanjohtaja/KJH**  
Nimenselvennys

**Marja-Terttu Riihelä, hoitotyön esimies/ Rantakoti Orvokki**  
nimenselvennyt

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-  
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa**

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

- Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Potilaan asema ja oikeudet aluehallintoviraston verkkosivuilla**

<http://www.avi.fi/web/avi/potilaan-asema-ja-oikeudet#.WNUWa2-LTRZ>

**Laki sosiaalihuollon asiakirjoista**

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

**THL: määräykset**

<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maarittelyt/maaraykset>

**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.

