



## **SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

***Hyvänolon Elämänpuu oy***

***Päivitetty 5.6.2024***

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen **tarkoituksena on** kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelma **kertoo myös** sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvonnan **tavoitteena on**, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

## **SISÄLTÖ**

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4 RISKINHALLINTA

5 SEURANTA JA YHTEENVETO REAGOIMISESTA SEKÄ KEHITTÄMISTOIMISTA

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

*Palvelutarpeen arviointi*

*Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma*

*Hoito- ja kasvatussuunnitelma*

*Asiakkaan kohtelu*

*Asiakkaan osallisuus*

*Asiakkaan oikeusturva*

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

*Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta*

*Ravitsemus*

*Hygieniäkäytännöt*

*Terveysten- ja sairaanhoito*

*Lääkehoito*

*Yhteistyö eri toimijoiden kanssa*

8 ASIAKASTURVALLISUUS

*Henkilöstö*

*Toimitilat*

*Teknologiset ratkaisut*

*Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet*

*Asiakas ja potilastietojen käsittely*

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA HYVÄKSYMINEEN

LÄHTEET



ELÄMÄNPUU OY

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

<b>Palveluntuottaja</b> yksityinen palveluntuottaja Hyvänolon Elämänpuu oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 3139733-8 Kunnan nimi: Tampere	
<b>Toimintayksikön nimi (Yhtiö, toimipiste):</b> Elämänpuun palvelutalo	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen:</b> Tampere	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:</b> Ikäihmiset	
<b>Toimintayksikön katuosoite:</b> Jankanraitti 23	
<b>Postinumero</b> 33560	<b>Postitoimipaikka</b> Tampere
<b>Toimintayksikön vastaava esihenkilö</b> Hanna Hutka Toimitusjohtaja Nina Alanen Palvelujohtaja	<b>Puhelin</b> Hanna Hutka; p. 050 3256115 Nina Alanen; p. 050 5017859
<b>Sähköposti:</b> hanna.hutka@elamanpuu.fi nina.alanen@elamanpuu.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b>	
<b>Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)</b> 24.7.2020	
<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty</b> Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b>	
<b>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta</b>  <b>13.7.2020</b>	<b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta</b>  <b>24.7.2020</b>



ELÄMÄNPUU OY

***Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat***

- siivouspalvelut /Pirkka Clean
- ruokapalvelut/Domelux oy
- pesulapalvelut/PESULAX oy
- huoltoyhtiö/Kartanon Kiinteistöpalvelut oy
- jätehuolto/ Pirkanmaan Jätehuolto oy
- eteistilojen matot/Lindström oy
- lääkkeiden annosjakelu/Kaukajärven apteekki
- apuvälineiden huolto ja tarkistus/Terveysmaailma
- työterveyshuolto/Pihlajalinna/Fennia
- turvahälytysjärjestelmä/9Solutions
- it-tuki/JussIT
- kulutustarvikkeet/Wulff Solutions oy



ELÄMÄNPUU OY

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2. Toiminta-ajatus

Hyvänolon Elämänpuun toiminta-ajatuksena on tarjota ikäihmisille palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Elämänpuun tarkoitus on olla turvallinen yhteisö, jossa asiakkaan on hyvä olla ja asua ja jossa työntekijöiden on hyvä työskennellä. Pyrimme kehittämään toimintamme laatua ja vaikuttavuutta mm. keräämällä palautetta sekä asiakkailta että työntekijöiltä. Pyrimme myös lisäämään verkostoitumista eri oppilaitosten ja viranomaisten kanssa.

### 2.1 Asumispalvelut

Hyvänolon Elämänpuun toiminta on käynnistynyt yksikössä 1.8.2020 alkaen Tampereen kaupungin tarpeesta tuottaa ikäihmisten asumispalveluita. Tuotamme Pirkanmaan hyvinvointialueelle ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluita 23 asiakkaalle, sekä yhteisöllisen asumisen palveluita 23 asiakkaalle. Pääsääntöisesti asiakkaat ohjautuvat palveluiden piiriin Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluseteli- tai puitesopimusasiakkaina.

Hyvänolon Elämänpuu Oy:n palveluasumisen ydinprosessit, joiden sujuvuuteen kiinnitämme erityishuomiota, ovat asiakkaan vastaanottaminen, palveluntuottaminen sekä asiakassuhteen päätyminen.

Seuraamme säännöllisesti mittauksilla (asiakas- ja omaistyytyväisyys, tilaajatytyväisyys) toimintamme laatua, vaikuttavuutta ja tehokkuutta ja kehitämme toimintaamme palautteiden perusteella. Panostamme riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn, jotta ikäihmisillä sekä työntekijöillä on turvallinen asuin- ja työympäristö. Riskien kartoitus tehdään STM:n riskien arviointi työpaikalla - työkirjan mukaisesti. Tunnistetut riskit kirjataan, tehdään toimenpidesuosituksia ja nimetään toimenpiteistä vastaavat henkilöt. Tämä tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

### 2.2. Arvot

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

Toimintaa ohjaavina arvoina ja periaatteina noudatamme Sosiaali- ja terveysministeriön kirjaamia ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita, jotka ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, voimavara- ja lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Palvelutuotannossamme noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Lisäksi jokapäiväistä tekemistämme ohjaavat kristillisiin arvoihin kuuluva inhimillisyys, kunnioitus, tasa-arvo ja yhteistyö. Palveluitamme ohjaa myös toimintafilosofiamme, jonka mukaan elämän merkityksellisyyttä ja osallisuutta tuetaan huomioiden yksilön elämänhistoria, arvot ja hyvinvoinnin kokonaisuus. Sosioemotionaalista turvallisuuden tunnetta tuetaan kaikessa toiminnassa.

### 2.3. Toimintaperiaatteet

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuden kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit,



ELÄMÄNPUU OY

sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut, joita pyrimme kehittämään.

Meille tärkeitä ovat sellaiset toimet, jotka edistävät yhteisöllisyyttä yksikössä. Yhteisöllisyys sisältää sekä asukkaiden kokemuksen osallisuudesta, mutta myös työyhteisön kokemuksen yhteisöön kuulumisesta. Laajennettuun yhteisöömme kuuluvat omaiset, vapaaehtoiset ja muut sidosryhmät. Yhteisöllisyyden avulla lisätään elämän ja työn merkityksellisyyden kokemusta ja lisätään mahdollisuuksia kehittää toimintatapoja. Teemme yhteistyötä monien eri vapaaehtoistoimijoiden kanssa virikkeellisen arjen vahvistamiseksi.

Jokaisella kotimme asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänelle läheinen tukihenkilö. Omahoitaja vastaa asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii edustajana ja asioiden edistäjänä asiakkaan puolesta: huolehtii yhteydenpidosta omaisiin, viestii kuulumisista ja vastaa hoitosuunnitelmasta.

Noudatamme Elämänpuussa viranomaisten antamia määräyksiä ja suosituksia mm. tartuntatautilanteisiin ja hygieniaan liittyvissä ohjeissa. Toimintaa valvoo Pirkanmaan hyvinvointialue, joka toimii palvelun tilaajana.

Yksiköstä sisältä lähtöisin olevat muuttuvat turvallisuustarpeet huomioidaan toimintatavoissa ja työvuoroja suunniteltaessa. Mahdollisia ajankohtaisia yksikön turvallisuusuhkia ennakoidaan ja toimitaan niiden mukaan, kuten epidemia ja pandemiasuosituksia noudatetaan ja tilanteiden muutoksia ennakoidaan toimintatapoja tarvittaessa muuttaen ja toimintaohjeista tiedottaen.



ELÄMÄNPUU OY

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p><b>Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt</b> <i>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</i></p>
<p><b>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?</b> <i>Nina Alanen ja Hanna Hutka. Suunnitelman hyväksyy Hyvänolon Elämänpuun hallitus.</i></p>
<p><b>Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</b> <i>Nina Alanen, <a href="mailto:nina.alanen@elamanpuu.fi">nina.alanen@elamanpuu.fi</a>, p.0505017859</i></p>
<p><b>Henkilöstön osallistuminen omavalvonnasta toteuttamiseen</b> <i>Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön perehdytysuunnitelmaa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnasta suunnitteluun sen laatimisvaiheessa ja sitä käydään säännöllisesti läpi mm. henkilökunnan viikkopalavereissa.</i></p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta</b> <i>Omavalvontasuunnitelma päivitetään otsikon 5 Seuranta ja yhteenveto osalta aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.</i></p>
<p><b>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä sekä kuinka hoitoon osallistuva henkilöstö on perehdytetty omavalvonnasta toteuttamiseen?</b> <i>Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, vastuu on toimitusjohtajalla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään vuosittain. Päivittämisajankohta merkitään lomakkeen allekirjoitus kohtaan (9) / seuranta ja yhteenveto (5) kohtaan.</i></p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> <i>Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä käytävän ilmoitustaululla ja sitä on kaikkien mahdollista lukea.</i></p> <p><i>Henkilökunta osaa tarvittaessa neuvoa asiakkaille ja omaisille, mistä omavalvontasuunnitelma on löydettävissä. Jatkossa omavalvontasuunnitelma tulee olemaan näkyvillä myös Hyvänolon Elämänpuun nettisivuilla, osoitteessa: <a href="http://www.elamanpuu.fi">www.elamanpuu.fi</a></i></p>
<p><b>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</b> <i>Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä ilmoitustaululla ja Elämänpuun verkkosivuilla. (omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit henkilökunnan toimistotiloissa, saatavilla henkilökunnalta pyydettäessä, esim. lääkehoitusuunnitelma, keittiön</i></p>



omavalvontasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma). Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy henkilökunnan toimistosta.

#### 4 RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista (raportointi, iltapalokäytänteet), asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

- Raportoidessa varmistetaan tiedon kulku
- Kukin työvuoro suunnitellaan (kuka vastaa mistäkin tehtävistä).
- Suunnitellaan, miten mahdollisiin riskeihin vastataan (esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytys, aggressiivisen asiakkaan hoitaminen)
- Riskitapahtumat ja toteutuneet haittatapahtumat kirjataan. Nämä käydään läpi sekä raportoinnin yhteydessä sekä henkilöstöpalaverissa. Akuuteissa tilanteissa ollaan aina yhteydessä palvelujohtajaan ja toimitaan hänen antamien ohjeiden mukaisesti.

##### **Riskienhallinnan työnjako**

- Palvelujohtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.
- Palvelujohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja (kuten työntekijöitä vuorossa)
- Jokainen työntekijä vastaa myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan.
- Jokaisen tulee kertoa havaitsemistaan riskeistä välittömästi ja tehdä tarvittavat toimenpiteet
- Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

##### **Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita**

- Hyvänolon Elämänpuu Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.
- Hyvänolon Elämänpuu Oy:n tavoitteena on huolehtia asiakkaiden turvallisuudesta, siten että perusturvallisuuden tunne säilyy ja asukas kokee olonsa turvatuksi. Esim. hoitajakutsujärjestelmä.





- Riskiselvitys tehdään vuosittain. Selvitys toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia. Tämä tehdään työterveyshuollon kanssa yhteistyössä.
- Hyvänolon Elämänpuu Oy:llä on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhteasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt sekä mahdollinen työpari. Lisäksi perehdytykseen osallistuu koko henkilökunta oman vastualueensa mukaan.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle.
- Henkilökuntaa koulutetaan apuvälineiden turvalliseen käyttöön.
- Henkilökuntaa koulutetaan kohtaamaan muistisairas asiakas asiakaslähtöisemmin, jolloin ennaltaehkäistään käyttösoireiden syntymistä.
- Työyhteisö saa yhteistä koulutusta työelämätaitoihin, jolloin työturvallisuus ja työssä viihtyminen kasvaa.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Käytössä on varhaisen tuen malli, liittyen poissaolojen seurantaan. Tämä tehdään tiiviissä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on järjestetty Pihlajalinna Oy:n toimesta.
- Yksikössä on nimetty työsuojeluvaltuutettu.
- Asukasjuhlista kerrotaan omavalvontasuunnitelman olemassaolosta ja vastataan kysymyksiin. Samalla mahdollistetaan asukkaille ja omaisille mahdollisuus tuoda esille omia näkökulmiaan omavalvontaan.
- Omavalvontaa sivutaan vuosittain asukaskokouksessa ja myös tällöin asukkaat voivat tuoda turvallisuuteen, riskeihin ja omavalvontaan liittyviä kehitysehdotuksia.

Esimerkkejä arkisiin asiakastilanteisiin liittyvistä mahdollisista riskeistä:

- Liukastumisvaara: jokaisen tulee kuivata lattialta märät kohdat ja mahdolliset irtoroskat pois.
- Kompastuminen: yleiset tilat pidetään siistinä ja kulkuväylille ei aseteta huonekaluja tai muuta siten, että ne voivat aiheuttaa vaaratilanteita. Huonosti kulkevat saatetaan huoneisiin.
- Väärien lääkkeiden antaminen tai asiakas sylkäisee lääkkeet pois: tarkemmat ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa



### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää.

- Jokaista kohdellaan siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.
- Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa huomioidaan (nämä kirjataan myös huoneen Elämänpuu-julisteseen)

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämivastuussa olevalle viranomaiselle eli Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?**

- Henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuden ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa.
- Henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi.
- Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään ja poikkeamalomakkeelle. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi palvelujohtajaa. Palvelujohtaja tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan (viimeistään tapahtumaan seuraavana arkipäivänä) ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.
- Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että palvelujohtajan kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tullessa asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti.
- Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan tekemään asiasta kirjallinen reklamaatio esimerkiksi sähköpostitse palvelujohtajalle. Palvelujohtajan yhteystiedot löytyvät tämän suunnitelman alusta.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, palvelujohtaja ja työntekijä keskustelevat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta palvelujohtajan tai tämän nimeämän varahenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvedon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi henkilöstöpalaverissa yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä palvelujohtajaan.



Tilaaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään (PEGASOS). Palvelun järjestämistä, aikataulua ja hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina palvelujohtaja mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden käsitellään aina avoimesti. Toimintamme on myös tilaajalle hyvin läpinäkyvää ja eettistä.

### **Riskien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä käytävä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet? Miten niihin reagoidaan ja miten ne dokumentoidaan?**

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työntekijöiden ja työsuojeluvalluutetun välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan ja käydään heti läpi työntekijöiden ja palvelujohtajan kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta esihenkilön johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalaverissa. Tilanteet käydään läpi myös asiakkaan ja omaisen kanssa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen. Psykologista tukea on lisäksi saatavilla työterveyshuollosta.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.



ELÄMÄNPUU OY

*Työotteena palautetietoisuus huomioi mm. asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot (myös mm. SHL 48§). Tämä havainnointi, reagointi ja osaaminen kuvataan päivitetysti mm. omavalvontasuunnitelmaan (kappale 5).*

*Toimitusjohtaja tai hänen nimeämänsä edustaja raportoi haittatapahtumista myös Hyvänolon Elämänpuun hallitukselle, erikseen sovitun käytännön mukaisesti. Vakavista poikkeamista tiedoksianto tehdään aina myös hallitukselle.*

### **Muutoksista tiedottaminen**

*Käytännön asiakastyön muutoksista viestitään sekä suullisesti, että kirjallisesti käyttäen asiakastietojärjestelmää (PEGASOS). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea ja raportoida asiakastietoja työnkuvansa mukaisesti.*

*Muuhun työtoimintaan ja työntekemiseen liittyvistä muutosten tiedottamisesta huolehti palvelujohtaja tai hänen nimetty edustajansa.*

*Viestintävälineenä käytetään sähköpostia, ilmoitustaulua, viikkopalavereita ja tarvittaessa nopeassa tiedottamisessa sisäistä WhatsApp-ryhmää.*

*Muutokset käydään aina koostetusti läpi viikkopalavereissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea viikkopalaverimuistio, mikäli ei ole ollut paikalla. Viikkopalaverimuistiot säilytetään hoitajien toimistossa.*

### **Korjaavat toimenpiteet**

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

## 5 SEURANTA JA YHTENVETO REAGOIMISESTA SEKÄ KEHITTÄMISTOIMISTA

### **Kuvaus omavalvonnan toteuttamisen seurannasta**

Hyvänolon Elämänpuu on aloittanut toimintansa 1.8.2020.

Omavalvonnan seuranta on alkanut uuden toimijan toimesta ja palautetta tullaan keräämään toimintavuoden aikana. Toimintaa muutetaan ja kehitetään saatavan palautteen perusteella.

### **Kuvaus omavalvonnan toteuttamisen seurannasta poikkeustilanteissa**

Omavalvonta on tarkoitettu ohjenuoraksi henkilökunnalle ja tiedoksi asiakkaille sekä omaisille.

Esihenkilö on vastuussa, että yksikkö toimii lain ja lupien mukaisesti. Jokainen työntekijä on puolestaan velvollinen toteuttamaan saamiaan ohjeita yleisissä käytännöissä, sekä erikseen asiakastyössä.

Poikkeusolojen toiminnasta on henkilöstölle laadittu erilliset ohjeet. Yksikössä noudatetaan Pirhan ohjeita sekä muita poikkeusoloissa annettuja ohjeita ja määräyksiä.

Elämänpuussa toimitaan kaikessa siten, että asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus ja ohjeet ovat viranomaisohjeiden kanssa linjassa.

### **Kuvaus omavalvonnan arvioinnista**

Omavalvontasuunnitelma on Hyvänolon Elämänpuun hallituksen hyväksymä asiakirja ja sen ohjeita tulee noudattaa. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan muuttaa ja kehittää myös muualta saadun palautteen ja kehittämisideoiden pohjalta, mikäli se on yksikön toiminnan kannalta oleellista.

### **Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

Hyvänolon Elämänpuu kerää asiakkailtaan palautetta säännöllisesti ja toiminnan kehittäminen tapahtuu mm. saatujen palautteiden perusteella.



ELÄMÄNPUU OY

## 6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella alueen asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kokemuksen kuuleminen ja läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkemyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

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

Asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan käytössä olevan asiakastietojärjestelmän (PEGASOS) kautta. Lisäksi käytössä on säännöllisinä arviointimittareina; RAI ja MNA ja MMSE. Käytössä olevat mittarit ovat tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämiä.

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntarpeensa arvioiduksi.

Jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan puolivuositain ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa RAI-järjestelmää käyttäen. RAI toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Henkilökunta saa koulutusta RAI-järjestelmän käyttöön yksilöllisen tarpeen mukaan.



**Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma**

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§).

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

Palvelusuunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

**Miten palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja yhteenvetojen sekä RAI-mittariston tulkinnan perusteella. Hoitosuunnitelma osiota täytetään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti myös asiakkaan omaisten kanssa. Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asiakaskokemuksen kysyminen ja kerääminen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuu asiakas, sairaanhoitaja, lääkäri, omahoitaja ja mahdollisuuksien mukaan omaiset. Palvelu- ja hoitosuunnitelma pyritään tekemään kuukauden kuluessa asiakkaan muuttaessa Elämänpuuhun.





**Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Asiakkaan omahoitajat yhdessä sairaanhoitajan kanssa ovat vastuussa palvelu- ja hoitosuunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, vastaavat hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä ja laativat yhteenvedot.

- Sekä mittareissa että yhteenvedoissa pyritään aina peilaamaan työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii täysin palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti.
- Tavoitteet asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakastietojärjestelmän häiriötilanteissa tiedot kirjataan ylös paperille ja ne siirretään potilastietojärjestelmään myöhemmin.

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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.

- Henkilökunnan tulee kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Asiakkaita rohkaistaan osallistumaan viriketoimintaan ja tapahtumiin, mutta lopulta he itse päättävät osallistumisestaan.
- Asiakkaan asioista ei puhuta muiden asiakkaiden kuullen.
- Huoneeseen mennessä koputetaan aina.

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

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita.

- Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys.
- Asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.
- Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä. Esimerkiksi asiakkaan toive päästä päivittäin ulos tai asiakkaan toive nukkua aamuisin myöhään.
- Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.
- Asiakkaan ja omaisen yhteydenpitoa avustetaan tarvittaessa hoitohenkilökunnan toimesta, esim. avustamalla videopuheluiden käyttöä tai rohkaisemalla omaisia olemaan kuolevan omaisen vierellä läsnä.





*Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä ohjeiden mukaan joko vastaavaan sairaanhoitajaan tai päivystävään lääkäriin. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon.*

*Esimerkiksi asiakkaan voinnin oleellisesti ja akuutisti muuttuessa ollaan yhteydessä ohjeiden mukaan päivystävään lääkäriin, joka antaa jatkohoito-ohjeet. Asiakkaan toiveita jatkohoidon suhteen kuunnellaan ja ne saatetaan myös päivystävän lääkärin tietoon.*

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

*Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.*

*Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.*

- *Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.*
- *Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.*

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

*Mikäli asiakkaan terveydentila vaatii rajoittamistoimenpiteitä, tulee päätöksen olla aina lääkärin määräämä. Hoitohenkilökunnan on informoitava lääkäriä kaikista mahdollisista asiaan liittyvistä seikoista, jotta lääkäri pystyy tekemään oikean päätöksen. Tällaisia tilanteita saattaa tulla esimerkiksi alaraajahalvaantuneen asiakkaan kohdalla. Asiakkaalla saattaa olla voimakkaita aistimuksia siitä, että hän pystyy juoksemaan. Mikäli hän lähtisi itsenäisesti vuoteesta liikkeelle hänen riskinsä loukata itsensä on erittäin suuri. Tällaisessa tapauksessa lääkäri voi määrätä sängynlaidat yön yli pidettäväksi ja tilanne tulee arvioida joka ilta uudelleen.*

### **Asiakkaan osallisuus**

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

*Jokaisen asukkaan toiveita kuullaan. Toiveet saattavat koskea esimerkiksi heräämisaikaa, viriketoimintaa, kutsuttavia vieraita tai toivetta omaystävään.*

*Ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.*

*Omaiset ovat aina tervetulleita vierailulle ja heitä myös kutsutaan erinäisiin tilaisuuksiin. Halutessaan omaiset voivat myös olla tuottamassa viriketoimintaa ja tähän halukkuutta kysellään vuosittain pidettävässä puurojuhlassa.*

#### **Palautteen kerääminen**

*Hyvänolon Elämänpuun asiakkaiden suurin vaikutuskanava on Elämänpuun asukastoimikunta. Asiakkaat ovat keskuudestaan valinneet edustajat ja toimikunta kokoontuu kerran kuukaudessa. Kokouksessa on asukastoimikunnan jäsenten lisäksi mukana aina myös talon esimies tai hänen nimeämensä varahenkilö. Kokouksista pidetään kirjaa ja tiivistelmät ovat kaikkien asiakkaiden ja omaisten nähtävillä palvelutalon ruokasalissa. Asukastoimikunnassa käsitellään talon yleisiä asioita.*



ELÄMÄNPUU OY

Asiakaskohtaista palautetta tullaan keräämään säännöllisin väliajoin sekä omaisilta että asiakkailta systemaattisella tietojen keräyksellä.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus antaa palautetta ja esittää toiveita työn muodoista koko asiakkuuden ajan.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti.

Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakavuudella.

**Asiakkaan oikeusturva**

**a) Muistutuksen vastaanottaja**

**Nina Alanen, Hyvänolon Elämänpuu oy, Jankanraitti 23, 33560 Tampere**  
**nina.alanen@elamanpuu.fi**

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

Jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakkaana voi toimia omassa asiassaan.

**Sosiaaliasiavastaava**

sähköposti sosiaaliasiavastaava (@) pirha.fi  
puhelin 040 504 5249

**Potilasasiavastaava**

potilasasiavastaava (@) pirha.fi  
Puhelin 040 190 9346

**c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA

www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta  
p. 09 5110 1200 (arkisin 9–15)



ELÄMÄNPUU OY

*Kuluttajaoikeusneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.*

*Kuluttajaoikeusneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja yrityksen välisiä ristiriitatilanteita. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin. Kuluttajaneuvonta on osa kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimintaa.*

*Palveluseteliasiakkaiden riitatilanteet palveluntuottajan kanssa ratkaisee kuluttajalautakunta, ellei asiakas ja palveluntuottaja pääse keskenään aiheesta sopimukseen.*

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

*Reklamaatiot kirjataan asiakastietojärjestelmään, mikäli se liittyy suoraan asiakkaan hoitoon. Muut reklamaatiot dokumentoidaan kirjallisesti. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina palvelujohtaja mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/ reklamaation antajaan.*

*Reklamaatiot nähdään kehittymismahdollisuuksina. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelumme laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen.*

*Kirjallisiin selvityspyyntöihin vastaa joko palvelujohtaja tai toimitusjohtaja, tarvittaessa yhdessä Hyvänolon Elämänpuun hallituksen kanssa. Reklamaatiot käydään aina sovitusläpi tilaajan kanssa tarvittaessa yhteisissä neuvotteluissa.*

*Valvontapäätökset yms. valmistellaan hallituksessa ja työntekijät esihenkilön johdolla soveltavat mahdolliset toiminnan korjaukset yms. käytäntöön. Valvontakäyntien pöytäkirjat tallennetaan sovittuun tiedostoon. Valvontakäyntien pöytäkirjoista laaditaan yhteenveto hallitukselle, jossa raportoidaan mahdolliset kehittämiskohteet*

***e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle***

*1 viikko*



ELÄMÄNPUU OY

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN TAVOITTEET JA NIIDEN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

- Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet keinoineen. Asiakkaiden yksilöllisyys huomioidaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa.
- Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostaen asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.

Elämänpuulle on laadittu viikko-ohjelma, josta löytyy asiakkaille mahdollisuus valita erilaisia ohjelmia. Asiakas voi halutessaan osallistua, vaikka leivontaan tai erilaisiin liikuntaryhmiin. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus ehdottaa erilaisia aiheita liittyen viikko-ohjelmaan. Huomioimme toiminnassamme myös juhlapyhät.

Lääkehoito on olennainen osa hyvinvoinnin edistämistä. Hyvänolon Elämänpuulla on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma ja sen hyväksyy hoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoito on suunnitelmallista ja perustuu aina lääkärin arvioon asiakkaan kokonaistilanteesta. Lääkehoitosuunnitelma on saatavilla Elämänpuun henkilökunnalta.

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

- Henkilökunnan havaintojen ja asiakkaan kokemuksen pohjalta kirjataan päivittäin asiakkaiden toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista.
- Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.
- Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen arviointi on hoitajien päivittäistä tehtävää.
- Rai-arvioinnit tehdään puolivuositain. Arvioita verrataan jatkossa aiempiin tuloksiin, kun tietoa alkaa kertyä. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa yhteenvetopalaverissa.

### **Ravitsemus**

Hoitohenkilökunnan tehtävänä on huolehtia asiakkaan ruokarytmin ylläpitämisestä varsinkin silloin kun asiakkaan omat voimavarat eivät siihen riitä. Lisäksi henkilökunta ohjaa säännölliseen ja mielekkääseen ruokailuun, asiakkaan omia toiveita kunnioittaen.

Hyvänolon Elämänpuun keittiön omavalvontasuunnitelma on ajantasainen ja se on käyty läpi yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa. Henkilökunta on paikalla yhteisissä tiloissa tapahtuvissa ruokailuissa ja auttaa ja tukee asiakkaita tarpeen mukaan.

Henkilökunta havainnoi ja seuraa asiakkaan vointia ja ravitsemustilaa, mm. MNA mittareilla puolivuositain. Henkilökunta kiinnittää erityistä huomiota esimerkiksi diabeetikoiden ravitsemustilan seurantaan ja tukee asiakasta ravitsemusasioissa.



### **Hygieniakäytännöt**

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

*Esimerkkejä hygieniakäytännöistä.*

- *Keittiön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan elintarvikehygienian seuranta.*
- *Hoitohenkilökunnan tehtävänä on tukea ja auttaa asiakkaita hygienian hoidossa.*
- *Rokotesuoja. Henkilökuntaa kehoitetaan varmistamaan oma rokotesuoja esim. influenssakaudella ja työnantaja tarjoaa henkilökunnalle mahdollisuuden saada rokote.*
- *Hyvänolon Elämänpuussa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu säännöllisesti alueellisiin koulutuksiin ja huolehtii osaltaan toisten työntekijöiden perehdytyksestä.*

*Annettuja ajankohtaisia valtakunnallisia ja paikallisia hygieniaohteita noudatetaan tarkasti (esim. pandemiat ja epidemiat ja niihin suojautuminen).*

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

*Asiakkaiden hammashoito järjestetään tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkailla on oikeus halutessaan käyttää myös yksityisiä palveluntuottajia.*

*Lääkäripalveluiden käytännöt*

- *Pirkanmaan hyvinvointialue tuottaa yksikön lääkäripalvelut ostopalveluna Mehiläinen oy:ltä. Hyvänolon Elämänpuun vastuulääkärinä toimii Lauri Jokipalo.*

*Menettelyohjeet kuoleman tapauksen varalle*

- *Kuoleman tapauksen ohjeet ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimat ja ne löytyvät hoitajien toimistoista.*

*Kiireelliset avuntarpeet, päivystys käytännöt*

- *Päivystyskäytäntöjen ohje on Pirkanmaan hyvinvointialueen laatima ja se löytyy hoitajien toimistosta.*

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

*Lääkäripalvelut: Mehiläinen oy, Lauri Jokipalo.*

*Ryhmäkodin sairaanhoitaja: Kirsi Urkko, palvelutalon sairaanhoitajat: Johanna Korhonen ja Sirkka Siiro*

### **Lääkehoito**

*Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.*



**a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä.

**b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Yksikön lääkehoidosta vastaavat ryhmäkodin ja palvelutalon sairaanhoitajat. Viimekädessä lääkehoidon määräyksistä vastaa yksikön hoitava lääkäri.

**Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

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

Kaikkien työntekijöiden toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä, sovitaan yhteistyökäytännöistä, yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitopalaverit sovitaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Omahoitaja tiedottaa muuta työryhmää asiakkaan asioista ja on tarvittaessa yhteydessä toisiin asiantuntijoihin (kuten fysioterapeuttiin) tarpeen vaatiessa. Asiakkaiden vaihtuessa varmistetaan tiedonkulku. Elämänpuussa tulee olla tarvittavat tiedot uudesta asiakkaasta (avuntarpeet, sairaudet, lääkkeet ja muut huomioitavat asiat) ja asiakkaan siirtyessä Elämänpuusta muuhun paikkaan varmistetaan asiakkaan tietojen vaihtuminen. Asiakkaan muuttaessa Elämänpuuhun, tehdään asukkaalle Elämänpuu-juliste huoneeseen, jossa kuvataan asiakkaan toiveita, harrastuksia jne. Asiakkaan parhaaksi tehdään aina yhteistyötä.

**Alihankintana tuotetut palvelut**

Kts. kohta 1.

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

Hyvänolon Elämänpuu oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesihenkilön tiiviissä ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimusten toteutumista seurataan yhteisissä palavereissa.



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

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asiakasturvallisuudesta vastaavat arjesta erityisesti hoitajat. Asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi tarpeiden mukaan viikoittaisissa palavereissa.

Asiakasturvallisuuteen liittyy esteettömyyden varmistaminen, asiakkaan tarpeisiin vastaaminen, mielekkään tekemisen tarjoaminen, asiakkaiden epäasialliseen käyttäytymiseen puuttuminen toisia asiakkaita kohtaan, oikean lääkityksen varmistaminen ja tarvittavista muutoksista sekä tarvittavista rajoitteista keskusteleminen lääkärin kanssa keskustelu (esim. aggressiiviset asiakkaat), tarvittavista apuvälineistä huolehtiminen ja niiden oikean käytön varmistaminen.

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

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuuskohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Kiinteistöön on tehty pelastussuunnitelma ja jos tiloissa asuvien henkilöiden toimintakyky on tavanomaista heikompi, on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitykset.

Lisäksi:

- Edunvalvonta-asioissa teemme tiivistä yhteistyötä edunvalvojen kanssa.
- Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkehoitoluvat ja työntekijöiden ensiapuvalmius on riittävällä tasolla.
- Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.
- Poistumisteiden ja niiden merkintöjen toimimisesta huolehditaan huoltomiesten toimesta.
- Palotarkastukset tehdään voimassa olevien ohjeistuksen mukaan sekä säännöllisesti järjestetään yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa palo- ja pelastusharjoitukset.
- Henkilökunta on koulutettu palo- ja pelastustoimiin yhteistyössä palolaitoksen kanssa.
- Pehdytyksessä huomioitaan pehdyttämisen turvallisuusasioihin.

### **Henkilöstö**





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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Luvanvaraisessa toiminnassa otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

### **Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne, vastuut ja valtuudet**

Palvelujohtaja, sairaanhoitaja 1

- vastaa yksikön arjen toiminnasta henkilöstöhallinnosta ja palvelutoimintaan kiinteästi liittyvistä asioista

Sairaanhoitajia 3

- kaksi sairaanhoitajaa vastaa palvelutalon ja yksi sairaanhoitaja ryhmäkodin asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta sisältäen mm. lääkärinkierrot ja apteekkitilaukset

Lähihoitajia 20

- lähihoitajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat arjen toimintojen sujumisesta ja turvaamisesta, osallistuvat lääkehoidon toteuttamisesta suunnitelman mukaan, sekä kirjaavat potilastietojärjestelmään ohjeiden mukaisesti

Hoiva-avustajia 3

- hoiva-avustajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat pyykki- ja ruokahuollosta, hygieniatarvikkeiden riittävydestä, sekä muista avustavista tehtävistä

Henkilökunta jakaantuu siten, että ryhmäkodissa on aamuvuoroissa 3-4 hoitajaa, iltavuoroissa 3-4 hoitajaa ja yövuorossa 1.

Palvelutalossa on aamuvuoroissa 3-4 hoitajaa, iltavuorossa 3-4 hoitajaa ja yövuorossa 1.

### **Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa. Poissaolot korvataan aina mahdollisuuksien mukaan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitus täyttyy. Alalla oleva henkilöstöpula ja viimetipassa (esim. juuri vuoron alkaessa) ilmoitettuun poissaoloon ei toimista huolimatta ole aina mahdollista sijaista saada. Tällöin työvuorojärjestelyin varmistetaan asukasturvallisuus ja tarvittaessa johto osallistuu hoitotyöhön.

Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali-/terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Jokaiselle opiskelijalle nimetään aina ohjaaja. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esihenkilölle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön.

Mikäli sijaisuuteen ei saada pätevyysvaatimuksen täyttävää henkilökuntaa voidaan tilalle poikkeuksellisesti ottaa esim. talossa jo pitkään opiskellut hoitaja, jolloin talon asiakkaat ja käytännöt ovat tuttuja ja hän on saanut perehdytyksen. Tällainen henkilö ei kuitenkaan koskaan voi toimia vuorossa yksin, eikä olla lääkehoidollisessa vastuussa vaan vuorossa tulee aina olla myös pätevä henkilö.





Yrityksen johto seuraa aktiivisesti alan henkilöstötilannetta ja panostaa rekrytointiin ja ennakkointiin työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.

**c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Elämänpuu on sitoutunut tekemään systemaattisesti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin ja ottamalla yksikköön opiskelijoita.

Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään luvan vaatimalla tasolla ja sitä voidaan nostaa asiakkaiden hoidon tarpeen kasvaessa tai esim. saattohoitotilanteen niin vaatiessa.

Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan henkilökunnan toiveet ja yksilöllisen jaksamisen tukeminen. Työvuorosuunnittelussa käytetään yhteisöllistä työvuorosuunnittelua.

Hyvällä henkilöstöjohtamisella, myönteisellä ja kannustavalla palautteella sekä tarvittaessa epäkohtiin rakentavasti puuttamalla tuetaan henkilöstön jaksamista ja yhteisöllisyyttä. Johtajat haluavat olla lähestyttäviä, jotta jokainen työntekijä kokee voivansa tulla keskustelemaan matalalla kynnyksellä työhön liittyvistä ja työhön vaikuttavista asioista.

Tyhy-päivä pidetään kerran vuodessa ja niiden sisältötoiveissa kuunnellaan työntekijöiden toiveita, lisäksi muita yhteisiä tilaisuuksia järjestetään vuoden aikana. Henkilökunta saa vuosittain Smartum-etua, jota voi käyttää haluamallaan tavalla.

Sairauspoissaoloja seurataan ja poissaoloihin/huolenaiheisiin puututaan. Varhaisen välittämisen mallia käytetään yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on aktiivisessa roolissa hyvinvoinnin edistämisessä.

**Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä seikkoja henkilöstöä rekrytoitaessa.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. kolmivuorotyö). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

**Yksikön rekrytointin periaatteet?**

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota haettavasta tehtävästä riippuen seuraaviin seikkoihin: koulutus, työkokemus, asenne, erityistaidot

- Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä.

- Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi.



- Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti palvelujohtaja ja hänen poissaollessaan varahenkilö tai toimitusjohtaja.
- Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa.
- Työsopimukset tehdään kirjallisina.
- Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika ja hänen on pyydettäessä esitettävä tutkintotodistukset.
- Sijaisten osalta noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää pyydettäessä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä.

### **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.

Henkilöstöä edellytetään tutustumaan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin, sekä asiakastietojärjestelmän salassapito-ohjeisiin.

Henkilöstö saa koulutusta asiakastietojen käsittelystä mm. Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämien koulutusten kautta.

Tarvittaessa yritys sitoutuu järjestämään koulutusta itsenäisesti.

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

- Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö tietosuojan suhteen. Perehdytyksen salassapitoon ja asiakastietojen käsittelyyn antaa esihenkilö tai hänen nimeämänsä varahenkilö. Henkilö allekirjoittaa salassapitosopimuksen allekirjoittamalla työsopimuksen.
- Työntekijä saa asiakastietojen käsittelyn ohjeet sekä ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista myös kirjallisena.
- Opiskelijalla on oma ohjaaja, joka vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä

### **Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Hyvänolon Elämänpuu Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

**Toimitilat**



### **Tilojen käytön periaatteet**

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n. 20–48 neliömetriä. Huoneistoissa on oma wc-pesutila. Uusien asiakkaiden sijoittamiset huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisjärjestyksessä tai asiakkaan hoidon tarpeen mukaan. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. halutessaan lukitsemalla huoneensa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Asiakkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on olo-/ ruokailuhuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan. Lisäksi yhteisistä tiloista löytyy sauna/suihkutila ja wc-pesutila. Kaikilla asiakkailla on käytössä myös oma henkilökohtainen wc ja suihkutila, omissa asunnoissaan.

Ulkoalueet ovat viihtyisät ja valaistut ja niille on esteetön pääsy.

Keittiötilat ovat hygieniasyistä tarkoitettu pääsääntöisesti vain työntekijöiden käyttöön. Yhteisöllisen asumisen asunnoissa on kaikissa omat keittiöt. Ryhmäkodin keittiötila pystytään tarvittaessa sulkemaan erillisellä sermillä.

Toimistotilat ovat pääsääntöisesti tarkoitettu henkilökunnan työskentelytiloiksi.

Yleiset tilat ovat avaria ja käytävät helppokulkuisia sekä invamitoitettuja.

Ryhmäkodilla asiakashuoneet on sijoitettu olo-/ruokailuhuoneiden ympärille, jotta omasta "makuuhuoneesta" pääsee helposti olo-/ruokailuhuoneeseen ja yleisiin tiloihin.

Ryhmäkodilla on käytössä yhteinen sisäpiha ulkoiluun. Kerroksissa asuvilla on omat parvekkeet ja viihtyisä sisäpiha.

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

Yhteisöllisen asumisen palvelusopimukseen ei kuulu siivouspalveluita, mutta asiakkaalla on

mahdollisuus ostaa halutessaan siivousta erillisen hinnoittelun mukaisesti. Asiakkaalla on

mahdollisuus ostaa asunnon siivous myös talon ulkopuolelta. Siivouksesta huolehtii PirkkaClean.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden asuntojen siivous kuuluu palveluntuottajalle kerran viikossa. Siivouksen hoitaa PirkkaClean.

Hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaiden asuntojen yleissiisteydestä, esim. avustamalla asiakasta roskien ulosviennissä.

PirkkaClean ja Hyvänolon Elämänpuu ovat yhteistyössä laatineet talolle siivoussuunnitelman.

Talon pyykkihuollosta vastaa PESULAX liinavaatteiden osalta. Asiakkaiden käyttövaatteet pestään asiakkaan toiveen mukaan joko talossa tai asiakas huolehtii pesuista itse.

### **Teknologiset ratkaisut**

-Hyvänolon Elämänpuussa on useita teknologisia ratkaisuja ja vastuunjako on tehty yhdessä Hyvänolon Elämänpuu oy:n ja kiinteistön omistajan kanssa.

-Ovien lukituksista ja kameravalvonnasta huolehtii kiinteistönomistaja.

-Hoitajakutsujärjestelmänä on 9Solution.

-Lukkojärjestelmänä syksystä 2023 alkaen iLock-järjestelmä.

-Kiinteistöhuolto testaa säännöllisesti hälytyslaitteiden toimivuuden ja toimintakuntoon saattamisen.

-Sprinklerijärjestelmä liittyy kiinteänä osana kiinteistöön ja sen toiminnasta vastaa kiinteistöhuolto ja kiinteistön omistaja.



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

Asiakkaalle annetaan saapuessaan turvaranneke, mikä on pääkäyttäjien toimesta liitetty ohjelmaan. Turvarannekkeen toiminta kerrotaan asiakkaalle ja sen toiminta testataan yhdessä asiakkaan kanssa. Rannekkeet ja puheyhteyslaitteet ovat automaattisessa valvonnassa ja niiden toimintahäiriöistä menee suora ilmoitus 9Solutionin omaan järjestelmään. Järjestelmän päivystäjä on tarvittaessa suoraan yhteydessä yksikköön.

Yksikön nimetyt pääkäyttäjät tekevät rannekkeiden toimintatarkastuksia kuukausittain. Häilytyksiin vastaamista seurataan kertyneen datan ja tarvittaessa myös reklamaatioiden kautta.

**Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Asiakkaiden apuvälineiden hankinnassa noudatetaan tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia apuvälineiden hankkimisesta ja myöntämisestä. Elämänpuun yhteyshenkilöinä apuvälineyksikköön toimivat palvelujohtaja Nina Alanen ja lähihoitaja Riitta Linnanmäki. He avustavat asiakasta tarpeen tullen oikeanlaisten apuvälineiden hankinnoista siltä osin, kun omahoitajat tarvitsevat siinä tukea.

Elämänpuussa käytetään omina laitteina mm. hoitosänkyjä, verenpainemittareita, potilasnostimia ja suihkutuoleja. Laitteiden huollosta vastaa Terveysmaailma.

Apuvälineiden käytöstä ja käytön perehdytyksestä vastaa nimetty perehdyttäjä. Pienten laitteiden kuten verenpainemittareiden käytön opastuksesta vastaa siitä erikseen nimetty hoitaja.

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

**Nina Alanen nina.alanen@elamanpuu.fi. p. 050 5017859**

**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, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen



tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. 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/ diagnoosia 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 on omiaan aiheuttamaan 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. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuojasetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

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.

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

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.



ELÄMÄNPUU OY

*Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esihenkilö. Tarvittaessa lokitiedot ovat saatavilla.*

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

*Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Tietosuojan osalta tietosuojavastaava ja esihenkilö tiedottavat lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle.*

*Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojan osalta omissa ja ulkopuolisissa koulutustilaisuuksissa tarpeen mukaan.*

***Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?***

*Hyvänolon Elämänpuun rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.*



ELÄMÄNPUU OY

## **9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA HYVÄKSYMINEN**

*(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)*

*Paikka ja päiväys*

*Tampere*

*Allekirjoitus*

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_ajumispalveluiden\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_ajumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf)

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

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

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

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

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

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

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

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

**Valviran selvitys 1:2016**

- Kaltoinkohtelu ympärivuorokautisissa vanhustenhuollon yksiköissä työntekijöiden havainnoimana

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

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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