

15.9.2020



# Omavalvontasuunnitelma Palveluasuminen

## Mannanniitty Mannakodit 2-3 Palveluasumisen asukkaat Kotihoidon asukkaat



GreenCare  
FINLAND

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	.....
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	.....
3	RISKINHALLINTA (4.1.3)	.....
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	.....
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	.....
	4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	.....
	4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	.....
	4.2.2 Asiakkaan kohtelu	.....
	4.2.3 Asiakkaan osallisuus	.....
	4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	.....
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	.....
	4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	.....
	4.3.2 Ravitsemus	.....
	4.3.3 Hygieniäkäytännöt	.....
	4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	.....
	4.3.5 Lääkehoito	.....
	4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	.....
7	ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	.....
	4.4.1 Henkilöstö	.....
	4.4.2 Toimitilat	.....
	4.4.3 Teknologiset ratkaisut	.....
	4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	.....
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	.....
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	.....
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	.....
11	LÄHTEET	.....

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Manna ry	Kunnan nimi: Lahti
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1073824-4	Kuntayhtymän nimi: PHHYKY
Sote -alueen nimi: PHHYKY	
Toimintayksikön nimi Mannanniitty palveluasuminen Mannakodit 2-3	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lahti; Heinolantie 506 A 16100 Uusikylä      www.manna.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten palveluasumista, 8 + 7 palveluasumispaikkaa. Mannakodit 2-3.	
Toimintayksikön katuosoite Heinolantie 506 A	
Postinumero 16100	Postitoimipaikka Uusikylä
Toimintayksikön vastaava esimies Eve Nissinen	Puhelin 050 599 6667
Sähköposti eve.nissinen(a)manna.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Mannakoti 2 24.4.2020 Mannakoti 3 17.8.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Palveluasumisen palvelusetelin lääkäripalvelut Virpi Vartiainen Kotihoidon palvelusetelin lääkäripalvelut PHHYKY:n ilm. palveluntuottaja	
Jalkahoitaja Irene Tonteri	
Nastolan apteekki	
Manna ry ravitsemuspalvelut	
Fysioterapeutti Ari Pellinen Nastolan fysikaalinen hoitolaitos Oy	
Neurosonic-hoito, Reetta Hongisto	

**Talous- palkkahallinnon palvelut:**

Manna ry Taloushallinto

**Kiinteistönhuolto ja paloturvallisuuspalvelut:**

Hissinhuolto Suomen Hissiurakointi  
Hissin määräaikaistarkastukset Inspecta Tarkastus Oy

Sammutusjärjestelmä Softonex Oy LTD

Paloilmaisimet vuosihuolto Caverion Suomi Oy  
Paloilmaisimet määräaikaistarkastus Ab Alarm Control Alco Oy  
Palohälyttimien testaus Nastolan putki- ja kiinteistöhuolto

Nuohoukset Päijät- Hämeen nuohouspalvelu Pekka Lempiäinen

Sammutuslaitteet ja peitteet Lahden palokalusto Oyj

Lämpöenergia One1  
Pelletit Imex Wood Uusikylä

Pelastusteiden, piha-alueiden hiekotukset ja auraukset Kuljetus Virta Oy

Nastolan putki- ja kiinteistöhuolto  
Manna ry Kiinteistönhuolto

**Tiedonhallinta:**

FastRoi Hilikka asiakastietojärjestelmä

Titania työvuorosuunnitteluohjelma

Procountor kirjanpito- ja taloushallintaohjelma

Kulunvalvonta Everon

Tietoliikenne Devnet

**Jätehuolto:**

Päijät- Hämeen jätehuolto REMEO (seka-, energia-, bio-, metalli- ja lasijäte)

### Toiminta-ajatus

Mannaniityn palveluasumisyksikössä asuu sekä palveluasumisen palveluseteliasukkaita (sopimus alkanut 2.3.2020 jälkeen) että kotihoidon asukkaita, joiden sopimus on alkanut ennen 2.3.2020

#### **Mannakodin palveluasumisen asukkaat:**

*Perustuu vuokrasuhteeseen ja palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.*

*Palveluasumisessa asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, missä sovitaan asiakkaan henkilökohtaisesti tarvitsemista palveluista.*

*Palvelutarpeet selvitetään laaja-alaisesti Vanhuspalvelulain 15§ mukaisesti RAI- mittaristoja hyväksikäyttäen.*

*Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja, kuten hoiva- ja hoitopalveluja sekä ateriapalveluja. Palveluasuminen on avohoitoa, jossa Kelan etuudet kuten asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja muut vammaisuuudet sekä sairausvakuutuksen korvaukset määrättyvät samoin kuin kotona asuessa.*

*Palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, joiden palvelutarve ei ole ympärivuorokautista*

*Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista reaaliaikaisesti. Asiakkaan palvelutarpeen yli kaksi viikkoa kestävästä 50 tuntia/ kuukausi ylittävästä tai 28 tuntia/kuukausi alittavista muutoksista pitää ilmoittaa asiakasohjaukseen kirjallisena, palveluntuottajan tulee tehdä RAI arvio ennen yhteydenottoa.*

*Mikäli asiakkaan palvelutarve ylittää kahden viikon ajan 85 tuntia/kuukausi tai asiakkaalla on yli kaksi viikkoa kestävä yöhoidon tarvetta, tulee palveluntuottajan tehdä RAI arvio ennen yhteydenottoa.*

#### **Mannakodin palveluasumisen yksikössä asuvat kotihoidon asukkaat, joiden sopimus on tehty ennen 2.3.2020:**

*Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisen kotipalvelun 19 §:ään ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään.*

*Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Asiakasohjaus Siiri on tehnyt palvelutarpeen selvityksen ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden aika sekä palvelun toteutukseen suunniteltu keskimääräinen aika.*

*Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja asiakkaan säännöllisen kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta (esimerkiksi virkistystoiminta, kodin siivous, pihatyöt). Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla on oltava erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti.*

Hoitajat ja yhteisö tukevat, auttavat ja ohjaavat oman hyvinvoinnin ja elämänlaadun lisäämisessä. Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa lämminhenkisessä ilmapiirissä, jossa asukas on toimintarajoitteistaan huolimatta yhteisön jäsen.

Kuntouttavan hoivan ja huolenpidon lähtökohtana on asukas erilaisine tarpeineen. Yhteistyössä hänen kanssaan toteutetaan, suunnitelmallista, vastuullista, tavoitteellista ja ammatillista osallistumista itsenäisesti arkielämän toimiin. Asukas voi asua Mannakodissa turvallisesti elämänsä loppuun asti saattohoidon turvin.

Hoivatyötämme ohjaa ihmiskäsitys, jossa toteutuvat kunkin ammattiryhmän eettiset ohjeet.

Yhteisönä kodeissa toteutetaan jatkuvaa laadun parantamista kaikilla tasoilla.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Manna ry:n toimintaa ohjaavien arvojen perustana ovat sosiaali - ja terveystalvveluja koskevat arvot ja eettiset toimintaperiaatteet sekä hyvän hallintotavan periaatteet.

Manna ry on yhteiskunnallinen yritys ja suomalaisen työn liiton jäsen. Avainlipputunnus suomalaisesta palvelusta on myönnetty v. 2016. Green Care Finland ry:n jäsen Manna ry on ollut jo useita vuosia.

Asukkaan tukeminen perustuu yhdessä sovittuihin arvoihin. Henkilökunta huolehtii arvojen toteutumisesta asukas-hoitaja -suhteissa, henkilökunnan keskinäisissä ja asukkaan omaisten sekä kaikkien yhteistyötahojen välisissä suhteissa.

Asukkaalla on oikeus saada yksilöllistä tukea hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkaille järjestetään toimintakykyä ylläpitävää ja sitä parantavaa toimintaa. Kaikille asukkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua virkistystuokioihin ja ulkoiluun. Osallistuminen hartauksiin ja harrastus- ja viriketoimintaan perustuu vapaaehtoisuuteen.

Mannakodin ilmapiiri on kannustava ja rohkaiseva, ystävällinen ja turvallinen. Tiedonkulku on tarpeenmukaista, riittävää, luotettavaa, oikea-aikaista ja varmistettua. Palautetta annetaan ja vastaanotetaan yhteisellä kielellä ja vastuullisesti. Molemminpuolinen palaute varmistetaan suunnitelmallisesti toimintasuunnitelmissa ja kehityskeskustelujen sisällöissä.

Johtamisessa varmistetaan asukkaiden ja henkilöstön turvallisuustaso. Huolehditaan, että henkilökuntarakenne on koulutukseltaan ja määrältään tarpeenmukainen ja noudattaa sekä STM:n että palvelujen ostajatahojen suosituksia ja määräyksiä. Resurssien käyttö on tarpeenmukaisesti kohdennettua, ja työvuorosuunnittelussa noudatetaan tasapuolisuutta.

Mannakodin toiminta perustuu jatkuvaan kehittämiseen ja arviointiin toiminnan kaikilla ydinalueilla. Kehittämistyössä käytetään monipuolisia työvälineitä; koulutus, projektityö, työn opetus, perehdyttäminen, työnohjaus, työn kierto, työn- ja vastuunjako, kehittämiskeskustelut, ammattiin valmistava koulutus ja eri asiantuntijoiden käyttö. Arvioinnin sisäänrakentamista jatketaan kaikille tasoille ja kaikkiin työvaiheisiin.

## **ARVOT**

### **DIAKONIA**

Diakonia sisältää kristilliseen rakkauteen perustuvaa palvelua käytännön tasolla vuorovaikutuksena, välittämisenä ja huolenpitona. Lähtökohtana on ihmisen luovuttamaton ihmisarvo ja hänen yksilöllisten, kokonaisvaltaisten tarpeidensa huomioonottaminen. Arvojen toteutuminen varmistetaan kehityskeskusteluissa, koulutustilanteissa, sovituissa neuvotteluissa sekä palautekyselyillä. Päätöksenteossa rakkaus tarkoittaa, että ihmistä ei alisteta välineeksi vaihtuvien ambitioiden toteuttamiselle, vaan yhteiset päämäärät ja tavoitteet ohjaavat työtä lyhyen aikavälin voiton tavoittelun sijasta. Rakkaus on myös työyhteisössä hyvinvointia, turvallisuutta, luottamusta ja yhteenkuuluvuutta lujittavia rajoja. Työn kokeminen arvokkaaksi edistää työhyvinvointia. Rakkaus on suhteessa totuuteen siten, että keskeneräisyys ja kasvuvajeet myönnetään, jolloin terve

lähtökohta aidolle kasvu- ja paranemisprosessille on olemassa. Rakkauden kokeminen on ihmisen universaali tarve. Rakkaus synnyttää yhteisen hyvän jakamiseen kykeneviä yhteisöjä, joilla on vaikutusvaltaa ympäristön muuttamiseksi paremmaksi paikaksi elää.

## **VASTUULLISUUS**

Jokainen työntekijä vastaa ammatillisesta työskentelystään koulutuksen ja kokemuksen antamien tietojen, taitojen, ja asennevalmiuksien puitteissa. Kunkin ammattiryhmän eettisiä ohjeita noudatetaan. Omaohjaaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa apuna käyttäen asukkaan tarpeiden arvioinnista, tavoitteiden asettamisesta ja toteuttamisesta moniammatillisessa tiimissä. Hän vastaa arvioinnista tarpeen mukaisesti ja sovituin välein. Arviointi kuvaa etenemistä tavoitteiden suunnassa ja vuorovaikutuksen onnistumista. Päivä- ja viikko-ohjelmat rakennetaan palvelusuunnitelmien tavoitteiden pohjalta.

Työyhteisön jäsenet yhdessä vastaavat siitä, että palvelujen tilaajien edellyttämät kriteerit täyttyvät, työohjeistukset ovat ajan tasalla ja perustuvat kuntouttavaan työotteeseen sekä työkäytäntöjen jatkuvaan kehittämiseen. Heikkokuntoisen asukkaan liikkumisen tarpeista huolehditaan yksilöllisesti ja tasapuolisesti. Elämän loppuvaiheessa täytetään asukkaan ja omaisen toivomukset.

Työyhteisössä vallitsee keskinäisen tuen antamisen ilmapiiri, kriisin tullessa autetaan ja tarvittaessa ohjataan eteenpäin. Jokaiselle annetaan kehittymisen mahdollisuuksia tunnustusta ja vastuuta jakamalla. Taloudellista vastuuta kannetaan siten, että työn jatkuvuus taataan tekemällä laadukasta työtä ja kohdentamalla resurssit oikein. Työnantajalla on vastuu siitä, että käynnistettävät kehittämishankkeet tukevat perustehtävää.

## **YHTEISTYÖ**

Asukkaan onnistunut sijoitus varmistetaan paneutuen huolellisesti lähettävien tahojen ja omaisten kanssa hoivan tarpeisiin ja odotuksiin. Sosiaalisten yhteyksien jatkumista tuetaan.

Verkostotyö käsittää sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteisten palvelujen täydentämistä muuttuvissa olosuhteissa ja ympäristöissä. Kuntien lisäksi verkostokumppaneita ovat tutkimusyhteisöt, oppilaitokset, muut hyvinvointipalvelujen tuottajat, järjestöt ja yhdistykset. Yhteistyössä vaikutetaan aktiivisesti hyvinvointipalvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen ympäristön tarpeiden pohjalta.

Yhteiskunnallista vaikuttavuutta tutkitaan, kun verkostossa saadaan luotua sille mahdollisuuksia.

## **KODINOMAISUUS**

Asukkaan lähiympäristöä rakennetaan ottamalla huomioon hänen elämänkaaritietonsa. Oma huone kalustetaan tutuilla tavaroilla. Kotien miljöö tuottaa esteettisiä elämyksiä ja aktivoi muistoja.

Luonnonläheinen ympäristö on monipuolisesti virikkeellinen järvenrantoineen, luontopolkuineen ja kotieläimineen. Esteettömyyttä kehitetään jatkuvasti. Green Care on sisällä kaikessa toiminnassa vuodenaikatapahtumineen. Kodinomaisuutta lisää omassa keittiössä valmistettu kotiruoka, joka sisältää suositusten mukaisen ravitsemuksen ja erityisruokavaliot. Merkkipäivämuistamiset ja moninaiset tapahtumat tuovat sisältöä niin arkeen kuin juhlapäiviin. Omaisten mukanaolo rakentaa asukkaiden hyvinvointia. Pitkän aikavälin kehittämishankkeita rakennetaan mahdollisuuksien mukaan elinkaarikylän myötä.

## **TASA-ARVO**

Tasa-arvo on peruseriaate suhteessa yksilöihin, yhteisöihin ja ympäristöön. Jokainen tarvitsee vuorovaikutussuhteissa tasavertaisuuden kokemuksen. Asukas kokee olevansa samanarvoinen muiden kanssa riippumatta tarvitsemansa avun määrästä ja laadusta.

Päätöksenteossa henkilökuntaa koskevissa asioissa noudatetaan tasapuolisuutta ja oikeudenmukaisuutta.

Vaikutetaan siihen, että hoivapalveluyrittäjät otetaan huomioon tasavertaisina neuvottelukumppaneina

ja palvelujentuottajina. Yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien ryhmien osallistumista ja asemaa tuetaan.

Laadunarvioinnin työmenetelmien hallinta ja jatkuva kehittyminen tukevat tässä yhteiskunnallisesti merkittävässä prosessissa.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Manna ry:llä toimii **työsuojelutoimikunta**, jonka yhtenä tehtävänä on riskikartoitusten tekeminen ja arviointi.

**Turvallisuus ja pelastussuunnitelmassa** on kuvattu asumisen ja asukasturvallisuuteen kuuluvat riskit sekä niiden todennäköisyys ja ennalta ehkäisy sekä pelastussuunnitelman mukaiset huollot ja tarkastukset.

**Työterveyshuollon toimintaohjelmassa** pyritään jo ennalta vastaamaan henkilöstön työkykyyn liittyviin riskeihin.

Asukkaita, omaisia ja työntekijöitä on ohjeistettu siten että palautetta, korjattavia kohtia, turvallisuus riskejä ym. voi tuoda esille ns. matalankynnyksen periaatteella palautelomakkeella, kiinteistönhoitajan työlistavihkoon tai sähköpostilla hoitotyönjohtajalle tai toiminnanjohtajalle. Näillä toimilla pyritään ennalta ehkäisemään riskejä ennen kuin vahinkoa pääsee syntymään.

Tämän lisäksi työntyöntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat epäkohtia toiminnassa ensin esimiehelle, mutta tarvittaessa valvovalle viranomaiselle.

Myös omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus toimintaan liittyvistä laatu-poikkeamista viranomaisille.

Työntekijöiden tulee hallita turvallisuus ja pelastussuunnitelma sekä sisäiset ohjeistukset.

Manna ry:llä on käytössä lomakkeita, joilla ilmoitetaan mahdolliset epäkohdat, riskit, läheltä piti-tilanteet ja henkilöstöön tai asukkaisiin kohdistuneet väkivaltatilanteet. Lomakkeet ovat kaikkien työntekijöiden käytössä. Lomakepohjat on tallennettu Y-asemalle ja niitä on saatavilla mm. paperiversiona Mannakodin kansliasta. Täytetty lomake toimitetaan esimiehelle.

Erilaisten riskien ehkäisemiseksi huolehditaan, että Mannakodin palveluasumisen yksikössä on jokaisessa työvuorossa riittävästi ammattikoulutettua hoitohenkilökuntaa sekä tukipalveluhenkilöstöä.

Uusille hoitotyöntekijöille ja opiskelijoille annetaan ajoissa tunnuksentunnukset Hilka-ohjelmaan, jolloin kirjaamisia pääsee tekemään omatoimisesti heti ohjeistuksen ja perehdytyksen jälkeen. Tunnukset poistetaan välittömästi kun työsuhte tai työssäoppiminen päättyy.

Mannan koko henkilökunnalle järjestetään säännöllisin välein palo- ja pelastus- ja ensiapukoulutusta sekä hoitohenkilöstölle lääkehoidon koulutusta sekä henkilökohtaista ergonomia ja hygieniaopastusta.

Yhdessä palvelujen ostajatahojen kanssa huolehditaan asiakkaan turvallisesta ja ajanmukaisesta tietojen siirrosta.



## Riskien tunnistaminen

Seuraavat ohjeet ovat jatkuvasti voimassa Mannakodeissa:

- kaikenlainen tulen käsittely Mannakodin yhteisissä tiloissa ja asukkaan omassa huoneessa on kielletty.
- kaikenlaisten päihdeaineiden tuominen ja käyttäminen on Mannan alueella kielletty.
- vain tupakkatilassa saa tupakoida. Henkilökunta valvoo, että sääntöjä noudatetaan.
- noudatetaan sähkölaitteista annettuja määräyksiä, esim. ei laiteta TV:n päälle tavaroita, ei vanhoja kuvaputkitelevisioita
- käytetään vain led- kynttelikköjä ja kynttilöitä
- kaatumisten ehkäisemiseksi huolehditaan, että asukkaalla on liukastumista ja kaatumista ehkäisevät jalkineet ja tarvittavat apuvälineet, esim. rollaattori. Huolehditaan lattioiden puhtaanapidosta.
- henkilöstöä on koulutettu IKINÄ- koulutuksen mukaisesti
- hoitohenkilökunnalla on asianmukainen vaatetus ja mm. liukastumista ehkäisevät jalkineet.
- terävät esineet (mm. injektioneulat) ja kaikki lääkkeet ja hoitotarvikkeet ovat lukkojen takana.
- lääkehoitosuunnitelman mukainen hoitototeutus.
- noudatetaan STM- turvallista lääkehoitoa- oppaan mukaisia ohjeita ja Fimean ohjeita lääkkeiden hävittämisestä.
- huolehditaan, että lääkehoidossa oikea asukas saa oikeat lääkkeet. Käytössä on apteekin pussijakelu.
- ohjaaja puuttuu välittömästi aggressiivisuutta aiheuttaviin asukkaiden välisiin riitoihin.
- kaikki laitteet ja välineet ovat toimivia ja huolletaan määräajoin tai tarvittaessa hankitaan uudet.
- suuria puita ei ole rakennusten lähellä. Lahot puut kaadetaan ulkoilureittien varrelta ja pihasta.
- kävelytiet ja portaat hiekotetaan talvella, ja lumet pudotetaan katoilta.
- ulko-ovissa on kulunvalvonta ja ovet pidetään lukittuina ilta ja yöaikaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä kehittämideoita esimiehelleen, yksikön palaverissa tai henkilöstöpalaverissa. Työntekijällä on myös velvollisuus kirjata asiakkailta tai sidosryhmiltä saatu palaute ylös.

Kaikista sattuneista tai läheltä piti -tilanteista tiedotetaan esimiehille ja muulle hoitohenkilökunnalle sekä kirjataan Hilikka- asukatietojärjestelmään ja erillisellä lomakkeella hoitotyönjohtajalle.

## Riskien käsitleminen

Läheltä piti -tilanteet ja epäkohdat käsitellään raporteilla, osastopalaverissa ja tarvittaessa myös Mannan koko hoitohenkilökunnan yhteisissä palaverissa, työsuojelutoimikunnan kokouksessa, johtoryhmässä ja henkilöstöpalaverissa.

Raporteilla ja osasto-palaverissa käsitellään mm. lääkepoikkeamat ja pienimmät epäkohdat. Koko henkilöstön / johtoryhmässä / työsuojelutoimikunnan kesken esimerkiksi asukkaiden karkaamisiin, vahvaan aggressiivisuuteen, tapaturmisiin kuolemiin, tapaturmiin, mahdolliseen tulipaloon ja haasteellisiin henkilöstöasioihin liittyvät asiat. Nämä asiat kirjataan myös erilliselle lomakkeelle.

Työyhteisön kesken reflektoidaan tapahtumaa ja mietitään, miten ja miksi kyseinen asia oli vähällä tapahtua tai tapahtui. Tarvittaessa käytetään asiantuntija-apua (esim. työterveyshoitaja, lääkäri, työnohjaaja) tilanteiden purkamisessa. Jatkotoimenpiteet suunnitellaan huolellisesti yhdessä johdon ja henkilökunnan kesken.

Palavereista ja kokouksista laaditaan muistiot.

## Korjaavat toimenpiteet

Epäkohdat voivat liittyä moniin eri tekijöihin esim. henkilökuntaan, ympäristöön, asiakkaaseen jne. jolloin korjaamismenettelyt vaihtelevat.

Tapahtumista ja havaituista epäkohdista tiedotetaan välittömästi esimiehelle / hoitotyönjohtajalle. Tehdään tarvittavat muutos- tai korjaustoimenpiteet heti. Tiedotetaan kaikille tehdyistä muutoksista.

Laatupoikkeamia pyydetään anteeksi asianosaisilta ja pyritään tekemään korjaus mahdollisimman pian. Jos asia liittyy yksittäiseen työntekijään ja hänen käyttäytymiseensä, asia otetaan puheeksi ja ohjeistetaan toimintatavoissa. Varmistetaan myös, että yksikön muut työntekijät ovat tietoisia oikeista toimintatavoista. Mikäli toimintatavat eivät korjaannu ohjeistuksesta huolimatta, otetaan käyttöön suullinen / kirjallinen varoitus (erilliset ohjeet).

Korjaavat toimenpiteet voivat olla myös erilaisia hankintoja, jotka parantavat työturvallisuutta tai asukkaan elämänlaatua Mannakodissa.

Huolehditaan, että laitteet ovat asianmukaisessa kunnossa ja niitä on käytetty ohjeiden mukaan. Ohjeistuksia ja prosesseja tarkennetaan, koulutetaan henkilökuntaa uusiin toimintatapoihin, huolehditaan kattavasta perehdyttämisestä.

Ympäristöön liittyvissä epäkohdissa otetaan yhteys kiinteistöhoitajaan / toiminnanjohtajaan. Suuremmissa rakenteellisissa asioissa otetaan yhteys toiminnanjohtajaan, joka esittelee asian hallituksen kokouksessa.

Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää vastuun asioiden esille ottamisen tärkeydestä ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Poikkeamia ja palautteita sekä havaittuja epäkohtia, mutta myös kehittämideoita seurataan. Näin saadaan selville kehittämisen ja toimintojen parantamisen tarpeet, kyetään puuttumaan ennalta riskeihin sekä luomaan keinoja, jolla jatkossa vältettäisiin laatupoikkeamat tai turvallisuusriskit.

## Muutoksista tiedottaminen

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

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle välittömästi suullisesti mm. päivittäisten raporttien yhteydessä, sähköpostilla, osastopalavereissa ja henkilöstökokouksissa. Tehdään myös kirjalliset ohjeet esim. uusista toimintatavoista. Yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa kirjallisesti.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Hoitotyönjohtaja vastaa, että Mannakotien omavalvontasuunnitelmat on päivitetty ja että muutoksista on tiedotettu henkilökunnalle.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Hoitotyönjohtaja päivittää omavalvontasuunnitelman muuttuvien säädösten ja ohjeiden mukaan tai saadessaan henkilökunnalta, asukkailta, omaisilta tai yhteistyötahoilta palautetta käytäntöjen muutostarpeesta. Toimintaohjeita on kehitetty yhdessä hoitohenkilöstön, turvallisuusvastaavien ja kehittämispäällikön kanssa.

## **Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Eve Nissinen [eve.nissinen\(a\)manna.fi](mailto:eve.nissinen(a)manna.fi) p. 050 599 6667

## **Omaavolonntasuunnitelman seuranta**

Omaavolonntasuunnitelma päivitetään tammikuussa tai tarpeen mukaan myös muulloin vuoden aikana.

Omaavolonntasuunnitelman päivittämisen perustana on uusien viranomaisten tai yhteistyötahojen suositusten ja ohjeistusten seuranta sekä aktiivinen koulutukseen osallistuminen.

Omaavolonnan toteutumisen seuranta on jatkuvaa. Mikäli käytännön toiminnassa havaitaan poikkeamia suhteessa omaavolonntasuunnitelmaan, kirjataan poikkeamat muistiin ja käsitellään välittömästi tai osastopalaverien yhteydessä. Tarvittaessa kehitetään käytäntöjä ja kirjataan uudet käytännöt omaavolonntasuunnitelmaan. Henkilökunnalle järjestetään myös kehittämissiltapäiviä.

Omaavolonntasuunnitelmaa verrataan Mannakodin henkilökunnan kanssa käytännössä tapahtuvaan toimintaan. Jokaisen osa-alueen toimintaa arvioidaan. Muutokset kirjataan välittömästi omaavolonntasuunnitelmaan. Koko omaavolonntasuunnitelmaa arvioidaan ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa.

## **Omaavolonntasuunnitelman julkisuus**

Omaavolonntasuunnitelma on nähtävissä Mannakodin ilmoitustaululla. Omaavolonntasuunnitelma esitellään uudelle asukkaalle ja omaisille palvelusopimusneuvottelujen yhteydessä ja yhteisissä tilaisuuksissa.

Henkilökunta löytää omaavolonntasuunnitelman Y-aseimalta sekä kirjallisena Mannakodin kansliasta. Uusille työntekijöille omaavolonntasuunnitelma esitellään perehdytyksen yhteydessä Mannakodissa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

Asukkaan ohjaus-, neuvonta- ja palvelutarvetta arvioidaan asukkaan ja hänen omaisensa sekä hoitohenkilöstön tekemän jatkuvan arvioinnin ja palautteen periaatteella sekä puolen vuoden välein hoito- ja palvelusuunnitelmien tarkistuksissa verkostotapaamisten yhteydessä. Ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus tehdään kuukauden sisällä asukkaan saapumisesta Mannakotiin.

Palveluntarpeen arvioinnissa kirjataan haastattelun perusteella elämäntiedot, tutustutaan asukkaan, seurataan päivittäisissä toiminnoissa selviytymistä sekä huomioidaan asiantuntijoiden aikaisemmat lausunnot. Yhdessä arvioidaan jo toteutunutta hoitojaksoa, hoitoa ja huolenpitoa sekä sen riittävyyttä ja suunnitellaan tulevaa toimintaa. Arvioinnin pohjana on asukaskohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma.

Arvioinnin ja seurannan mittareina käytetään tarvittaessa MMSE-, MNA-, RAI- mittareita. Lisäksi arvioidaan kaatumisriskiä, tasapainoa jne.

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

Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan yhdessä asukkaan kanssa ja hänen luvallaan. Omaisvierailuilla omainen voi antaa palautetta ja arvioida asukkaan vointia ja palvelun tarvetta. Omaisista rohkaistaan antamaan palautetta ja omahoitaja pitää omaisiin yhteyttä puhelimitse ja sähköpostilla säännöllisin väliajoin ja tarpeen mukaan. Hoitajat kirjaavat omaisilta saadun palautteen.

Omaisista kutsutaan myös yhteisiin tapahtumiin ja omaisten iltoihin. Omaisille ja yhteistyökumppaneille lähetetään sähköpostilla 3-4 x vuodessa ilmestyvä Mannansanomat- tiedotuslehti.

## 4.2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asukkaalle nimetään omahoitaja, joka laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan ja omaisen kanssa. Omahoitaja kirjaa elämäntiedot ja arvioi toimintakykyä. Ensimmäinen kotihoidon RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asukkaaksi tulosta ja arvioinnin tulosten perusteella täydennetään hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asukkaan vointi olennaisesti muuttuu. Arvioinnin tekee omahoitaja yhdessä moniammatillista tiimiä hyödyntäen.

Omahoitaja kutsuu omaiset asukkaan luvalla yhteiseen hoitoneuvotteluun viimeistään 1 kk päästä palveluasumisen alkamisesta. Neuvottelussa on mukana tarpeen mukaan myös vastaava sairaanhoitaja.

Vastaava sairaanhoitaja esittelee asukkaan lääkärille seuraavalla mahdollisella lääkärin käynnillä, jolloin tehdään tulotarkastus. Vastaava sairaanhoitaja vastaa siitä, että asukas saa sovitut lääkäripalvelut.

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

Omahoitaja vastaa siitä, että suunnitelma kirjataan Hilikka-ohjelmaan. Omahoitajat esittelevät uuden asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman osastopalaverissa. Hoitohenkilöstö tutustuu suunnitelmaan ja uuteen asukkaaseen, jolloin varmistetaan yhdenmukainen työskentely.

Vastaava sairaanhoitaja varmistaa, että hoitohenkilöstö on tietoinen kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmista ja valvoo suunnitelmien toteutumista.

## 4.2.2 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 suojaa 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.

Mannakodissa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja hoitotahtoa kunnioitetaan. Asukkaiden toiveita ja mielipiteitä kuullaan häntä koskevissa asioissa ja mielipiteet otetaan huomioon häntä koskevia päätöksiä tehdessä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tehdään kirjaukset myös itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Asukas nimeää henkilön / henkilöt, joille hänen asioistaan saa luovuttaa tietoja.

Yksityisyyttä suojaa mm. se, että jokaisella asukkaalla on oma huone (pariskunta voi halutessaan asua samassa huoneessa). Pesu- ja pukeutumistilanteissa asukas on kahden kesken hoitajan kanssa.

Asukasta ei sidota eikä hänen liikkumisvapauttaan Mannakodin yhteisissä tiloissa rajoiteta. Hän saa ulkoilla halutessaan itsenäisesti tai hän voi ostaa ulkoilua varten avustamispalvelua.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. 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.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö on erittäin harvinaista. Jos asukas on esim. aggressiivinen, häntä pyritään ensin sanallisesti rauhoittamaan ja keskustelemalla etsimään syytä aggressiivisuuteen.

Asukkaalle varataan aikaa ohjaajan tai hoitotyönjohtajan kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun. Suunnataan ajatukset pois aggressiivisuuden aiheuttajasta järjestämällä mielekästä tekemistä tai ohjataan lepäämään. Jos aggressiivisuus kaikesta huolimatta jatkuu, lääkittää lääkäriin ohjeen mukaan.

Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerinä on, että asukas on vakavasti vaaraksi itselleen tai asukas- tovereille eikä häntä ole saatu rauhoitetuksi millään edellä mainituista keinoista. Sitomisesta joko tuoliin tai sänkyyn neuvotellaan hoitotyönjohtajan, Mannakodin hoitohenkilökunnan, asukkaan omaisen ja lääkärin kanssa. Lääkäri määrää mahdolliset rajoittamistoimenpiteet. Rajoittamistoimenpiteissä määritetään kirjallisesti myös alkamis- ja päättymispäivä (max. 6kk). Henkilökunta valvoo rajoitetun asukkaan hyvinvointia. Kaikki rajoittamistoimenpiteet on kirjattu erilliselle lomakkeelle yhdessä asukkaalla kanssa. Kaikki tapahtumat kirjataan asukastietojärjestelmään yksityiskohtaisesti. Rajoittamiskäytännöistä on ohjeistus henkilökunnalle.

### **Asiakkaan asiallinen 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 järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Mannakodeilla on perehdytysohjelma. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä kerrotaan Mannakotien perustehtävästä, arvoista ja toimintaperiaatteista, jotka ohjaavat asianmukaiseen kohtaamiseen. Tarvittaessa Mannakotien henkilöstölle järjestetään koulutusta / kehittämissilltapäiviä asiaan liittyen.

Työyhteisön jäseniä tuetaan hakemaan ohjausta ja tukea toisiltaan haasteellisiin tilanteisiin. Työntekijöillä on myös velvollisuus puuttua havaitsemaansa arveluttavaan toimintaan ja ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat asukkaiden kaltoinkohtelua.

Henkilökuntaa kohdistuvaa asiakasväkivaltaa tai väkivallan uhkaa varten on laadittu henkilökunnalle erilliset ohjeet.

Asukkaita ja omaisia rohkaistaan ottamaan epäasiallinen kohtelu puheeksi työntekijöiden ja tarvittaessa hoitotyönjohtajan kanssa.

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

Mikäli epäasiallista kohtelua tai epäkohteliasta puhetapaa esiintyy, asukkaan ja työntekijöiden kanssa keskustellaan epäasiallisesta kohtelusta ja sen vaikutuksista asukkaaseen ja koko yhteisöön. Pyydetään anteeksi asukkaalta ja tarvittaessa myös hänen omaiseltaan. Työyhteisössä tarkistetaan menettelytavat ja tehdään niihin tarvittavat muutokset. Epäasiallisessa käytöksessä toimitaan menettelyohjeiden mukaisesti (esim. varoituskäytännöt, työterveyshuollon ohjaus). Tarvittaessa tehdään ilmoitus valvovalle viranomaiselle.

### **4.2.3 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**

Asiakaspalautetta hankitaan sekä asukkailta että heidän omaisiltaan. Asiakas- ja omaispalaute-kyselyt kerätään kirjallisina vuosittain. Lisäksi palautteita kerätään suullisesti jatkuvan palautteen periaatteella. Asukkaalta ja asukasta koskeva, omaiselta saatu suullinen palaute kirjataan Hilikka- asukastietojärjestelmään.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Suulliset palautteet käsitellään mahdollisimman pian mm. osastopalaverien ja raporttien yhteydessä. Kirjallisesti kerättyjen palautteiden tuloksia käsitellään osastopalaverien, asukaspäivien ja verkostotaamisten yhteydessä.

Palautteiden pohjalta suunnitellaan yhdessä Mannakotien hoitohenkilökunnan kanssa toiminnan muutoksia. Asukkaille ja omaisille kerrotaan asukaspäivien yhteydessä palautekyselyn tulokset ja niiden pohjalta tehtävät muutokset.

Mannan Laatupuuhun on kiinnitetty palautelaatikko, johon asukkailla, omaisilla ja vierailijoilla on mahdollisuus antaa palautetta.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

#### Muistutuksen vastaanottaja

Epäkohdat pyritään selvittämään Mannakodissa jo ennen kuin on tarvetta tehdä muistutus. Mikäli asukas tai omainen ei saa toivettaan ja kokemustaan palvelun laadusta tai henkilökunnan kohtaamisesta puhuttua välittömästi läsnä olevan henkilökunnan kanssa, tai kokee että hän ei tule kuulluksi, hänen on hyvä olla yhteydessä / tehdä muistutus yksikön vastaavalle sairaanhoitajalle, joka pyytää henkilökunnalta selvityksen ja keskustelee muistutuksen tehneen asiakkaan tai omaisen kanssa. Mikäli asia ei vielääkään hoidu tyydyttävällä tavalla, on kirjallinen tai suullinen muistutus tehtävä hoitotyönjohtajalle.

*Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista myös PSOP järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.*

Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Vastaava sairaanhoitaja Reetta Hongisto [reetta.hongisto\(a\)mannafi.fi](mailto:reetta.hongisto@mannafi.fi) p. 044 7745938

Palveluasumisen lähiesimies Anne Koivuluoma [anne.koivuluoma\(a\)mannafi.fi](mailto:anne.koivuluoma@mannafi.fi) p. 050 599 6648

Hoitotyönjohtaja Eve Nissinen [eve.nissinen\(a\)mannafi.fi](mailto:eve.nissinen@mannafi.fi) p. 050 599 6667

Mannalla on käytössä potilasturvallisuusopas ja THL:n potilaan oikeudet sekä Valviran ohje kantelun tekemiseen.

#### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on lakisääteistä ja se perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli asiakaslakiin. Sosiaaliasiamies on puolueeton. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

#### Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen

Puhelin: 044 727 7989

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

Asiakasvastaanotto ilman ajanvarausta Lahden palvelutorilla (Kauppakeskus Trio 2. kerros, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti) keskiviikkoisin klo 9.00 – 11.00.

Muina aikoina tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella.

Postiosoite: Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, Kirkkokatu 29 A, 15140 Lahti.

### **Potilasasiamies**

p. 03 819 2504

maanantai – perjantai klo 9-15

[potilasasiamies@phhyky.fi](mailto:potilasasiamies@phhyky.fi)

### ***Vastaanotot, mieluiten ajanvarauksella***

#### **Päijät-Hämeen keskussairaala**

Maanantai, tiistai, keskiviikko 9-15

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

#### **Lahden kaupunginsairaala, Masto, 6. krs., huone F 60138**

torstai ja perjantai 9-15

Harjukatu 48, 15100 Lahti

### ***Postiosoite***

Kirjaamo/Potilasasiamies

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Keskussairaalankatu 7

15850 Lahti

## **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

### **Kuluttajaneuvoja**

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen, [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä on sovittu.

Palvelun virheen arviointi perustuu yleisiin odotuksiin, eikä yksittäisen kuluttajan henkilökohtaisilla odotuksilla ole arvioinnissa merkitystä. Sen sijaan virheen arvioinnissa on merkitystä sillä, miten yritys on toiminut kuluttajaa neuvoessaan ja tietoja antaessaan.



**Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901**

Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–15.

**Vaihde ja osoitetiedot**

Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)

Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite: Siltasaarekatu 12 A, 00530 Helsinki

Sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@kkv.fi

Muistutusta koskeva asia tutkitaan ja selvitetään perusteellisesti Mannan johdon ja henkilökunnan kesken. Tehdään kirjallinen selvitys, joka toimitetaan palvelun ostajataholle ja vielä uudelleen käsitellään yhdessä koko hoitohenkilökunnan kanssa. Tehdään tarvittavat muutokset Mannakodin prosesseihin ja toimintatapoihin.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukseen reagoidaan heti. Muistutuksen käsittelyaika max 1 viikko.

**6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)****4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

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

Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asukkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuten omatoimisuuteen tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa ovat Mannakodin toimintatapoja palveluasumisessa.

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asukasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista.

**Seuraavia toimia asukas tekee itse toimintakykynsä rajoissa:**

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, ihon rasvaus ja seuranta, kuulolaitteen paikalleen asettaminen sekä huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto.

- Kylpeminen: vartalon pesu, kynsien leikkaaminen.

- Pukeutuminen: pukeutumisessa sekä riisuutumisessa avustetaan tarpeen mukaan, proteesin kiinnitys ja irrotus, tukisukkien laitto itsenäisesti tai tarpeen mukaan avustettuna.

- WC:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin ja/tai portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto.

Ravinto:

- Ateriat asukas ostaa Mannan omalta keittiöltä lisäpakettina.

- Tarvittaessa asukasta avustetaan syömisessä ja juomisessa.

- Asukkaan nesteytystä tarkkaillaan tarpeen mukaan (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).

- Ohjaamme ravitsemuksellisissa ongelmissa.

- Annamme tarvittaessa lääkkeitä asukkaalle valvotusti.

Kodin hoito:

- Asukasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Asukkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan koko hoivajakson ajan.

Asukasta kannustetaan liikkumaan, ulkoilemaan ja syömään itse sekä osallistumaan kaikkeen virkistystoimintaan.

#### **Hoitohenkilöstö huolehtii:**

Hampaiden omatoimiseen hoitoon kannustetaan ja ohjataan hoitoa tarvittaessa. Mannakodilla on oma hammashoitaja, joka opastaa ja neuvoo hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa sekä valvoo hammas- huollon toteutumista.

Erikoishoidot: haavahoidot, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, korvahuuhtelut, avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreeni, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoidon liittyvät ja soveltuvat hoidot.

Lääkehoidon toteuttaminen lääkärin ohjeiden mukaan:

- lääkkeiden annosjakelupalvelusta huolehtiminen tai lääkkeiden jakaminen dosettiin.
- lääkkeiden antaminen
- tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen
- lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta
- lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja niistä tiedottaminen lääkärille
- reseptien uusimisesta huolehtiminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen

Lisäksi huolehditaan:

- rokotuksista
- maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kuten vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden tarpeen arvioinnista ja hoitotarvikkeiden saannin järjestämisestä
- tilataan tarvittaessa ambulanssi ja huolehditaan asukas ensiapupäivystykseen tai muuhun jatkohoitoon tarvittaessa

#### **Kotihoito:**

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asiakasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista. Asiakas tekee nämä toiminnot itse toimintakykynsä rajoissa. ***Mikäli asiakkaan palveluntarpeen arvioinnissa asiakkaalle on myönnetty kahden hoitajan työpanosta edellyttävä käynti, on palveluntuottajalla myös oikeus laskuttaa käynnit sen mukaisesti.***

#### **Yleisesti palveluasumisessa:**

Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki.

Neuvotaan ja tuetaan erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, liikkumisen tuki ym.

Ohjataan, neuvotaan ja opastetaan apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä.

Tehdään tarpeelliset ajanvaraukset ja asiointit puhelimitse.

Ohjataan tarvittaessa fysioterapeutin, hierojan ja jalkahoitajan palveluihin.

Sosiaalista hyvinvointia ylläpidetään kannustamalla osallistumaan henkilökunnan ja toisten asukkaiden kanssa yhteisiin toimintatuokioihin: aamunavaukset, keskustelutuokiot, lukeminen ja laulaminen,

ryhmäleikit, näytelmät, teatteri- ja muut retket, lenkkeily, pelit sekä avustaminen erilaisissa kodinhoitollisissa tehtävissä.

Myös hengelliset tarpeet huomioidaan. Mannakodilla on käytössä Mannakodilla kehitetty *Hengellisyys hoitotyössä* –opas, jonka avulla henkilöstö voi vastata tähän tarpeeseen. Nastolan ev.lut. seurakunta pitää hartauden 1x /kk, johon osallistuminen on vapaaehtoista.

Green Care toiminta on oleellinen osa asukkaiden hyvinvointia ja sitä toteutetaan päivittäisessä hoitotyössä.

Asukkaalla on mahdollisuus käydä kotilomilla sekä erilaisissa hoidoissa (esim. jalkahoitaja, kampaaja jne.) tarpeen mukaan. Mannakodilla on oma jalkahoitaja, mutta asukas voi ostaa palvelun myös muilta palveluntuottajilta.

**Epidemiatilanteissa kotilomissa, vierailukäynneissä ja virkistystoiminnassa noudatetaan erillistä toimintaohjetta.**

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

Hänen vointiaan, terveydentilaansa ja toimintakykyään seurataan havainnoimalla, keskustelemalla hänen kanssaan, laboratoriokokein ja lääkärintarkastuksissa sekä erilaisin testein (MNA, MMSE, RAI).

Asukkaan terveydentilaa seurataan myös

- verensokerin ja verenpaineen mittauksella
- virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraamisella
- painon seuraamisella
- erilaisten oireiden tarkkailemisella (kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus seuraamalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, kipujen tarkkaileminen).

Asukkaasta tehdään päivittäin kirjaus Hilikka-ohjelmaan. Päivittäiskirjaaminen tulee tehdä kuvaamaan asiakkaan palvelun sisältöä ja tavoitteiden saavuttamiseen tähtäävää toimintaa. Ulkoilut kirjataan seurantalistalle Hilikkaan.

### 4.3.2 Ravitseminen

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

Mannan palveluasumisen yksikköön tulee vanhusten ravitsemussuositusten mukainen ruoka Mannan omasta keittiöstä. Ateriapakettiin kuuluvat aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala.

Keittiö- ja hoitohenkilöstöllä on kaikilla hygieniosaamistodistus ja ruokatuotantoa seurataan keittiön omavalvonnan avulla. Erillinen ruokapalvelujen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä keittiöllä.

Ravitsemuspalvelujen laadunkehittämishanke oli v. 2016, jonka perusteella ravitsemusta kehitettiin edelleen paremmaksi ja huomioimaan myös Green Care vaikutukset. Hankkeesta on erillinen raportti.

Ruuan laatuun, makuun, esteettisyyteen ja ruokailuhetken viihtyisyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota.

Asukkaat voivat toivoa lempiruokia.

Erityisruokavaliot huomioidaan. Mannakodeissa on ohjeistus esim. muistisairautta sairastavan ruokavaliosta, erityisruokavaliot, ohjeistus ravitseminen osana haavanhoitoa sekä ohjeistukset ikäihmisten ravitsemukseen ja liikuntaan.

Valmistuskeittiön toiminnasta vastaa ravitsemuspäällikkö / dieetikokki, joka ohjeistaa ja neuvoo ruokavalioiden liittyvissä asioissa. Ohjeistuksia löytyy myös Y-asemalta.

Mannakodin henkilökunta seuraa ja tarvittaessa avustaa ruokailutilanteissa. Samalla seurataan myös ravinnon ja nesteen määrää, jonka asukkaat saavat eri aterioilla. Poikkeamat kirjataan ja tarvittaessa ruokaa rikastetaan, jotta kaikkia ravintoaineita saataisiin tarpeellinen määrä. Nesteidien saantia voidaan seurata tarvittaessa seurantalistan avulla.

Asukkaille tehdään tarvittaessa MNA-testit, joiden tuloksia arvioidaan yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa. Tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Painoa seurataan ja tulos kirjataan Hilikkaan. Korjaavia toimenpiteitä tehdään yhteistyössä asukkaan ja keittiöhenkilökunnan kanssa. Muutokset ja suunnitelmat kirjataan Hilikkaan.

Ravitsemusryhmä kokoontuu 4x vuodessa tai tarpeen mukaan. Ryhmässä on edustus hoito- ja keittiöhenkilökunnasta.

Tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä ja ravitsemustilaa seurataan esim. laboratorionkokein.

### 4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Mannakodeissa noudatetaan sekä Mannakodin omia ohjeita että Lahden kaupungin / hyvinvointiyhtymän hygieniaohjeita (Palvelutalojen hygieniaohje 26.11.2017). Päivitetyt ohjeistukset saatetaan henkilöstön tietoon sähköpostilla ja osastopalaverissa. Päivitetty ohjeistus laitetaan paperiversiona Mannakodin hygieniakansioon.

Hoitotyössä hyvästä käsihygieniasta huolehditaan käyttämällä desinfiioivia käsihuuhteita ja kertakäyttö-käsineitä. Suojavaatteita käytetään pesutilanteissa.

WC-pöntön reunat, kaiteet ja käsisuihkun suihkuosa desinfioidaan viikkosiivousten yhteydessä ja tarvittaessa. Yhteiskäytössä olevat wc-tilat puhdistetaan päivittäin.

Ruokailutilojen siisteydestä huolehditaan päivittäin.

Epidemiatilanteissa desinfiointia tehostetaan entisestään esim. desinfiomalla ohjaajien ja asukkaiden käsiä, pöytien pintoja sekä tuoleja ja tukikaiteita entistä useammin.

Tartuntojen ehkäisemiseksi hoidetaan sairastuneita asukkaita omissa huoneissaan (hoitajilla on huoneissa suojavaateetus). Vieraiden käyntejä rajoitetaan.

Sisääntuloaulassa ja käytävillä on vierailijoille ja kodeista toiseen liikkuvalla henkilöstölle on desinfiointinestettä käsihygieniaa varten.

Käytössä on lisäksi Mannakodin hygieniakansio, jossa on tarkemmat ohjeet epidemian varalle.

Mannakotien hygieniavastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Reetta Hongisto.

Mannakotien siivousohjeet ja suunnitelmat sekä jätehuolto-ohjeet (STTV-opas 3.2006) ja suunnitelmat löytyvät erillisestä kansioista.

### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Asukkaat saavat terveydenhuollon palveluita joutuessaan tilapäisesti sairaalahoitoon, käydessään laboratorio- tai muissa tutkimuksissa, kuvauksissa, hammaslääkärissä ym.

Mannan omalääkäri kirjoittaa lähetteet ja tutkimuspyynnöt eri tutkimuksiin.

Veri- ja virtsakokeet otetaan useimmiten Mannakodissa, josta työntekijä toimittaa näytteet edelleen terveysasemien laboratorioihin.

Kiireellisissä tapauksissa asukkaamme voivat käyttää Akuutti 24 palveluja. Mukaan laitetaan Akuutti 24- lähete.

Asukasta ei lähetetä lääkäriin tai tutkimuksiin yksin, vaan Mannakodin hoitohenkilökuntaan kuuluva työntekijä tai vapaaehtoinen menee asukkaan kanssa taksilla tai omainen vie asukkaan sairaalatuokimukseen silloin, kun kysymyksessä on sovittu päiväkäynti. Akuutissa sairaustapauksessa asukas lähetetään ambulanssilla.

## **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seurata**

Lähtökohtana on, että hyvä hoitaja osaa ammattitaitoisesti havainnoida ja seurata sekä dokumentoida havaintonsa. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen, että huomiot asukkaan terveydentilassa saataan mm. lääkärin tietoon. Vastaava sairaanhoitaja valmistelee asiat lääkärinkäynnille, tuo henkilökunnan havainnot esille ja kirjaa lääkärin antamat hoitomääräykset Hilikkaan.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä äkillisten kuolemantapausten yhteydessä henkilökunnalle on laadittu kirjalliset ohjeet. Ohjeet käydään läpi perehdytyksessä ja ohjeet ovat saatavilla Mannakodin kansliassa olevasta kansioista. Tilanteiden jälkeen osastopalavereissa arvioidaan, toimittiinko ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa ohjeistoa kehitetään /päivitetään.

Asukkaiden kanssa laaditun hoito- ja palvelusopimuksen sekä kuntoutussuunnitelman mukaisesti asukkaan terveydentilaa seurataan. Tarvittaessa neuvotaan, ohjataan ja avustetaan asianmukaisten terveydenhoidon palvelujen piiriin.

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa olevalle asukkaalle tilataan ambulanssi sairaalaan vientiä varten. Jos ambulanssia ei tarvita, ohjaaja tilaa asukkaalle samalle päivälle ajan terveysasemalta, jonne hän menee yhdessä Mannan järjestämän saattajan tai omaisen kanssa.

Mannakodin henkilöstö on ensiapukoulutettu. Syksyllä 2020 on seuraava ea-koulutus. Ensiapuohjeiden mukaisesti annetaan loukkaantuneelle tai sairauskohtauksen saaneelle henkilölle välittömästi ensiapua. Vakavissa onnettomuustapauksissa soimitaan hätänumeroon 112. Hälytyskeskus arvioi tilanteen ja hälyttää apua tai ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan.

Ensihoidon käyttöön annetaan asukkaan hoitoon liittyvät tiedot, hoitajan lähete sekä tiedotus tapahtumasta. Huomioidaan asukkaan hoitotahto. Akuutissa hoitotarpeessa olevalle asukkaalle tehdään Akuutti 24 oma hoitotyönlähete.

Osa asukkaista on ilmoittanut hoito- ja palvelusuunnitelmassa elvytyskiellon. Henkilökunnan tulee toimia asukkaan toiveiden mukaisesti. Tieto löytyy myös Hilikka asiakastietojärjestelmässä.

**Palveluasumisen asukkaiden** lääkäripalveluista vastaa Mannan oma lääkäri Virpi Vartiainen, joka käy Mannakodeissa joka neljäs viikko ja hoitaa käynnin yhteydessä kaikki akuutit asiat, lääkemääräykset ja lähetteet tutkimuksiin ym. Lääkäri kirjoittaa myös tarvittaessa lähetteen erikoislääkärille tai sairaalaan, jonne asukas pääsee niin pian kuin mahdollista.

**Kotihoidon asukkaiden** lääkäripalveluista vastaa PHHYKY:n osoittama palveluntarjoaja.

Omalääkäriä on mahdollista konsultoida muuna aikana puhelimitse, esim. akuuteissa sairaustapauksissa tai lääkehoidon toteuttamiseen liittyvissä muutoksissa.

Kiireettömissä tutkimuksissa asukas viedään oman kunnan terveysasemalle tai yksityislääkärin.

## **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Vastaava sairaanhoitaja Reetta Hongisto

### 4.3.5 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.

#### Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty tammikuussa 2020. Sitä päivitetään aina, kun tulee muutoksia tai vähintään kerran vuodessa.

Toteuttamisen seuranta on käytännössä jatkuvaa, ja seurannasta vastaa Mannakodin vastaava sairaanhoitaja yhdessä hoitotyönjohtajan kanssa.

Mannan omalääkäri Virpi Vartiainen tarkistaa, hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman myös silloin, kun siihen tehdään muutoksia.

Lääkehoidon koulutus ja tentit järjestetään henkilökunnalle siten, että kaikilla hoitajilla on voimassa oleva lupa lääkehoitoon. Koulutuksista ja tenteistä on erillinen seurantalista, joista näkyy, milloin tentti on suoritettu ja mihin asti lupa on voimassa.

#### Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Vastaavat sairaanhoitajat Reetta Hongisto, Tanja Pennanen

### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Mannakodin omahoitajien tehtävä on kirjata ja dokumentoida Hilkkaan kunkin asukkaan palvelu- / omaisverkosto yhteystietoineen ja pitää heihin yhteyttä HOPASU:ssa sovitulla tavalla tarvittaessa.

Omaisten, ostajatahon edustajien ym. yhteistyökumppaneiden kanssa käytävää tietoa jaetaan pääasiassa erilaisten tapaamisten yhteydessä tai puhelimitse silloin, kun tietoja kysyvä tunnetaan.

Mikäli informaatio ei sisällä asukkaiden henkilökohtaisia tietoja, yleistä tietoa voidaan antaa tunnetuille yhteistyötahoille myös sähköpostitse tai kirjeitse.

Turvapostia käytetään silloin kun henkilökohtaisia asiakastietoja lähetetään esim. ostajatahoille.

Eri ammattiryhmiä ja asiantuntijoita konsultoidaan ongelmatilanteissa ja tehdään yhteistyötä asukkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa sekä turvataan hoidon jatkuminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.).

Asukkaiden omaisille postitetaan sähköpostilla 3-4x vuodessa Mannansanomalehti, jossa kerrotaan mm. menneistä ja tulevista tapahtumista ym. tietoon saatettavista asioista.

Yhteistyötä kehitetään saadun palautteen ja henkilökunnan havaintojen perusteella.

## **Alihankintana tuotetut palvelut**

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

Henkilökunnan tulee seurata arvioiden toimintaa ja ilmoittaa havaitsemansa poikkeama sovitusta laadusta välittömästi palveluntuottajalle.

Poikkeama tulee saattaa myös hoitotyönjohtajan tai toiminnanjohtajan tietoon riippuen siitä mitä palvelua asia koskee. He tekevät päätökset jatkotoimista.

Pääperiaate on, että mahdolliset laatu- ja turvallisuuspoikkeamat tai epäselvyydet pyritään ennaltaehkäisemään selkeällä sopimuksella, jatkuvalla keskusteluyhteydellä ja säännöllisillä tapaamisilla toiminnan ja laadun arvioimiseksi.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa 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 mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Mannakodeissa on tehty turvallisuusselvitys ja vuosittain tehdään riskikartoitus, jonka pohjalta päivitetään turvallisuus- ja pelastus-, lääkeshoidonkoulutus, omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelma, jotka pitävät sisällään mm. menettelyohjeet. Potilasturvallisuussuunnitelmassa on otettu huomioon mm. laki potilaan asemasta ja oikeuksista, laki sähköisestä lääkemääräyksistä sekä henkilötietolaki. Turvallisuuteen liittyvät vastuut on määritelty. Ohjeistukset löytyvät sekä kirjallisesti kansioista että sähköisesti Y-asemalta.

Käytössä on sähköinen Hilikka-kirjaamisjärjestelmä, johon kirjoitetaan päivittäin (aamu- ja iltavuorossa, mikäli asukkaalla on käyntejä molemmissa vuoroissa) asukkaasta tietoja.

Kun asukas poistuu palvelun piiristä, hänet ulos kirjataan Hilikka-järjestelmästä ja paperilla olevat asiakirjat toimitetaan palveluiden ostajatahon arkistoon. Omahoitaja ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat siitä, että on toimittu em. mukaisesti.

Mannalla säilytettäviä vanhoja asukaspapereita säilytetään lukitussa arkistossa ja käytössä olevia asukaspapereita lukitussa kaapissa lukitussa toimistossa. Kaikki tiedot asukkaasta ovat salassa pidettäviä.

Mikäli asukkaan kanssa on tehty sopimus raha-asioiden hoitamisesta, kirjataan Hilikka-ohjelman Lompakkoon asukkaan rahankäyttöön liittyvät asiat.

Mannanniityssä asukkaiden rahat ovat Mannakodin kansliassa kahden lukon takana. Jokaisella asukkaalla on oma, nimellä varustettu rahapussi, johon mahtuvat rahat, pankki- ym. kortit, avaimet ja muut pienet arvoesineet. Suuremmat rahaerät ja arvoesineet säilytetään kassakaapissa. Omahoitaja on vastuussa oman/omien asukkaidensa rahoista, rahankäytön kirjausten oikeellisuudesta ja arvoesineistä.

Jokaiselle työntekijälle ja opiskelijalle painotetaan alusta alkaen salassapitovelvollisuutta. Lisäksi hän allekirjoittaa Mannalle tullessaan salassapitovelvollisuus lomakkeen ja on velvollinen noudattamaan sitä.



Asukkailla on käytössä turvarannekkeet. Mannan henkilöstö vastaa turvahälytyksiin klo 7-22 välisenä aikana.

Yöaikaan tehtävä hälytys tulee tehdä käytävällä olevan EVERON-tukiaseman kautta, painamalla tukiaseman keskellä olevaa punaista nappia. Hälytys menee Mannanrannan puhelimiin ja sieltä soitetaan ko. tukiasemaan ja tiedustellaan hälytyksen syytä. Jos tilanne vaatii ambulanssin käyntiä paikalle niin Mannanrannan yöhoitaja tekee hälytyksen.

Jos asukkaalla on erilaisia turvalaitteita käytössä, niiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti.

Alkoholin ja muiden päihteiden tuominen alueelle on kielletty.

Lattiamateriaalit estävät liukastumisia ja kaatumisia.

Öisin ulko-ovet ovat lukittuna.

Lääkkeet säilytetään Mannanniityn ylä- ja alakerran kansliassa kaksien lukkojen takana. Lääkepoikkeamat kirjataan ja käsitellään. Mannakodilla on kirjallinen lääkehoidon suunnitelma, joka päivitetään vähintään 1 x vuodessa.

Asukkaan toimintakykyä ja apuvälinetarvetta seurataan ja tarvittaessa avustetaan niiden hankinnassa. Apuvälineet on luetteloitu ja asukkaalla on kuntoutussuunnitelma.

Asukkaiden ovissa on nimikilvet ja numerointi.

Henkilökuntaa opastetaan mm. työergonomiassa ja nostovälineiden käytössä.

Asukasturvallisuutta käsitellään osastopalavereissa ja Mannakodissa on potilasturvallisuuskansio.

Järjestetään säännöllisin välein koko henkilöstölle turvallisuuspalavereja, joissa kartoitetaan asukas-kohtaiset riski- ja vaaratekijät.

Palovaroittimien toiminta tarkastetaan ja testataan vähintään neljän viikon välein. Lisäksi tehdään lakisääteiset palotarkastukset Mannakodeissa. Palotarkastuksen pöytäkirjat ovat nähtävillä Mannan toimistolla.

Korjataan mahdolliset tiloihin liittyvät epäkohdat välittömästi, kun sellaisia havaitaan.

Yksikkökohtaiset ja yksilökohtaiset turvallisuussuunnitelmat pidetään ajan tasalla. Jokainen työntekijä perehdytetään huolellisesti tehtävänsä perehdytysuunnitelman mukaan.

## 4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. 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.

Omavalvontasuunnitelmasta 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.

*Asukkaille, joiden käyntiajat ovat 28-50 tuntia/kuukausi, hoitajamitoitus on 0,3.*

*Kun asiakkaan hoito on hieman vaativampaa ja käyntiajat ovat yli 50 tuntia / kuukausi, hoitajamitoitus on 0,4.*

Ammattikoulutettua (sairaanhoitajat ja perus-, lähi- ja mielenterveyshoitajat) hoitohenkilöstöä on vähintään 0,3-0,4 / asukas.

Aamuvuorossa on 2 hoitajaa ja iltavuorossa 1 hoitaja. Vuorossa on vähintään yksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilö. Työparina voi olla kotityöpalvelun ammattihenkilöstöä.

Arkipäivisin on lisäksi tukipalveluhenkilöstöä mm. pyykkihuollossa.

Hoitohenkilöstön rekrytointi tapahtuu työvoimahallinnon sivuston kautta. Lisäksi jotkut opiskelijoista ovat valmistuttuaan hakeutuneet Mannaan vakituisiksi työntekijöiksi.

Kelpoisuus varmistetaan koulutodistuksista ja JulkiSuosikki ja JulkiTerhikki-rekisteristä.

Osa harjoitteluissa olleista opiskelijoista tekee lyhytaikaisia sijaisuuksia, samoin Mannan entiset, vakituiset työntekijät.

### Sijaisten käytön periaatteet

Hoitotyössä käytettävät sijaiset ovat vähintään hoitoalan ammattitutkinnon suorittaneita tai sh / lh opiskelijoita, joilla on riittävästi opintoviikkoja suoritettuna. Erityistä huomiota kiinnitetään sijaisten perehdytykseen ja he ovat aluksi ylimääräisenä työntekijänä ns. perehdytysvuorossa.

Sijaisten rekrytoinnissa otetaan huomioon osaaminen, motivaatio, riittävä suomenkielentaito ja soveltuvuus yleisesti vanhustyöhön Mannakodin arvojen mukaisesti. Rekrytoija tarkistaa Valviran Suosikki ja Terhikki-rekisteristä työntekijän ammattioikeudet.

Henkilöstömäärää säädellään asukkaiden palvelutarpeen ja asukasmäärän mukaan. Tarpeet pyritään ennakoimaan jo työvuorosuunnittelussa, jolloin voidaan tarvittaessa kutsua ennakkoon vakituiset sijaiset työvuoroon.

Mikäli äkilliseen tarpeeseen ei saada lyhytaikaista sijaista, neuvotellaan oman henkilökunnan kanssa työvuoron vaihtamisesta, ylipitkistä työvuoroista tms. poikkeusjärjestelyistä tai priorisoidaan työtehtäviä.

## 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.

Mannakodin rekrytinnin perusteena on, että kaikissa yksiköissä on työnsä osaava, oikein mitoitettu, riittävän suomenkielentaidon omaava ja työhön sitoutunut henkilökunta. Ammattipätevyys tarkistetaan. Työsopimukset tehdään kirjallisina.

Määräaikaisissa ja vakituisissa työsopimuksissa noudatetaan koeaikaa, jolla pyritään havainnoimaan työntekijän soveltuvuutta, asennetta asukkaisiin, tehtäviin ja työyhteisöön.

Perehdytyksen aikana valvotaan, ohjeistetaan ja viime kädessä puututaan, jos uusi työntekijä ei vaikuta soveltuvalta Mannakotiin.

Työterveyshuollossa tarkistetaan työntekijän soveltuvuus työtehtäviin.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan 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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Koko henkilöstö, opiskelijat ja harjoittelijat perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan sekä muihin suunnitelmiin ja ohjeistuksiin.

Käytössä on yksityiskohtainen perehdyttämissuunnitelma, jonka mukaan uusia tulokkaita perehdytetään. Myös pitkien poissaolojen jälkeen työntekijät perehdytetään.

Uudella työntekijällä ja opiskelijalla on myös itsellään suuri rooli asioiden omaksumisella ja käytäntöjen oppimisessa. Tietoa tulee perehdytyksen lisäksi kysyä ja hankkia itsenäisesti ohjeistuksista.

Alkuperehdytys on kaikille yhtenäinen, jossa perehdytään mm. toiminta-ajatukseen, arvoihin, talon käytäntöihin ym. yleisiin asioihin. Varsinainen hoitotyönkäytäntöihin perehdyttäminen tehdään Mannakotien henkilöstön opastuksella.

Mannakodissa on käytössä perehdytyskansio, jossa on kuvaukset kaikesta kotien toiminnoista sekä työvuoroista ja kunkin työvuoron tehtävistä.

Perehdytyksen aikana opastetaan mm. Hilikka-asiakastietojärjestelmään, hoitotyössä käytettäviin laitteisiin, välineisiin ja tarvikkeisiin, kotien toimintatapoihin sekä perehdytään turvallisuussuunnitelmaan,

hygieniasuunnitelmaan, omavalvontasuunnitelmaan sekä ravitsemushoitoon annettuihin ohjeisiin ja käytäntöihin. Syvämpi perehdytys jatkuu useita päiviä tarpeen mukaan.

Perehdyttämissuunnitelmaa täydennetään tarpeen mukaan jatkuvasti. Jokaisella on velvollisuus kommentoida, tehdä aloitteita ja osallistua suunnitelmien tekemiseen.

Erillinen turvallisuussuunnitelmaan perehdyttäminen on turvallisuusvastaavien vastuulla.

### **Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen**

Ydinosaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota kehityskeskusteluissa ja koulutussuunnitelmassa. Täydennyskoulutusta ohjaa sosiaali- ja terveydenhuolto alan koulutuksesta annettu lainvelvoite.

Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämiseksi työnantaja tukee ja järjestää henkilökunnan ammattitaitoa ylläpitävää ja kehittävää koulutusta, mm. lääke-, ensiapu- ja arvokoulutukset säännöllisesti.

Jokaisella on myös mahdollisuus osallistua vuosittain vähintään yhteen omaa ammatillista osaamista kehittävään koulutukseen työajalla. Koulutuksista pidetään työntekijäkohtaista seuranta.

Jokaiselle työntekijälle pidetään vuosittain kehityskeskustelu, jossa samalla seurataan työntekijän ammatillista kehittymistä ja keskustellaan lisäkoulutustarpeista.

Ryhmätyönohjauksia järjestetään tarpeen mukaan koko henkilöstölle. Myös yksilötyönohjaukseen on mahdollisuus.

Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi järjestetään TYKY-päiviä.

Työvuorolistasuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden toiveita ja huolehditaan, että vuorotyöntekijöillä on yksi viikonloppuvapaa kolmiviikkoislistassa. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus vuorotteluvapaaseen tai lyhennettyyn työaikaan.

Sairauspoissaoloja seurataan vuositasolla. Jos poissaoloja on useita, niistä keskustellaan ao. työntekijän kanssa ja suunnitellaan yhdessä työterveyshuollon kanssa mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Kehityskeskusteluissa arvioidaan vuosittain työntekijän koulutustarvetta suhteessa osaamistarpeeseen.

## **4.4.2 Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

**Mannanniitty yläkerta** 8 palveluasumisenpaikkaa (kaikki tilat samassa kerroksessa)  
Jokaisella asukkaalla on oma huone. WC- ja suihkutilat, sauna, keittiö ja ruokasali -oleskelutilat ovat yhteiset.

Mannakoti 2:lla on suuri parveke käytössä sekä ympäristön puutarha-alueet ja ulkoilureitit.

**Mannanniitty alakerta** on 7 palveluasumisenpaikkaa (kaikki tilat samassa kerroksessa).  
Jokaisella asukkaalla on oma huone. Asukashuoneissa on oma wc- ja suihkutila.  
Keittiö, ruokasali -oleskelutila ja sauna ovat yhteiset.

Yksiköstä on esteetön pääsy aidatulle piha-alueelle. Lisäksi alueella on ulkoilureittejä ja muita oleskelualueita pihapiirissä.

Mannanniityn huoneissa on peruskalustuksena sänky ja vaatekaappi sekä verhot. Lisäksi asukas voi tuoda omia huonekaluja.

Halutessaan pariskunta voi asua samassa huoneessa. Asukashuonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan pitkien poissaolojen aikana esim. kotiloma tai sairaalajakso.

Kotiutumista tuetaan asukkaan omilla henkilökohtaisilla esineillä ja tavaroilla. Asukkaat voivat sisustaa huoneen omannäköiseksi. Seinille voi laittaa omia tauluja ja seinävaatteita.

Sisustuksessa ja kalustuksessa huomioidaan myös turvallisuustekijät. Kalustusta on hyvä olla vain sen verran, että esteetön liikkuminen ja puhtaanapito voidaan toteuttaa ongelmitta. Myös mattojen laittamisesta lattialle neuvotellaan asukkaan kanssa, mikäli matot aiheuttavat vaaraa turvallisuudelle.

Palveluasumisen yksikössä on oma keittiö sekä ruokailu- ja oleskelutila, missä asukkaat voivat ruokailla ja katsella TV:tä, lukea ja keskustella. Tilasta saa helposti myös hyvän toimintatuokiotilan, mm. aamunavauksille, tuolijumpalle, yhteisiin lukuhetkiin ym.

Mannakodin käytävät ovat riittävän leveät ja pitkät asukkaan itsenäiselle liikkumiselle tai kävelyttämiseksi. Käytävällä on kaiteet ja ohjeet joko itsenäiselle tai ohjaajan ohjauksessa harjoitettavalle kaidelampalle. Ulkoilumaastot ovat erinomaiset.

Mannakotien piha-alueilla on yhteisiä oleskelutiloja ja mahdollisuus osallistua ympäristönhoidon tehtäviin.

Talossa on automaattinen palonsammutusjärjestelmä.

Yhteisöllistä asumista tuetaan sekä toimitilojen näkökulmasta että kannustamalla asukkaita mukaan yhteiseen toimintaan. Mannanrannassa järjestetään toimintaa päivittäin, joihin myös palveluasumisen asukkaat ovat tervetulleita. Mannanrannan lounaskahvilassa on mahdollisuus käydä ruokailemassa ja päiväkahvilla.

Vierailta on mahdollisuus yöpyä Mannan Mummolassa tai tarpeen vaatiessa asukkaan huoneessa

## **Siivous ja pyykkihuolto**

Mikäli asiakas/omainen ei huolehdi kodin siisteydestä, niin henkilökunta huolehtii tavaroiden paikoilleen laittamisesta, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistamisesta, roskien ulos viennistä.

Asunnon ylläpitosiivouksen suorittaa asiakas ja/tai omaiset ja/tai yksityisesti ostettu palvelun tuottaja.

Yhteistiloissa ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistamisesta, astioiden pesusta, jääkaapin siisteydestä, yhteisten ruokailu- ja oleskelutilojen siivouksesta huolehtii henkilökunta.

Henkilökunta huolehtii myös seuraavista asioista:

- Portatiivin / WC- tuolin / alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä.
- WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan.
- Vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen tarvittaessa.
- Liinavaatteiden ja henkilökohtaisten vaatteiden hankinta ja pesu asukkaan toimesta tai erillisenä palvelupakettina.

- Kuukausittaisesta siivouksesta.
- Pyykkihuoltoa on mahdollista ostaa lisäpalveluna.

Asukkaat lajittelevat jätteet ohjeiden mukaisesti.

**Kotihoidon asukkaille** on käytössä maksullinen palvelupaketti, joka sisältää seuraavat palvelut:

- asukashuoneen ja wc:n ylläpitosiivous 2 x kk
- roskien vieni 1 x viikko
- wc- ja käsipaperit, roskapussit
- pyykinhuolto (liinavaatteet ja käyttövaatteet- pesu ja viikkaus)
- peitto, tyyny, pussilakana, aluslakana, tynnyliina, patja, kylpy- ja käsipyyhe
- liinavaatteiden vaihto 1 x kk, käsipyyhkeet 2 x kk
- puhdaspyykin jako huoneisiin 1 x viikko
- turvaranneke ja hälytyskäynnit klo 7-22
- kauppa-asioinnit kauppapäivänä 1 x kk
- Mannakotien omaan yhteiseen virkistystoimintaan ja ryhmiin osallistuminen toimintakalenterin mukaisesti

Lisäksi kotihoidon asukkailla on ateriapaketti, joka sisältää aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan.

**Palveluasumisen asukkailla** on käytössä seuraavat palvelupaketit:

- Peruspalvelupaketti (sis. pesuaineet, wc- ja käsipyyhepaperit)  
Kaikkien palveluasumisen asukkaiden tulee ottaa tämä paketti
- Pyykinpalvelu (liinavaatteiden ja käyttövaatteiden- pesu ja viikkaus)  
Kaikkien palveluasumisen asukkaiden tulee ottaa tämä paketti
- Ateriapaketti (sis. aamupala, lounas, päivällinen, päiväkahvi, iltapala)  
Ateriapalvelupaketti veloitetaan toteutuneiden läsnäolopäivien mukaan
- Liinavaatepaketti palveluntuottajalta (peitto, tyyny, pussilakana, aluslakana, tynnyliina, kylpy- ja käsipyyhe)

Lisäksi asukkaat voivat ostaa muita lisäpalveluja:

- Ylläpitosiivous
- Ikkunanpesu, perussiivous
- Eriyistilannesiivoukset
  
- Kauppa-asioinnit kauppa -päivinä
- Saattopalvelu esim. lääkäriin, laboratorioon jne.
- Ulkoiluavustus
  
- Kiinteistöhoitajan palvelut (esim. taulun / seinävaatteen ripustaminen jne.)
- Tietotekniikkatuki

### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Ulko-ovet pidetään öisin lukittuna. Kulunvalvontalaite on käytössä ulko-ovessa öisin. Hälytyksestä tulee myös tekstiviesti toiminnanjohtajan puhelimeen.

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

Turvarannekkeet testaa hoitohenkilöstö kerran viikossa. Tähän on olemassa ohjeistus Mannakodin kansiossa.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Testauksen tekevät hoitajat. Mikäli toiminnassa on häiriötä toiminnanjohtaja Sari Dufva vastaa laitteen toiminnasta ja huollosta p. 050 599 6665 [sari.dufva@mannafi.fi](mailto:sari.dufva@mannafi.fi)

### 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Mannakodissa on käytössä erilaisia hoitoon, tutkimiseen ja asukkaiden siirtämiseen tarvittavia apuvälineitä: verenpainemittareita, verensokerimittareita, sähkösätkyjä, nosturi, istumahenkilövaaka, ampu, TNS-laite, pyörähdyslevyjä, siirtolevyjä, pyörätuoleja, rollaattoreita, stetoskooppeja, korvalamppuja, alko-mittareita, kuumemittareita, ensiapulaukkuja ja kuntoilulaitteita.

Apuvälinelainaamosta hankitaan tarvittaessa erilaisia apuvälineitä asukkaiden käyttöön.

Asukkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista, käytön opastuksesta ja huoltoon toimittamisesta vastaavat ohjaajat yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa.

Hoitohenkilöstö huolehtii apuvälineiden puhtaanapidosta ja kunnan tarkastuksista.

### Vaaratilanneilmoitukset

Mannakodissa noudatetaan Valviran määräyksessä 4/2010 annettuja ohjeita vaaratilanneilmoituksista. Henkilöstöä on ohjeistettu ja ohjeet löytyvät Mannakodin *Ennakoi vaaratilanteita* -kansiossa.

Terveysthuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Valviralle niin pian kuin mahdollista: vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa.

Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 0295 209 111, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Valvira  
Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet  
Lintulahdenkuja 4  
PL 210  
00531 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 0295 209 702 tai sähköpostitse [laitevaarat\[at\]valvira.fi](mailto:laitevaarat[at]valvira.fi)

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

Vastaava sairaanhoitaja Reetta Hongisto p. 044 774 5938



## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. 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 henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

Tällä hetkellä varmistus tapahtuu perehdytyksen, kirjallisen vaitiolosopimuksen, kirjallisten ohjeiden, tietoturvasuunnitelman sekä sisäisen valvonnan avulla. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

Käytössä on sähköinen Hilikka-kirjaamisjärjestelmä, johon kirjoitetaan päivittäin jokaisesta asukkaasta tietoja. Kun asukas poistuu palvelun piiristä, hänet uloskirjataan Hilikka-järjestelmästä ja paperilla olevat asiakirjat toimitetaan palveluiden ostajatahon arkistoon.

Mannassa säilytettäviä vanhoja asukaspapereita säilytetään lukitussa arkistossa ja käytössä olevia asukaspapereita lukitussa kaapissa lukitussa toimistossa. Kaikki tiedot asukkaasta ovat salassapidettäviä.

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

Tietosuojavastaava on saanut koulutusta tehtävänsä ja päivittänyt tietojensa.

Hoitohenkilöstöllä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin, jotta pystytään tunnistamaan kirjaamiset. Lokitietoja tarkistetaan väliajoin varmistuaksemme siitä, että tietoja käsittelevät vain henkilöt, joille oikeus tietoon kuuluu.

eReseptejä käsittelevillä on henkilökohtainen terveydenhuollontoimikortti. Niillä todennetaan tietoverkkojen käyttäjät ja heidän käyttövaltuutensa.

Henkilöstöä on perehdytetty kirjaamisohjeisiin. Paperiversiona olevat asiakirjat säilytetään lukittavassa tilassa.

Tietosuojakansio on nähtävillä toimistolla.

<p><b>Rekisteriselosteen julkisuus</b></p> <p>Rekisteriseloste / Tietosuojaseloste on julkisena tietona ilmoitustaululla ja Manna ry:n kotisivuilla <a href="http://www.manna.fi">www.manna.fi</a>.  Rekisteriselosteet on kerätty yhteen toimistolle. FastRoin rekisteriselosteet löytyvät myös ohjelmista itsestään. (FastRoi=Hilkka-ohjelma)</p>
<p><b>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>Jarno Lääperi p. 040 087 069      <a href="mailto:jarno.laaperi(a)manna.fi">jarno.laaperi(a)manna.fi</a></p>

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Koulutukset painottuvat vuonna 2020 RAI käyttökoulutukseen, PHHYKYN järjestämiin yhteisiin koulutuksiin, ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutukseen.  Lisäksi otetaan käyttöön sosiaali- ja terveysalan SKHOLE- verkko-oppimisympäristö.</p>
---

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  Paikka ja päiväys</p>
<p><b>Lahdessa 15.9.2020</b></p>
<p>Allekirjoitus</p>
<p>Eve Nissinen, hoitotyönjohtaja</p>

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015.

## 11 LÄHTEET

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

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, eettiikka. 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:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-teh-tava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-ja-valtuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-ja-valtuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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>

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

THL:n Potilaan opas <https://www.thl.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/potilaan-opas>

STM:n Potilaan oikeudet <https://www.thl.fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/asiakas-ja-potilas/potilaan-opas>

STM:n Ikäihmisen hoito- ja palvelusuunnitelmaopas <https://www.julkari.fi> › Sosiaali- ja terveysministeriö STM › Julkaisut

Valviran opas potilasasiakirjoista <https://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Potilasasiakirjoista.pdf>

Sitran:n Tehostetun palveluasumisen käypähoito sääntökirjasuositukset [www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun\\_palveluasumisen\\_saantokirja.pdf](http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun_palveluasumisen_saantokirja.pdf)

STM:n Hyvä lääkehoito [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/.../URN\\_ISBN\\_978-952-302-577-6.pdf?...](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/.../URN_ISBN_978-952-302-577-6.pdf?...)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemusopaat [https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/ravitsemus-hoito\\_netti\\_2.painos.pdf](https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/ravitsemus-hoito_netti_2.painos.pdf)

Ikäinstituutin liikunta ja ravitsemusopas [www.ikainstituutti.fi/uutiset/ajankohtaista-13/](http://www.ikainstituutti.fi/uutiset/ajankohtaista-13/)