

Omavalvontasuunnitelma

Palvelukoti Mutteri

Kontiopuisto 36

76120 Pieksämäki

Lukijalle

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

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä. Omavalvonta on sosiaali- ja terveystalouden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Se ohjaa henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Tämä omavalvontasuunnitelma avaa yksikkö Palvelukoti Mutterin toimintaa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen:
Sotevalvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

Sisällysluettelo

O

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	4
2. Toiminta-ajatus ja palvelut.....	5
2.1 Palvelut ja asiakkaiden kuvaus.....	5
2.2 Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen, vastuunjako sekä toteuttaminen.....	7
4. Asiakasturvallisuus ja palveluiden laadun varmistaminen.....	8
4.1. Riskienarviointi ja -hallinta.....	10
4.2. Luettelo riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:.....	10
4.3. Toiminnassa havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	11
4.4. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	13
4.4.1. Itsemääräämisoikeus Matti ja Liisa kodissa -ohjeistus.....	13
4.4.2. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	14
4.4.3. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt.....	16
4.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	19
4.6. Asiakkaan ja läheisen osallisuus.....	23
4.7. Henkilöstö ja sen riittävyyden varmistaminen ja seuranta.....	24
4.8. Henkilöstön osaamisen varmistaminen ja seuranta.....	25
4.9. Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi.....	26
4.10. Toimitilat ja välineet.....	27
4.11. Lääkinnälliset laitteet ja teknologian käyttö.....	27
4.12. Lääkehoitosuunnitelma.....	29
4.13. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	30
4.14. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	31
5. Omavalvonnan toteutumisen seuranta.....	32

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Matti ja Liisa Koti Oy
- Y-tunnus: 1103401-1
- SOTERI-rekisteröintinumero:
- Yhteystiedot:
Liisa Heikkinen, puh. 050 570 5814
Konttiopuisto 36, 76120 Pieksämäki
liisa.heikkinen@mattijaliisakoti.com

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Palvelukoti Mutteri
- Yhteystiedot:
Konttiopuisto 36, 76120 Pieksämäki
Puh: 040 750 0474
mutteri@mattijaliisakoti.com
- Palveluyksikön vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
Vastaava sairaanhoitaja Satu Fält, puh. 040 750 0474
Organisaation johtaja Liisa Heikkinen, puh. 050 570 5814

2. Toiminta-ajatus ja palvelut

2.1 Palvelut ja asiakkaiden kuvaus

Palvelukoti Mutteri tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista mielenterveyskuntoutujille. Palvelukoti Mutterissa on 26 asiakaspaikkaa ja jokaisella asiakkaalla on oma huone. Yksiöitä on 20 ja 6 kaksiota. Jokaiseen asuntoon kuuluu oma kylpyhuone/wc. Palveluihin kuuluvat ammattitaitoisen henkilökunnan antama ympärivuorokautinen ohjaus, perushoito- ja sairaanhoitopalvelut, psykososiaalinen tuki, valvonta sekä siivous-, vaatehuollon ja kiinteistönhuollon palvelut sekä kaikki päivän ateriat sisältävät ateriapalvelut. Asiakkaat saavat apua ja tukea psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen terveytensä ja toimintakykynsä edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisimman kodinomaisen, mielekkään ja omannäköisen elämän toteutuminen turvallisissa puitteissa ja yhteisön tukemana jokaisen yksilölliset kuntoutustavoitteet huomioiden.

Palveluihin kuuluu myös turvallisen lääkehoidon toteutumisesta huolehtiminen, ruokailut (aamupala, lounas, kahvi, päivällinen ja iltapala sekä tarvittaessa väli-/yöpalat), henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen/avustaminen/ohjaus, pyykinhuolto, päivittäinen viriketoiminta sekä avustaminen jokapäiväiseen elämään liittyvissä asioissa. Jokaisella asiakkaalla on tukena vastaava sairaanhoitaja, oma tiimi ja muu henkilökunta. Oman tiimin ohjaajat toimivat turvallisina ja luotettavina kanssakulkijoina asiakkaalle.

Asiakkaiden terveydenhuollon palveluista vastaa Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa, jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaiden terveyttä ja lääkitystä koskevissa asioissa. Henkilökunta arvioi jatkuvasti asiakkaiden terveydenhuollon tarvetta ja konsultoi/on matalalla kynnyksellä yhteydessä terveyspalveluihin. Yhteistyötä tehdään myös asiakkaan omaisten ja verkostojen kanssa. Tarvittavia muita palveluja tilataan yksikköön tarpeen mukaisesti, esim. jalkahoitaja ja parturi käyvät säännöllisesti yksikössä.

Palvelukoti Mutterin asiakkaat koostuvat mielenterveyskuntoutujista, joiden valvonnan ja psyykkisen tuen ja -hoidon tarve on tiivistä ja jatkuvaa. Kaikki asiakkaat tarvitsevat apua päivittäisissä toiminnoissaan, myös vuoteeseen hoidettavia asiakkaita on. Osa käyttää liikkumisen apuvälineenä pyörätuolia tai rollaattoria. Asiakkaiden taustassa voi näkyä aiempi päihteiden käyttö ja lähes kaikilla on myös mielenterveyden diagnoosi. Suurimmalla osalla asiakkaista on pitkä psykiatrinen sairaus- ja

hoitohistoria. Asiakkaat tarvitsevat tiivistä psyykkistä tukea, läsnäoloa sekä ohjausta ja apua erilaisissa arkisissa asioissa, joissa heillä on haasteita tai vaikeuksia selvittää itsenäisesti. Asiakkaiden ikäjakauma on 50–80 vuotta. Päähteiden käyttöä yksikössä ei sallita, eikä sitä tällä hetkellä ole havaittavissakaan. Asiakkaat tulevat Palvelukoti Mutteriin seuraavilta hyvinvointialueilta: Etelä-Savon hyvinvointialue, Pohjois-Savon hyvinvointialue, Kainuun hyvinvointialue, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue.

2.2. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminnan arvoja ja periaatteita ovat yhteisöllisyys, kuntouttava työote, asiakaslähtöisyys, omatoimisuuden- ja yksilöllisyyden tukeminen, ammatillisuus, empaattinen ja kunnioittava työskentely, arvostava kohtaaminen ja turvallisuus. Asiakkaan kuntoutumisessa hyödynnetään yhteisöllisyyttä, mutta jokaisella asiakkaalla kuntoutumista ohjaa myös yksilöllinen toteuttamissuunnitelma. Palvelukoti Mutterissa pyritään näkemään asiakas kokonaisvaltaisesti, ainutlaatuisena yksilönä ja vahvistamaan asiakkaiden positiivista mielenterveyttä ja turvallisuutta.

Palvelukoti Mutterissa toteutetaan erilaisia ryhmätoimintoja sekä pidetään aamiaisen yhteydessä kokous, jossa jokainen saa äänensä kuuluville. Varsinainen asiakkaiden yhteisökokous pidetään kerran viikossa. Yksikön työtehtäviä voidaan jakaa asiakkaiden kesken ja asiakkaille pyritään antamaan vastuuta ja heidän toiveitaan kuullaan. Jokaisella on mahdollisuus osallistua yhteisön toimintaan ja tehtäviin kykyjensä ja voimavarojensa mukaan.

Asiakkaita tuetaan omatoimisuuteen; ohjataan, autetaan ja harjoitellaan yhdessä tarvittavia taitoja. Asiakkaiden yksilöllisyyttä, turvallisuudentunnetta ja omanarvontunnetta pyritään tukemaan – arvostava kohtaaminen, avoimuus ja selkeät, yhteisesti sovitut pelisäännöt turvaa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja jokainen työntekijä on sitoutunut noudattamaan organisaation itsemääräämistä koskevia ohjeistuksia. Palvelukoti Mutterissa pyritään aina keskustelemaan ja toimimaan yhteistyössä ja -ymmärryksessä asiakkaiden kanssa osallistaen heitä omaan hoitoonsa.

Kunkin asiakkaan palveluntarve määritellään yksilöllisessä asiakassuunnitelmassa asiakkaan tullessa yksikköön. Tästä vastaa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma laaditaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa yhdessä asiakkaan, mahdollisten omaisten ja palveluntuottajan edustajan (vastaava sairaanhoitaja, omaohjaaja) sekä palvelun ostajan (kunnan sosiaalityöntekijä)

kanssa. Tämän pohjalta asiakkaalle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, jota arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa kuukauden välein ja kokonaisuutta päivitetään moniammatillisesti ½ vuoden välein tai tarvittaessa. Oman tiimin ohjaajat huolehtivat yhteistyösuhteen rakentamisesta ja ylläpitämisestä sekä yhdessä moniammatillisen tiimin ja asiakkaan kanssa kuntoutustavoitteiden toteutuksesta huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Toteuttamissuunnitelmassa laaditaan tavoitteet ja keinot asiakkaan kuntoutumiselle hänen fyysiset, psyykkiset, hengelliset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Lähtökohtana ovat asiakkaan omat voimavarat ja vahvuudet sekä niiden aktiivinen käyttö. Kuntouttavalla työotteella pyritään ylläpitämään asiakkaan omatoimisuutta sekä parantamaan että säilyttämään asiakkaan arkipäivän taitoja. Hoito, huolenpito ja kuntoutus tapahtuvat asiakaslähtöisesti.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen, vastuunjako sekä toteuttaminen

Palvelukoti Mutterin vastaava sairaanhoitaja vastaa omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Jokainen työntekijä osallistuu omalta osaltaan omavalvonnan toteuttamiseen ja arviointiin. Vastaava sairaanhoitaja vastaa sen toteuttamisen seurannasta. Myös asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä Palvelukoti Mutterin henkilöstöltä saamaa palautetta otetaan huomioon, kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja laaditaan. Omavalvontasuunnitelma ja sen merkitys käydään läpi perehdytysprosessissa ja sitä käydään läpi viikkopalavereissa. Muutoksien ja päivitysten myötä jokainen perehtyy omavalvontasuunnitelman muutoksiin ja sitoutuu toimimaan tämän pohjalta työssään kuittaamalla sen luetuksi ja ymmärretyksi. Palveluntuottajalla ja henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat sen helposti ja ilman erillistä pyyntöä nähdä ja lukea. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy toimistossa sijaitsevasta ”suunnitelmat” - mapista sekä yksikön tietokoneelta ja www.mattijaliisakoti.fi -sivulta.

4. Asiakasturvallisuus ja palveluiden laadun varmistaminen

”Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus ei vaarannu. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden, tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta” (STM, 2022) Palveluiden on edistettävä asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia aiheuttaen mahdollisimman vähän haittaa.

Palvelukoti Mutteri pyrkii toiminnassaan toteuttamaan näitä laatuvaatimuksia sekä vahvistamaan asiakasturvallisuutta STM:n strategian (2022–2026) mukaisesti, jossa esille nostetaan osallisuuden vahvistaminen, työntekijöiden hyvinvointi ja osaaminen, turvallisuus organisaatiossa sekä olemassa olevan hyvän parantaminen. Tästä vastaa Palvelukoti Mutterin vastaava sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta sekä organisaation johto.

Toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, sosiaali- terveydenhuollon asiakasmaksuista annettu laki ja asetus, Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja sitä täydentävä valtioneuvoston antama asetus sekä laki ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

4.1. Riskienarviointi ja -hallinta

Palvelukoti Mutterissa tehdään riskienarviointia säännöllisesti. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua omaovertaohjeiden noudattamiseen ja ilmoittamaan välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle havaitsemistaan epäkohdista. Vaaratilanteista ja kriittisistä työvaiheista keskustellaan tarvittaessa ennakoivasti raporteilla ja viikkopalaverissa sekä korjataan mahdolliset epäkohdat.

Läheltä piti- ja vaaratilanteet käsitellään heti ja toimintatapoja muutetaan tarpeen mukaan ennaltaehkäisemään tilanteiden syntymistä uudestaan. Myös työterveyshuolto osallistuu riskienkartoitukseen osaltaan. Käytössä on myös riskienarviointitaulukko, jossa on eritelty yleisimmät riskit; fyysikaaliset-, kemialliset-, biologiset vaaratekijät, fyysinen kuormittuminen, hallintajärjestelmiin ja toimintatapoihin liittyvät riskit, tapaturman vaara ja psykososiaaliset kuormitustekijät.

4.2. Luettelo riskienhallinnan / omaovertonnan toimeenpanon ohjeista:

- Henkilökunnan vastuullista asennetta korostetaan turvallisuuden ylläpitämiseen ja kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen (työturvallisuuskoulutus suoritettu).
Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti henkilöstön kanssa.
Riskienhallinnasta ja henkilökunnan riskienhallinnan osaamisesta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja sekä Matti ja Liisa Koti Oy:n johtaja Liisa Heikkinen ja henkilöstövastaava Maria Kuoppala.
Riskienhallinnan tunnistamista varten järjestetään säännöllisesti koulutuksia, kuten palo- ja pelastuskoulutus, laitteiden huolto ja seuranta.
- Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden säännöllinen huolto (seurantakaavakkeet) ja tarpeenmukainen korjaus välittömästi.
- Turvallinen lääkehoito STM:n ja Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan lääkehoidon ohjeistuksen mukaisesti.
- Yksikön kirjallinen ohjeistus väkivalta ja uhkaaviin tilanteisiin (kirjaukset Haiproon, tilanteen purku ja seuranta).

- Paloturvallisuusohjeiden noudattaminen, pelastussuunnitelma sisältyy perehdyttämiseen. Paloturvallisuuslaitteet testataan säännöllisesti.
- Asiakkaiden rajoittamistoimenpiteet (esim. sängynlaitojen nostaminen) vain asiakkaan oman turvallisuuden takaamiseen, tarpeen arvioi lääkäri, kirjaus ja lupa asiakaskertomukseen. Rajoittamistoimenpiteiden käytön ajalta tulee kirjata kellonajat asiakaskertomukseen.
- Asiakkaiden epäasiallisen kohtelun tai sen uhan – seurantalomakkeet. Kaltoinkohtelutilanteisiin, epäasialliseen ja epäkohteliaaseen puhetapaan puututaan välittömästi.
- Tapaturmatilanteiden seuranta, kirjaus Haiproon ja seuranta.
- Yksikön vastuuhenkilö ohjaa ja valvoo omavalvonnan ohjeiden noudattamista. Jokaisen työntekijän tulee sitoutua omavalvontaohjeiden noudattamiseen ja ilmoittaa välittömästi vastaavalle sairaanhoitajalle havaitsemistaan epäkohdista.

4.3. Toiminnassa havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

Palvelukoti Mutterissa on käytössä Haipro-ohjelma (läheltä-piti ja vaaratilanteet sekä palvelupoikkeamat, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa asiakkaalle), jossa poikkeama tyyppi voi liittyä tiedonkulkuun, lääkitykseen, tapaturmaan, väkivaltatilanteeseen tai johonkin muuhun esimerkiksi hoitotilanteessa tapahtuvaan tapaturmaan tai katoamiseen.

Tilanteet ja havainnot epäkohdista kirjataan ja käsitellään yksikössä henkilökunnan kesken. Läheltä piti -tilanteet ja muut poikkeamat kirjataan sähköiseen Haipro -ohjelmaan ja tilanteiden esiintymistä seurataan ja tilastoidaan. Tilanteet käsitellään välittömästi niiden tapahduttua työntekijän ja yksikön vastaavan sairaanhoitajan kesken sekä yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalavereissa/raporteilla. Yksikön vastaavan sairaanhoitajan johdolla tehdään välittömiä toimenpiteitä vaativat muutokset. Todetut epäkohdat korjataan viivytyksettä. Muutoksista tiedotetaan koko työryhmää. Käytössä on Hilikka-viestintä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus välittömästi havaittuaan ilmoittaa yksikön vastaavalle henkilölle haittatapahtumasta ja läheltä piti -tilanteesta.

Valvontalain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§) mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omavalvonnasta vastaavalle yksikön nimetylle vastuuhenkilölle, esimerkiksi palvelu- tai tulosaluepäällikölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Yksityiset palveluntuottajat ilmoittavat Eloisan sopimuksesta vastaavalle henkilölle.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön vastaavan henkilön tietoon suullisesti, soittamalla, sähköpostitse, kunnan palveluohjauksen tai muiden yksiköiden tai työntekijöiden kautta. Yksikössä ylläpidetään toimintakulttuuria, jossa henkilöstö, asiakkaat, omaiset ja läheiset pystyvät tuomaan esille kehittämis ehdotuksia tai epäkohtia.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista (STM, 2024, Valvontalain soveltamisopas). Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan keinoin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§

<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741#Pidm46263582855072>

4.4. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaana on oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hyviin sosiaalipalveluihin sekä hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti. Asiakkaan perusoikeuksia ovat

itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi yhdenvertaisesti ja niin ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan toiveet, mielipiteet, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta tulee huomioida palvelujen toteutuksessa.

Palvelukoti Mutteri noudattaa organisaation yhteistä itsemääräämisoikeuden toteutumista koskevaa ohjeistusta. Jokainen työntekijä sitoutuu toimimaan sen mukaisesti työssään. Ohjeistus itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyen on jatkuvasti nähtävillä työntekijöiden ilmoitustaululla ja omavalvontasuunnitelmassa.

4.4.1. Itsemääräämisoikeus Matti ja Liisa kodissa -ohjeistus

Itsemääräämisoikeus on johtava periaate sosiaalihuollossa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta päättää omista henkilökohtaisista asioistaan sekä määrätä omaa elämäänsä. Asiakkaalla on oikeus tehdä elämässään valintoja, jotka toisten mielestä ovat vääriä.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus sananvapauteen, henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ja liikkumisen vapauteen. Asiakkaan mielipidettä ja toiveita tulee kuulla sosiaalihuollon palveluja toteutettaessa. Henkilökunnan tulee kunnioittaa asiakasta.

Henkilökunnan tehtävänä on ohjata ja tukea asiakasta sekä löytää yhdessä asiakkaan kanssa ja moniammatillisessa yhteistyössä hänelle parhaiten sopivat työskentelytavat. Asiakkaan ohjaaminen ja hänen vahvuuksiensa tunnistaminen ovat keskeisiä työskentelyn tekijöitä. Asiakkaan ohjaaminen ja rajoittaminen tulee erottaa toisistaan. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito perustuu vapaaehtoisuuteen, ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain, jos hänen tai muiden terveys ja turvallisuus ovat vaarassa. Tällöin hoitava lääkäri arvioi tilanteen ja antaa tarvittavan määräaikaisen määräyksen. Rajoittamisen sijaan työskentelyssä pyritään ohjaamiseen ja sopimuksiin.

Palaute ja reklamaatiot toimintayksikköjen virheellisistä menettelytavoista ohjataan organisaation sisäisesti asiasta vastaavalle henkilölle. Hän raportoi sovituin väliajoin johdolle ja valvontaviranomaiselle.

Asiakasta neuvotaan myös valitus- ja muistutuskäytännöistä Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Tällä yhteisellä ohjeistuksella sitoudumme kunnioittamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja perusoikeuksia sekä toimimaan asiakaslähtöisesti työssämme.

4.4.2. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

- Asiakkaan tullessa yksikköön hän allekirjoittaa asiakastietojen luovutuslomakkeen, jossa hän määrittää kenelle häntä koskevia tietoja saa tai ei saa antaa. Yksityisyys varmistetaan hoito- ja ohjaustilanteissa sekä kommunikoinnin yhteydessä. Asiakkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen varmistetaan siten, että hänelle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa sekä yksikön toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas voi vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun osallistumalla oman asiakas- ja toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen. Yksikön toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa osallistumalla viikoittaisiin yhteisökokouksiin.
- Asiakkaalle pyritään luomaan vaihtoehtoja, jotta hänellä on mahdollisuus valita mihin yksikön tai sen ulkopuolisiin toimintoihin ja virikkeisiin hän osallistuu oman halunsa ja toimintakykynsä puitteissa. Yksikössä toteutetaan erilaisia virike- ja toimintahetkiä, jotka tukevat asiakkaan valinnanmahdollisuuksia. Asiakkaalla on myös mahdollisuus osallistua ohjattuihin viriketoimintoihin päivätoimintakeskus Muonalassa.
- Kaikilla asiakkailla on omat lukittavat yhden hengen huoneet tai asunnot, joihin heillä on avaimet ja jotka he saavat sisustaa haluamallaan tavalla omilla henkilökohtaisilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Niille asiakkaille, joilla ei ole omaa omaisuutta, huone tai

asunto sisustetaan asiakkaan toiveita kuunnellen yksikön kalusteilla. Henkilökunta ei kulje asiakkaan huoneisiin koputtamatta tai luvatta.

- Postit avataan asiakkaan kanssa yhdessä, mikäli asiakas on kykenemätön itse avaamaan postiaan tai haluaa, että häntä autetaan.
- Asiakas saa päättää itse pukeutumisestaan ja häntä ohjataan tarvittaessa asian- ja säänmukaiseen pukeutumiseen.
- Asiakkaalla on oikeus päättää peseytymisestään. Suihkutilat ovat asiakkaiden käytettävissä heidän valitsemaansa aikaan. Jokaisen asukkaan huoneistossa sijaitsee kylpyhuone.
- Asiakkailla on myös saunomismahdollisuus.
- Asiakkaalla on oikeus käyttää omaa puhelinta, tablettia ja/tai tietokonetta. Jos asiakkaalla ei ole käytössä omaa puhelinta, voi asiakas käyttää sovitusti yksikön puhelinta pitääkseen yhteyttä läheisiinsä.
- Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan heidän itsemääräämisoikeuteensa liittyvissä asioissa. Heidän osallisuuttaan tuetaan omien asioiden hoitamiseen, yhteisön toimintaan ja integroitumisessa ympäröivään yhteiskuntaan.
- Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain teettämällä asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla yksikössä arvioidaan ja kehitetään tuotetun palvelun laatua, asiakkaiden kokemusta kuulluksi tulemisesta ja asumisen tavoitteiden toteutumisesta.
- Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan oikeuksia. Yksikössä on sitouduttu yhteisen itsemääräämisoikeus Matti ja Liisa Kodissa -ohjeistuksen noudattamiseen. Ohjeistus on luotu yhteistyössä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Nykyinen ja tuleva henkilökunta perehdytetään itsemääräämisoikeuden ja perusoikeuksien kunnioittamiseen.

4.4.3. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat vapaaehtoisuuteen. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua ja hoitava lääkäri arvioi sen ja antaa siitä määräyksen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan itsensä sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja kirjataan asiakassuunnitelmaan sekä asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

- Toiminnan suunnittelussa on huomioitava asiakkaiden ja yhteisön toiminnan yhteensovittaminen niin, ettei jää tilaa tilanteiden kärjistymiselle. Riittävä henkilöstömitoitus, ennakointi sekä tilanteisiin valmistautuminen tukevat tätä.
- Asiakkaiden kanssa sovitaan yhteiset toimintatavat ja asiakas sitoutuu yksikköön muuttaessaan noudattamaan organisaation toimintatapoja. Asiakkaan kanssa käydään yhteisiä käytänteitä tarvittaessa myös keskustellen läpi.
- Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitteiden vaikutusta henkilökunta arvioi ja kirjaa jatkuvasti ja niiden käyttö lopetetaan, kun se on tarpeetonta.
- Yksikössä käytössä olevia rajoitteita ovat sängyn laitojen ylhäällä pitäminen, haaravyö, hygienihaalari sekä vapaanliikkumisenrajoite.
- Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista yhteisesti asiakkaan kanssa sovituista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee ja vahvistaa aina asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri. Rajoitetoimenpiteistä keskustellaan lääkärin kanssa ja lääkäri antaa rajoittamisesta kirjallisen luvan, joka on perusteltu ja määräaikaan, voimassa korkeintaan kolmen kuukauden ajan päätöksestä.

- Rajoitetoimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään, Hilkkään. Käyttöä arvioidaan jatkuvasti ja siitä tehdään säännölliset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Liikkumisen rajoittaminen

- Asiakkaalla on oma avain asuntoonsa eikä asiakkaan liikkumista yksikössä tai yksiköstä ulospäin rajoiteta. Jokaisella asukkaalla on omasta huoneistostaan pääsy ulos. Avaimista on tehty luovutuslista, jonka asiakas on allekirjoittanut. Osalla asiakkaista ei kuitenkaan ole avainta hallussa, sillä asiakas on voinut itse kieltäytyä ottamasta avainta vastaan tai haluaa, että avainta säilytetään kansliassa tallessa. Tämän kaltaisissa tilanteissa henkilökunta varmistaa, että asiakas voi liikkua vapaasti.
- Turvallisuussyistä pitkälle dementoituneilla asiakkailla ei ole avainta yksikön ulko-oveen. On myös asiakkaita, joiden asiakassuunnitelmassa on erityinen lääkärin arvioima sairauteen perustuva yksilöllinen peruste olla antamatta avainta eli vapaanliikkumisenrajoite, joka on voimassa kerrallaan korkeintaan kolmen kuukauden ajan ja vaikutusta seurataan jatkuvasti. Nämä päätökset on kirjattu myös erilliselle avainkaavakkeelle ja asiakastietojärjestelmään.
- Turvallisuustarkoituksessa asiakkaan liikkumista voidaan rajoittaa lääkärin luvalla pitämällä sängynlaitoja ylhäällä tai käyttämällä haaravyötä tuolissa. Näillä rajoitustoimilla pyritään ennalta ehkäisemään putoamis- ja kaatumistapaturmat mm. motorisesti levottomilla sekä tasapaino-ongelmaisilla asiakkailla heidän toimintakykynsä heikennettyä. Käytännöt ja perusteet sängynlaitojen sekä y-vyön käyttöön ovat yksilölliset ja vaihtelevat toimintakyvyn muutoksissa ja perustuvat aina hoitavan lääkärin asettamiin rajoituksiin ja lupiin, jotka ovat voimassa kerrallaan kolmen kuukauden ajan.
- Turvallisuuden vuoksi asiakkailla ei ole pääsyä henkilökunnan kansliaan tai lääkekansliaan. Asukkaiden käyttövarat ja mahdolliset arvoesineet säilytetään henkilökunnan kansliassa erillisessä lukitussa kaapissa ja näistä laaditaan aina erillinen sopimus asiakkaan kanssa ja kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaalla on aina oikeus purkaa tekemänsä sopimus käyttövarojen tai arvoesineidensä säilyttämisestä kansliassa.
- Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä laatia sopimus tupakoinnista, ja sopimus kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus.

- Yksikön yleinen turvallisuus ja toimintakäytännöt kieltävät päihtyneenä esiintymisen yksikön yhteisissä tiloissa ja näissä tilanteissa asiakas ohjataan omaan asuntoon, jossa henkilökunta käy tarkistamassa säännöllisesti asiakkaan yleisvoinnin. Päihtyneenä esiintymisestä otetaan yhteys palvelunostajaan.
- Jos asiakasta joudutaan jatkuvasti rajoittamaan, eikä yksikkö pysty toimintaansa muuttamaan riittävästi vastaamaan yksilön tuen tarvetta, tulee palvelunostajan kanssa miettiä sopivampi asumispalveluyksikkö tai palveluntuottaja.

4.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan kanssa yhteistyössä. Huono kohtelu ei ole koskaan sallittua ja siihen puututaan aina.

Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mutta myös henkilökunnan tulee kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen, sen uhkaan tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kielteinen seuraamus voi olla esimerkiksi henkilön tiukentunut valvonta työpaikalla, varoitus, huomautus tai muu vastaava toimenpide. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Loukkaavan tai epäasiallisen kohteluun tulee jokaisen työntekijän puuttua välittömästi (ilmoitusvelvollisuus, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §). Yksikön työntekijän saadessa muistutuksen asiattomasta toiminnasta tai käytöksestä, asia kirjataan organisaation sisäiseen seurantaan ja asiakasasiakirjoihin sekä saatetaan yksikön vastaavan eli toiminnasta vastaavan tietoon. Hänen tehtävänä on huolehtia asiakkaille turvallisesta ympäristöstä. Tapahtunut käsitellään ensin yksikössä työntekijän, hänen esihenkilönsä, asiakkaan ja/tai tarvittaessa tämän laillisen edustajan ja neutraalin työntekijän/sosiaali- ja potilasasiavastaavan kesken. Tieto tapahtuneesta välitetään aina myös henkilöstöpäällikölle ja toimitusjohtajalle.

Palaverissa jokaisella asianosaisella on mahdollisuus esittää oma näkemyksensä asiasta. Tilanne pyritään selvittämään keskustellen. Toistuvasta negatiivisesta käytöksestä on tehtävä virallinen ilmoitus henkilöstöpäällikölle ja toimitusjohtajalle, jotka päättävät kurinpitotoimista sekä vastaavat muistutus- ja varoitusmenettelystä organisaatiossa. Prosessin päätyttyä yksikön esihenkilö tiedottaa henkilökunnalle tarvittavista muutostoimenpiteistä ja varmistaa tarvittavien muutosten täytäntöönpanoon.

Asiakas itse tai hänen omaisensa voi myös ottaa yhteyttä yksikön / organisaation vastuuhenkilöön, palvelunostajaan tai valvovaan hyvinvointialueeseen tai sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Heitä ohjataan muistutuksen tekemisessä ja annetaan tarvittavat tiedot salassapitosäädösten puitteissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tiedot ovat yksikössä ilmoitustaululla asiakkaiden nähtävissä sekä alla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän avustaa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä. Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista. Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Palvelut ovat maksuttomia.

YHTEYSTIEDOT:

Valvova hyvinvointialue Etelä-Savon hyvinvointialue, palaute ohjataan kirjaamo@etelasavonha.fi
Etelä-Savon hyvinvointialue Sosiaali- ja potilasasiavastaava
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

TOIMINTAOHJE:

Tyytymättömyys palvelun laatuun, hoitoon tai kohteluun

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/lomakkeet-ja-hakemukset/>

Muistutuksen vastaanottaja:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Pieksämäki kirjaamo

Tapparakatu 1-3

76101 Pieksämäki

kirjaamo@etelasavonha.fi

KAAVAKKEET:

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Etelä-Savon hyvinvointialue

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaaliapotilasasiavastaava/>

<https://eloisa.ims.fi/spring/public/3c326823-1dc4-498e-abfe-06ec1cddf336/fi>

Muistutukset: <https://eloisa.ims.fi/spring/public/681364ce-520b-4fce-902e-79890d865136/fi>

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

<https://www.siunsote.fi/palvelu/sosiaaliasiamies/>

Muistutukset: <https://www.siunsote.fi/asiointikanava/muistutus/>

Kainuun hyvinvointialue

<https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaaliasiavastaava>

Muistutukset <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/sosiaalihuollon-muistutuslomake>

Pohjois-Savon hyvinvointialue

<https://pshyvinvointialue.fi/sosiaaliasiavastaava>

Muistutukset:

<https://pshyvinvointialue.fi/documents/594193/718182/Sosiaalihuollon+asiakkaan+asemasta+muistutus.pdf/38360a27-25b6-9f43-0040-a8ee52f5c9ed?t=1728893214384>

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

<https://pajatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/#yhteystiedot>

Muistutukset: <https://pajatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/#yhteystiedot>

Keski-Suomen hyvinvointialue

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/potilas-ja-sosiaaliasiavastaavat>

Muistutukset: <https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/lomakkeet/sosiaalihuollon-asiakaslain-mukainen-muistutus>

https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2024-03/Sosiaaliasiavastaava_Hyvaks_Juliste_A4.pdf

Palaute tai muistutus voi olla myös vapaamuotoinen. Palaute tai muistutus osoitetaan työntekijän esihenkilölle, joka vie asian eteenpäin organisaation vastuuhenkilölle ja valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä myös asumispalvelusta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastine.

Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään yhteisesti toimintayksikön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Yleisellä tasolla asioita käsitellään yhteisesti viikkopalavereissa.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §) on käsitelty osastokokouksissa ja viikkopalavereissa astuttuaan voimaan ja tuodaan esille aika-ajoin muistuttamaan työntekijän vastuusta.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustelemalla tapahtunut.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjataan asiakasta tai hänen omaistaan/läheistään palaute- ja muistutuskäytännöistä.

Virallisen prosessin ohella pyritään luomaan uudelleen yhteistyön perustaa hoitamalla asiakasta kunnioittaen hänen perusoikeuksiaan paremmalla ammattitaidolla.

4.6. Asiakkaan ja läheisen osallisuus

Asiakasturvallisuus syntyy yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden osallistaminen itseään koskeviin palveluihin on tärkeää turvallisuuden kehittämisessä. Myös heidän läheisensä ovat tärkeä tietolähde ja tuki vaikeissa tilanteissa. Jotta asiakkaat voivat osallistua oman asiansa hoitoon, tarvitsevat he riittävää ja ymmärrettävässä muodossa annettua tietoa sekä neuvontaa ja ohjausta. Arvostava ja luottamuksellinen suhde ammattilaisiin parantaa asiakkaan mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Jaettu ja yhteinen päätöksenteko on aina ensisijainen toimintatapa yhteisymmärryksen saavuttamiseen. Kaikki eivät kuitenkaan jaksaa tai pysty osallistua päätöksentekoon, jolloin luotettujen läheisten tai hoitajien rooli korostuu.

Palvelukoti Mutterissa asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluidensa sisältöön ja omaa elämäänsä ja hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Jokaisen ääni pääsee kuuluville päivittäin. Asiakas- ja toteuttamissuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaiden kanssa pyritään rakentamaan psykologisesti turvallinen ympäristö, -ilmapiiri ja -suhde henkilökuntaan, jossa jokainen uskaltaa sanoa mielipiteensä, toiveensa ja ajatuksensa. Asiakkaiden toiveita ja ehdotuksia kuullaan ja ne pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien puitteissa.

Asiakkaille ja läheisille on käytössä myös palautelaatikko, johon voi nimettömänä antaa palautetta. Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, kehoitetaan antamaan palautetta toiminnasta. Myös suullista palautetta voi antaa milloin vain henkilökunnalle tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Palautteet käydään läpi ja käsitellään viikkopalavereissa sekä vastaavien kokouksissa. Palveluntuottaja lähettää palautteet edelleen Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa, Pieksämäen kirjaamo. Vuosittaiset asiakastyytyväisyyskyselyt ovat käytössä. Palautteet otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Suunnitteilla on myös kehittää läheisille suunnattua asiakastyytyväisyyskyselyä heidän osallisuutensa vahvistamiseksi.

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattinen palautteenkerääminen tärkeää yksikön toiminnan kehittämisessä.

4.7. Henkilöstö ja sen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Palvelukoti Mutterin yksikössä asiakaspaikkoja on 26 kpl ja yksikön mitoitus on 0.6. Mutterissa työskentelee 21 työntekijää; 12 lähihoitajaa (sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinto), 4 lähihoitajaopiskelijaa oppisopimuksella, vastaava sairaanhoitaja (AMK), psykiatrinen sairaanhoitaja, sosionomi sekä siistijä ja kaksi keittiötyöntekijää. Suurin osa hoitajista on suuntautunut opinnoissaan mielenterveys- ja päihdetyöhön, muut vammaistyöhön, sairaanhoitoon- ja huolenpitoon tai vanhustyöhön. Myös sosionomi, virikeohjaaja ja huoltomies ovat säännöllisesti käytettävissä Palvelukoti Mutterissa. Keittiötyöntekijät vastaavat ruokahuollosta.

Vuorokohtainen henkilöstön riittävyys määräytyy asiakasmäärän ja hoitoisuuden mukaan. Mutterin aamuvuorossa työskentelee 5-8 työntekijää, iltavuorossa 3-5 ja yövuorossa yksi työntekijä. Jokaisessa vuorossa on yksi nimetty lääke-/vuorovastaava.

Henkilöstön riittävyyteen pyritään kiinnittämään huomiota. Suunnitellut poissaolot pystytään huomioimaan työvuorosuunnittelussa etukäteen. Yllättävissä poissaoloissa toimimme yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti; ensin kysytään omasta työryhmästä, onnistuuko paikata/vaihtaa jotain vuoroa. Myös toisista yksiköistä on mahdollista kysyä työntekijää sijaistamaan, mutta ensisijaisesti pyrimme hoitamaan poissaolot yksikön omien työntekijöiden kesken. Tutut työntekijät ja työntekijöille tutut asiakkaat lisäävät asiakasturvallisuutta. Entisiä työntekijöitä on kysytty vuoroihin sijaistamaan.

Palvelukoti Mutterin työntekijät ovat sitoutuneita ja henkilökunnan vaihtuvuus on vähäistä. Pidemmässä poissaoloissa sijaisuuksiin pyritään saamaan koulutettua, tutkinnon suorittanutta henkilökuntaa tai sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita.

4.8. Henkilöstön osaamisen varmistaminen ja seuranta

Palvelukoti Mutterissa työskentelevillä on asianmukainen koulutus tehtäviinsä. Suurella osalla työntekijöistä on vankkaa työkokemusta. Vastaava sairaanhoitaja valvoo hoidon, ohjauksen ja kuntoutuksen laatua sekä henkilökunnan riittävää osaamista. Jos ja kun tarvetta osaamisen vahvistamiseen jollain osa-alueella ilmenee, tähän tartutaan ja hankitaan täydennyskoulutusta

kyseiseen teemaan. Lakisääteiset ja suositusten mukaiset koulutukset kuuluvat koulutussuunnitelmaan.

Käytössä on koulutussuunnitelma ja työntekijöiden sekä koko työryhmän osaamista kehitetään ja täydennetään säännöllisesti. Säännöllisesti pidettävissä kehityskeskusteluissa kartoitetaan jokaisen työntekijän koulutustarpeita ja ajatuksia toiminnan ja oman ammattitaidon ja osaamisen kehittämistä. Kehityskeskustelut sekä yksikön tiimipalaverit ovat foorumeita, jossa voi antaa myös palautetta ja keskustella yhteisesti asioista. Henkilöstön palaute käsitellään vastaavien kokouksissa.

Terveystieteiden ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) sekä sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Ammatillisen osaamisen kehittämiseen vaikuttavat myös asiakkaiden lisääntyvät vaatimukset sekä työelämän ja toimintaympäristön muutokset. Työnantajan on mahdollistettava täydennyskoulutuksiin osallistuminen.

Uudet työntekijät, yksikössä työskentelevät opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet työntekijät perehdytetään tehtäviinsä; asiakastyöhön, lääkehoitoon, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Käytössä on perehdytyskansio ja perehdytysuunnitelma, minkä avulla huolehditaan, että uusi työntekijä saa riittävän perehdytyksen tehtäviinsä ja kaikki osa-alueet tulevat läpikäytyksi. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytysvastaava ja perehdytysuunnitelmaan kirjataan läpikäytyt asiat. Käytännön työhön perehdyttäminen parityöskentelynä perehdytysvuoroissa. Lääkehoidon toteuttamista varten on lääkehoitosuunnitelma.

4.9. Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluu Palvelukoti Mutterin lisäksi myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjiä, kuten Eloisan terveydenhuollon palvelut (esimerkiksi suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, diabeteshoitaja, fysioterapeutin palvelut, lääkäripalvelut, sairaanhoidonpalvelut, hoitotarvikejakelu), asiakkaan kotikunnan sosiaalipalvelut ja erikoissairaanhoidon palvelut, yksityisen palveluntuottajan palvelut kuten, fysioterapeutti, jalkahoitaja, parturi, apteekkipalvelut ja optikko.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden palvelunantajien kanssa järjestyy puhelimitse, hoito- ja verkostoneuvotteluiden muodossa sekä kirjeitse ja sähköpostitse. Monialaisessa yhteistyössä noudatetaan Eloisan antamia ohjeita. Yksikön vastuuhenkilö seuraa ohjeistuksia ja välittää tiedot henkilökunnalle.

4.10. Toimitilat ja välineet

Palvelukoti Mutteri sijaitsee Pieksämäen palvelujen läheisyydessä, luonnon keskellä. Kiinteistö on yksitasoinen ja jakautuu kolmeen eri siipeen. Yksikön tilat ovat esteettömät, valoisat ja avarat. Jokaisella asiakkaalla on oma asunto, johon kuuluu kylpyhuone sekä wc-tila. Asunnoista on käynti sekä ulos että yksikön käytävälle. Asiakkaiden yhteisiin tiloihin kuuluvat keittiötila, päiväsal, saunatila ja isompi kylpyhuone lavettipesuja varten. Lisäksi Mutterin tiloissa on henkilökunnan kanslia, lääkekanslia, -pukuhuone ja wc-tilat, pyykkihuoltohuone, liinavaatevarasto sekä sähköhuone. Muonalan päivätoimintatila on yhteisessä virikekäytössä.

Yksikön toimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta vastaa laitospies. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa riskeistä, rikkoontuneista tavaroista, esineistä ja laitteista. Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden tarpeesta, niiden kunnosta ja tarpeenmukaisen/toimittajan ohjeidenmukaisen huollon/korjauksen/uusimisen järjestämisestä vastaa nimetty apuvälinevastaava tai vuorossa olevat työntekijät. Apuvälineet hankitaan asiakkaan kotikunnan apuvälinekeskuksesta. Rikkoutuneet apuvälineet vaihdetaan ehjiin viipymättä.

4.11. Lääkinnälliset laitteet ja teknologian käyttö

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia terveydenhuollon- ja lääkinnällisiksi laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Palvelukoti Mutterissa on käytössä esimerkiksi microINR-laite, digitaalinen verenpainemittari, kuumemittari, sähkösätkä, istumavaaka sekä nostolaite. Näiden huollot ja kalibroinnit laitetoimittajan antamien ohjeiden mukaan. Diabeetikoiden verensokerimittarit ovat Eloisan toimittamia. Jokaisella on henkilökohtaiset mittarit.

Sähkösängyt ja nostolaite käydään tarkastamassa kerran vuodessa. Laitosmies huolehtii huoltoa vaativien sängyjen säännölliset huollot ja tilaa tarvittaessa huollon rikkoutuneelle sängylle.

Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa riskeistä, rikkoontuneista tavaroista, esineistä ja laitteista. Yksikön laitteiden kunnosta ja niiden tarpeenmukaisen huollon/korjauksen/uusimisen järjestämisestä vastaa vuorossa olevat työntekijät ja yksikön vastuhenkilö. Rikkoutuneet laitteet vaihdetaan ehjiin viipymättä.

Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteet ilmoitetaan lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle. Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisia velvoitteita noudatetaan. Fimea on antanut määräyksen (2023) lääkinnällisiä laitteita koskevasta vaaratilanneilmoituksesta. Vaaratilanneilmoituksen tietosisällöt koostuvat kolmesta osiosta: ilmoittavan organisaation tiedot, vaaratilanteessa olleen laitteen tiedot ja vaaratilannetta koskevat tiedot mukaan lukien vaaratilanteen seurauus potilaalle/asiakkaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle.

Noudatetaan Fimean ohjetta terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Linkki Fimean sähköiseen ilmoitukseen:

https://fimea.fi/laaketurvallisuus_ja_tieto/laakkeiden_turvallisuus/haittavaikutuksista_ilmoittaminen

-

Palvelukoti Mutterissa on tallentava kameravalvonta. Kamerateerit valvovat ulko-ovilla asiakkaiden sekä henkilökunnan turvallisuutta. Parkkipaikka on myös valvottu. Kameravalvonnasta on tehty rekisteriseloste.

Käytössä on Ascomin turva-puhelinjärjestelmä. Siihen kuuluu hoitajien mukana kulkevat hälyttimet, jotka hälyttävät kun asiakas avaa parvekkeen oven tai pääovella on vieras. Hälyttimellä hoitajat voivat soittaa keskenään sisäisiä puheluita. Hälyttimien toiminta testataan säännöllisesti.

Asiakkaan käytössä voi olla myös hälyranneke.

Mutterissa on myös automaattinen palohälytysjärjestelmä. Palohälytys lähtee automaattisesti palokuntaan ja ilmoituksesta lähtee viesti myös laitoshenkilölle. Palohälytysjärjestelmä tarkistetaan kuukausittain.

4.12. Lääkehoitosuunnitelma

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Palvelukoti Mutterin lääkehoitosuunnitelma on laadittu Sosiaali- ja Terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Palvelukoti Mutterin lääkehoitosuunnitelmassa on avattu hoitohenkilökunnan toteuttaman lääkehoidon periaatteet ja vastuunjako sekä määritellään lääkehoidon toteuttamisen käytäntö, lääkehoitoon osallistuvien osaamisvaatimukset ja lupakäytännöt. Suunnitelman tavoitteena on parantaa lääkehoidon kokonaisuuden hallintaa, suunnittelua ja toteutusta. Tavoitteena on jatkuva hoitotyön kehittäminen, lääkehoidon osaamisen ylläpitäminen sekä hoidon laadun ja asiakasturvallisuuden parantaminen.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa Mutterin vastaava sairaanhoitaja. Yksikön terveydenhuollon toiminnasta vastaava lääkäri, johtava ylilääkäri tai hänen nimeämänsä lääkäri (Eloisa) hyväksyy ja allekirjoittaa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman. Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on myös vastuussa toteuttamastaan lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelmaa tarkastetaan tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Jokainen hoitaja on velvollinen noudattamaan lääkehoitosuunnitelmassa sovittuja asioita perehdyttyään siihen ensin huolellisesti.

4.13. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakkaan tullessa yksikköön hän allekirjoittaa asiakastietojen luovutuslomakkeen, jossa hän määrittää kenelle häntä koskevia tietoja saa tai ei saa antaa. Yksityisyys varmistetaan hoito- ja ohjaustilanteissa sekä kommunikoinnin yhteydessä. Asiakkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen.

Tietojärjestelmät ja tietosuoja-asiat käydään läpi työntekijöiden perehdytyksessä. Kaikille hoito- ja ohjaustyötä tekeville järjestetään henkilökohtaiset tunnukset sähköisiin asiakirja- ja asiakaskirjausohjelmiin heti työn alettua.

Jokainen työntekijä on suorittanut sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin. Kirjaamiseen on varattu aikaa ja sen merkitystä on painotettu. Jokaisen on ymmärrettävä kirjaamisen tärkeys asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan kannalta. Asiakkaalla on oikeus pyytäessään nähdä häntä koskevat kirjaukset.

Henkilöstö sitoutuu noudattamaan tietoturvaan liittyviä menettelytapoja asiakastietojen käsittelyssä perehdytyksen jälkeen. Yksikössä noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja Eloisan sekä sijaintikunnan ohjeita. Yksikön käytössä on Hilikka-asiakastietojärjestelmä. Perehdytyksestä vastaava työntekijä käsittelee tietoturva-asiat ja työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumus-lomakkeen.

Tietosuojajätteet hävitetään asianmukaisesti ja muu arkistoitava tietosuojamateriaali säilytetään lukituissa kaapeissa.

Tietosuojasta on tehty omaevalvontasuunnitelma ja käytössä on rekisteriseloste.

Tietosuojavastaava:

Maria Kuoppala

Torikatu 14, 76100 Pieksämäki

Puh: 0400 653 662

maria.kuoppala@mattijaliisakoti.com

4.14. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä työntekijöillä on suuri vastuu. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa yhteisiä hygieniaohteja ja -käytäntöjä. palvelukoti Mutterissa noudatetaan Eloisan hygieniaohteja. Yksikön vastuuhenkilöllä on vastuu huolehtia, että työntekijät ovat perehdytetty hygieniakäytäntöihin ja valvoa ohjeiden noudattamista. Myös infektioiden leviämisen ennaltaehkäisyssä henkilökunnalla on suuri vastuu. Mutterissa tarttuvat taudit ovat

lähinnä virusinfektioita hengitysteissä. Infektiotartuntojen leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla, oikealla työjärjestyksellä ja tehostetulla siivouksella.

Palvelukoti Mutterissa on laadittu siivoussuunnitelma, jota noudatetaan. Hyvä säännöllinen perussiivous ja jokapäiväinen siisteydestä ja puhtaudesta huolehtiminen ovat osa arkea. Asiakkaiden huoneiden yleissiisteys tarkistetaan päivittäin ja asiakkaita ohjataan oman huoneen siistinä pitämisessä. Mutterissa on oma siistijä, joka siivoaa asiakkaiden huoneet perusteellisesti kerran viikossa ja toimii yhteisissä tiloissa siivoussuunnitelman sekä tarpeen mukaisesti. Vaatehuoltoa toteutetaan päivittäin. Pyykin käsittely tapahtuu erillistä ohjeistusta noudattaen. Perehdytyksessä käydään läpi vaatehuollon ja puhtaanapidon työskentelyohjeet.

Mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatetaan mahdollista lääkärin ohjeistusta vierailijoille ja henkilökunnalle sekä hyvinvointialue Eloisan kirjallisia ohjeita. Asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle korostetaan käsihygienian tärkeyttä entisestään. Mahdollisuuksien mukaan tartunnan saaneet ruokailevat huoneissaan. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita sekä henkilökunta tilanteen vaatimaa muuta suojausta. Tiedottaminen hoidetaan sähköpostilla, tekstiviesteillä ja puhelimella yksikön esihenkilön toimesta. Yhteisten tilojen sekä huoneiden kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana.

Jätteet lajitellaan asianmukaisesti. Lääkejäte sekä tartuntavaaralliset jätteet, kuten neulat lajitellaan erikseen särnäisjäteastiaan ja toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi Eloisan ohjeiden mukaisesti.

5. Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sitoutua toimimaan omavalvontasuunnitelman pohjalta omassa työssään. Palvelukoti Mutterin vastaava sairaanhoitaja ohjaa ja valvoo omavalvontaan kirjattujen ohjeiden ja toiminnan sekä lainsäädäntöön liittyvien asioiden noudattamista. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda havaitsemansa epäkohdat ja puutteet työskentelyssä ja toiminnassa esille Mutterin vastuuhenkilölle, jolloin ne otetaan puheeksi ja selvitetään.

Nimikuittauksella varmistetaan, että jokainen on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan havaitsemistaan puutteellisuuksista vastaavalle sairaanhoitajalle. Havaitut puutteellisuudet käsitellään ja ne korjataan omavalvontasuunnitelmaan. Seurannassa havaitut puutteellisuudet käsitellään viikkopalaverissa.

Omavalvontasuunnitelmaa laaditaan ja päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa, sen sisällöstä ja siihen liittyvistä teemoista käydään keskustelua säännöllisesti/tarpeen mukaan yhteisesti viikkopalavereissa tai yksilöllisesti työntekijän ja vastaavan sairaanhoitajan kesken. Jokainen voi tuoda kysymyksiä, näkemyksiään ja kokemuksiaan esille omavalvonnan sisältöön ja toteutukseen liittyen. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelma päivitetään. Oleellista ja tärkeää on, että jokainen ymmärtää omavalvonnan merkityksen ja sisällön sekä sitoutuu toimimaan tämän pohjalta työssään.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, esimerkiksi kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkossa sekä vaihdetaan yksikössä joka vuosi huhti-, elo- ja joulukuun loppuun mennessä. Toteutumisen seuranta kehitetään jatkuvasti.

Pieksämäellä 31.12.2025

Satu Fält

