



Kettumäen
palvelukeskus

Kettumäen palvelukeskus

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3.1 YMPÄRIVUOROKAUTISEN PALVELUASUMISEN TOIMINTA-AJATUS.....	4
3.2 ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4.1 RISKIENHALLINTA.....	5
4.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	6
4.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	6
4.1.3 Riskienhallinnan työnjako	7
4.1.4 Ilmoitusvelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuuden menettely.....	7
4.1.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
4.1.6 Korjaavat toimenpiteet	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	10
5.2 ASIAKKAAN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA.....	10
5.3 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VARMISTAMINEN.....	11
5.4 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN RAJOITTAMINEN.....	12
5.5 ASIAKKAAN KOHTELU.....	12
5.6 ASIAKKAAN OSALLISUUS.....	13
5.7 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	14
5.7.1 Muistutus	14
5.7.2 Omatyöntekijä	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
6.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUMISTA TUKEVA TOIMINTA	16
6.1.1 Ravitsemus.....	16
6.1.2 Hygieniakäytännöt.....	17
6.1.3 Infektioiden torjunta	18
6.2 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO.....	18
6.3 ELÄMÄN LOPPUVAIHEEN HOITO	19
6.4 MONIALAINEN YHTEISTYÖ	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
7.1 YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA.....	20
7.1.1 TERVEYDENSUOJELULAIN MUKAINEN OMAVALVONTA	20
7.2 HENKILÖSTÖ	21
7.2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys	21
7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	21
7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	22
7.3 TOIMITILAT.....	22
7.4 TEKNOLOGISET RATKAISUT.....	23
7.3.2 Terveystuon laitteen ja tarvikkeet.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
8.1 ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN.....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kuusankosken vanhainhuoltoyhdistys ry	Yhteystiedot 05 8401 404, toimisto@vhy.fi	
Y-tunnus 0225899-6		
Toimintayksikön nimi Kettumäen palvelukeskus	Sijaintikunta Kouvola	
Palvelumuoto Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Asiakasryhmä Ikääntyneet	Asiakasmäärä 18
Toimintayksikön katuosoite Kettumäentie 2	Postinumero 45700	Postitoimipaikka Kuusankoski
Vastuuhenkilön nimi Hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen	Puhelinnumero 040 149 0716	
Toimintalupatiedot / Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankkohta Etelä-Suomen aluehallintovirasto, peruspalvelut, oikeusturva ja luvat, myönnetty 23.8.2002		
Palvelu, johon lupa on myönnetty ikäntyneiden tehostettu palveluasuminen		
Ilmoituksenvarainen toiminta		

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Apteekkipalvelut: Kuusankosken I Apteekki

Kiinteistöhuolto: Kuusaan Talohuolto Ky ja Kuusaan TehoHuolto

ICT-palvelut: Printcom

Vartiointipalvelu/henkilöturva: SOL kiinteistöpalvelut Oy/Turvallisuuspalvelut

Työterveyshuolto: Pihlajalinna Oy

Lääkäripalvelut: Kymenlaakson hyvinvointialue (Terveystalo Oy)

Hoitajakutsujärjestelmä: Hoitajakutsu.fi

Kirjanpito: Tilitoimisto Hermunen Ky

Kuusankosken vanhainhuoltoyhdistys edellyttää, että palveluntuottajat täyttävät tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Yhdistys valvoo alihankintana tuotettavaa palvelua ja seuraa, että palveluntuottajat toimivat palvelulupauksensa mukaisesti. Alihankkijan toiminnasta tulevaan asiakaspalautteeseen reagoidaan viipymättä.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen työntekijät. Henkilöstöä on sitoutettu yksikön omaevalvontaan vastuualuejaon mukaisesti.

Omaevalvonnan suunnittelusta vastaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, piia.hamalainen@vhy.fi, 040 149 0716.

Yksikön omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan seuraavasti:

- Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti.
- Henkilökunta perehdytetään omaevalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Yksikkö huolehtii päivitystarpeiden esille tuomisesta.
- Omaevalvontasuunnitelma käsitellään vuosittain kehittämistoimikunnassa ja viedään tiedoksi hallitukselle.

Omaevalvontasuunnitelma on tehty aikaisemmin vuosittain ja aina silloin, jos toiminnassa on tapahtunut muutoksia. Kettumäen palvelukeskuksen omaevalvonta-asioiden käsittelyssä on meneillään muutos, jossa omaevalvonta tulee osaksi päivittäistä työtä. Parhailaan menossa olevalla tietojärjestelmien uudistamistyöllä on tähdätty siihen, että esim. omaevalvonnan ja sen suunnitelman ylläpitäminen on jatkuvasti tehtävää. Jokaiselle työntekijälle on määritelty oma vastuualueensa, jonka osalta hän on velvollinen ylläpitämään omaevalvontasuunnitelman ajantasaisena. Tässä ajatuksena on, että se helpottaa työntekijöiden vastuualueiden hallintaa ja varmistaa, että jokainen on tietoinen omista velvollisuuksistaan omaevalvonnan suhteen.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen omaevalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna yksikön ilmoitustaululla sekä sähköisesti yhdistyksen verkkosivuilla: <https://vhy.fi/>

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kuusankosken vanhainhuoltoyhdistyksen toiminta-ajatus

Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:n toiminnan tarkoituksena on edistää ja ylläpitää kouvolaisten ikäihmisten toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta hankkimalla tarkoituksenmukaisia asuntoja ja tuottamalla hyviä hoiva-, tuki-, asumis-, kuntoutus-, ateria- ja virkistyspalveluja riittävän ja osaavan henkilökunnan avulla sekä toimimalla hyvänä työnantajana. Yhdistyksen asumisyksiköiden toimintaa ohjaavat keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait: Valvontalaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista.

3.1 Ympäri vuorokautisen palveluasumisen toiminta-ajatus

Kettumäen palvelukeskuksen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä, ns. ryhmäkodissa, tarjoamme ikääntyneille asiakkaillemme heidän palvelutarpeidensa mukaisesti ympärivuorokautista hoivaa, hoitoa ja huolenpitoa kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä. Päämääränämme on mahdollistaa asiakkaiden hyvän elämänlaadun toteutuminen heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Edistämme asiakkaidemme fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tukemalla ja ohjaamalla heidän omatoimisuuttaan kuntouttavan työotteen keinoin. Henkilökunnan toiminta perustuu asukkaiden tarpeisiin ja tavoitteenamme on, että jokainen asiakkaamme saa elää omannäköistään elämää omassa kodissaan. Asiakkaiden palvelu perustuu yksilöllisesti hänen kanssaan laadittuun toteuttamissuunnitelmaan.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kettumäen palvelukeskuksen keskeisinä arvoina ja toimintaperiaatteina on jokaisen asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeus. Jokainen asiakas kohdataan tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Haluamme taata asiakkaillemme turvallisen ympäristön ja yksilöllisen kohtelun. Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakkaidemme turvallisuus, yksilöllisyys, asumisen kodinomaisuus, toiminnan virikkeellisyys sekä yhteisöllisyys.

Turvallisuus

Ikääntyneen asiakkaamme fyysisen ympäristön turvallisuuden vahvistaminen on hoidon onnistumisen keskeinen edellytys. Tämä varmistetaan huolehtimalla siitä, että kiinteistössä on automaattinen sammutusjärjestelmä ja turvakamerat ovat käyttökunnossa. Asiakkaalla on käytössä turvaranneke sekä tarvittaessa hänen turvallisuutensa takaamiseksi käytetään hälyttävää ovimattoa tai ovihälytystä. Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutettu hoitohenkilökunta vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta yksikössä ja vastaa asiakkaiden lääkehoidon turvallisuudesta huolehtimalla, että heillä on asianmukaiset lääkehoidon luvat lääkehoidon suorittamiseen, ja noudattavat lääkehoitosuunnitelmaa huolellisesti.

Yksilöllisyys

Ryhmäkodin asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus päättää itseään koskevista asioista ja hänellä on oikeus tehdä valintoja omien toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti. Asiakkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja kunnioitetaan. Tavoitteena on, että asiakas kokee saavansa hyvää, juuri hänen tarpeisiinsa vastaavaa yksilöllistä, asiantuntevaa palvelua ja huolenpitoa.

Kodinomaisuus

Tarjoamme asiakkaillemme turvallisen, viihtyisän ja kodinomaisen asuinympäristön, jossa otetaan huomioon heidän turvallisuutensa. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla turvallisuus huomioiden. Asiakkailla on yhteiset ja viihtyisät oleskelutilat, joissa he halutessaan voivat olla toistensa seurassa. Yhteisten tilojen kalustuksessa on huomioitu asiakkaiden turvallinen ja esteetön liikkuminen. Henkilökunta luo omalla toiminnallaan asiakkaille viihtyisän ja kodikkaan asuinympäristön. Kodinomaisella ja turvallisella asuinympäristöllä pyritään säilyttämään asiakkaan oma elämäntapa mahdollisimman pitkään.

Virikkeellisyys

Asiakkaillamme on mahdollisuus osallistua ohjattuun virike- ja harrastustoimintaan, ulkoiluun sekä toimintakykyä ylläpitävään kuntoiluun lähes päivittäin. Järjestämme asiakkaille yhteisiä juhlia ja virkistystilaisuuksia vuodenaikojen ja juhlapyhien aikaan yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa. Tapahtumia järjestetään ryhmäkodissa sekä palvelukeskuksen yhteistiloissa joko Väentuvassa tai ruokasalissa. Tavoitteenamme on ylläpitää ja parantaa asukkaidemme fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Yhteisöllisyys

Järjestämme asiakkaillemme aktiivisesti sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa, jolla pyrimme ylläpitämään ja parantamaan asukkaidemme fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Jatkuva yhteistyö ja välitön vuorovaikutus asiakkaiden, heidän läheistensä, ystäviensä ja henkilökunnan välillä luo pohjan asukkaidemme viihtymiselle sekä myös hyvälle hoidolle. Toisten arvostaminen ja turvallisen ilmapiirin luominen on tärkeä osa hyvää ja laadukasta hoitoa. Toimintaa tukevana periaatteenamme on, että toimimme yhteistyössä asiakkaiden, heidän läheistensä, vapaaehtoistoimijoiden ja monien muiden eri toimijatahojen kanssa. Luomalla kattavan sosiaalisen verkoston turvaamme asiakkaillemme mahdollisimman hyvän elämän, vahvistamme yhteisöllisyyttä ja tarjoamme heille kokemuksen joukkoon kuulumisesta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 RISKIENHALLINTA

Kettumäen palvelukeskuksen ryhmäkodin asiakasturvallisuutta ja palveluiden laatua varmistetaan arvioimalla riskejä ja mahdollisia epäkohtia monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Toiminnan lähtökohtana on tunnistaa asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia riskitilanteita ennalta ja oppia toteutuneista vaaratilanteista vastaisuuden välttämiseksi. Asukkaidemme palveluiden tarpeet voivat vaihdella suuresti ja on oleellista kyetä vastaamaan niihin varmistamalla asiakasturvallisuuden toteutuminen heidän fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja taloudellisen turvallisuuden vaarantumatta.

Omavalvonnassa kiinnitämme huomiota asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, asiakkaille annetun hoidon ja lääkehoidon turvallisuuteen, asiakkaiden tilanteen arviointiin ja sitä kautta toteuttamissuunnitelmien päivittämiseen, hyvän ravitsemuksen toteutumiseen ja hygieniasta huolehtimiseen. Palvelukeskuksen päivittäisistä ateriosta vastaa oma keittiö, joka tuottaa asiakkaille kansallisen ravitsemussuosituksen mukaiset ateriapalvelut. Pyykki- ja siivoushuollon toteuttaa palvelukeskuksen oma laitoshuolto. Ryhmäkodissa on arkisin oma laitoshuoltaja ja välillisissä tehtävissä hoiva-avustaja. Epidemiatilanteissa kiinnitämme erityistä huomiota hygieniakäytäntöihin ja infektioiden ehkäisyyn. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja/tai niiden uhasta.

4.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kettumäen palvelukeskuksen asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskienhallinta ja riskien tunnistaminen perustuvat siihen, että palvelukeskuksen henkilökunta tiedostaa toimitaan liittyviä vaaroja, joita voi ilmetä normaalitilanteiden lisäksi myös poikkeustilanteissa. Jatkuvan, järjestelmällisen tarkkailun, toimintatapojen yhdenmukaistamisen sekä henkilökunnan ohjeistamisen avulla voidaan riskitilanteiden todennäköisyyttä ennaltaehkäistä ja varmistaa palvelun turvallisuus ja sitä kautta asiakkaiden turvallinen hoito. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta, mutta palvelukeskuksen johdolla on siitä päävastuu.

Kettumäen palvelukeskuksen henkilökunnan velvollisuus on tuoda havaitsemansa riskit tai niiden uhat välittömästi esimiesten tietoon. Kaikkia riskejä ei voida poistaa kokonaan, mutta niitä voidaan suunnitelmallisesti ennakoida tarkastelemalla toteutuneita epäkohtia ja sitä kautta valmistautua esimerkiksi koulutuksen avulla. Henkilöstöä on koulutettu ja perehdytetty tuomaan esille epäkohtia ja laatupoikkeamia sekä kirjaamaan niitä. Palvelukeskuksen asiakkaat tai heidän läheisensä voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat hoitajille joko suullisesti tai kirjallisesti. Asukkaiden läheisillä on aina mahdollisuus keskustella epäkohdista tai havaitsemistaan riskeistä esimerkiksi omaisten iltapäivissä tai tarvittaessa he voivat olla yhteydessä hoivapalvelujohtajaan tai toiminnanjohtajaan puhelimitse tai sähköpostitse.

4.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kettumäen palvelukeskuksen toiminnan riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäiseminen toteutetaan säännöllisesti päivitettävissä omavalvontaa tukevista suunnitelmista, kuten pelastussuunnitelmassa, työturvallisuutta koskevien riskien arvioinnissa ja työsuojelun toimintasuunnitelmassa. Kettumäen palvelukeskuksella on käytössään HaiPro-potilas- ja asiakasturvallisuusjärjestelmä ja Tapahtumailmoitus. Lisäksi käytössä on työturvallisuuden arvioimiseksi työturvallisuuskeskuksen "Riskien arviointi ja hallinta työpaikalla" opas ja siihen liittyvät ohjeet sekä oppaan arviointityökalu. Riskien arviointilomakkeella kartoitetaan laajasti työturvallisuusriskejä ja vaaroja, ja arviointien perusteella työturvallisuuteen tehdään kehittämissuunnitelmia ja korjaustoimenpiteitä. Riskien arviointilomakkeen avulla arvioidaan ergonomiaa, fyysikaalisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, biologisia ja kemiallisia vaaratekijöitä sekä erilaisia tapaturmavaaroja.

Henkilökunta tekee havaitsemistaan poikkeamista tai läheltä piti -tilanteista epäkohtailmoituksen HaiPro-järjestelmään. Mikäli poikkeama tai läheltä piti -tilanne liittyy asiakkaaseen, kirjataan se asiakkaan tietoihin sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Sofiaan. Hoivapalvelujohtaja käy säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi tehdyt HaiPro-ilmoitukset ja ryhmäkodin henkilökunnan kanssa yhdessä mietitään epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien syitä ja korjaustoimenpiteitä. Esiin nousseet epäkohdat ja havaitut puutteet korjataan kiireellisuuden mukaan ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimia, jotta vältetään vastaisuudessa vastaavien tapahtumien uusiutuminen. Mikäli kyseessä on vakava, välittömiä toimenpiteitä vaativa laatupoikkeama, saatetaan se heti tiedoksi hoivapalvelujohtajalle ja

toiminnanjohtajalle ja asia käsitellään aina heti. Kun henkilökunnan kanssa käsitellään säännöllisesti tehdyt HaiPro-ilmoitukset, paranee sisäisen valvonnan osalta myös korjaustoimenpiteiden eteneminen ja seuranta.

4.1.3 Riskienhallinnan työnjako

Kettumäen palvelukeskuksen toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja ja asumispalveluyksiköiden esihenkilönä toimiva hoivapalvelujohtaja. Heidän tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista (STM 2011. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille).

Kettumäen palvelukeskuksen johto huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Työntekijöiden on helpompi tuoda esiin havaitsemiaan turvallisuusriskejä, kun asiaa pidetään johdon puolelta aktiivisena. Riskienhallinta vaatii kaikkien palvelukeskuksen työntekijöiden sitoutumista ja aktiivisia toimia. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työtä ei saada valmiiksi, mutta ollaan paremmin varautuneita riskitilanteissa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Kettumäen palvelukeskuksen pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuus-selvitys 2024
- Perehdytyskansio
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- HaiPro -potilas- ja asiakasturvallisuusjärjestelmä
- Riskien arviointi ja hallinta-selvitys yksikön vaarojen tunnistamiseen ja riskien arviointiin
- Valvontalain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma 2024
- Kettumäen palvelukeskuksen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma
- Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniaohteet ja toimintaohje infektioiden varalle
- Saattohoito-ohjeet ja exitus -ohjeet
- Kirjalliset ohjeet Sofia-asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen
- Ohjeet Terveys-Lifecare-sovelluksen käyttöön ja kirjaamiseen
- Apuväline-kansio, josta löytyy apuvälineiden tilaus, huolto, palautus ohjeet.

4.1.4 Ilmoitusvelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuuden menettely

Kettumäen palvelukeskuksen työntekijän on aina ilmoitettava hoivapalvelujohtajalle tai toiminnanjohtajalle, jos hän huomaa työssään asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia. Työntekijän on ilmoitettava myös niissä tilanteissa, joissa hän havaitsee epäkohdan uhan, joka voi johtaa epäkohtaan. Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin esimerkiksi kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua tapahtumaa. Epäkohta voi näyttäytyä asiakkaan hoidossa ilmenneinä puutteina, epäasiallisena kohteluna, epäasiallisena käyttäytymisenä

tai puhumisena (esimerkiksi uhkailu). Epäkohta voi olla myös fyysinen tapahtuma. Asiakkaan rajoittaminen ilman asianmukaista lupaa on perusoikeuksien rajoittamista, myös näistä on tehtävä ilmoitus. Kaikkien Kettumäen palvelukeskuksen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten velvollisuus on puolustaa asiakkaidensa oikeuksia ja etuja, vaikka työntekijää sitoo lojaalisuusvelvoite työnantajaa kohtaan. Ammattilaisen kohdatessa ristiriitatilanteen, tulee hänen ensisijaisesti aina ajatella asiakkaan etua ja parasta ja tehtävä näissä tilanteissa ilmoitus lain mukaisesti joko hoivapalvelujohtajalle tai toiminnanjohtajalle. Ilmoitusvelvollisuutta noudattaessaan työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä toimia (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023; 29, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; 48).

Ilmoituksen tekeminen

Työntekijän havaitessa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, hänen tulee tehdä välittömästi ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista. Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä hoivapalvelujohtajalle. Hoivapalvelujohtaja kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa selvitykset ja toimenpiteet lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Hoivapalvelujohtaja voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa Kymenlaakson hyvinvointialueen tulosaluejohtajalta. Lomake palautetaan viivytyksettä Kymenlaakson hyvinvointialueen tulosaluejohtajalle viimeistään 3–5 päivän kuluessa, kopio lomakkeesta toimitetaan sosiaalipalvelujohtajalle. Tulosaluejohtaja käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palveluntuottajaa. Tulosaluejohtaja arvioi, ovatko tehdyt toimenpiteet riittäviä, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset. Tulosaluejohtaja huolehtii ilmoituksen toimittamisesta kirjaamoon. Asia ja asiakirjat viedään Kymenlaakson hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmään riippumatta siitä, ilmoitetaanko asiasta aluehallintovirastolle. Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, Kettumäen palvelukeskuksen hoivapalvelujohtajalle, potilas- ja sosiaaliasiamiehelle, sosiaalipalvelujohtajalle ja palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikölle. Vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Myös asiakkaiden läheiset voivat kertoa suoraan Kettumäen palvelukeskuksen hoitajille tai hoivapalvelujohtajalle havaitsemansa epäkohdat. Kaikki annetut palautteet tai ilmoitetut epäkohdat käsitellään yhteisissä tiimipalaverissa henkilökunnan kesken. Epäkohdat kirjataan, ne pyritään korjaamaan tai etsitään tilanteeseen sopivia ratkaisuja. Ratkaisuista ja toimenpiteistä tiedotetaan asian esille tuomalle asiakkaalle ja hänen läheiselleen. Jos asia koskee koko palvelukeskusta, tiedotetaan siitä kaikkia asukkaita ja heidän läheisiään.

Hoivapalvelujohtaja käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Tässä omavalvontasuunnitelmassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii

järjestämisvastuussa olevan Kymenlaakson hyvinvointialueen toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

4.1.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kettumäen palvelukeskuksen henkilökunnan tulee ilmoittaa kaikki asiakkaisiin kohdistuneet riski-, vaara- ja läheltä piti -tilanteet kirjallisesti HaiPro-järjestelmään, jonne myös kirjataan asian käsittely ja asiakokonaisuus dokumentoituu järjestelmään. Tapahtuneet tai havaitut tilanteet käsitellään aina mahdollisimman nopeasti asiassa asianosaisina olevien kanssa, esim. työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan mm. antamalla sosiaaliamiehen tai potilasiamiehen yhteystiedot sekä ohjataan korvausten hakemisesta.

Kiinteistöön tai sen rakenteisiin, tai koneisiin ja laitteisiin liittyvät ilmoitukset tehdään HaiPro-ilmoituksen lisäksi Kuusaan Talohuolto Ky:n kiinteistöhoitaja Joni Kompalle p. 050 3717 339. Mikäli hoitajakutsujärjestelmässä on ongelmia, soimitaan Hoitajakutsu.fi p. 045 2795 990. Apuvälineiden ja hoitolaitteiden osalta ilmoitus tehdään taholle, jolta apuväline tai hoitolaite on hankittu, esimerkiksi Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälinekeskus p. 05 220 2120.

Työturvallisuuspoikkeamissa henkilökunta tekee hoivapalvelujohtajan/toiminnanjohtajan kanssa ilmoituksen vakuutusyhtiö Turvan sisäisellä tapaturmailmoituslomakkeella.

4.1.6 Korjaavat toimenpiteet

Kettumäen palvelukeskuksen riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Mikäli tapahtuman takia tarvitsee tehdä muutoksia esimerkiksi toimintatapoihin, niiden juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista myös seurataan. Sovitut muutokset työskentelyssä ja muut korjaavat toimenpiteet käsitellään päivittäisen raportoinnin yhteydessä tiimipalaverissa ja informoidaan työntekijöille kirjaamalla asiat palaverimuistioihin sekä ilmoittamalla asiasta myös sähköpostilla. Korjaavien toimenpiteiden ohjeet kirjataan ohjeet selkeään muotoon. Lisäksi muutoksista keskustellaan suoraan henkilökunnan kanssa. Muutoksista laaditaan tiedote tai toimintaohje henkilökunnan ilmoitustaululle ja perehdytyskansioon. Tarvittaessa muutokset käsitellään myös työpaikkakokouksessa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Hoivapalvelujohtaja selvittää läheltä piti -tilanteet ja mikäli toimintaan tai turvallisuuteen tarvitsee tehdä muutoksia, ne tehdään viipymättä. Työntekijöihin kohdistuvien uhkatekijöiden varalta on toimintaohjeet turvallisuussuunnitelmassa. Lisäksi on lomake, joka tulee täyttää uhka-/haittatapahtumissa ja läheltä piti -tilanteissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan muuttaessa Kettumäen palvelukeskuksen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, hänelle on edeltävästi tehty asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmassa Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasohjauksen työntekijä on arvioinut asiakkaan palvelutarpeen asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheisensä tai asioidenhoitajan kanssa. Asiakassuunnitelmassa näkyy asiakasohjaajan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan tarvitsemista palveluista ja hänen toimintakyvystään. Kettumäen palvelukeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan asiakassuunnitelmaa päivitetään tilanteissa, kun asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia.

Kettumäen palvelukeskuksen oma palveluohjaaja (geronomi) vastaa siitä, että asiakkaan muutto palvelukeskukselle sujuu mahdollisimman mukavasti ja joustavasti. Hän on yhteydessä asiakaspaikan vapautuessa asiakasohjaukseen ja kun uusi asiakas tulee yksikköön, palveluohjaaja on yhteydessä myös asiakkaaseen ja hänen läheiseensä. Palveluohjaaja ohjaa ja neuvoo asiakasta ja hänen läheistään kaikissa asioissa ja huolehtii, että asiakas saa Kettumäellä ne palvelut, jotka hän tarvitsee. Tarvittaessa palveluohjaaja on yhteydessä myös Kelaan ja muihin viranomaistahoihin, kuten esimerkiksi edunvalvontaan.

5.2 Asiakkaan toteuttamissuunnitelma

Kettumäen palvelukeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaalle laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta yksikköön. Suunnitelmaa tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Toteuttamissuunnitelman laatimisen apuna käytetään RAI-arviointia, jossa arvioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tilaa, sekä asiakkaan tarvitsemää hoitoa ja huolenpitoa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan myös, kuka lähiomainen hoitaa asiakkaan asioita ja hänen yhteystietonsa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn tukeminen ja edistäminen sekä sosiaalinen hyvinvointi. Henkilökunnan tulee hoivan ja hoidon lisäksi kiinnittää huomiota asiakkaan kuntoutumiseen, viriketoimintaan, yhteydenpitoon läheisten kanssa sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, asiakkaan määrittämään hoitotahtoon ja edunvalvontaan.

Asiakkaan RAI-arvioinnin tekee hänelle nimetty vastuuhoidtaja. RAI-arviointi päivitetään puolivuositain ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa. Asiakkaalle tehdään vuosittain lääkärin vuosikontrollien ajankohtana MMSE-testi, jolla mitataan muistia ja tietojenkäsittelyn tilaa. Tarvittaessa tehdään mielialaa mittaava GDS-15-testi. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan MNA-mittarilla ja kaatumisriskiä FRAT-mittarilla. Kaikkien yllä mainittujen testien ja mittaritulosten jälkeen vastuuhoidtaja tekee asiakkaan kanssa yhdessä toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita ja toimenpiteitä asiakkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun

sekä hyvään ravitsemukseen. Asiakkaalta ja hänen läheisiltään kysytään tärkeitä asioita asiakkaan elämänhistoriasta, kuten ihmissuhteista, elämän merkkitapahtumista, työstä, harrastuksista, arvoista, vakaumuksista ja mieltymyksistä. Toteuttamissuunnitelman tavoitteena on kartoittaa asiakkaan elämänlaadulle tärkeitä asioita ja asettaa tavoitteita kuntoutumiselle. Asiakas ja hänen läheisensä käyvät vastuuhoitajan kanssa läpi toteutussuunnitelman. Toteuttamissuunnitelma tallennetaan Sofia-asiakastietojärjestelmään. Ryhmäkodin jokaisella hoitajalla on velvollisuus tutustua asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin ja toimia asiakastilanteissa suunnitelmassa laadittujen tavoitteiden ja toimenpiteiden edistämiseksi. Hoitajat tekevät asiakasta koskevat päivittäiskirjaukset asiakastietoihin Sofiaan peilaten toteuttamissuunnitelmassa esille nostettuja asiakkaan omia voimavaroja ja avuntarpeita.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kettumäen palvelukeskuksessa jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. 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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#))

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa jokainen asiakas asuu kotonaan, omassa huoneessaan. Asiakkaan yksityisyyttä turvataan henkilökunnan toimesta mm. pitämällä asiakkaan niin halutessa, hänen huoneensa ovi kiinni, ja aina hoitotoimenpiteitä tehtäessä. Asiakasta avustetaan ja hoidetaan yksilöllisesti hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Vastuuhoitajan tulee selvittää asiakkaan toimintatapoja, mikäli asiakas ei itse pysty niitä kertomaan, esimerkiksi milloin asiakas tyypillisesti on käynyt nukkumaan ja herää, koska ryhmäkodissa asiakas saa herätä ja käydä nukkumaan omien tottumustensa mukaisesti. Asiakas saa vaikuttaa omaan elämäänsä, kuten ruokailuihin, ulkoiluun, askareiden tekemiseen ym. juuri asiakkaalle henkilökohtaisesti tärkeisiin asioihin.

Ryhmäkodissa asiakas saa olla oma itsensä ja häntä kannustetaan tuomaan esiin omia mielipiteitään. Asiakasta kuullaan, hänen mielipiteensä huomioidaan ja asiat toteutetaan mahdollisuuksien mukaan hänen haluamallansa tavalla. Mikäli asiakas vain pystyy, hän saa itse vaikuttaa päivänsä kulkuun ja mitä hän haluaa esimerkiksi pukea päälleen, mihin aikaan hän haluaa pesulle, millaiset vaatteet hän haluaa pukea jne. Hänellä on mahdollisuus vaikuttaa myös siihen, milloin ja minkälaisiin päivän aktiviteetteihin hän haluaa osallistua. Tavoitteenamme Kettumäellä on, että asiakas saa tehdä itselle tärkeitä asioita edelleen ja se pyritään mahdollistamaan hänelle kaikin keinoin.

5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaavat vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että hänen läheistensä kanssa. Lupa rajoittamistoimenpiteeseen pyydetään aina lääkäriltä, joka kirjaa yksilöidyn rajoitustoimenpiteen asiakkaan riskitietoihin. Ryhmäkodin henkilökunnan on tärkeä pyrkiä ensisijaisesti välttämään rajoittamistoimenpiteitä selvittämällä, onko jokin muu keino asian ratkaisemiseksi. Ratkaisu pyritään löytämään puhumalla, muuttamalla toimintatapoja ja/tai tarkastamalla asiakkaan lääkkeitä.

Rajoittamistoimenpidettä voidaan harkita tilanteissa, joissa asiakkaan toimintakyky on laskenut, eikä hänen ole turvallista nousta yksin vuoteesta tai pyörätuolista. Tällöin lääkäriltä pyydetään lupa nostaa sängynlaidat ylös hänen ollessa vuoteessaan tai pyytää haaravyölupa pyörätuolissa istuessa. Muistisairaiden asiakkaiden kognition laskiessa voi olla tarpeen käyttää hygienihaalaria, koska asiakas sotkee eritteillä. Kaikkiin näihin rajoitustoimiin pyydetään lääkäriltä aina lupa, joka on itsemääräämisoikeutta rajoittava hoitopäätös. Henkilökunta huolehtii, että lääkäri kirjaa hoitopäätöksen riittävän perustein Lifecare-potilastietojärjestelmään ja merkitsee päätöksen kestoajan. Päätös on aina määräaikainen. Tarvetta asiakkaan rajoittamistoimenpiteelle seurataan aktiivisesti, ja seuranta ja tilannearvio kirjataan päivittäin Sofia-asiakastietojärjestelmään asiakaskertomusmerkintänä. Näin varmistetaan, ettei rajoittamistoimenpidettä ylläpidetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpide ei saa olla rutiini, vaan sen tulee olla välttämätöntä niin yksikön omavalvonnan, viranomaisvalvonnan kuin työntekijän ja asiakkaan oikeusturvankin kannalta. Asiakkaiden kulkua ja pääsyä kaikkiin tiloihin on myös turvallisuussyistä voitu rajata. Turvallisuussyistä osastojen, lääkehuoneiden ja kanslioiden ovet ovat lukittuja. Myös keittiönkaappien ovia pidetään lukittuina turvallisuus- ja hygieniasyistä. Kaikista itsemääräämisoikeuteen vaikuttavista asioista keskustellaan aina myös asiakkaiden lisäksi heidän läheistensä kanssa.

Kettumäen palvelukeskuksen säännöt kieltävät tupakoinnin sisätiloissa. Alkoholin nauttiminen ei saa vaikuttaa lääkehoitoon, eikä häiritä muiden asiakkaiden elämää. Kynttilän polttaminen asunnoissa on kielletty paloturvallisuuden takia. Lisäksi asiakasturvallisuuden takaamiseksi ympärivuorokautisen palveluasumisen hissinovi avautuu vain henkilökunnan avustuksella.

Lue lisää [Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

5.5 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Henkilökunnalta edellytetään asiakkaiden asiallista kohtelua ja Kettumäen palvelukeskuksen johdon tehtävänä on valvoa sen toteutumista. Palvelutoimintamme on asiakaslähtöistä ja eettisesti kestävä. Jokaista asiakasta hoidetaan yksilöllisesti ja hänen itsenäisyyttään tukien. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä häntä itseään koskevia päätöksiä ja tämä

oikeus koskee myös muistisairaita asiakkaita. Kunnioitamme asiakkaidemme persoonallisuutta, omaa tahtoa, vakaumusta, kulttuuria ja totuttuja tapoja.

Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Henkilökunta on velvollinen auttamaan asiakasta muistutuksen tekemisessä, mikäli hän ei tähän itse kykene.

Jos saamme tietoomme, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asia otetaan viivytyksettä selvittelyyn asianomaisten kanssa. Mikäli työntekijä toimii ohjeiden vastaisesti tai rikkoo velvollisuuksiaan, tai käyttäytyy epäasiallisesti, tulee siitä työntekijälle seuraamuksia. Toivomme, että tällaisissa tilanteissa asiakkaat ja/tai heidän läheisensä antavat suoraan palautetta joko ryhmäkodin työntekijöille, hoivapalvelujohtajalle tai toiminnanjohtajalle.

Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta keskustellaan tapauskohtaisesti aina asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Tapahtumista kerrotaan siten, kun ne ovat tapahtuneet eli totuudenmukaisesti. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu vaatii anteeksipyyntöä. Pyrimme aina korjaamaan asiakkaalle koituneen haitan, teemme tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa autamme asiakasta ja hänen läheistään sosiaali- ja/tai potilasasiain miehen luo. Annamme asiakkaalle ja hänen läheiselleen tarvittaessa ohjeet muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemiseksi.

Mikäli asiakas tai hänen läheisensä tekevät muistutuksen Kymenlaakson hyvinvointialueelle, vastaamme siihen kuukauden kuluessa. Epäasiallisesti tai loukkaavasti käyttäytyneen henkilön kanssa asia otetaan välittömästi käsiteltäväksi ja sovitaan menettelytavasta asian korjaamiseksi. Henkilökuntaa koskevat tapahtumat, jotka vaativat kurinpidollisia toimenpiteitä, käsitellään tarvittaessa yhdistyksen hallituksessa.

Jos Kettumäen palvelukeskuksella herää epäily, että asiakas joutuu läheistensä toimesta kaltoinkohdelluksi esimerkiksi taloudellisesti, asiakkaan vastuuhoitaja ohjaa asian Kymenlaakson hyvinvointialueelle gerontologisen sosiaalityön hoidettavaksi. Jos epäillään, että läheinen kohtelee asiakasta fyysisesti tai psyykkisesti epäasiallisesti, pidetään hoitoneuvottelu ja asiasta keskustellaan läheisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia (esim. poliisi, terveydenhuoltoviranomaiset tai edunvalvonta) sopivan ratkaisun löytämiseksi.

5.6 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Kettumäen palvelukeskuksessa korostetaan asiakkaiden ja heidän perheidensä sekä läheistensä ottamista mukaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Näemme Kettumäen palvelukeskuksen asiakkaat oman elämänsä asiantuntijoina, ja heillä on oikeus päättää omasta arjestaan. Meille asiakkaiden mielipiteet ja yksilölliset tarpeet ovat tärkeitä. Asiakkailta on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintojaan. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja häntä tuetaan päätöksenteossa.

Kettumäen palvelukeskuksessa keräämme asiakkailta ja heidän läheisiltään palautetta säännöllisesti vuosittain. Kyselyt tapahtuvat asiakastytyväisyyttä mittaavalla kyselylomakkeella ja keskustelemalla tiiviisti asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Asiakkaat voivat antaa palautetta henkilökunnalle aina, kun he näkevät siihen aiheita. Läheiset voivat antaa palautetta monin eri tavoin. He voivat antaa palautetta suoraan henkilökunnalle asioidessaan palvelukeskuksessa, tai ottaa yhteyttä hoivapalvelujohtajaan tai toiminnanjohtajaan. Asiakkaiden käytössä on palautelaatikko, joka on palvelukeskuksen aulassa. Asiakastytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa syksyllä.

Saadut asiakaspalautteet hyödynnetään ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikön laadun parantamisessa. Hyväksi havaittuja käytänteitä vahvistetaan ja vastaavasti korjaavia toimenpiteitä vaativia käytänteitä hiotaan paremmiksi. Jokainen palaute käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä, tarvittaessa myös yhdistyksen hallituksessa.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

5.7.1 Muistutus

Asiakkaan asumiseen, asioiden hoitoon tai muihin epäselvyyksiin liittyvät asiat toivotaan hoidettavan ensisijaisesti keskustelemalla asiasta Kettumäen palvelukeskuksella joko hoitohenkilökunnan tai hoivapalvelujohtajan kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti. Mikäli asioihin ei keskustelemalla saada yhteistä näkemystä, on asiakkaalla tai hänen läheisellään oikeus tehdä muistutus perustuen lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki). Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti kirjeellä tai käyttää Kettumäen palvelukeskukselta saatavilla olevaa lomaketta, joka löytyy Kymenlaakson hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://kymenhva.fi/anna-palautetta/>

Kettumäen palvelukeskukselle osoitetut muistutukset vastaanottaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, puh. 040 149 0716, piia.hamalainen@vhy.fi. Muistutuksen tekemisessä saa apua Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta tai potilasasiavastaavalta tai tarvittaessa voi olla myös yhteydessä Kuluttajaoikeusneuvojaan (yhteystiedot alla). Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa hoitoon tai palveluun, hänellä on myös oikeus tehdä muistutus palveluiden järjestäjätaholle ja osoittaa se Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamoon: kirjaamo@kymenhva.fi tai postiosoitteeseen: Keskuskatu 19, 48100 Kotka.

Muistutukset käsitellään Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:n hallituksen kokouksessa noin kuukauden sisällä, jonka jälkeen muistutukseen annetaan perusteltu vastaus, jossa on selvitys,

millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut. Hoivapalvelujohtaja tai toiminnanjohtaja vie asian työryhmiin korjaustoimenpiteitä varten. Muistutukset kerätään ja dokumentoidaan ja niistä tiedotetaan myös Kymenlaakson hyvinvointialueen toimintayksikön päällikköä.

Asiakkaalla ja hänen läheisillään on oikeus kääntyä myös sosiaali- ja potilasasiamiehen puoleen, jotka ovat puolueettomia, neuvoa antavia henkilöitä, ja jotka toimivat asiakkaiden edun turvaajina. Asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen. Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä tilanteissa, jossa asiakas on epätietoinen, onko hän saanut sellaisia sosiaalihuollon palveluja, jotka hänelle kuuluvat, tai asiakkaan läheinen miettii, saako sosiaalipalveluja saava läheinen tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia. Sosiaali- ja potilasasiamiehen puoleen voi kääntyä myös tilanteissa, joissa sosiaalihuollon työntekijä tai hänen esimiehensä on asiakkaan mielestä toiminut epäasiallisesti.

Kymenlaakson alueen sosiaaliasiavastaavana toimii Taija Kuokkanen, osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, p. 040 728 7313. Potilasasiavastaavana toimii Mirja Piispa, osoite: Ratamokeskus, Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola p. 040 056 9145. Löydät sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Kettumäen palvelukeskuksen ala-aulasta tai ympärivuorokautisen palveluasumisen ilmoitustaululta.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: p. 029 505 3050 (arkisin 9–15) tai asiointi kuluttajaneuvonnan kanssa sähköisesti www.kuluttajaneuvonta.fi - yhteydenottolomakkeella. Kuluttajaoikeusneuvojaan/Kaakkois-Suomen maistraatti, Kouvolan yksikkö osoitteessa Vuorikatu 1, 45100 Kouvola tai puhelimitse 029 553 6901.

5.7.2 Omatyöntekijä

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

Jokaiselle Kettumäen palvelukeskuksen asiakkaalle nimetään oma vastuuhoitaja heti hänen muuttaessa yksikköön. Vastuuhoitajana toimivan työntekijän tehtävänä on toimia asiakkaan etujen mukaisesti yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Oman vastuuhoitajan poissaollessa asiakkaalle on nimetty varalla toimiva vastuuhoitaja.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaille on mahdollisuus osallistua yksikössä arkisin järjestettäviin viriketuokioihin ja palvelukeskuksen päivätoimintaan. Palvelukeskuksen päivätoimintaa koskevan ohjelmiston suunnittelee ja järjestää virikeohjaaja, joka tiedottaa tapahtumista hyvissä ajoin etukäteen. Kaikki suunnitellut tapahtumat ovat viikoittain nähtävillä palvelukeskuksen ala-aulassa. Palvelukeskuksella käy säännöllisesti ryhmä vapaaehtoisia ulkoiluttajia, seurakunta järjestää hartauksia ja erilaiset vapaaehtoistoimijat rikastuttavat palvelukeskuksen elämää musiikkiesityksillään. Palvelukeskuksen yhteisen ohjelman lisäksi yksikössä järjestetään päivittäin omaa ohjelmaa, yksikön oma päivä- ja viikko-ohjelma on yleisesti nähtävillä ryhmäkodin aulassa.

Ryhmäkodin hoitajat huomioivat toiminnassaan asiakkaiden yksilölliset fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset taidot ja voimavarat. Hoitajat tukevat asiakkaiden itsenäistä tekemistä ja toimimista, avustaen vain niissä tilanteissa, joissa asiakkaat tarvitsevat apua. Hoitajien toiminta perustuu kuntouttavaan työotteeseen, asiakkaiden annetaan tehdä itse asioita, joita he pystyvät suorittamaan.

Jokaisen asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan on huomioitu hänen kuntoutukseensa, liikuntaan, ulkoiluun ja viriketoimintaan liittyvät yksilölliset toiveensa. Asiakaslähtöisessä toiminnassa korostuu yhteinen tekeminen erilaisten menetelmien ja työtapojen avulla. Näin varmistetaan, että toimintakyvyltään erilaiset asiakkaat voivat osallistua yhteiseen toimintaan. Ryhmäkodin ohjattu virike- ja ajanvietto toiminta sisältää mm. musiikkia, piirustusta, muistelua, askartelua ja jumppatuokioita. Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteita seurataan lomakkeisiin ja asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten avulla. Jokaisen asiakkaan tulee päästä ulkoilemaan aina halutessaan, vähintään kerran viikossa. Vastuu asukkaiden viikoittaisesta ulkoilusta kuuluu jokaiselle hoitajalle.

6.1.1 Ravitseminen

Kettumäen palvelukeskuksen asiakkaille tarjotaan ikääntyvien ravitsemussuositusten ohjeiden ja suositusten mukaista ravintoa päivittäin. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen ateriat sisältävät aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan (tarvittaessa yöpalan). Ruokailutilanteissa tuetaan asiakkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Asiakkaat ruokailevat yhteisissä tiloissa ja ateriointiin varataan riittävästi aikaa. Asiakkaat saavat ruokaillessaan henkilökunnalta tarpeidensa mukaan tukea, ohjausta ja apua. Ruokailu tapahtuu omassa huoneessa ja vuoteessa vain erityisissä poikkeustilanteissa, esimerkiksi asiakkaan ollessa sairaana tai kyseessä on saattohoidon loppuvaihe.

Kettumäen palvelukeskuksella on oma valmistuskeittiö, josta päivittäiset lämpimät ateriat toimitetaan yksikköön. Yksikössä keitetään vain aamu-, päivä- ja iltakahvit. Ravitsemistyön vastaava suunnittelee kahdeksan viikon ruokalistan ja yksikössä on nähtävillä aina kuluvan viikon ruokalista. Ruokalistojen suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden tarpeet (erityisruokavaliot ja allergiat) ja toiveet

ikäntyneiden kansallisen ravitsemussuosituksen mukaisena. Asiakkaalle järjestetään hänen tarpeensa mukainen ruokavalio ja ravitsemusta tarvittaessa täydennetään täydennysravintovalmisteilla. Hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaiden säännöllisestä syömisestä ja välipalojen nauttimisesta pitkien paastoaikojen välttämiseksi. Lisäksi huolehditaan riittävästä juomisesta riittävän nestetasapainon ylläpitämiseksi. Asiakkaiden ravitsemustilaa ja juomista seurataan päivittäin ruokailujen yhteydessä. Asiakkaan painon seuranta on vähintään kerran kuukaudessa. Asiakkaan ravitsemustilan poikkeamiin puututaan välittömästi.

6.1.2 Hygieniakäytännöt

Kettumäen palvelukeskuksen henkilökunnan toiminnassa huolehditaan asiakkaiden turvallisuuden, siisteyden ja viihtyvyyden varmistamisesta. Palvelukeskuksessa toteutetaan säännöllistä ja suunnitelmallista siivousta sekä tekstiilien puhtaanapitoa, jotka ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia. Siivouksen tavoitteena on tuottaa toiminnan edellyttämä puhtaus ja mahdollistaa tiloissa tapahtuva toiminta turvallisesti sekä laadukkaasti.

Asiakkailla on oma asunto, jossa on kylpyhuone ja wc. Hoitajat huolehtivat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta aamuin illoin. Asiakkaita avustetaan peseytymään joko oman asunnon kylpyhuoneessa tai yksikön sauna- ja kylpyhuonetilassa. Asukkaat käyttävät omia vaatteitaan ja henkilökunta huolehtii vaatteiden siisteydestä ja kunnosta. Henkilökunta pitää huolta asukkaiden ulkonäöstä heidän omien toiveiden mukaan, esimerkiksi kihartavat hiuksia ja ajavat parran.

Henkilökunta ohjeistaa asiakkaita ja heidän vierailijoitaan yleisten tilojen hygieniakäytännöissä, kuten käsien desinfiointissa. Palvelukeskuksen auloissa, käytävillä ja asukashuoneissa on kaikkien saatavilla käsidesinfiointiaainetta.

Siivouksessa noudatetaan laadittua siivoussuunnitelmaa ja siivousaikatauluja, ja päivittäisessä työskentelyssä otetaan huomioon Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikön ohjeistukset. Hyvää aseptiikkaa noudattamalla estetään hoitoon liittyvien infektioiden sekä tarttuvien tautien mahdollinen leviäminen. Hoitohenkilökunnalla on tartuntatautilain 48 § mukainen rokotussuoja.

Palvelukeskuksessa huolehditaan suojausvarusteiden riittävydestä sekä noudatetaan tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikön ohjeita mm. suojautumisen ja siivouksen osalta. Hoivapalvelujohtaja tiedottaa ja välittää henkilökunnalle viipymättä uusimmat ohjeet infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisyksi, ja toimintatavoista ja ohjeistuksista muistutetaan säännöllisesti. Palvelukeskuksen asiakkaita sekä yksikössä vierailevia henkilöitä ohjataan henkilökunnan toimesta noudattamaan kulloinkin vallitsevia ohjeita.

Palvelukeskuksen henkilöstölle on järjestetty koulutusta puhtaanapidosta, ja hyvinvointialueen hygieniakoordinaattoria on hyödynnetty esimerkiksi järjestämällä henkilöstölle hygieniakävelyjä. Ryhmäkodissa toimii arkipäivisin koulutettu laitoshuoltaja, joka huolehtii sekä asuntojen että yleisten tilojen siivouksesta ja pyykkihuollosta.

Työasuina käytetään työnantajan velvoittamia suojavaatteita, jotka pesetetään pesulassa. Eritetahrojen välitön poisto kuuluu kaikille työntekijöille. Hoitotyössä käytetään kertakäyttöisiä suojaimeja vallitsevan tilanteen mukaan. Henkilökunta ei käytä työssä ollessaan rannekelloja, sormuksia, käsikoruja, rakenne- tai geelikynsiä, ja kynnet pidetään lyhyinä eikä kynsilakkaa käytetä. Kasvojen alueen lävistykset ovat kiellettyjä.

6.1.3 Infektioiden torjunta

Kettumäen palvelukeskus torjuu suunnitelmallisesti tartuntatautilain 17 §:n mukaisesti asiakkaiden hoitoon liittyviä infektioita noudattamalla voimassa olevia ohjeita. Hoivapalvelujohtajan tulee huolehtia asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta, sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Palvelukeskuksella on aina henkilökunnalle riittävä määrä tartuntatautiin torjunnassa vaadittavia suojaruosteita. Poikkeustilanteisiin on varauduttu hankkimalla tarvittavia henkilösuojaimia, kuten kirurgisia maskeja ja visiirejä, suojakäsineitä ja esiliinoja, käsihuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita. Tarvittaessa henkilökunta voi konsultoida hyvinvointialueen tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikköä. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Ajantasaiset varotoimisuositukset infektiosairauksissa löytyvät henkilökunnalle sisäisistä ohjeista ja hygieniakansioista. Jokaisen potilaan ja asukkaan hoidossa toteutetaan tavanomaisia varotoimia. Tarvittaessa tavanomaisten varotoimien lisäksi asukkaan hoidossa voidaan käyttää kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimia.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniakoordinaattori Katja Laine, puh. 040 4884741.

Palvelukeskuksen hygieniakäytäntöjä ohjaa Kymenlaakson hyvinvointialueen antamat ohjeet, tarpeen vaatiessa otetaan yhteyttä hygieniakoordinaattoriin. Ryhmäkodin hygieniavastaava käy säännöllisesti hygieniayhdysverkoston kokouksissa. Henkilökunnalla on koulutuksen myötä hyvät perusvalmiudet hygieniatyön tekemiseen. Yhteistyö puhtauspalvelujen kanssa mahdollistaa asianmukaiset eritetahradesinfektiovälineet sekä ohjeet kaikkien työntekijöiden tietoon ja käyttöön. Palvelukeskus noudattaa korona- ja influenssatapauksissa Kymenlaakson hyvinvointialueen laatimia erillisiä ohjeita ja määräyksiä.

6.2 Terveyden- ja sairaanhoito

Kettumäen palvelukeskuksessa asiakkaiden terveydenhoidon ja sairaanhoidon seurannasta vastaavat terveydenhuollon ammattihenkilöt, sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan päivittäisessä työssä ja säännöllisillä ohjeiden mukaisilla mittauksilla. Jokaisella asiakkaan vastuuhoidajalla on velvollisuus huolehtia asiakkaidensa terveydentilan seurannan toteutumisesta suunnitellusti. Huolellisesti toteutetulla seurannalla pyritään varmistamaan, ettei asiakkaiden tarvitse lähteä päivystykseen, vaan heitä voidaan hoitaa palvelukeskuksella omassa kodissaan. Yksikössä on käytössä hyvinvointialueen ohjeistukset kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä äkillisen kuolemantapauksen varalta (Älyt, Isbar, exitus). Työntekijät perehdytetään ohjeisiin ja

tarvittaessa niitä kerrataan tiimipalavereissa. Asiakkaiden terveyttä edistetään hyvällä perushoidolla, tarkoituksenmukaisella lääkityksellä, monipuolisella ravitsemuksella sekä kuntouttavalla työotteella. Terveystilaa seurataan säännöllisesti ja muutoksiin reagoidaan välittömästi. Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat hoitajat yhteistyössä lääkärin ja fysioterapeutin kanssa. Hoitajien työtä ohjaa lähiesimies (hoivapalvelujohtaja), joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

Kettumäen asiakkaille on järjestetty Kymenlaakson hyvinvointialueen toimesta Terveystalo Oy:n tuottamana yleislääkäripalvelut. Lääkäri on tavoitettavissa arkisin ja viikonloppuisin klo 8.00–22.00 välillä. Lisäksi hyvinvointialueella toimii ns. EVA-toimintamalli, jossa liikkuva sairaanhoitaja tulee palvelukeskukselle ympäri vuorokauden, jos asukkaan tilanne vaatii päivystyksellistä arviointia. EVA-hoitaja tulee arvioimaan, onko asiakkaan tilanne päivystyksellinen ja hoitajalla on tarvittaessa yhteys lääkäriin. Asiakkaan tarvitsema mahdollinen hoito on mahdollista aloittaa EVA-hoitajan toimesta ilman, että asiakkaan tarvitsee lähteä päivystykseen. Henkilökunnan pitää kuitenkin tehdä ennen EVA-hoitajaan yhteydenottoa äkillisen yleistilan lasku toimintamallin mukaiset toimenpiteet. Henkilökunnalla on myös aina oikeus soittaa terveydenhuollon päivystykseen (klo 22.00 jälkeen). Kiireellisissä tapauksissa henkilökunta soittaa hätäkeskukseen 112.

Ryhmäkodissa käy suuhygienisti kerran vuodessa ohjeistaen, miten jokaisen asiakkaan suuhyvinvoinnista pidetään huolta.

Kettumäen palvelukeskus noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen alueellista lääkehoitosuunnitelmaa ja ryhmäkodissa on marraskuussa 2024 päivitetty yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jonka ylilääkäri Mervi Lehtonen on hyväksynyt. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on järjestetty riittävä lisäkoulutus ja kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on voimassa olevat kirjalliset lääkehoitoluvat. Lääkkeiden annosjakelu ostetaan Kuusankosken Ykkösapteekilta ja yksikkö vastaa jakelusta aiheutuvista kustannuksista. Ryhmäkodin lääkehoidosta vastaa lähiesimies (hoivapalvelujohtaja) yhdessä hoitajien kanssa. Asiakkaiden lääkehoito tapahtuu lääkärin antamien hoito-ohjeiden mukaan.

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

6.3 Elämän loppuvaiheen hoito

Kettumäen palvelukeskuksen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaan elämän loppuvaiheen hoito järjestetään yksikössä ja kuolema on usein ennakoitavissa. Asiakkaan saattohoidossa tärkeintä on huomioida asiakkaan hyvä perushoito, taata riittävä kipulääkitys ja huolehtia riittävästä henkilöstömäärästä. Hoitajat noudattavat hyvinvointialueen ohjeistuksia äkillisten kuolemantapausten varalle (saattohoito-ohjeet ja exitus-ohjeet). Palvelukeskuksella on laadittu lista asioista, jotka tulee hoitaa asiakkaan kuoleman jälkeen. Henkilökunta on perehtynyt annettuihin ohjeisiin ja suorittanut palliatiivisen ja saattohoidon koulutukset.

6.4 Monialainen yhteistyö

Kettumäen palvelukeskuksessa tehdään yhteistyötä kaikkien talon palvelujen kesken. Asiakkaiden tarpeen vaatiman hoidon ja huolenpidon lisäksi näemme tärkeänä edistää asukkaiden toimintakykyä ja järjestää heille sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen henkilökunta tekee yhteistyötä ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelujen sekä myös kiinteistöhuollon kanssa. Tärkeimmät monialaisen yhteistyön kumppanit ovat Terveystalon lääkäri, Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasohjauksen työntekijät, kotihoidon ja terveydenhuollon työntekijät, joiden kanssa henkilökunta asioi useimmiten joko puhelimitse, sähköpostitse tai Lifecare -potilastietojärjestelmän viestipalvelun kautta. Kettumäen palvelukeskuksen palveluohjaaja tekee yhteistyötä asiakasasioissa hyvinvointialueen asiakasohjauksen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kettumäen palvelukeskuksen henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastautumisharjoituksia yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Palotarkastukset pidetään säännöllisesti, ja viimeisin palotarkastus on tehty 16.10.2024. Poistumisturvallisuusselvitys on pelastusviranomaisen toimesta hyväksytty 22.10.2024. Pelastusharjoitukset järjestetään 25.–26.11.2024. Pelastussuunnitelma on päivätty 2023, ja pelastusviranomaisen mukaan se sekä poistumisturvallisuusselvitys tulee päivittää kolmen vuoden kuluttua, jolloin on seuraava palotarkastus. Pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuussuunnitelman päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja, joka tarvittaessa saa apua selvityksen tekemiseen henkilökunnalta ja hoivapalvelujohtajalta. Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä pelastussuunnitelmaan ja poistumisturvallisuusselvitykseen. Kettumäen turvallisuusvastaavat pitävät huolen siitä, että jokainen työntekijä suorittaa turvallisuuskävelyn vähintään kerran vuodessa. Turvallisuusvastaavat huolehtivat myös sijaisten turvallisuuskävelysten järjestämisestä. Kiinteistöhuolto testaa automaattisen paloilmoinjärjestelmän säännöllisesti kerran kuukaudessa. Yksikössä on ulko-ovissa sähkölukot, joiden toimivuudesta vastaa kiinteistöhuolto. Hätäensiapukoulutuksia toteutetaan säännöllisesti. Palvelukeskus sai vuonna 2019 lahjoituksena defibrillaattorin ja henkilöstölle annettiin laitteeseen käyttöönottokoulutus.

7.1.1 Terveystietolain mukainen omavalvonta

Kettumäen palvelukeskuksen on terveystietolain 763/1994 2 §:n mukaan tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä omavalvonnalla. Yksikössä noudatetaan terveystietolain antamia ohjeita ja kehoituksia. Huomiota kiinnitetään esimerkiksi sisäilman lämpötilaan ja kosteuteen. Ikääntyneiden asumispalveluissa voimakas ilmanvaihto aiheuttaa vedon tunnetta, mutta riittävästä ilmanvaihdosta huolehditaan. Kiinnitämme

erityistä huomiota valaistukseen ja sen riittävyyteen. Riskikohteita on tunnistettu ja niihin on mietitty hallintakeinoja riskien minimoimiseksi. Kiinteistöhuolto vastaa korjaustoimenpiteistä. Palvelukeskuksessa tehdään yhteistyötä työsuojelun kanssa, edellinen tarkastus tehtiin 2024. Työterveyshuollon kanssa yhteistyö on jatkuvaa. Terveysturvallisuus tekee vuosittain käyntejä palvelukeskukselle. Toiminnanjohtaja toimii em. yhteistyötahojen yhteyshenkilönä ja sopii esimerkiksi tarkastuskäynneistä. Henkilökunnan ja asiakkaiden huomaamat korjauskohteet ja epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pikaisesti, huomioidaan ja korjataan.

7.2 Henkilöstö

7.2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen vakituisen henkilöstöön kuuluu kolme sairaanhoitajaa, yhdeksän lähihoitajaa ja yksi hoiva-avustaja. Yksikössä käy arkipäivisin geronomi (0,5 htv) sekä tarvittaessa fysioterapeutti. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen siivouksesta ja pyykkihuollosta vastaa yksi laitoshuoltaja.

Henkilöstömitoitus ympärivuorokautisessa palveluasumisessa säädetään vanhuspalvelulaissa. Henkilöstömitoituksessa on otettu huomioon välitöntä asiakastyötä tekevä henkilöstö. Välillistä työtä tekee yksikön tukipalvelutöihin palkatut työntekijät. Tällä halutaan varmistaa, että yksiköissä on riittävä hoidosta ja huolenpidosta vastaava henkilöstö välittömien tehtävien huolelliseen toteuttamiseen.

Ryhmäkodin aamuvuoroissa ja iltavuoroissa arkipäivisin ja viikonloppuisin työskentelee neljä työntekijää sekä yövuorossa on yksi yöhoitaja. Henkilöstömitoitus on vähintään 0,7 työntekijää/asukas. Henkilökunnan poissaolijan tilalle hankitaan sijainen. Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä, joilla on lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa. Lomakaudella (esim. kesäloma) sijaiset hankitaan työhaastattelujen kautta. Yksikössä on ajantasainen lista käytettävissä olevista sijaisista. Hoivapalvelujohtaja seuraa henkilöstön riittävyyttä asiakkaiden tarpeisiin nähden osana omaa esimiestyötään. Henkilöstöä voidaan tarvittaessa siirtää yksiköstä toiseen. Hoivapalvelujohtajan tehtävänä on vastata ympärivuorokautisen palveluasumisen hallinnollisista tehtävistä, kuten työvuorosuunnittelusta, sijaishankinnasta ja toiminnan kehittämisestä. Palvelukeskuksessa on oma valmistuskeittiö, josta ruuat toimitetaan yksikköön.

7.2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen uusia työntekijöitä palkattaessa otetaan tarkasti huomioon henkilön oikeus toimia ikääntyneiden asumispalveluissa sekä hänen soveltuvuutensa ja luotettavuutensa hoitotyöhön. Hoivapalvelujohtaja tarkistaa kaikkien hoitotyötä tekevien ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa poissaolevan työntekijän tilalle palkataan aina sijainen. Palvelukeskuksessa on

oma sijaisryhmä, josta löytyy henkilöt, jotka ovat ilmoittaneet halukkuutensa tehdä lyhytaikaisia sijaisuuksia. Jos sijaisia ei ole saatavilla, pyydetään palvelukeskuksen omia työntekijöitä, jotka omasta tahdostaan haluavat tehdä ylityötä tekemään ylimääräisen vuoron.

Henkilöstöä rekrytoidaan pääsääntöisesti TE-palvelujen sivuilla, mutta hoivapalvelujohtaja saa jonkin verran yhteydenottoja sähköpostitse tai puhelimitse. Kaikki sijaiset haastatellaan ja heidän todistuksensa sekä oikeudet toimia sosiaalipalveluissa tarkastetaan. Tietoa halukkaista työntekijöistä saadaan myös omalta henkilöstöltä tai työssäoppimisjaksolla olevilta opiskelijoilta. Lähtökohtaisesti tiettyä ammattinimikettä sijaistaa samalla nimikkeellä oleva henkilö. Palvelukeskuksessa on ajantasainen lista sijaisista ja jos mahdollista käytetään tuttuja, pitkäaikaisia sijaisia. Hoivapalvelujohtaja tarkistaa Terhikki- tai Suosikki-rekisteristä kaikkien hoitotyöntekijöiden tiedot. Hoivapalvelujohtaja varmistaa myös, että kaikilla hoitotyöntekijöillä on voimassa olevat lääkeluvat.

7.2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yhteisöllisen asumisen yksiköllä on perehdytysuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa useammin. Kun uusi työntekijä aloittaa, niin hänen perehtymisaikansa on kaksi viikkoa. Perehtyjän työpanosta ei lasketa henkilöstömitoitukseen. Jokaiselle työntekijälle tai opiskelijalle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä. Palvelukeskuksen henkilöstölle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Osa koulutuksesta pidetään työpaikkakoulutuksena, muutoin henkilöstö osallistuu ulkopuoliseen koulutukseen. Vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa tulee myös esille koulutustarpeita esimerkiksi oman vastualueen osalta.

Yksikön hoitohenkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, kirjaamiseen ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytys koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita hoitajia. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Kettumäen palvelukeskus huolehtii työntekijöidensä koulutustarpeista ja palvelukeskukselle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma.

7.3 Toimitilat

Kettumäen palvelukeskuksen 18 paikkainen ryhmäkoti sijaitsee palvelukeskuksen toisessa kerroksessa, jonne pääsee joko tilavalla, liikuntaesteiselle soveltuvalla hissillä tai käyttämällä turvallista portaikkoa. Ryhmäkodissa on 16 asuntoa, jotka jakautuvat kahteen soluun (punainen ja sininen puoli). Kummallakin puolella on seitsemän yhden hengen asuntoa (23–27 m²) ja yksi pariskunnille tarkoitettu asunto (32,5–35 m²). Molemmilla puolilla on asiakkaille tarkoitettut, viihtyisäksi ja kodikkaaksi sisustetut ruokailu- ja oleskelutilat, sekä esteettömät pesu- ja saunatilat ja suuri noin 90 m²:n kokoinen ulkoiluparveke. Jokaisella asiakkaalla on oma huone, jonka yhteydessä

on WC- ja suihkutila. Asiakas sisustaa huoneensa yleensä läheisensä kanssa ja kalustaa sen itselleen mieleiseksi. Huoneessa on sähkökäyttöinen hoivasänky ja patja. Asiakkaat ovat vuokrasopimuksella huoneessaan, eikä hänen poissa ollessa huonetta käytetä. Ryhmäkodin tilat ja varusteet ovat ikääntyneille asiakkaille tarkoitettuja ja kaikissa tiloissa on mahdollista liikkua apuvälineiden avulla tai avustettuna. Tiloissa voidaan liikkua ja toimia esteettömästi ja turvallisesti. Yksikössä on henkilökunnalle toimistotila ja lääkehuone. Palvelukeskus sijaitsee Kuusankosken keskustan alueella. Asiakkaiden ulkoilua varten alueella on helppokulkuiset reitit liikkua kaikkina vuodenaikoina.

7.4 Teknologiset ratkaisut

Ryhmäkodin hoitohenkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Asiakasturvallisuuden takaamiseksi asiakkaalla on turvaranneke, jolla saa kutsuttua hoitajan paikalle tarvittaessa. Ryhmäkodin asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi ryhmäkodin sisäpuolinen ovi on lukittu ja hissini saa tilattua henkilökunnan avustuksella. Palvelukeskuksen ulko-ovissa on kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmät. Taloon on asennettu kuusi tallentavaa valvontakameraa turvallisuuden lisäämiseksi. Hoitohenkilökunta opastaa asiakasta hoitajakutsujärjestelmän käytössä ja siihen liittyvissä asioissa sekä vastaa turvapuhelinhälytyksiin ympäri vuorokauden. Hoitajakutsujärjestelmän toimivuus varmistetaan säännöllisin testauksin. Testauksessa katsotaan, että asiakkaan laite ja kutsunappi toimivat. Hoitajat tarkastavat säännöllisesti kutsurannekkeiden patterit ja muutenkin rannekkeiden toimivuutta varmistetaan päivittäisellä käytöllä. Asiakkaiden turvahälytykset tulevat hoitajien puhelimiin. Kutsuhälytys ei ole vain yhden hoitajan vastuulla.

Asukasturvallisuudesta vastaa Hoitajakutsu.fi ja turvapuhelinten toimintavarmuudesta vastaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, puh. 040 149 0716, piia.hamalainen@vhy.fi.

Ryhmäkodin lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Kameravalvonnalla suojataan omaisuutta ja ennaltaehkäistään rikoksia. Kameravalvonnasta on laadittu rekisteriseloste ja tallenteita saa katsoa vain rekisteriselosteessa nimetyt henkilöt.

7.3.2 Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet

Ryhmäkodissa on paljon asiakkaiden käytössä käytettäviä tai olevia laitteita, kuten pyörätuoleja, rollaattoreita, sairaalasänkyjä, nostolaitteita, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittareita, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Ryhmäkodin asiakkaat saavat tarveharkintaan perustuvat henkilökohtaiset, omaan käyttöön tarkoitettut, apuvälineet Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä, joka vastaa myös niiden huollosta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus poistaa käytöstä ja tehdä ilmoitus viallisesta tervetystuollon laitteesta. Asiakkaalla voi olla käytössä myös omia apuvälineitä, joiden huollosta vastaa asiakas tai hänen läheisensä. Palvelukeskuksella on myös omia, kaikkien asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja apuvälineitä, jotka huolletaan yksikön tervetystuollon laitteista laaditun suunnitelman mukaan. Hoitajat ja fysioterapeutit opastavat asiakasta tarvittaessa apuvälineen käytössä. Asiakkaan apuvälinetarpeen arvioi hänen vastuuhoitajansa yhteistyössä fysioterapeutin kanssa. Tervetystuollon laitteisiin liittyvissä vaaratilanteissa henkilökunta täyttää vaaratilanteesta tapahtumailmoituksen, joka toimitetaan

hoivapalvelujohtajalle. Rikkoutunut laite poistetaan käytöstä ja tilataan välittömästi huolto laitteelle tai hankitaan uusi.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen apuvälineistä vastaa lähihoitaja Tiina Raunila. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaa hoivapalvelujohtaja Piia Hämäläinen, puh. 040 149 0716, piia.hamalainen@vhy.fi.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu käytännössä lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679 ja sen lisäksi kansallista tietosuojalakea (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. THL on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvasuojan ja tietosuojan omavalvonnasta. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Jokainen Kettumäen palvelukeskuksen työntekijä allekirjoittaa potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Työntekijä sitoutuu noudattamaan sitoumusta kaikkien potilas- ja asiakastietojen osalta ja työntekijä on tietoinen, että ryhmäkodin asiakkaat ovat Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaita. Lisäksi henkilökunta sitoutuu noudattamaan yhdistyksen omaa tietosuojaa- ja tietoturvaohjeistusta. Allekirjoittaessaan työsuhteen työntekijä sitoutuu salassapitovelvollisuuteen, joka jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Jokaisen työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojaa ja tietoturvaan liittyvät ohjeet. Tietoturvakoulutus on kaikille pakollinen.

Tietosuojavastaava on Lea Helminen, puh. 044 722 5044, lea.helminen@vhy.fi. Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Kymenlaakson hyvinvointialueen tietosuojavastaava: Marita Meriluoto, tietosuojaa@kymenhva.fi, puh. 040 489 8436.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Kettumäen palvelukeskuksessa potilas- ja asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja jokainen potilas- ja asiakastyötä tekevä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttävä, jonka vastuulla on perehdyttää yksikössä käytössä oleviin kirjaamisjärjestelmiin. Ryhmäkodissa on kolme tietokonetta sekä neljäs kannettava tietokone. Jokaisella hoitajalla on vuorossaan velvoite kirjata asiakkaiden terveydenhuoltoon ja sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvät tapahtumat joko asiakastietojärjestelmä Sofiaan tai Kymenlaakson hyvinvointialueen potilastietojärjestelmä Terveys-Lifecareen. Jokainen työntekijä kirjaa

työvuorossaan asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon liittyvät asiat viipymättä. Henkilökunta on osallistunut Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämiin kirjaamiskoulutuksiin ja yksikössä on käytössä kirjaamiskoulutuksen tallenteet.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistyksen hallitus on asettanut keskuudestaan palvelujen ja toiminnan kehittämistoimikunnan, joka tekee ainakin puolivuositain suunnitelman koko palvelukeskuksen toiminnan kehittämisestä. Kehittämistarpeita kerätään asiakkailta, henkilökunnalta sekä riskienhallinnan kautta esiin tulleiden kehittämistarpeiden pohjalta. Kehittämisehdotuksia tehdään jokaiselle toimintayksikölle. Kehittämistarpeita ja toimenpiteitä päivitetään ympärivuorokautisen palveluasumisen omavalvontasuunnitelmaan, jossa huomioidaan yksikön erityispiirteet. Lisäksi Kuusankosken Vanhainhuoltoyhdistys ry:llä on yhteinen toimintasuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma ja joita noudatetaan soveltuvin osin myös ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 17.11.2024

Allekirjoitus



Heidi Uitto
Toiminnanjohtaja