



## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**Joroisten palveluasunnot ry**

**Palvelutalo Mansikkapaikka**

**Sairaالاتie 3**

**79600 Joroinen**

# **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

## **SISÄLTÖ**

- 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**
- 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**
- 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**
- 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**
- 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**
- 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**
- 7. ASIAKAKASTURVALLISUUS**
- 8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**
- 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**
- 10. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**

## 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelutalo Mansikkapaikka on Joroisten palveluasunnot ry:n ylläpitämä viihtyisä palvelutalo. Talon ensimmäisen osa on rakennettu jo vuonna 1993 ja siitä talo on laajentunut vuosien saatossa nykyiseen mittasuhteeseensa. Palvelutalo Mansikkapaikassa on 56 asuntoa kahdessa eri kerroksessa sekä rivitaloissa. Palvelutalo Mansikkapaikassa tuotetaan ympärivuorokautisen asumisen, palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen palveluita sekä asumis- ja hoivapalveluita itsemaksaville asiakkaille. Näiden lisäksi talo tuottaa myös monipuolisesti tukipalveluita niin palvelutalossa eri asumismuodoissa asuville asiakkaille kuin kotiin annettavan (KotiMansikan) toimesta myös omassa kodissaan asuville asiakkaille. KotiMansikan yksikkö tuottaa kotihoidon ja kotipalvelun palveluita. Talossa järjestetään myös kuntouttavaa päivätoimintaa.

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

**Nimi:** Joroisten palveluasunnot ry

**Y-tunnus:** 0945519-1

**Hyvinvointialue:** Pohjois-Savon Hyvinvointialue

**Kunnan nimi:** Joroisten kunta

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

**Toimintayksikkö/palvelu**

**Nimi:** Palvelutalo Mansikkapaikka

**Katuosoite:** Sairaالاتie 3

**Postinumero:** 79600

**Postitoimipaikka:** Joroinen

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Joroisten kunta, 79600 Joroinen

### 1.3 Luvanvarainen toiminta

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:**

Vanhus- ja vammaispalvelut, 56 asuntoa

**Esihenkilö:** Sirpa Salmi, toiminnanjohtaja

**Puhelin:** 040 823 1140

**Sähköposti:** [sirpa.salmi@mansikkapaikka.fi](mailto:sirpa.salmi@mansikkapaikka.fi) 1.6.2025 alkaen

## Toimilupatiedot

### Yksityiset sosiaalipalvelut, ympärivuorokautista toimintaa harjoittavan yksikön toimilupa (tehostettu palveluasuminen)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Yksityinen terveydenhuollontoimilupa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 31.5.2018 |
| • Lääninhallituksen toimilupa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 18.8.1997 |
| • Aluehallintovirasto/Valvira<br>– muutoslupa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1.7.2012  |
| • Aluehallintovirasto/Valvira<br>-muutoslupa<br>15.4.2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
| • Yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamista<br>koskevan luvan muuttaminen/palvelualan lisäys<br>Palvelut: Terapeuttinen toiminta (fysioterapia), laboratorio-<br>toiminta, Sairaanhoidajan ja terveydenhoitajan palvelut (koti-<br>sairaanhoito, sairaan- ja terveydenhoitajan vastaanottotoiminta),<br><br>Muu terveydenhuollon toiminta (lähihoitajan antamat terveyden-<br>huollon palvelut, laboratorionäytteiden otto, <i>koulutetun hierojan<br/>toiminta</i> ) | 21.8.2019 |
| Toimintakunnat Joroinen, Varkaus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |

### Ilmoituksenvarainen toiminta

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| • Kunnan päätös                                                                      |            |
| • Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös                                           | 1.7.2012   |
| • Aluehallintoviraston muutoslupa                                                    | 9.5.2018   |
| • Aluehallintovirasto<br>Ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen muutosrekisteröinti | 24.10.2023 |

### Vakuutusten voimassaolo

Toistaiseksi voimassa olevat. Vakuutusyhtiö IF-vakuutus.

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankkijat:

Joroisten Apteekki (lääkkeiden annosjakelu)

Josaka Oy (piha- ja tiealueiden kunnossapito)

Administer Oy (tilitoimistopalvelut)  
Varkauden Data Enter Oy (ICT-palvelut)

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö-, laatu- ja asukasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimusta vastaavan henkilön tulee valvoa, että palvelun tuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupaukset. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma koskemaan kaikkia niitä palveluita, joita joko heidän yksikössään tai sen toimesta tuotetaan. Omavalvontasuunnitelma on keino valvoa toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran määräysten velvoitteet huomioiden.

Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteuttamista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### **Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet**

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä johtoryhmän kanssa ja siitä raportoidaan yhdistyksen hallitukselle sekä palveluiden ostajalle, Pohjois-Savon hyvinvointialueelle, valvontakäyntien yhteydessä ja hallituksen edustajien kautta. Myös henkilökunnan osallisuus omavalvontasuunnitelman päivittämiseen varmistetaan käymällä suunnitelmaa läpi tiimikokouksissa lähiesihenkilöiden toimesta.

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

Toiminnanjohtaja Sirpa Salmi. Sairaالاتie 3, Joroinen

Puh. + 358 40 823 1140

[sirpa.salmi@mansikkapaikka.fi](mailto:sirpa.salmi@mansikkapaikka.fi)

Toiminnanjohtaja vastaa kokonaisuutena talon toiminnasta ja taloudesta sekä toimii hallituksen kokousten esittelijänä ja sihteerinä. Hänen esihenkilönään toimii hallituksen puheenjohtaja.

### **Omaevalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys**

Omaevalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaa toiminnanjohtajan lisäksi talon johtoryhmä, johon kuuluvat toiminnanjohtaja, talousjohtaja 1.6.2025 lähtien, kiinteistövastaava, keittiövastaava, tukipalveluvastaava sekä tiimivastaavat. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Omaevalvontasuunnitelmaa käsitellään asukaskokous Porinassa sekä omaisneuvostossa. Lisäksi omaevalvontasuunnitelmaa kehitetään ja päivitetään säännöllisesti asiakkailta ja toimintayksiköltä saadun palautteen perusteella.

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävillä avoimen oven periaatteen mukaisesti siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelma sijaistaa palvelutalo Mansikkapaikan pääsisääntuloaulassa, jossa se on kaikkien avoimesti nähtävillä.

Omaevalvontasuunnitelma on myös julkaistu yksikön verkkosivuilla osoitteessa

[www.mansikkapaikka.fi](http://www.mansikkapaikka.fi)

Laadittu pvm. 19.6.2025

Tarkistettu pvm.

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

### **Toiminta-ajatuksemme**

Joroisten Palveluasunnot ry:n ylläpitämä Palvelutalo Mansikkapaikka tarjoaa laadukasta palveluasumista vanhuksille. Toiminta ja palvelut perustuvat ikääntyneen arvostavaan kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen sekä yksiköllisiin tarpeisiin vastaamiseen omatoimisuuteen kannustaen, turvallisessa ja kodikkaassa ympäristössä. Tavoitteena on aina asiakkaan itsensä kokema turvallisuus ja hyvä elämänlaatu.

Palvelutalo Mansikkapaikka tarjoaa asiakkaille ympärivuorokautista tuki-, koti-, hoiva-, viriketoiminta, kuntoutus- ja asumispalvelut mukaan lukien uutena palveluna yhteisöllisen asumisen palvelut. Lisäksi palveluihin kuuluvat myös siivous-, pesula- ja talonhoitopalvelut. Erityistä tukea tarvitsevat asiakasryhmämme ovat muistisairaat ja ikääntyneet mielenterveyskuntoutujat.

Joroisten Palveluasunnot ry. tarjoaa myös kuntouttavaa päivätoimintaa ikäihmisille kerran viikossa. Sekä uutena palveluna Joroisten Palveluasunnot ry tarjoaa yhteisöllisen asumisen palveluita.

Palvelutalo Mansikkapaikan kotiin annettavat palvelut (KotiMansikka) tarjoavat eri ikäisille ihmisille yksilöllisiä, ammattitaitoisia ja laadukkaita yhteisöllisen asumisen, kotihoidon- ja kotisairaanhoidon

palveluja, joiden turvin asiakas voi elää täysipainoista ja hyvää elämää omassa kodissa mahdollisimman pitkään, sekä turvata elämän viimeiset vaiheet kotona asiakkaan niin halutessaan. Lisäksi Mansikkapaikan kotiin annettavat palvelut tarjoavat myös tukipalveluja, joita ovat esimerkiksi erilaiset kodin työt lumitöistä siivoukseen, kauppa- ja asiointipalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät sekä yksinäisyyttä ennaltaehkäisevät palvelut ja ateriapalvelut. Hyvinvointipalveluja ovat hierontapalvelut ja ryhmäliikuntapalvelut.

Mansikkapaikan kotiin annettavien palveluiden toimintaperiaatteena ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja annettava palvelu räätälöidään sen mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa tai toisen hoitavan tahon kanssa. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on tuottaa positiivisia sekä kiireettömiä, asiakkaan voimavaroja tukevia sosiaali- tai terveydenhuoltopalveluja. Kotiin annettavissa palveluissa on yksi vastuuhoitaja ja vakituinen työntekijä. Asiaksmäärän lisääntyessä otetaan käyttöön omahoitajajärjestelmä.

Kotiin annettavan palvelut tuottavat myös yhteisöllisen asumisen palveluita. Yhteisöllisen asumisen palveluita järjestetään henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut ja joiden hoidon ja hoivan tarve on kasvanut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Asiakkailta tulee silti olla psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset edellytykset asua yhteisöllisessä asumisessa. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaille tarjotaan heidän tarpeitaan vastaava asunto ja asiakkaan palvelut räätälöidään aina henkilökohtaisen tarpeen mukaan esimerkiksi tukipalveluina tai muina sosiaalipalveluina. Myös omaishoito voi olla osa yhteisöllistä asumista. Yhteisöllisen asumisen palveluissa on tarjolla myös sosiaalista kanssakäymistä tukevaa toimintaa. Yhteisöllisen asumisen asunnot sijaitsevat Mansikkapaikan palvelutalossa erillisellä käytävällä ja talossa on henkilökuntaa paikalla 24/7.

Kotisairaanhoidotoiminnan lähtökohta on tukea kotona selviytymistä ja sairauden hoitoa yhteistyössä asiakkaan, omaisen ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Hoito perustuu yhdessä asiakkaan kanssa laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa huomioidaan asiakkaan omat voimavarat. Kotisairaanhoidon tarkoituksena on helpottaa sairaalasta kotiutumista, sekä tukea sairaan henkilön kotona selviytymistä ja auttaa omaisia sairaan henkilön kotihoidossa.

Kotisairaanhoidtoa ovat erilaiset sairaanhoidolliset toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, haavanhoidot, lääkityksen toteuttaminen, ompeleen poistot, injektiot ja kokonaisvaltainen asiakkaan voinnin seuraaminen.

Kotipalvelu- ja kotisiivoustoiminnan sekä tukitoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä, auttaa eri-ikäisiä arjen askareissa ja ajanhallinnassa. Toiminnalla pyritään myös poistamaan itsenäisen toiminnan esteitä sekä ennalta ehkäisemään syrjäytymistä ja yksinäisyyttä.

Kuntouttavan päivätoiminnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä yksinäisyyttä ja edistää, sekä ylläpitää fyysistä toimintakykyä. Päivätoiminnan tavoitteena on tuoda kokonaisvaltaista tukea kotona asumiseen sekä edistää asiakkaiden omatoimisuutta sekä hyvinvointia. Päivätoiminta perustuu yksilölliseen kuntouttavaan ja toimintakykyä edistävään laadukkaaseen toimintaan.

Päivätoimintaa toteutetaan asiakaslähtöisesti. Yhdessä asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa jokaiselle luodaan yksilöllinen suunnitelma esimerkiksi toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Suunnitelman

toteutumista valvotaan säännöllisesti tapahtuvilla mittauksilla. Tarvittaessa voinnin muutoksista ollaan yhteydessä palveluohjaukseen.

Päivätoiminnan vaikuttavuutta mitataan erilaisin toimintakykyä mittaavin mittarein.

Päivätoimintapäivään kuuluvat ateriat, yksilöllisesti suunnitellut harjoitteet kuntosalilla ja yhteiset jumpat, ulkoilut sekä erilaiset viriketoiminnot kulttuurin ja taiteen ja sosiaalisen toiminnan parissa.

Myös suihku-/saunapesu ja tarvittaessa lääkkeenjako dosettiin sekä verinäytteiden ottaminen kuuluu päivätoiminta päivään. Päivätoiminnan ruokailut sekä osa viriketoiminnasta tapahtuu Mansikkapaikan Toivola-salissa, jossa tavataan päivän mittaan myös mansikkapaikkalaisia, tämä tukee osaltaan yhteisöllisyyttä ja sosiaalisten kontaktien ylläpitoa.

Jokaisen päivätoiminta asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen sopimus, joka sisältää asiakkaan tiedot, palveluntuottajan tiedot, keskeiset asiat päivätoimintaan liittyen, laskutukseen ja maksuihin liittyvät tiedot, tietojen luovutuslupa-asiat, asiakkaan kuluttajasuojaan liittyvät tiedot sekä tarvittavat lisätiedot. Asiakkaiden päivätoimintapäivistä tehdään sähköiset kirjaukset Fastroin Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Pyrimme palveluillamme toteuttamaan sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita.

Palvelumme tähtäävät hyvinvoinnin sekä sosiaalisen turvallisuuden edistämiseen ja ylläpitämiseen, eriarvoisuuden vähentämiseen ja osallisuuden edistämiseen, tarpeenmukaisten, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalveluiden sekä muiden hyvinvointia edistävien toimenpiteiden turvaamiseen yhdenvertaisin perustein.

Joroisten palvelukotiyhdistyksen ylläpitämän Palvelutalo Mansikkapaikan **arvot eli toimintaperiaatteet** ovat:

1. Turvallisuus
2. Kodikkuus
3. Arvostus
4. Yksilöllisyys
5. Omatoimisuuteen kannustaminen
6. Osallisuus
7. Yhteisöllisyys
8. Elämisen ilo
9. Rikas arki



Kaikessa toiminnassa korostetaan omatoimisuuteen kannustamista, kodinomaisuutta, turvallisuutta ja virikkeellisyttä.

Mansikkapaikan henkilöstön erityinen asiantuntemus ja vahvuus ovat asiakkaiden fyysisen, sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn tukeminen ja ylläpitäminen. Henkilöstön palvelukyvyyn ja ammattitaidon on vastattava asiakkaiden palvelutarvetta arvojen, asenteiden, tietojen ja taitojen osalta.

Mansikkapaikan asiakkaiden palvelemisen lähtökohtana ja arvoina ovat ikääntyneen arvostaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **Riskien hallinta**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omanvalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydestä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyvät ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet.) Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta.

Omavalvontasuunnitelman lähtökohtana on asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen. Riskit voivat olla esimerkiksi fyysisestä ympäristöstä johtuvia (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutukset tai virikkeiden puute, toiset asukkaat tai henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskien takana on useita virhetoimintoja.

Jotta varmistamme riskienhallinnan toimivuuden, kannustamme työyhteisössä toisiamme avoimuuteen ja pyrimme luomaan turvallisen ilmapiirin, jossa henkilökunta, asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat ottaa puheeksi ja tuoda esille kehittämisehdotuksia. Riskienhallinnan laatua pyritään kehittämään tunnistamalla kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja

tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Omavalvonnan johtamisesta vastaa Mansikkapaikan toiminnanjohtaja ja yhdessä talon johtoryhmän kanssa ja he huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä turvallisuusasioiden tiedottamisesta. Vastuuhenkilöinä toimivat yksiköiden sairaanhoitajat. He vastaavat omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta yksiköissä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Mansikkapaikassa on neljä yksikköä; Toivola, Rauhala ja Onnela sekä Mansikkapaikan kotiin annettavat palvelut, KotiMansikka. Talossa työskentelee vastaava sairaanhoitaja ja kaksi muuta sairaanhoitajaa, jotka vastaavat hoitotyöstä yksiköittäin siten, että vastaava sairaanhoitaja toimii yksikön vastaavana Rauhalassa. Muilla sairaanhoitajalla on vastuualueina Onnela, Toivola sekä Kotiin annettavat palveluita johdetaan yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

Mansikkapaikan toimintaan liittyville eri vastuualueille, -tehtäville on nimetty omat vastuuhenkilöt.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Mansikkapaikan työntekijät osallistuvat omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen. Omavalvontasuunnitelma käsitellään talon yhteisessä Mansikkatiimissä ja jokainen yksikkö vastaa oman palvelunsa laadun seurannasta ja kehittämisestä.

Omavalvontasuunnitelma sisältyy perehdyttämisohjelmaan ja jokainen uusi työntekijä tutustuu siihen. Mansikkapaikassa vallitsee innostunut, keskusteleva, kantaaottava ja kehitysmuotoinen ilmapiiri. Palvelunlaatuun liittyvät onnistumiset ja epäkohdat käsitellään Mansikkatiimissä.

Kaikilla Palvelutalo Mansikkapaikan työntekijöillä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko talon henkilökunnan tulee sitoutua ja kyetä oppimaan virheistään sekä muutoksessa elämiseen, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

## **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista**

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Riskiarvioinnit
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehtymissuunnitelmat/ohjeet
- Lääkehoidon poikkeamat
- Ilmoitus vaara-/uhkatilanteesta

- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje
- palvelutalo Mansikkapaikan lääkehoitosuunnitelma
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Kuoleman toteaminen ja vainajan laitto-ohjeistukset
- Ohje lääkäripalveluista palvelutalolle

## Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

## Ilmoitusvelvollisuus

Jokaisella sosiaalihuollon työyksikön työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa riskeihin työssä ja toimintaympäristössä. Havaitsemistaan epäkohdista tulee kertoa viipymättä yksikön vastaavalle hoitajalle tai toiminnanjohtajalle epäkohtien korjaamista ja toimintatapojen muuttamista varten. Riskin tai epäkohdan havainneen työntekijän on estettävä mahdolliset riskitilanteet jatkossa ja tiedotettava muita työntekijöitä ja tarvittaessa myös asiakkaita tai/ja heidän omaisiaan asiasta. Ilmoituksen vastaanottaneen ja viime kädessä toiminnanjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, niin ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

## Lääkehoidon poikkeamailmoitus sekä ilmoitus vaara-/uhkatilanteesta

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit joko tiimivastaaville tai toiminnanjohtajalle. Ilmoitus tehdään sekä suullisesti, että kirjallisesti sille varatulla lomakkeella.

Mahdolliset **lääkepoikkeamat** kirjataan erilliselle lomakkeelle (liitteenä lääkehoitosuunnitelmassa) sekä asiakastietojärjestelmään. Poikkeamat käsitellään Mansikkatiimissä ja niille määritetään korjaavat-/ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tilanteen mukaan informoidaan asiakasta tapahtuneesta ja konsultoidaan lääkärinä.

Lääkepoikkeamien lisäksi voidaan tehdä **Potilas/asukasturvallisuusilmoitus**: kun asukkaan turvallisuus vaarantuu ja siitä aiheutuu asiakkaalle haittaa (läheltä piti- tapahtumat ja haittatapahtumat).

**Työturvallisuusilmoitukset**: Henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle.

**Tietosuoja/tietoturvailmoitus**: Tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on ilmennyt laitteisto-, ohjelmisto tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

Nämä yllä olevat ilmoitukset voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva. Ilmoituslomake annetaan joko tiimivastaavalle tai toiminnanjohtajalle. Raportoidut läheltä piti-tilanteet käydään läpi henkilökunnan tiimipalavereissa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen sekä työsuojelutoimikunnan kokouksissa noin neljä kertaa vuodessa. Lomake toimitetaan toiminnanjohtajalle, joka käynnistää mahdollisesti tarvittavat toimenpiteet viipymättä.

Lääkehoidossa tapahtuvat läheltä piti -tilanteet tai havaitut epäkohdat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niistä tehdään kirjalliset ilmoitukset. Lääkepoikkeamat käydään läpi henkilökunnan kanssa tiimikokouksissa säännöllisesti poikkeamien ennaltaehkäisemiseksi. Lääkehoidon turvallisuudesta ja toteuttamisesta on laadittu erillinen lääkehoidon suunnitelma, josta vastaa lääkäri.

Viimeisin ohjaus ja valvontakäynti Pohjois- Savon hyvinvointialueen puolesta on tehty vuonna 2024. Aluehallintovirasto on puolestaan tehnyt työsuojelutarkastuksen v 2022. Käynnin johdosta on käytäntöjä talossa muutettu mm erityistä huomiota on kiinnitetty psykososiaaliseen kuormitukseen. Riskien arvioinnissa tulleistä asioista toiminnanjohtaja laatii yhteenvedon, joka käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja yhdessä henkilökunnan kanssa. Jos asiakkaan palvelun toteuttamisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella (kts. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään tapahtuman toistuminen tulevaisuudessa. Sovituista asioista tehdään palaverimuistio kehittämissuunnitelmineen. Toiminnanjohtaja vie tarvittaessa asioita eteenpäin talon johtoryhmälle tai hallitukselle. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheutunut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

## **Muutoksista tiedottaminen**

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverieissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistioita ja kysyä jos siinä on jotain epäselvää. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin talon toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa asiasta infotaan myös Signal-viestein. Yhteistyötahoja tiedotetaan myös niiltä osin, mitkä muutokset koskevat heitä. Tämä ilmoittaminen tapahtuu usein, miten sähköpostitse tai puhelimitse.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Asiakkaan tutustuminen palvelutaloon**

Asiakkaalla ja hän omaisillaan on mahdollisuus tulla tutustumaan palvelutaloon ja vapaana olevaan asuntoon etukäteen. Palvelutalon johtaja ja tuleva omahoitaja toimivat yhteyshenkilöinä ja esittelijöinä.

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelmat**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa (palvelutalo ja kotipalvelu) määritellään yksilöllisesti ja yksityiskohtaisesti asiakkaan avuntarve. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittää omahoitaja, yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Omahoitaja konsultoi tarvittaessa sairaanhoitaja, fysioterapeuttia ja palveluohjaajaa.

Asiakkaat solmivat Joroisten Palveluasunnot ry:n kanssa vuokrasopimuksen. Vuokrasopimus on huoneenvuokralain mukainen.

Kotipalvelun asiakkaille sairaanhoitaja on vastuussa hoito- ja palvelusuunnitelman teosta jokaisen asiakassuhteen alkaessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitys tehdään Palvelutalossa vähintään kahdesti vuodessa ja aina tilanteen muuttuessa. Hoito- ja palvelu- suunnitelmat kirjataan Pegasos- tietojärjestelmään.

## **Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta**

Palvelutalo Mansikkapaikassa jokaiselle asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yksilöllisesti mahdollisimman pian asukkaan muutettua taloon. Lähtökohtana hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on asukkaan tarpeet, joita pyritään toteuttamaan palvelutalon arvojen mukaisesti, mutta myös omaisten toiveet ja mielipiteet huomioiden. Tavoitteena on, että hoito- ja palvelusuunnitelman avulla toteutetaan eri toimijoiden välinen saumaton yhteistyö ja tuotetaan asiakkaalle toimiva ja laadukas palvelukokonaisuus.

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

Pohjois-Savon hyvinvointialue tekee asiakkaan ensimmäisen palvelutarpeen arvioinnin ennen päätöstä asiakkaan valinnasta palvelutaloon. Kotihoidon palveluohjaajalla on käytössään Mansikkapaikan palveluja ja hintoja koskevat esitteet. Tulovaiheessa järjestetään asiakkaalle ja hänen omaisilleen tutustumiskäynti, jonka yhteydessä informoidaan talon palveluista, toiminnasta ja palvelun hinnoittelusta.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelukoordinaattori ilmoittaa asiakkaan valintapäätöksen Mansikkapaikkaan puhelimitse ja toimittaa päätöksen asiakkaalle kirjeitse, samoin hoivapalvelumaksu päätöksen.

Kotiin annettavien palveluiden ensikäynnillä esitellään palvelutarjonta ja hinnat sekä tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma/siivoussuunnitelma. Suunnitelman ja sopimuksen tekeminen koskee kaikkia kotiin annettavia palveluita.

Palvelutalo Mansikkapaikan asiakkaille laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jota seurataan ja päivitetään tarpeen mukaan. Oma hoitaja tekee väliarvion asiakkaalle kuuden kuukauden välein ja lääkäri vuosittain vuositarkastuksen. Yksikössä on käytössä palveluasumisen puolella RAI-

arviointi. Hoito- ja palvelusuunnitelman perustana näissä palveluissa käytetään RAI-arvioinnissa nousseita toimintakyvymittareita. Sen lisäksi käytössä on myös mm MMSE-testejä ja muita mittareita kuten ravitsemustilaa arvioivaa MNA kysymyssarjaa.

## **Asiakkaiden ja heidän omaistensa osallistuminen palvelutarpeen arviointiin**

Lähtökohtana on, että asukas ja hänen läheisensä ovat mukana palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Kaikille asukkaille pidetään tuloneuvottelu, jossa käydään perustietojen lisäksi asukkaan elämäntiedot, kokonaisvaltainen hoidon ja palvelun tarve sekä asukkaan sekä omaisten toiveet hoitoon ja palveluun liittyen. Neuvottelu toimii myös informaatiotilaisuutena omaisille ja asukkaalle maksuihin, kelan etuuksiin (eläkkeen saajan hoitotuki ja asumistuki) sekä niiden hakemiseen liittyvistä käytännöistä. Tähän palaveriin osallistuu usein myös Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelukoordinaattori.

Asukkaan hoitoneuvottelut pyritään pitämään puolen vuoden välein ja tarvittaessa useammin. Hoitoneuvotteluissa käydään lävitse asiakkaan hoitosuunnitelma ja tehdään siihen tarvittavat muutokset. Hoitoneuvotteluihin osallistuu vähintään asukas ja omahoitaja. Lisäksi mukaan kutsutaan myös asiakkaan omaisia ja tarvittaessa lääkäri.

Jokaisen asukkaan hoitosuunnitelma käydään tiimipalaverissa läpi omahoitajan toimesta hoidon alussa ja sen jälkeen aina säännöllisesti, kun sitä päivitetään. Näin muutokset tavoittavat asukasta hoitavan henkilöstön ajantasaisesti.

### **Asukkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukkaita on kohdeltava heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Mansikkapaikassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja intimitteettiä. Jokaisella asukkaalla on oma huone, asukkaan koti, jonka ovien lukitsemisesta tai auki pitämisestä asukas voi päättää itse. Asiakkaat pääsevät liikkumaan vapaasti ulos, ainoastaan muistisairaiden yksikön Onnelan ovi pidetään aina lukittuna.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on koko palvelutoiminnan lähtökohta. Asiakkaan omat ajatukset ja toiveet pyritään huomioimaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeellisia, mutta niitä ei noudateta orjallisesti, vaan asiakkaan omaa tahtoa kuunnellen. Koko henkilökunta tukee asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä ja jaksamisensa mukaan oman elämän ratkaisuihin.

Kotipalvelussa ja kotihoidossa ja yhteisöllisessä asumisessa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä sekä tuetaan kotona pärjäämistä jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan. Annettavat palvelut räätälöidään asiakkaan toiveiden mukaisesti.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja miten sitä meillä vahvistetaan**

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus. Meillä asukkaat saavat osallistua päivittäin omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon toimintakyky huomioiden. Asukkaiden toiveita päivärytmistä, viriketoiminnasta, vaatevalinnoista, levon tarpeesta ja ravitsemuksesta kuunnellaan ja myös omaisten toiveita kuunnellaan, mikäli asukas ei itse enää pysty tuomaan esille omia mielipiteitään. Mikäli asukkaalla on hoitotahto, noudatetaan sitä hänen terveyden- ja sairaanhoitoonsa koskevassa päätöksenteossa.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamiselle tulee olla laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain silloin, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Palvelutalo Mansikkapaikassa kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta aina, kun se on turvallisuustekijät huomioiden mahdollista. Asukas osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun

kykyjensä mukaan ja hänen tarpeensa ja toiveensa huomioidaan hoitoa suunniteltaessa ja arvioitaessa. Asunnot ovat asukkaiden koteja ja niissä toimitaan asukkaiden ehdoilla.

Asukkaan toimintaa ei rajoiteta, ellei siihen ole selkeää perustetta asukkaan turvallisuuden tai hyvinvoinnin kannalta. Rajoittamiskeinoina asukkaan turvallisuuden takaamiseksi käytetään vuoteiden laitojen ylös nostamista tai pyörätuolin haaravyötä ja perusteena näille toimenpiteille on aina asukkaan turvallisuuden varmistaminen. Käytänteistä keskustellaan aina asukkaan ja hänen omaisensa kanssa. Rajoittavien toimenpiteiden käyttö on erittäin poikkeuksellista ja niihin kysytään aina omaisten ja lääkärin lupa. Päätöksen rajoittamisesta tehdään aluehallintoviraston ohjeen mukaisesti aina korkeintaan kolmen (3) kuukauden määräajaksi, jonka jälkeen rajoittamisen tarve tarkistetaan. Muistisairaiden ryhmäkodissa asukkaiden pääsy ryhmäkodin ulkopuolelle tai aidatulle ryhmäkodin sisäpihalle on estetty asukkaiden turvallisuuden vuoksi, mutta sään salliessa sisäpihalla voi ulkoilla turvallisesti.

Rajoitustoimenpiteitä pyritään vähentämään osallistamalla ja aktivoimalla asiakkaita myös asiakkaiden lääkitystä tarkistetaan säännöllisesti.

### **Asukkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen ja ihmisarvoa kunnioittavaan kohteluun. Heidät myös kohdataan tasa-arvoisesti ja syrjimättömyyden periaatteita noudattaen.

Mikäli todetaan, että asiakasta/asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti niin se asia pyritään selvittämään heti. Tämä epäasiallinen käytös voi johtua niin toisesta asukkaasta, omaisesta kuin työntekijästäkin. Vuorossa oleva työntekijä on velvollinen puuttumaan aina epäkohtaan asiallisesti keskustellen ja epäselvyydet selvittäen. Myös tiimivastaavia ja toiminnanjohtajaa tulisi aina informoida asiasta. Jos epäasiallinen käytös on työntekijän tekemää niin siihen voidaan harkinnan mukaan käyttää työnjohdollisia toimenpiteitä.

Nämä asiakkaan kokemat epäasialliset kohtelut, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanteet pyritään keskustelemaan asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa lävitse mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tämä keskustelu myös kirjataan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja asianomaisia informoidaan tästä. Keskustelussa sovitaan myös jatkotoimenpiteet. Vakavissa tapauksissa järjestetään ylimääräinen kokous henkilökunnalle, jossa asiaa käsitellään.



## ASIAKKAAN OSALLISUUS

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

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus vaikuttaa saamaansa hoitoon ja kohteluun antamalla palautetta eri kanavia käyttäen. Heidän kanssaan pyritään avoimeen ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen.

Välittömän palautteen voi antaa joko kirjallisesti tai suullisesti suoraan henkilöstölle. Tämän lisäksi asiakaspalautetta kerätään säännöllisillä asiakastytytyväisyyskyselyillä. Asiakaspalaute kerätään kyselylomakkeella kerran vuodessa (touko-kesäkuussa). Tulevaisuudessa kotiin annettavien palveluiden osalta käyttöön otetaan sähköinen asiakaspalautejärjestelmä.

Meillä on käytössä asiakaspalautekysely ja palautelaatikko ulko-oven läheisyydessä. Suullista palautetta saadaan säännöllisesti. Omaisilla on tiedossa sähköpostiosoite, mihin he voivat lähettää sähköisesti palautetta.

Saadut asiakaspalautteet käsitellään talon johtoryhmässä sekä tarvittaessa siinä työryhmässä, jota palaute koskee. Laajempien kyselyiden tuloksista toiminnanjohtaja laatii yhteenvedon, joka käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikesta saadusta palautteesta raportoidaan yhdistyksen hallituksen puheenjohtajaa ja laajemmista kyselyistä koko hallitusta hallituksen kokouksissa. Myös palveluita ostavia tahoa informoidaan saadusta asiakaspalautteesta.

Toiminnanjohtaja kerää yhteen kyselyistä saadut palautteet ja niistä laaditaan toiminnan ja osaamisen kehittämissuunnitelma seuraaville vuosille. Kehittämissuunnitelma on osa toimintasuunnitelmaa, joka ohjaa talon toimintaa ja hyväksytään yhdistyksen syyskokouksessa osana talousarviota. Osaamisen kehittämissuunnitelmaan kirjataan henkilökunnan koulutustarve, työryhmät joihin henkilökunta kuuluu sekä hoitotyön kehittämisen tavoitteet, joita on näin ollen kerätty myös asiakaspalautteista. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteista saadun palautteen mukaisesti. Kaikkiin asiakaspalautteisiin vastataan henkilökohtaisesti ja ne käydään läpi sen tahon kanssa, joita palaute koskee.

Talossa pidetään omaisteniltoja toiminnanjohtajan toimesta vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan useammin. Nämä ovat avoimia tilaisuuksia asiakkaiden omaisille ja läheisille. Tilaisuudessa johtaja tiedottaa talon tapahtumista sekä ajankohtaisista asioista ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta tai kertoa kehittämisideoita. Tilaisuus tarjoaa omaisille myös mahdollisuuden kokemusten jakamiseen ja vertaiskeskusteluihin.

Asiakaspalautetta tullaan jatkossa kehittämään ja keräämään systemaattisemmin, erityisesti palautteiden dokumentointia tullaan kehittämään. Tulevaisuudessa mietitään yksikertaisempia tapoja kerätä palautetta, koska talossa on paljon muistisairaita asukkaita, joilla on haasteita kommunikoinnissa.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaiden kohtelussa kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta, noudatetaan tasa-arvoisuuden periaatetta ja yksilön kunnioittamista ja kaunista kohtelua.

Jos kuitenkin ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, kaltoin tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianomaisten henkilöiden kanssa. Mikäli jotain poikkeamaa asiakkaan kunnioittavassa kohtelussa ilmenee, työntekijä on velvollinen ilmoittamaan tapahtuneesta johtajalle, joka puuttuu asiaan välittömästi. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti, sähköpostilla tai täysin anonymisti jättämällä kirjallisen ilmoituksen toiminnanjohtajan henkilökohtaiseen postilaatikkoon.

Jos asiakas tai omainen tekevät muistutuksen/valituksen palvelukodin johtajalle, käsitellään se johtajan ja tarvittaessa yhdistyksen hallituksen toimesta viipymättä. Kirjallinen vastine muistutuksesta annetaan kahden viikon sisällä. Vastine sisältää tapahtuneen selvityksen, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutus johtaa. Vastineesta toimitetaan kopio Pohjois-Savon hyvinvointialueen valvovalle viranomaiselle. Muistutukseen johtaneet tapahtumat ja seikat käsitellään henkilökunnan kanssa Mansikkatiimissä. Käsittely kirjataan tiimimuistioon.

## Taho, jolle muistutus palvelutalossa osoitetaan:

Joroisten Palveluasunnot ry. / toiminnanjohtaja Sirpa Salmi  
Sairaالاتie 3  
79600 Joroinen  
[sirpa.salmi@mansikkapaikka.fi](mailto:sirpa.salmi@mansikkapaikka.fi)

## SOSIAALIASIAVASTAAVA

Pohjois-Savon hyvinvointialue

puh. 044 461 0999 Puhelinaika on arkisin kello 9.00–11.30.

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi](mailto:sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi)

**Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.**

Turvaposti sosiaaliasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

**Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi sosiaaliasiavastaava. Viesti tulee salattuna.**

Tapaamiset vain ajanvarauksella.

## POTILASASIAVASTAAVA

Perusterveydenhuolto ja yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajat  
Pohjois-Savon hyvinvointialue  
puh. 044 461 0850 Puhelinaika on arkisin kello 9.00–11.30.

Sähköposti: [potilasasiamies@pshyvinvointialue.fi](mailto:potilasasiamies@pshyvinvointialue.fi)

**Laita sähköpostin otsikkoon asiointipaikkakunta. Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa.**

Turvaposti potilasasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi>

**Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi potilasasiavastaava. Viesti tulee salattuna.**

Tapaamiset vain ajanvarauksella.

### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehityssuunnitelma**

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä menettelytapoja kehitetään osana palvelutalo  
Mansikkapaikan ja kotiin annettavien palveluiden omavalvonnan ja laatukäsikirjan päivittämisellä.

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Palvelutalo Mansikkapaikassa jokaisella asukkaalla on omatyöntekijä. Omatyöntekijä edistää asukkaan tarpeiden ja edun mukaisesti, että asukkaan hoitoa toteutetaan palvelutarpeen arviointiin perustuen.

### **Asiakassuhteen päätyminen**

Mikäli asiakas siirtyy toiseen hoitopaikkaan, turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus hoitajan lähetteellä, ajan tasalla olevalla lääkelistalla ja tarvittaessa puhelinsoitolla tai verkostotapaamisella.

Asiakkaan tietoihin kirjataan siirtoon liittyvät tarvittavat tiedot ja asiakirjat arkistoidaan asianmukaisesti.

Asiakkaan siirtyessä tilapäisesti esim. sairaalahoitoon, huolehtii asiakkaan lähettävä hoitaja, että kaikki asiakkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Asiakkaan siirrosta ilmoitetaan viipymättä lähiomaiselle. Asiakkaan siirtyminen kirjataan Pegasos-järjestelmään.

Asiakkaan lähtiessä lomalla (esim. sukulaisten luo) tai muuten poistuessa palvelutalosta yön yli tai pidemmäksi aikaa, hoitajat kirjaavat tiedon Pegasos-järjestelmään ja raportoivat asiasta suullisesti muille hoitajille.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Palvelutalo Mansikkapaikan henkilökunta noudattaa kuntouttavaa työtettä päivittäisessä työssään. Jokaiselle asukkaalle laaditaan omahoitajan toimesta hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan omat voimavarat ja tarpeet. Hoitosuunnitelmaan kirjataan yhdessä asukkaan kanssa pohditut keinot, joilla juuri hänen toimintakykyään ylläpidetään ja parannetaan. Palvelutalo Mansikkapaikan asukkailla on käytössä monipuolisesti apuvälineitä, joilla pyrimme niin helpottamaan asukkaiden liikkumista ja varmistamaan heidän yksilöllisen arkinsa toteutumista.

Asukkaita tuetaan osallistumaan talon päivittäisiin toimintoihin tai aktiviteetteihin omien mieltymystensä ja jaksamisensa mukaisesti. Talon asukkaille järjestetään päivittäin monipuolisesti virikkeellistä toimintaa eri juhlapyhät ja heidän toiveensa huomioiden. Hoitajat avustavat asukkaita ulkoiluissa ja erityisesti kesäisin asukkaan pääsevät ulos viettämään kahviteluhetkiä ja nauttimaan erilaisista aktiviteeteista. Talossa tehdään aktiivista yhteistyötä eri vapaaehtoistahojen ja oppilaitosten kanssa, ja pyritään järjestämään isompia tapahtumia, joissa on mukana esiintyjiä elävöittämässä tilaisuuksia.

Kirjaamisen ja asukkaiden toimintakyvyn arviointien avulla seurataan jatkuvasti hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen toimintakyvyn ylläpitämiseen tähtäävien tavoitteiden toteutumista. Asukkaiden arkea ja toimintakykyä palvelutalossa tukevat:

- Hoito- ja palvelusuunnitelma
- Kuntouttava työote
- Riittävät apuvälineet ja niiden aktiivinen käyttö
- Monipuolinen viikko-ohjelma
- Omahoitajahetket
- Vapaaehtoiset ja seurakunnan tarjoamat tuokiot
- Säännölliset ulkoilumahdollisuudet
- Talossa oma fysioterapeutti

### **Ravitsemus**

Palvelutalo Mansikkapaikan ja KotiMansikan asiakkaiden ateriapalvelusta vastaa Joroisten Palveluasunnot ry:n oma keittiö. Keittiö toimii palvelutalon yhteydessä olevassa laitoskeittiössä. Keittiössä työskentelee neljä henkilöä, joilla on alan koulutus ja pitkä työkokemus.

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu ruokasalissa ja ryhmäkotien omissa ruokailutiloissa tai asiakkaan

kodissa. Ruokailuajat ovat seuraava: Aamiainen klo 8–9.30, lounas klo 11–12.45, päiväkahvi klo 14, päivällinen klo 16–17 ja iltapala klo 19–21. Asiakkailta on mahdollisuus saada välipalaa tarvittaessa myös muina aikoina ja yöllä. Yksilöllisiä toiveita pyritään toteuttamaan. Jokaisella asiakkaalla on oma ruokakortti, johon on merkitty henkilökohtaiset toiveet ja ruokavaliot. Seniorikotien ja tulevaisuudessa yhteisöllisen palveluasumisen asukkailla on mahdollisuus ostaa aterioita kotiin.

Aterialistat laaditaan monipuolisiksi ja vanhusten ravitsemussuosituksia noudattaen. Asiakkailta kerätään palautetta säännöllisesti.

Ruokahuollon vastuuhenkilö: Anne Lähteenmäki 044 729 2499

Hoitajilla tulee olla hygieniapassi.

### **Hygieniakäytännöt**

Palvelutalolle on nimetty siivous-/siisteysvastaava (laitoshuoltaja) sekä hygieniavastaavat (sairaanhoitaja). Talon hygieni- ja puhtauspalvelusuunnitelma tarkastetaan vuosittain.

Siivouksesta vastaa talon oma siivooja. Koko henkilökunta vastaa osaltaan talon siisteydestä, puhtaudesta ja hygieniasta. Hoitajien ja asiakkaiden käsihygieniaan kiinnitetään erityisesti huomiota.

Pyykkihuollosta vastaa talon oma pesulanhoitaja (ma-ke-pe) ja tarvittaessa hoitoapulaiset ja hoitajat pesevät kiireellistä eritepyykkiä. Palvelutalolla on oma pesula, jossa pestään asiakkaiden vaatteet ja liinavaatteet sekä talon muu pyykki. Onnelassa ja Rauhalassa on lisäksi omat kodinhoitohuoneet, mutta kaiken pyykinpesun pyrimme keskittämään pesulaan. Yhteisten tilojen matot pesetetään pesulassa. Kotiin annettavien palveluiden tukipalvelu mahdollistaa myös kotona asuvien asiakkaiden pyykkihuollon palvelutalon pesulassa.

Jätteiden lajittelu toteutetaan itse. Keski-Savon jätehuolto hoitaa jätteiden kuljetuksen ja Jätehuolto Arokivi tietosuojajätteiden tuhoamisen.

Jätekätköt on varustettu verkkoseinillä ja lukituksilla.

Kotiin annettaviin palveluihin on kuulunut kotisiivous vuoden 2018 joulukuusta alkaen. Kotisiivouksessa työskentelee pääsääntöisesti yksi siivooja ja tarpeen mukaan kiireapulainen. Kotisiivouksiin kuuluu myös tarpeen mukaan pesulapalvelut, joka suoritetaan Joroisten palveluasuntojen pesulassa.

Asiakkaan kotona tapahtuva siivous ja jätehuolto noudattaa kotitalouksien jätehuoltolakia. Pyykkihuoltoa voidaan toteuttaa asiakkaan kotona tai Joroisten palveluasuntojen pesulassa. Ongelmajätteiden kuten pattereiden, lääkkeiden tms. kohdalla toteutamme niille annettua määräystä. Tietosuojajätteet toimitetaan Joroisten palvelutalon toimitiloissa olevaan lukittuun keräyssäiliöön, jonka tyhjentämisestä ja jätteiden asianmukaisesta tuhoamisesta huolehtii Jätehuolto Arokivi Oy.

Infektiotautien ja tartuntojen ehkäisyn kulmakivi on hyvä käsihygienia. Henkilökunnan, asiakkaiden sekä vieraiden käsihygienia on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Asiakkaita ohjeistetaan suullisesti sekä avustetaan käsihygieniasta huolehtimisessa. Käsihygienia ohjeet päivitetään aina tarpeen mukaan.

Kotiin annettavien palveluiden henkilökunta noudattaa työssään hyviä hygieniä käytäntöjä. Infektioiden torjunnan perusta kotona tapahtuvassa hoitotyössä on hyvä käsihygienia ja mahdollisuuksien mukaan suunnitellaan kotikäynnit niin että infektioiden leviäminen ei mahdollistuisi.

## **Terveyden – ja sairaanhoito**

Palvelutalo Mansikkapaikan hoitohenkilökunta seuraa ja pyrkii edistämään asukkaiden terveydentilaa päivittäin hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa tiimivastaava (sairaanhoitaja) yhdessä hoitavan lääkärin ja hyvinvointialueen terveystalouden kanssa. Kaikilla asukkaan hoitoon osallistuvilla työntekijöillä on velvollisuus seurata asukkaan vointia ja ilmoittaa muutoksista tiimivastaaville tai sairaanhoitajalle.

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Palvelutalon lääkäripalveluista vastaa aluevastuuperiaatteella tk-lääkäri sekä hänen työparinaan työskentelevä vastaanoton sairaanhoitaja. Kiireettömissä tilanteissa asiakas asioi palvelutalon kanssa samassa pihapiirissä sijaitsevan terveyskeskuksen vastaanotolla. Lääkäri tekee joka toinen viikko paperikierron ja joka toinen viikko lähikäynnin palvelutalon asiakkaiden hoitoon liittyen. Esittelijöinä paperikierrolla toimivat palvelutalon sairaanhoitajat. Kierrolla käsitellään ajankohtaiset hoidontarpeet, vuosikontrollisuunnitelmat, laboratoriokokeiden vastaukset, mahdolliset lääkemuutokset, reseptien uusinnat sekä muut konsultoitavat asiat. Lääkäri kirjaa kierron tapahtumat ja määräykset kunkin asukkaan asiakastietoihin terveyskeskuksen asiakastietojärjestelmään (jatkossa Pegasos).

Asiakkailla on mahdollisuus asioida yksityislääkäreillä. Erikoissairaanhoidon asiakkaat ohjautuvat terveyskeskus- tai yksityislääkärin läheteellä.

Kotiin annettavien palveluiden asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa kunkin asukkaan oma lääkäri. Henkilökunta ohjaa ja auttaa asiakasta lääkäripalveluiden saamisessa tarpeen mukaan ja toteuttaa hoitotyötä lääkärin ohjeiden mukaan.

Asiakkaiden perusrokotukset huolehditaan Mansikkapaikan vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Asiakkaiden fyysistä ja psyykkistä terveydentilaa seurataan palvelutalossa sekä kotiin annettavissa palveluissa päivittäin ja seurantatiedot kirjataan asiakastietoihin. Asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti, verensokeria tarvittaessa tai erillisen suunnitelman mukaisesti.

Asukkaan laboratorionäytteiden ottaminen tapahtuu palvelutalon sairaanhoitajien toimesta tai kotiin annettavien palveluiden sairaanhoitajan toimesta.

Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen hammas-hoitolassa/yksityisillä hammaslääkäreillä.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa asiakkaalle tilataan ambulanssi tilannearviota ja mahdollista kuljetusta varten päivystysvastaanotolle Varkauteen.

Kehittämistyötä tehdään jatkuvasti johtajan ja sairaanhoitajien vetämänä kaikissa neljässä palvelutalon yksikössä (esim. sisäiset koulutukset ja palaverit). Kehittämisessä kiinnitetään huomiota kuntouttavaan ja toimintakykyä ylläpitävään työotteeseen sekä siihen, että asiakkaat ikääntyvät ja heidän palvelu- ja hoidontarpeensa lisääntyy. Tämän vuoksi Mansikkapaikka on laajentanut toimintaansa kotiin annettaviin palveluihin, jotta niin ulkopuolelle tarjottavat palvelut, kuin talon sisällä kotona pärjäämästä tukevat palvelut mahdollistaisivat laadukkaan kotona asumisen mahdollisimman pitkään. Tämän lisäksi saumatonta ja joustavaa yhteistyötä ja käytänteitä lääkärin kanssa tulee kehittää.

Hoitajien osaamista lisätään koulutuksilla (ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiset, omat opintopiirit) ja koulutusyhteistyöllä terveyskeskuksen kanssa.

## **Saattohoito**

Palvelutalo Mansikkapaikka tarjoaa turvallista asumista asukkaille loppuelämän ajaksi ja toteutamme palvelutalossa myös saattohoitoa. Saattohoidon aloittamisesta päättää aina lääkäri ja siitä keskustellaan myös asukkaan ja omaisten kanssa.

Saattohoidossa huomioidaan asukkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on varmistaa asukkaalle mahdollisimman hyvä ja kivuton loppuvaiheen elämä. Kivunlievityksen osalta tehdään tarvittaessa yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Palvelukodista löytyvät ohjeet saattohoidon toteuttamiseen sekä toimintaohjeet kuolemantapauksia varten.

## **Lääkehoito**

Mansikkapaikassa on koko organisaatiota koskeva lääkehoitosuunnitelma, mikä päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Sen lisäksi Mansikkapaikassa on käytössä myös oma lääkehoitosuunnitelma koskien rajattua lääkevarastoa. Pohjana on käytetty Pohjois-Savon hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalveluiden MASTER- lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelmasta vastaavat palvelutalon vastaava sairaanhoitaja sekä toiminnanjohtaja. Lääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman. Toiminnan laajentuessa 2018 lääkehoitosuunnitelma laajennettiin kotiin annettavien palveluiden osalta.

Vuoden 2023 aikana Joroisten palveluasunnot ry on hankkinut Pharmac Oy:ltä lääkehoito-

suunnitelman arvioinnin, lääkehoidon käytänteiden kyselytutkimuksen lääkehoitoon osallistuvalla henkilökunnalta ja suunnitelman yhteisen päivittämisen.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista ja lupamenettelyä palvelutalossa sekä kotiin annettavissa palveluissa. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi aina uuden työntekijän kanssa ja päivityksen jälkeen se luetutetaan koko henkilöstöllä. (Liite: Lääkehoitosuunnitelma)

Päävastuu asiakkaiden lääkehoidon toteuttamisesta ja seurannasta on palvelutalon sairaanhoitajalla, joka valvoo myös lääkehoidon osaamista. Kotiin annettavissa palveluissa lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Mansikkapaikan toimintayksiköissä on kirjalliset, allekirjoitetut ja päivitettyt lääkkeiden jako- ja antoluvat. Lääkehoidosta järjestetään tarvittavaa koulutusta ja perehdytystä. Lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on suorittanut tehtävän edellyttämän Love-koulutuskokonaisuuden sekä talo kohtaiset lääkeluvat. Lääkeluvat ovat voimassa 3 vuotta.

Osa palvelutalon asukkaista on apteekin annosjaon piirissä ja osalle lääkkeet jaetaan palvelutalon hoitajien toimesta dosetteihin. Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa, lukollisessa kaapissa, henkilökohtaisissa nimetyissä laatikoissa, johon vain lääkeluvalliset vastuuhoidajat pääsevät kulkulätkällä. Kylmäsäilytystä vaativat lääkkeet säilytetään Toivolan lääkehuoneessa sijaitsevassa jääkaapissa.

Myös kotiin annettavien palveluiden tavoitteena on, että asiakkaat ovat ensisijaisesti annosjakelussa, niin kotipalvelussa ja yhteisöllisessä asumisessa kuin päivätoiminnassa. Tarpeen vaatiessa lääkkeet jaetaan kotona tai päivätoiminnassa asiakkaan dosettiin. Kotiin annettavien palveluiden toimintaperiaate on, että asiakkaalla on pääsääntöisesti käytössä olevat lääkkeet kotona, lukollisessa lääkekaapissa. Tarvittaessa lääkkeitä voidaan jakaa tai säilyttää kotipalvelun tiloissa niille varatussa lukollisessa lääkekaapissa. Lääkkeet asiakas hankkii omalla reseptillä apteekista. Kotipalvelun henkilökunta voi asiakkaan suostumuksella toimittaa lääkkeet apteekista asiakkaan kotiin. Mahdolliset huumelälääkkeet asiakas säilyttää kotonaan asianmukaisesti lukitussa lääkekaapissa. Huumelälääkkeen annot kirjataan asiakastietojärjestelmään tarkasti. Lääkelistat tarkistetaan jokaisen asiakassuhteen alussa sekä tarvittaessa lääkityksen muuttuessa. Lääkehoidon toteutumista seurataan ja arvioidaan koko ajan hoitajien ja asiakkaan sekä hänen omalääkäriensä toimesta.

Mahdolliset lääkepoikkeamat kirjataan erilliselle lomakkeelle (liitteenä lääkehoitosuunnitelmassa) sekä asiakastietojärjestelmään. Poikkeamat käsitellään Mansikkatiimissä ja niille määritetään korjaavat-/ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Tilanteen mukaan informoidaan asiakasta tapahtuneesta ja konsultoidaan lääkäreitä.

Vanhentuneet tai käyttämättä jääneet reseptilääkkeet palautetaan aina apteekkiin

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta



muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Palvelutalo Mansikkapaikka tekee yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa asukkaan tarpeiden mukaan. Tiedonkulku asukkaan hoitoon osallistuvien välillä on varmistettu Pegasos-järjestelmän kautta. Asukkaan siirtymisen yhteydessä tiedonkulku varmistetaan hoitoneuvottelun avulla tai olemalla muuten yhteydessä lähettävään tahoon. Kun asukas siirtyy muuhun terveydenhuollon yksikköön, toimitetaan asukkaan mukana ajantasainen lääkelista sekä kuluneen vuorokauden aikana annetut lääkkeet tulosteena.

Asiakkaan tietoja voi luovuttaa vain asiakkaan suostumuksella toisille sosiaali- ja terveydenhuollon edustajille tai muulle sektorille.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden sekä terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

#### **Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuus toiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot:**

Palvelutalon johtaja Sirpa Salmi puh. 040 823 1140

Kiinteistövastaava Mico Brotkin, puh 0447661681

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveydenturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön mukaisesti. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistetaan omalta osaltaan, holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yksikön turvallisuudesta vastaa yksikön toiminnanjohtaja yhdessä kiinteistövastaavan ja johtoryhmän kanssa. Jokainen työntekijä on vastuussa, että toimii tehtävissään turvallisuutta ja yhteistä hyvinvointia edistäen sekä siitä, että turvallisuuteen liittyvät epäkohdat nostetaan esille. Esiin nousseet epäkohdat pyritään käsittelemään ja korjaamaan mahdollisimman pian.

Palvelutalo Mansikkapaikan riskienhallinnan ja turvallisuuden varmistamisen toimia ovat mm. säännölliset palotarkastukset, terveystarkastukset, riskikartoitukset, henkilöstön ensiapu ja paloturvallisuuskoulutukset, sekä säännöllisesti pidettävät turvallisuuskävelyt, joissa käydään hälytysjärjestelmät, -laitteet, opasteet, poistumisreitit ja toimintaohjeet.

Jokainen talon työntekijä on velvollinen aistimaan ja havainnoimaan päivittäin talossa liikkuesssa tiloja. Poikkeamista on raportoitava välittömästi kiinteistövastaavaa ja toiminnanjohtajaa ja epäkohtiin puututaan välittömästi. Yksiköissä vuosittain toteutettava riskiarviointi on järjestelmällisempi tapa arvioida tilojen terveellisyttä ja riskejä säännöllisesti.

Palvelutalo Mansikkapaikassa on laadittu poistumisturvaselvitys ja sen on paikallinen pelastusviranomainen lukenut ja hyväksynyt. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti ja henkilökunnalle järjestetään koulutusta pelastuslaitoksen ohjeistuksen mukaan.

Talossa järjestetään säännöllisesti erilaisia turvallisuuskoulutuksia kuten alkusammutusharjoituksia, hätäensiapukoulutuksia, turvallisuuskävelyitä ja poistumisharjoituksia, jotka kuuluvat osaksi vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan. Lisäksi jokaisesta asiakkaalle kohdistuvasta haitasta, tapaturmasta tai läheltä piti-tilanteesta tulee tehdä poikkeama ilmoitus, joka käsitellään ohjeen mukaisesti.

## **Henkilöstö**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden määrästä, avuntarpeesta ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluita tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon myös vanhuspalveluissa asetetut vaatimukset.

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

Joroisten Palveluasunnot ry:llä on vakituksessa työsuhteessa yhteensä 41 henkilöä erilaisissa tehtävissä. Palvelutalossa työskentelee neljä (4) sairaanhoitajaa, joista yksi on palvelutalon vastaava sairaanhoitaja, yksi (1) fysioterapeutti, seitsemäntoista (15) lähi- tai perushoitajaa, seitsemän (9) hoiva-avustajaa, yksi (1) hoitoapulainen, kaksi (2) siistijää, yksi (1) pesulatyöntekijä, yksi (1) kiinteistövastaava, talousjohtaja ja toiminnanjohtaja. Yksi lähihoitajista työskentelee tukipalveluvastaavana ja hänen tehtäväkuvaansa kuuluu mm. palvelunohjaus, viriketoiminnan suunnittelu, tarviketilaukset jne. Mansikkapaikan toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja.

Kotiin annettavissa palveluissa työskentelee yksi lähihoitaja, joka on koulutukseltaan myös hieroja ja liikunnanohjaaja, sekä siivooja. Toiminnanjohtaja on tukena mukana toiminnassa ja hänellä on sairaanhoitajan tutkinto.

Vakituista henkilökuntaa on yhteensä 41 ja määräaikaaisessa työsuhteessa on 3 työntekijää.

Päivätoiminnan suunnittelusta ja toiminnasta vastaa lähihoitaja, työparina hänellä on lähihoitaja tai hoiva-apulainen. Lisäksi päivätoiminnassa vierailee palvelutalon fysioterapeutti. Päivätoiminnan

henkilökunnalla on erinomaiset valmiudet toteuttavat laadukasta kuntouttavaa päivätoimintaa sekä lääkehoitosuunnitelman mukaista turvallista lääkehoitoa.

### **Henkilöstön voimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Henkilöstön riittävyys varmistetaan joustavalla työvuorosuunnittelulla. Palvelukodin henkilöstömitoituksesta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja tiiminvetäjien kanssa. Henkilöstömitoitus määräytyy voimassa olevan vanhuspalveluin mukaisesti.

Ympäri vuorokautisen vanhuspalvelulain mitoitus tällä hetkellä on 0,6 ja muiden asukkaiden osalta mitoitus arvioidaan asukkaiden toimintakyvyn ja hoidon tarpeen mukaan. Tukipalveluhenkilöstön mitoitus on 0,1 asukasta kohden.

Palvelutalossa on suunniteltu minimimiehitys jokaiselle työvuorolle. Talossa on hoitajia mitoituksen mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja vastaa henkilöstön riittävyydestä yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Ilta- ja viikonloppuja varten on yksikköön laadittu ohjeet äkillisten poissaolojen varalta.

Toiminnanjohtaja hankkii sijaiset vuosilomiin, tiedossa oleviin sairauslomiin. Äkillisiin sijaisuuksiin ma-pe klo.7.00–15.00 välisenä aikana sijaiset rekrytoi pääsääntöisesti vastaava sairaanhoitaja. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin sijaisen hankinnasta vastaa vuoron vastuuhoitaja.

Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelma Työvuorovelhon kautta. Sijaisina käytetään omaa henkilöstöä sekä oman keikkaryhmän työntekijöitä. Kaikkiin sijaisuuksiin pyritään palkkaamaan ammattitaitoinen sijainen. Toiminnanjohtaja ylläpitää sijaistiedostoa ja tarkastaa sijaiseksi hakeutuvan kelpoisuuden. Mitoituksen toteutumista seurataan vuosittain THL:n Vanhuspalvelutila-seurantakyselyllä. Palvelujen tilaaja toteuttaa tarpeen mukaan valvontakäyntejä yksikköön.

Palvelutalo Mansikkapaikassa kehitetään toimintaa niin, että jokainen henkilöstön jäsen tuntee oman tehtävä- ja vastuualueensa. Osaamista ja kehittymistarpeita seurataan säännöllisten kehityskeskustelujen avulla.

### **Vastuuhenkilöiden/vastaavan sairaanhoitajan ja tiiminvastaavien tehtävien organisointi niin, että lähiesimiestyöhön jää riittävästi aikaa**

Tiiminvastaavien ja vastaavan sairaanhoitajan työaika suunnitellaan niin, että heille jää riittävästi aikaa lähiesimiestehtävään, toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun sekä laadun valvontaan. Toiminnanjohtaja, talousjohtaja 1.6.2025 alkaen, vastaava sairaanhoitaja ja tiiminvastaavat kokoontuvat säännöllisesti johtoryhmään, joka toimii esihenkilötyön tukena tiiminvetäjille.

## **Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Toiminnanjohtaja rekrytoi pääsääntöisesti henkilöstön. Rekrytointiin osallistuu myös vastaava sairaanhoitaja tai tiimivastaavat, jonka tiimiin henkilöstöä ollaan palkkaamassa. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden kielitaito, soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Uuden työntekijän ja sijaisten kelpoisuus kyseiseen tehtävään varmistetaan toiminnanjohtajan toimesta tarkastamalla alkuperäiset koulu-, rekisteröinti (Julkisuosikki ja Julki Terhikki) ja työtodistukset.

Rekrytoinnin periaatteena on kelpoisuus haettavaan työtehtävään, moniammatillisuus ja osaamisen laaja-alaisuus sekä positiivinen ja iloinen asenne hoito- ja palveluammattissa työskentelemiseen. Tämän lisäksi kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote sekä edellytetään tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa vakaville sairauksille alttiiden asukkaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus vakituksilla on 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen kestosta, kuitenkin korkeintaan 6 kk.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uuden työntekijän tullessa Mansikkapaikkaan, hänet vastaanottaa toiminnanjohtaja. Hän kertoo organisaatiosta ja toiminnasta. Tämä koskee myös sijaisia, opiskelijoita, työharjoittelijoita ja kaikkia Mansikkapaikassa työskenteleviä.

Kaikki uudet työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä niin, että työtehtävät ja vastuualue tulevat tutuiksi. Yksikössä on käytössä perehdytyskansio. Perehdytys tapahtuu pääosin työn ohessa. Yksikössä on käytössä kahta eri potilastietoa järjestelmää. Asumispalveluiden puolella on käytössä Pegasos ja kotihoidon puolella on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä Hilkka. Perehdytystä kehitetään koko ajan. Vastuu uusien työntekijöiden perehdytyksestä on nimetyllä perehdyttäjällä ja jokaisella yksikön työntekijällä ja toki perehtyjällä itsellään. Tämän lisäksi uuden työntekijän tulee tutustua Mansikkapaikan oppaisiin ja tiimimuistioihin ja sen myötä talon toimintaperiaatteisiin ja työkäytäntöihin sekä omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen kuuluu myös toiminnanjohtajan pitämä uuden työntekijä infotilaisuus sekä kiinteistövastaavan pitämä turvakävely.

Koulutussuunnitelma päivitetään vuosittain. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan työnantajan koulutusvelvollisuus liittyen toimialaan ja tehtävään. Lisäksi huomioidaan työntekijöiden henkilökohtaiset koulutustarpeet ja kiinnostuksen kohteet. Johtaja vastaa täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisesta ja seurannasta.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Toiminnanjohtaja käy kehityskeskustelut yksiköiden tiimivastaavien sairaanhoitajien kanssa ja yksiköiden tiimivastaavat sairaanhoitajat oman tiiminsä työntekijöiden kanssa. Kehityskeskusteluista kootaan tietoa koulutustarpeista.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen edistävät asiakkaille tarjottavien palvelujen laatua. Työntekijän erikoisosaaminen hyödynnetään ja työntekijöillä tulee olla vaikutusmahdollisuutta omaan työhönsä. Tavoitteena on työn hyvä kannustearvo, joka tarkoittaa työn sisällön monipuolisuutta ja uudenoppimismahdollisuutta.

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään täydennyskoulutuksen avulla. Koulutusta räätälöidään toimintavuoden tavoitteiden, kehityskeskusteluiden ja asukkaiden palvelutarpeiden mukaisesti. Mansikkapaikassa järjestetään sisäistä koulutusta, jolloin kouluttajat hankitaan alan oppilaitoksista tai ulkopuolisiin koulutuksiin osallistuneet työntekijät jakavat koulutuksestaan saamansa tiedon opintopiiriin muodossa muille. Opintopiireihin osallistuminen pyritään mahdollistamaan kaikille ja ulkopuolisiin koulutuksiin pääsy mahdollisuuksien mukaan. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus huolehtia oman osaamisen ylläpitämisestä osallistumalla vähintään kolmeen (3) koulutuspäivään vuodessa.

Kaikille hoitotyötä ja lääkehoitoa toteuttaville pakollisia koulutuksia ovat mm. lääkehoidon verkkokoulutus (Love) sekä Turvallisuuskoulutus. Turvallisuuskoulutus pitää sisällään talon turvallisuuskävelyn. Kaikille vakituisille ja pitkäaikaisille työntekijöille, jotka käsittelevät asukastietoja järjestetään mm tietosuojakoulutusta säännöllisesti.

Näiden lisäksi henkilökunta voi osallistua Pohjois-Savon hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin tehtäväkuvansa mukaisesti. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus osallistua pidempikestoisiin ja tutkintoon johtaviin koulutuksiin työn ohella.

### **Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Ilmoitus annetaan toiminnanjohtalle. Toiminnanjohtaja tiedottaa asiasta tilaajaa.

### **Toimitilat**

Asunto-osaakeyhtiö Joroisten Mansikkapaikka käsittää 56 asuntoa, joista 49 sijaitsee pääärakennuksessa ja kahdeksan kahdessa neljän asunnon rivitalossa. Asunto-osaakeyhtiön asunto-osakkeista 55 on Joroisten Palveluasunnot ry:n omistuksessa ja kaksi rivitaloasuntoa yksityisomistuksessa.

Joroisten Palveluasunnot ry:llä /Palvelutalo Mansikkapaikalla on käytössä neljäkymmentäkolme (43) asuntoa sekä muut talon oleskelu, kuntoilu- kokous- huolto ja yleiset tilat sekä keittiö. Tämän lisäksi Palvelutalo Mansikkapaikassa sijaitsee kotiin annettavien palveluiden toimitila. Tila soveltuu hyvin kotiin annettavien palveluiden henkilökunnan toimisto- ja kokoontumistilaksi. Lisäksi tiloissa on asianmukainen varasto sekä henkilökunnan pukeutumistilat.

**Asunnot jakautuvat seuraavasti:**

|           |                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------|
| Toivola   | 12 palveluasuntoa<br>10 senioriasuntoa                |
| Onnela    | 20 asuntoa käsittävä muistisairaiden yksikkö          |
| Rauhala   | 4 palveluasuntoa<br>4 asuntoa käsittävä pienryhmäkoti |
| Rivitalot | 6 vuokra kaksiota                                     |

Palvelutalon ensimmäinen osa (Toivola) ja rivitalot ovat valmistuneet 1993 ja laajennus (Rauhala, Onnela) 2002. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi huomioiden palvelutalon/ympärivuorokautisen palveluasumisen käyttötarkoitus. Asuinhuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Talon turvallisuuteen, viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostetaan erityisesti.

Omatoimisuuden tukeminen ja liikkuminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toiminta-ajatukseemme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat leveitä ja matalia
- talossa on kaksi hissiä
- kulkuyhteydet eri tilojen välillä on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on riittävää ja väriltään lämmintä. Valoilla pyritään luomaan lämmintä tunnelmaa. Valaistusta lisätään asunnoissa esim. silloin, kun asukkaan näkökyky sitä edellyttää
- talossa on hyvä äänieristys
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta
- ulko-ovet avautuvat sähköisesti
- muistisairaiden yksikön ovi pidetään lukittuna, kulku avaimella valvotusti. Palohälytyksen yhteydessä lukot avautuvat automaattisesti.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyisyydessä otetaan huomioon eri vuodenajat (hiekoitus, talvikunnossapito). Turvallisuutta lisää hyvä valaistus. Pihassa on penkkejä ja istutuksia. Parkkipaikat

ja autoliikenne eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Asuntojen parvekkeet ovat suojaisia ja viihtyisiä.

Päivätoimintaa järjestetään Joroisten Palveluasunnot ry:n tiloissa, jossa toimitilat mahdollistavat esteettömän liikkumisen sekä toimintaympäristö on turvallinen. Tiloissa voidaan järjestää ohjattua liikuntaa sekä asiakkailta on mahdollisuus ulkoilla sekä levätä päivän aikana.

Toivolan ja Rauhalan palveluasunnot vaihtelevat kooltaan 41–56 neliön välillä. Näissä asunnoissa on oma keittiölohuone, makuuhuone, parveke ja kylpyhuone/Wc-tila.

Senioriasunnot ovat vuonna 2022–2023 peruskorjattuja vuokra-asuntoja, kooltaan 41 neliötä. Asunnoissa on olohuone/keittiö, makuuhuone, kylpyhuone/WC ja parveke tai terassi.

Mansikkapaikan kahdessa ryhmäkodissa on kullakin asiakkaalla oma huone ja kylpyhuone/wc-tila. Rauhalan ryhmäkodin asunnoissa on omat parvekkeet, Onnelassa oma aidattu piha-alue.

Kylpyhuone/wc-tilat ovat apuvälinemitoitettuja ja esteettömiä.

Asiakas kalustaa oman kotinsa omin kalustein saaden siitä kodikkaan ja viihtyisän. Mansikkapaikan puolesta asunnossa on: turvahälytysjärjestelmä, sälekaihtimet ja kiinteät kaapistot. Asunnoissa on moottoroitu sänky sekä vuoteissa pelastuslakanat.

Kotiin annettavien palveluiden sekä yhteisöllisen palveluiden asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja annettava palvelu järjestetään sinne.

Päivätoiminnan pääpaikka on Toivola-Sali, joka on ajanmukaistettu päivätoimintaa vastaavaksi, mm. sohasänky, lepokäyttöön soveltuvia lepotuolia ja erilaisia apupöytiä on hankittu sekä tilanjakajia.

### **Asiakkaiden yhteisessä käytössä oleva tilat**

Asukkaiden yhteiskäytössä on ruokasali (Toivola-Sali), sauna- ja monitoimitilat, viihtyisä grillikatos sisäpihalla sekä ruokasalin yhteydessä oleva terassi. Onnelassa ja Rauhalassa on omat ruokailu- ja oleskelutilat, lisäksi Onnelassa on oma saunatila ja aidattu sisäpiha, jossa on puutarhakatos.

Asukkailla on mahdollisuus saunaan viikoittain. Yhteisiä tiloja hyödynnetään myös tarpeen mukaan kotipalvelun tukipalveluihin. Talon yhteisessä isossa oleskelutilassa, Toivola-salissa tapahtuu osan asukkaiden yhteiset ruokailu- ja virkistytymishetket ja lisäksi siellä järjestetään päivätoimintaa sekä Mansikkapaikan yhteisiä tapahtumia.

### **Yhteisöllisyyden toteutuminen toimitilojen näkökulmasta**

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan asenne ja aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen, yhteisöllisyyteen sekä yksinäisyyden ennaltaehkäisyyn. Asiakkaiden ruokailuhetket, virike- ja toiminta

tuokiot sekä muut yhteiset tilaisuudet vahvistavat yhteisöllisyyttä palvelutalossa. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilu jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja heitä myös siinä avustetaan ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isomassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin. Asiakkaiden omaisia ja läheisiä kutsutaan aktiivisesti mukaan tapahtumiin mm. kotiin postitettavilla tiedotteilla.

Asiakaslähtöiset virike- ja toimintatuokiot toteutuvat säännöllisesti. Asiakkaat otetaan viriketoiminnan suunnitteluun mukaan. Viriketoimintaa järjestetään henkilökunnan ja vapaaehtoisjärjestöjen toimesta sekä Soisalo-opiston järjestämänä. Paikallisten koulujen ja päiväkodin kanssa tehdään yhteistyötä tapahtumien ja toimintatuokioiden järjestämisessä.

Viriketoiminnan järjestämiselle on nimetty vastuuhenkilöt. Viikoittaisista tapahtumista tiedotetaan Mansikkapaikan kolmella ilmoitustaululla sekä yhdistyksen kotisivujen tapahtumakalenterissa. Päivätoimintapäivinä iltapäivien viriketoiminta on mansikkapaikkalaisten ja päivätoimintaan osallistujien kanssa yhteistä.

Sisustuksessa ja somistuksessa kiinnitetään huomiota vuodenaikojen vaihteluun ja juhlapyyhiin.

Omahoitajat vastaavat asiakkaan kanssa asunnon viihtyisyydestä ja mahdollisesti somistamisesta.

Mansikkapaikan kotiin annettavien palveluiden asiakkaiden yhtenä yksinäisyyttä ennaltaehkäisevänä toimintana on mahdollisuus osallistua Mansikkapaikan viriketoimintaan tai Mansikkapaikassa järjestettävään päivätoimintaan.

## **Teknologiset ratkaisut**

### **Valvontalaitteet ja niiden toiminnan varmistaminen**

Palvelutalon päärakennus on varustettu kokonaisuudessaan automaattisella paloilmainsinjärjestelmällä, mikä tekee ilmoituksen suoraan hätäkeskukseen. Rivitaloissa on palohälytysjärjestelmä, mikä tekee hälytyksen palvelutalon hoitajien puhelimeen.

Päärakennukseen on asennettu automaattinen sprinklerijärjestelmä vuonna 2012. Kiinteistöhuollon vastaava testaa palohälytys, -ilmaisin ja sammutusjärjestelmät säännöllisesti. Testauksista pidetään säädösten mukaista päiväkirjaa.

Palvelutalon hoitajakutsujärjestelmä uusittiin maaliskuussa 2024. Nykyinen laitteisto/ järjestelmä on nimeltään Vista, ja toimittajana on BLC Turva Oy. Järjestelmän kaikki hälytykset ohjautuvat hoitajilla oleviin puhelimiin. Asunnon ja hoitajapuhelimen välille muodostuu hälytyksen myötä puheyhteys. Hoitajat tarkistavat aina hälytyksen syyn ja antavat tarvittavan avun. Mikäli hälytyksen antajaan ei saada puhelimen kautta puheyhteyttä, hoitaja käy aina katsomassa tilanteen.

Tarvittaessa turvajärjestelmää tehostetaan lisälaitteilla. Asukkaiden kännyköihin on tallennettu myös hoitajakännyköiden numeroita yksiköittäin.



Talon ulko-ovilla, Rauhalassa ja Onnelassa on kameravalvonta, samoin yleisissä sisätiloissa ja lääkehuoneissa.

Koko palvelutalokiinteistön ulkokuoren ja keskeisten sisäovien lukitusjärjestelmä uusittiin keväällä 2019 sähköiseen lukitusjärjestelmään, johon liittyy kulunvalvonta.

### **Asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistaminen**

Turvahälytyslaitteet testataan säännöllisesti ja laitteiden antamaan virheilmoitukseen reagoidaan viipymättä. Vista-järjestelmä kirjaa kaikki tehdyt hälytykset muistiin ja järjestelmä tekee myös automaattisia virheilmoituksia.

Mansikkapaikan kotipalvelun asiakkaidenturva-/hälytyslaitteista vastaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotihoito ja ne ovat asiakkaan itse hankittava. Tarvittaessa kotihoidon henkilökunta avustaa hankinnassa.

### **Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma**

Asukasturvallisuuden kehittäminen on osa toimintaan liittyvää kehittämistyötä. Viranomaismääräysten mukaiset suunnitelmat päivitetään säännöllisesti. Tulevaisuudessa selvitetään mahdollisuutta Mansikkapaikan yhtenäiseen turvajärjestelmään myös kotiin annettavien palveluiden osalta.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa otettava huomioon.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteissa annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset yms. Palvelutalossa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, imulaite, saturaatiomittarit, nostolaitteet, istumavaaka ja suihku- ja pyörätuoleja.

Lisäksi asukkailla on käytössään yksilöllisen tarpeen mukaan sairaalasänkyjä, geriatriasiatuoleja sekä erilaisia liikkumisen ja siirtymisen apuvälineitä.

Laitteiden ja mittareiden toimivuutta seurataan säännöllisesti ja ne pidetään kunnossa ja toimintavalmiudessa. Hoitotyön laitteista vastaavat sairaanhoitajat tai vastaaviksi nimetyt hoitajat.

Laitteiden kunnossapitoon hankitaan osaamista kiinteistöhuoltajalta. Leasingsänkyjen huollosta vastaa Suomen Terveysmaailman Oy.

Vuonna 2019 on palvelutalo Mansikkapaikassa otettu käyttöön IDR-laiterekisterijärjestelmä, johon on liitetty mm. talon hoivasängyt, henkilönostimet, mittarit ja kalusteet. Rekisteristä pystytään seuraamaan tehdyt tarkastukset, huollot ja korjaukset.

Mansikkapaikan laitevastaavat huolehtivat siitä, että jokainen työntekijä osaa käyttää yksikössä olevia laitteita ja tarvikkeita. Vaaratilanteista raportoidaan laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanteen aiheuttanut laite tai tarvike on säilytettävä sellaisenaan jatkotutkimuksia varten. Lisäksi noudatetaan Valviran ohjetta vaaratapahtumasta ilmoittamiseen.

Yhdistyksen omista ja asukkaiden käytössä olevista apuvälineistä vastaa fysioterapeutti. Hän huolehtii myös talon omasta apuvälinevarastosta.

Terveystenhuollon laitteen tai tarvikkeen rikkoutumisesta tai aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään haittatapahtumailmoitus sisäisesti, ilmoitus Fimealle sekä laitteen valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle. Ilmoitus tehdään, kun vaaratilanne johtuu laitteen ominaisuuksista tai häiriöstä, virheellisestä tai riittämättömästä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Vakavasta vaaratilanteesta tulee ilmoittaa 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti Fimean sivuilla.

<https://www.fimea.fi/laakinnallisetlaitteet/ilmoituksetjahakemukset>.

Vastuuhenkilöiden yhteystiedot

Johtaja puh. 040 823 1140

Vastaava sairaanhoitaja 044 375 4268

Sairaanhoitajat palvelutalo puh. 0400 817 304 ja 0400 817 305

Kiinteistöpalvelut puh: 0447661681

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

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai

kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Thl on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Tietojen käsittelystä on laadittu rekisteriseloste, joka on nähtävillä ilmoitustaululla

Asiakastietojen luovuttamiseen pyydetään asiakkailta suostumus. Jos asiakas ei ole itse kykenevä antamaan ko. suostumusta, pyydetään se lailliselta asiainhoitajalta.

Palveluntuottajalla on tekeillä erillinen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) kohtiin 19 h§ ja 19 i § perustuva tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa perehdytysohjelmaa. Henkilöstön perehdyttäminen yksikön kirjauskäytäntöihin toteutetaan nimetyn perehdyttäjän johdolla. Kirjaamista on mahdollista tehdä työn lomassa tai työvuoron lopussa.

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään lävitse henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Työntekijät allekirjoittavat tietoturvasitoumuksen, joilla vahvistetaan tietoturvasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja niiden noudattaminen. Esihenkilö seuraa sitoumuksia ja käy nämä vuosittain henkilöstön kanssa lävitse. Erityisesti nämä koskevat niitä työntekijöitä, jotka käsittelevät työssään asukastietoja.

Toimintayksikön haitta- ja vaaratilanteet raportoidaan erilliselle ilmoituslomakkeelle, joka täytettäisiin siinä tilanteessa, jos huomattaisiin henkilötietojen vaarantuneen asiatietoja käsiteltäessä. Myös opiskelijat allekirjoittavat tietosuojasitoumuksen.

Toiminnanjohtaja ja tiimivastaavat valvovat, että tietosuojaohjeistuksia noudatetaan ja puuttuvat tarvittaessa epäkohtia huomatessaan.

Henkilökunnalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, myös työsuhteen päätyttyä. Kaikki uudet työntekijän, myös sijaiset ja opiskelijat, täyttävät salassapito- ja vaitiololupauksen.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

### **Toiminnassa omavalvontasuunnitelman laatimisen hetkellä todetut kehittämistarpeet:**

- ✓ Tietosuojalomakkeiden ajan tasalle saatavuus
- ✓ Laite- ja huoltorekisterin päivittäminen
- ✓ Perehdytysuunnitelman päivittäminen ja perehdytysvastuut

- ✓ Tehtäväkuvien päivittäminen
- ✓ Rai-arviointiin liittyvän osaamisen varmistaminen
- ✓ Hoitosuunnitelmien päivityskäytännöt ja tiedonkulun varmistaminen koko henkilöstölle
- ✓ Omatyöntekijäkäytännön päivittäminen
- ✓ Henkilöstön koulutuskalenterin päivittäminen

Tavoitteenamme on varmistaa edellä mainittujen osa-alueiden toteutuminen nykyisen lainsäädännön ja tilaajakäytäntöjen mukaisesti sekä edistää ja ylläpitää vastuullista, asukasturvallisuutta edistävää laadukasta asumispalvelua, jossa kohtaamme asukkaamme, yhteistyökumppanimme ja toisemme arvostavasti.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Joroisten palvelukotiyhdistyksen toiminnanjohtaja

Paikka ja päiväys: Joroisissa

Laadittu Joroisissa

19.6.2025

Sirpa Salmi

