

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	36
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	39
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	39

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Nonna West Oy Y-tunnus 3297009-5

Hyvinvointialue Varha

Kunnan nimi Turku

Kuntayhtymän nimi -

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Nonna Linna palvelutalo

Katuosoite Fleminginkatu 9 C

Postinumero 20100

Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmiset, palveluasuminen. 68 asuntoa, 87 asukaspaikkaa (19 kaksiota ja 49 yksiötä)

Esihenkilö: johtaja, Johanna Wuoristo

Puhelin 050 557 6698

Sähköposti johanna@nonnalinna.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) -

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 23.8.2022

Palveluala, joka on rekisteröity:

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen. Ilmoituksenvaraiset palvelut, asumispalvelut.

Yksityisen terveydenhuollon palvelujen antaminen.

NONNA Group Oy, Nonna Linna

Lupa myönnetty 28.9.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Tuotettavat palvelut:

Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut

Sairaanhoitajan vastaanottotoiminta potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Kotisairaanhoito

Muu terveydenhuollon toiminta

Lähihoitajan antamat terveydenhuollon palvelut potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat:

Ateriapalvelut: Café Axo
Siivous: Elliot siivouspalvelu Oy
Pyykkihuolto: Comforta Oy
Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja
Vartiointipalvelut: Securitas Oy
Turvapuhelinpalvelut: ADD Secure Oy
Jätehuolto: Lassila & Tikanoja
Pihan kunnossapito: Rusanen Oy
Apteekkiyhteistyö: Hansatorin apteekki

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Nonna Linna tekee yhteistyötä vain luotettavien alihankkijoiden kanssa. Alihankkijoiden kanssa pidetään säännölliset yhteistyökokoukset. Muita keinoja ovat jatkuva omavalvonta sekä asiakastyytyväisyyskyselyt. Alihankkijoilta vaaditaan säännölliset auditoinnit.

Nonna Linnan johtaja vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on tarvittaessa yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Oma-
valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua oma-
valvonnan suunnitteluun. Oma-
valvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-
alueille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Ketkä osallistuvat oma- valvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilö- stön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Oma-
valvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko henkilöstö sekä talon johtaja. Lisäksi oma-
valvontasuunnitelma käydään läpi asukaskokouksissa, jotta asukkaat voivat myös vai-
kuttaa sen sisältöön.

Kuka vastaa oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Nonna Linnan johtaja Johanna Wuoristo puh. 050 557 6698, johanna@nonnalinna.fi

Oma- valvontasuunnitelman seuranta

Oma-
valvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan oma- valvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti maaliskuussa tai toiminnan muuttuessa.

Oma- valvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva oma-
valvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma-
valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Oma-
valvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Missä yksikön oma- valvontasuunnitelma on nähtävillä?

Oma-
valvontasuunnitelma on nähtävillä asukaskansiossa kerhuhuoneessa sekä Share Point tiedostoissa sekä Nonna Linnan verkkosivuilla nonnalinna.fi

Laadittu pvm. 1.8.2022

Tarkistettu pvm. 28.4.2023

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Vuonna 2020 perustettu Nonna Group on valtakunnallisesti toimiva palvelunkehitysyhtiö, jonka keskiössä on elämänkaariajattelu, huolenpito ja ihmisläheisyys. Yhtiö syntyi halusta tehdä uudenlaisia asumiskokonaisuuksia ikäihmisille. Nonna West Oy, Nonna North Oy ja Nonna East Oy ovat Nonna Group Oy:n alueyhtiöitä. Alueyhtiöt ovat paikallisia toimijoita, jotka huolehtivat asukkaiden palvelutuotannosta. Nonna Group Oy vastaa kiinteistöstä sekä asukkaiden vuokrasopimuksista. Asuminen Nonnan seniori- ja palvelutaloissa perustuu yhteisölliseen asumiseen. Tavoittemme on tukea ikäihmisen asumista ja elämistä mahdollisimman pitkään omassa kotoaan ja siirtää tai mahdollisesti jopa poistaa laitoshoidon tarve.

Nonna-talot ovat uusia, yhteisöllisiä palvelutaloja, jotka edistävät ikäihmisten asumista omassa kotonaan mahdollisimman pitkään. Konseptimme mukainen asuminen siirtää tai jopa poistaa laitoshoidon tarpeen.

Ikäystävällinen, esteettömyys, yhteisöllinen asuminen ja oikean aikaiset palvelut sekä laadukas kotihoito ovat avainsanoja. Konseptimme mukailee Tanskan mallia ja 25 vuoden kokemusta ikäihmisten asumisesta sekä kotiin vietävistä palveluista. Olemme näin sanottu välimuotoinen eli tuetun asumisen yhteisötalo. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumisen mallia, jossa naapuriapu, toisista huolehtiminen ja osaamisen jakaminen, ystävyys-suhteet ja yhteiset puuhats ovat luontevaa, asukkaista lähtevää yhteistä tekemistä. Yhteisössä oma koti antaa oman tilan ja rauhaa, ja kaikkien käytössä olevat yhteiset tilat puolestaan mahdollistavat osallistumisen yhteisön toimintaan.

Ikäystävällinen konsepti tulee, koska talojen yhteisten tilojen suunnittelu on tehty paikallisten senioreiden kanssa heitä kuunnellen ja ideoiden. Talojen rakentamisessa on huomioitu aisti- ja muistiystävällisyys, esteettisyys ja esteettömyys sekä paloturvallisuus. Jokaisessa Nonna-talossa on sisustuksella huomioitu paikkakunnan ominaispiirteet ja omaleimaisuus. Turvaratkaisumme ovat nykyaikaisia ja tähtäävät ennaltaehkäisevään toimintaan.

Tutkimuksen mukaan naapurit ovat suomalaisille ja kaiken ikäisille tärkeitä ja heidän kanssaan halutaan olla tekemisissä. Valtaosa on valmis myös osallistumaan yhteisiin tapahtumiin ja aktiviteetteihin, kunhan se on vapaaehtoista. Suomalaiset ovat myös entistä halukkaampia hankkimaan kodin palveluita omaa arkeaan helpottaakseen - kerrostaloasujat arvostavat erityisesti kotisiivous- ja talkkaripalveluita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Nonna talojen arvot ovat välitän ja otan vastuun, kehityn ja kehitän, olen innovatiivinen ja toimin ekologisesti.

VÄLITÄN JA OTAN VASTUUN: olemme vastuullinen toimija. Myös yksilötasolla jokainen asukas ja työntekijä välittää ja ottaa vastuun siitä, että Nonna-talo on hyvä paikka asua

ja tehdä työtä. Nonna-talon työntekijöinä vastaamme jokainen oman työtehtävämme laadukkaasta suorittamisesta, asiakkaidemme hyvästä palvelusta ja hoidosta, oman työyhteisömme hyvästä työilmapiiristä ja kohtelusta ja toiminnan sujumisesta.

Välitämme asiakkaistamme, työkavereistamme, yhteistyökumppaneistamme ja työnantajastamme. Jokaisella on yhtäläinen ja ainutkertainen ihmisarvo. Ihmisarvoa kunnioitamme niin, että kohtelemme inhimillisesti, olemme luottamuksen arvoisia, suojaamme yksityisyyttä, vuorovaikutus on avointa, korostamme rehellisyyttä.

Korostamme yksilön vaikutusmahdollisuuksien ja itsemääräämisoikeuden edistämistä. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kohtelemme asiakkaita tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä oikeus päättää asioistaan oman elämän katsomuksensa sekä ajatus- ja arvomaailmansa mukaisesti. Vastamme palveluilla asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja tuemme niillä asiakkaiden omia voimavaroja. Asiakslähtöisen palvelun lähtökohtana on tieto asiakkaan tarpeista, hänen kokemuksistaan, odotuksistaan ja mielipiteistään. Asiakas ja hänen läheisensä ovat tasavertaisia kumppaneita palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Olemme vastuussa siitä, että saavutamme toiminnallemme asetetut tavoitteet ja käytämme tehokkaasti toiminnallemme osoitetut resurssit ja voimavarat. Kun pidämme kiinni sovituista asioista, olemme luottamuksen arvoisia.

KEHITYN JA KEHITÄN: NONNA Group syntyi tarpeesta rakentaa modernit palvelut erityisesti ikäihmisten asumiseen. Pyrimme arvioimaan ja kuuntelemaan ikäihmisten tarpeita ja kehittämään palveluita vastaamaan asiakkaiden ja kumppaneiden tarpeisiin. Pyrimme hyödyntämään tutkittua ja kokemustietoa sekä kuuntelemaan asiakkaita. Olemme mukana kehittämässä ikäihmisten asumista ja palveluita mm. osallistumalla erilaisiin kehityshankkeisiin. Myös yksilötasolla olemme kehitys ja kehittämishalukkaita sekä koulutusmyönteisiä.

INNOVATIIVISUUS: olemme avoimia uudistumiselle. Meillä jokainen asukas ja työntekijä saa käyttää luovuuttaan ja kekseliäisyyttään ja ideoita hyvän asumis- ja työviihtyvyyden säilyttämiseksi ja parantamiseksi.

EKOLOGISUUS: toimimme ekologisesti mm. kierrättämällä ja ruokahävikkiä minimoimalla.

Arvot ja toimintaperiaatteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja asukastoimikunnassa sekä pohditaan miten ne ohjaavat Nonna-talon jokapäiväistä toimintaa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja toteuttujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Perehdytysohjelma: Sote-alan henkilöstö aloittaa työsuhteensa perehdytyksellä, lääkeluopien tenttimisellä toiminnanohjausjärjestelmän opettelulla sekä suunnittelulla.

Riskikartoitus: kerran vuodessa henkilöstön kesken talon johtajan tai turvallisuusvastavaan johdolla.

Turvallisuuskävely: kerran vuodessa henkilöstön kesken talon johtajan tai turvallisuusvastavaan johdolla.

Palo- ja pelastussuunnitelma: päivitetään ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa talon johtajan toimesta vuosikellon mukaisesti tammikuussa, pidetään näkyvillä asukaskansiossa kerhuhuoneessa sekä ulkoeteisen palotaulun laatikossa. Jokainen uusi työntekijä kuittaa palo- ja pelastussuunnitelman luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Alkusammutus harjoitukset ja turvallisuuskävelyt pidetään säännöllisesti.

Poistumisturvallisuussuunnitelma: tarkistetaan säännöllisesti talon johtajan toimesta ja pidetään nähtävillä asukaskansiossa sekä ulkoeteisen palotaulun lokerossa

Lääkehoitosuunnitelma: tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti maaliskuussa ja tarvittaessa vastaavan sairaanhoitajan, sote-johtajan ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaavan lääkärin toimesta. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään kansiossa lääkehoituhuoneessa sekä Share Pointissa talon tiedostoissa. Jokainen sote-työntekijä lukee ja tutustuu suunnitelmaan ja kuittaa sen luetuksi omalla allekirjoituksellaan.

Täytetyt lääkehoidon poikkeama ilmoitukset käsitellään henkilöstön viikkopalavereissa ja toimitetaan lääkehoidosta vastaavan lääkärin tiedoksi tarvittaessa. Vastaava sairaanhoitaja pitää kirjaa lääkepoikkeamista vuositasona. Tarvittaessa ilmoitukset johtavat jatko-toimenpiteisiin.

Ajantasaiset lääkeluvat: Näytöt ja tentit vastaanottaa vastaava sairaanhoitaja. Ajantasainen lääkelupalista säilytetään vastaavan sairaanhoitajan kansiossa lukitussa tilassa.

Avaintenhallintarekisteri: Talon johtaja ylläpitää avaintenhallintarekisteriä.

Ilmoitus vaara- ja uhkatilanteista: Tyhjiä lomakkeita säilytetään henkilökunnan toimistossa. Täytetyt lomakkeet toimitetaan talon johtajalle, joka vastaa tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Lomakkeet toimitetaan myös turvallisuusvastaavalle, joka pitää kirjaa ilmoituksista vuositasona.

Tietosuoja: yritykselle on nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa kirjallisesti henkilökuntaa tietosuoja-asioista.

Itsemääräämisoikeus: Asukkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiaa käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palavereissa ja asukaskokouksissa.

Muistutusmenettelyohjeistus: Asiaa käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palavereissa ja asukaskokouksissa. Julkisesti esillä pidettävästä omavalvontasuunnitelmasta löytyy kirjalliset ohjeet ja yhteystiedot muistutusmenettelyyn. Liite 2.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus: Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan säännöllisesti henkilökunnan palavereissa sekä ilmoitusvelvollisuus käydään perehdytyksessä läpi. Lomake ja ohje ilmoitusvelvollisuudesta löytyy talon Share Point -kansioista.

Elintarvikeomavalvontasuunnitelma: Cafe Axo ylläpitää elintarvikevalvontasuunnitelmaa ja huolehtii, että heidän työntekijöillään on hygieniapassi ja elintarvikkeiden kanssa toimitaan asianmukaisesti.

Laitteiden käyttöohjeet: säilytetään keittiössä yhdessä kansiossa, josta ne ovat helposti tarvittaessa löydettävissä.

Rekisteri terveydenhuollon laitteista: säilytetään sähköisessä muodossa Share Point -kansiossa sekä printtinä vastaavan sairaanhoitajan kansiossa. Rekisteriä ylläpitää vastaava sairaanhoitaja.

Selkeät ohjeet toiminnasta korona-aikana: Talon johtaja ja vastaava sairaanhoitaja huolehtivat, että toiminnasta korona-aikana on kaikkien Nonnalaisten saatavilla ajantasainen ohjeistus.

Toimintaohjeet ja työnkuvat: Selkeät toimintaohjeet ja työnkuvat on laadittu ja käydään läpi työntekijän kanssa työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä ja talletetaan perehdytysmateriaaliksi Share Point -kansioon.

Riskien tunnistaminen

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

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa 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 tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Ilmoitusvelvollisuuden toteutumista koskevat menettelyohjeet on sisällytetty 47 §:ssä omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoitukseen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökuntaa ohjeistetaan tuomaan esille toiminnassa havaitut epäkohdat, riskit tai muutostarpeet suoraan talon johtajalle. Korjaava toimenpide voi alkaa tällaisesta suorasta palautteesta, asiakaspalautteesta, toiminnassa havaitusta poikkeamasta, reklamaatiosta. Henkilökunnalla on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa asiakkaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sekä epäkohdista toiminnassa. Henkilökunta perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asukkaan ääni on ensiarvoisen tärkeää Nonnassa. Järjestämme säännöllisesti kuukausittain talojen asukaskokouksia, joissa käydään läpi talojen asioita ja asukkaat saavat antaa palautetta ja toiveita talojen toiminnasta. Omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Nonna taloihin ja tulemme pitämään myös läheisten iltatilaisuuksia vuosittain. Asukkaat ja omaiset voivat antaa suullista palautetta arjessa tai kirjallista palautetta joko sähköpostin välityksellä. Vuosittain suoritetaan asukastyytyväisyyskysely, jonka yhteenveto käydään läpi sote johtajan kanssa, sekä henkilökunnan viikkopalaverissa ja asukaspalaverissa. Palautteista nousseisiin kehitys- ja tai korjausehdotuksiin pyritään aina vastaamaan. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä Nonna-talon vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle tai tarvittaessa AVI:lle/Valviralle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös asukkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä kirjallisesti. Muistutuksen vastaanotta-
ccccccccccccccccccccjan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (1-4vkoa). Lomake liite 1.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten häiritsevät tapahtumat ja läheiset tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Henkilökunta tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatuviikkeat ja riskit suoraan suusanallisesti sekä kirjaamalla Hilka-asiakasjärjestelmään. Häiritsevistä tapahtumista pidetään erikseen Excel-tilastoa, joka säilytetään talon Share Point -kansiossa. Viikkeamien käsittelystä vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Vaara- ja uhkatilanneilmoituksista ja lääkehoitoviikkeamista tehdään aina kirjaus Hilka-järjestelmään, jonka vastaava sairaanhoitaja vie Excel-tiedostoon. Häirtä- ja lääkeviikkeat käsitellään koko talon sote-palaverissa viikottain. Vakavat viikkeat raportoidaan lisäksi myös vastaavalle lääkärille sekä sote-johtajalle tiedoksi.

Ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä talon johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan saaman palvelun toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asukastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asukkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Talon asukkaat ja omaiset voivat tuoda laatuviikkeamia, häiritsemiaan epäkohtiaan ja/tai vaara- ja uhkatilanteita esille suusanallisesti henkilökunnalle tai talon johtajalle. Vaihtoehtoisesti ilmoituksen voi myös tehdä sähköpostilla tai jättämällä viestiä talon palautelaatikkoon.

Mikäli epäkohtiin ei puututa korjaavin toimenpitein, on asukkailla ja omaisilla oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta talon johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asukas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai

sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Aluehallintovirastolle. Muistutus tulee aina tehdä kirjallisesti. Nonna-taloilla on tehtynä kirjalliset muistutusmenettelyohjeet.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisytyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Välitön tiedoksianto johtajalle -> Pyritään välittömään korjaavaan toimenpiteeseen henkilöstön ja johdon kanssa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan siihen tarkoitettuun lomakkeelle (havainnon tehnyt kirjaa). Vastuu saadusta tiedosta on talon johtajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johtajalle.

Lomakkeet/ ilmoitukset käsitellään viikoittain henkilökuntapalaverissa ja ne kirjataan palaveripöytäkirjaan ja tarkistetaan, onko syytä muuttaa ohjeistuksia tai omavalvontasuunnitelmaa asian kohdalta. Lisäksi turvallisuusvastaava pitää kirjaa työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavista ilmoituksista vuositasolla ja talon johtaja asukkaiden turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä ilmoituksista. Sote-johtajalle raportoidaan säännöllisesti nämä myös.

Laatupoikkeamat, läheltä piti- tilanneilmoitukset ja haittatapahtumat käsitellään viikoittain henkilökuntapalaverissa syylistämättä ketään ja yhdessä miettimällä olisiko tilanne voitu estää ja mitä teemme, että vastaavaa ei pääse enää uudelleen tapahtumaan. Jos tarvetta on reagoi talon johtaja nopeammin asiaan ennen henkilökuntapalaveria. Keskustelun pohjalta mietitään yhdessä, onko tarpeellista päivittää ohjeistuksia tai omavalvontasuunnitelmaa. Sote-johtajalle raportoidaan säännöllisesti nämä. Lääkehoitosuunnitelmaan tekoon ja päivitykseen Sote johtaja osallistuu myös aktiivisesti.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskusteleminen työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa eli tiedottaminen. Jos tapahtuu vakava, korvattavia

seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma asukasta tai omaista ohjataan korvausten hakemisessa. Sisäisen tiedottamisen välineinä toimivat Hilikka, Share Point ja viikkopalaverit. Talon johtaja vastaa mahdollisesta tiedottamisesta sisäisesti ja talon ulkopuolelle.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omaavonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Ennen asukkaan muuttoa Nonna-taloon kartoitetaan asukkaan palveluntarve yhdessä Nonna-talon johtajan ja/tai sairaanhoitajan kanssa palvelusopimuksen laatimisen yhteydessä. Asukkaan muutettua Nonna-taloon nimetään hänelle omahoitaja. Omahoitaja laatii yhdessä asukkaan ja asukkaan luvalla myös yhdessä läheisten kanssa kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman, josta selviää tavoitteet asumiselle ja hoidolle. Apuna käytetään erilaisia mittareita kotihoidon asukkaille kuten RAI ja MMSE. Nonna-taloissa on käytössä sähköinen Fastroin Hilikka asiakastietojärjestelmä, jonne asukkaiden henkilökohtaiset tiedot ja hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan. Omahoitaja selvittää asukkaan yksilölliset kiinnostuksen kohteet ja yhdessä asukkaan kanssa suunnittelevat hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan, miten usein tapahtuvaan ja millaiseen yhteisölliseen toimintaan asukas

on halukas osallistumaan. Tavoitteita seurataan arjen toimien ja hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Lisäksi osallistumiset yhteisölliseen toimintaan kirjataan asukkaan tietoihin Hilkkään. Arjen hoitotoimenpiteet ja yhteisöllinen toiminta vastaa asukkaan kanssa laati- mia tavoitteita ja palveluita sekä näkyy myös päivittäiskirjauksissa. Hoito- ja palvelusuun- nitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, 6 kk välein yhdessä asukkaan ja oma- hoitajan kanssa tai useammin, jos asukkaan palveluntarpeeseen tulee muutoksia.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kan- sainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Kotihoidon asukkailla käytössä RAI ja MMSE sekä tarvittaessa MNA ja FRAT-lyhyt kaatumis- vaaran arviointi.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoito- suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Nonna-taloissa asukkaiden itsemääräämisoikeus on vahva. Nonnan ajatus on, että jokainen ikäihminen on oman elämänsä johtaja. Kaikkien asukkaiden kanssa käydään tulohaastat- telu sekä hauska tutustua lomake, joiden pohjalta palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaan omaiset / läheiset ovat mukana asukkaan halutessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään 6kk välein tai tarvittaessa tiheämmin, jos palve- lun tarve muuttuu.

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

Henkilöstön hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että henkilöstö tuntee asukkaan pal- velu- ja hoitosuunnitelman sekä toimii sen mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelman muuttuessa tiedotetaan siitä muita työntekijöitä.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohte- luun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, va- kaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella 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 \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Nonna-taloissa asukkaiden itsemääräämisoikeus on vahva. Nonnan ajatus on, että jokainen ikäihminen on oman elämänsä johtaja. Asukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan ja päättävät omista asioistaan itse. Yhteisöllistä asumista koskevista asioista päätetään yhdessä asukaskokouksissa. Lähtökohtana Nonna-taloissa on, ettei rajoittamistoimenpiteitä käytetä. Poikkeuksena on epidemiologinen toiminta, jolloin hyvinvointialueen epidemiologisen toiminnan johtava lääkäri lyhyen rajoitustoiminnan. Esimerkiksi keskivaikean muistisairaana kohdalla, jos hänellä on yleisvaarallinen tartuntatauti.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta

rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Asukasta rajoittavista toimenpiteistä tekee päätöksen aina hyvinvointialueen hoitava tai epidemiologisen toiminnan lääkäri.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Nonna-taloissa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Jos hyvinvointialueen hoitava lääkäri tai epidemiologisen toiminnan johtava lääkäri harkinnallaan määrää rajoittamistoimenpiteitä niin tämä tulee tehdä aina kirjallisesti sekä määräaikaaisesti.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Nonna-taloissa suhtaudutaan erityisen vakavasti asukkaiden kaltoinkohteluun. Mikäli asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti puututaan siihen keskustelemalla asiasta asianomaisen kanssa. Tilannekohtaisesti Nonna-talon johtaja arvioi yhdessä sote johtajan kanssa onko kyseessä sellainen toiminta, että se vaatii suullisen tai kirjallisen varoituksen.

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

Asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa / läheisensä kanssa keskustellaan tilanteesta ja tarvittaessa asukas / omainen / läheinen voi tehdä muistutuksen kirjallisena. Muistutukseen laaditaan aina kirjallinen vastine.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asukkaan ääni on ensiarvoisen tärkeää Nonnassa. Järjestämme säännöllisesti kuukausittain asukaskokouksia, jossa käydään läpi talon ajankohtaisia asioita ja asukkaat saavat antaa palautetta ja toiveita toiminnasta. Asukkaat ovat osa Nonna-talojen yhteistoimintaa ja viihtyvyyttä. Omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Nonna-taloihin ja pidämme myös läheisten iltoja vähintään vuosittain, joissa on mukana myös asiapitoista ohjelmaa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asukaspalautetta kerätään joka päivä arjen kohtaamisissa. Lisäksi palautetta voi antaa kirjallisesti esim. sähköpostilla tai jättämällä viestiä talon palautelaatikkoon. Palautetta saa antaa myös asukastoimikunnan kokouksissa kuukausittain. Palautteet kirjataan ylös Nonnan järjestelmään ja käydään viikoittain läpi henkilökunnan viikkopalaverissa ja tarvittaessa asukaskokouksissa. Vuosittain tehdään laajempi asukastyytyväisyyskysely talon asukkaille.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asukaspalautetta käytetään toiminnan ja asumisen kehittämiseen. Palautteen pohjalta tehdään korjaavia toimenpiteitä tai hankintoja tai kehitetään yhteistoimintaa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Johanna Wuoristo, johtaja, puh, 050 557 6698 johanna@nonnalinna.fi

Nonna Group Oy potilasasiamies:

Katri Kaltto p. 050-5508661, katri.kaltto@nonnagroup.fi

Kansakoulunkatu 3, 00100 Helsinki

Sosiaaliasiamiehen tiedot:

Turun kaupunki: Sari Huusko p. (02) 2626 171 (ma-to 10-12), sosiaaliasiamies@turku.fi,
Yliopistonkatu 30, 20100 Turku

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Turun Kaupunki / Kuluttajaneuvonta, Yliopistonkatu 25 A, 20100 Turku. p. 02 330000 Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta (kilpailu- ja kuluttajavirasto) p. 029 505 3050 ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (1-4vkoa).

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1-4 viikkoa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta 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.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka vastaa asukkaan hoitosuunnitelman toteutumisesta sekä päivittämisestä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Henkilökunta työskentelee kuntouttavalla työtteellä, jotta edistetään asukkaan toimintakykyä. Henkilökunta kannustaa tekemiseen, motivoidaan, ohjataan arjessa ja annetaan aikaa omaan itsenäiseen tekemiseen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Nonna-talojen palvelulupaus ”365 päivää tapahtuu Nonna-talossa.” Tästä pidämme aina kiinni. Vain epidemian vuoksi yhteisötoiminta on tauolla, jos viranomainen määrää karanteenin talolla. Nonna-konseptissa jokainen asukas on ainutlaatuinen ja tärkeä. Nonna-

talolla tunnemme asukkaamme, jonka takia toimintamme parantaa, kehittää ja tukee häntä. Asukkaat voivat olla paras versio omasta itsestään ja hänellä on mahdollisuus olla oman elämänsä johtaja. Nonna-taloissa on laadittu viikko-ohjelma, joka on asukkaiden toiveiden näköinen. Virikeohjelmassa on viikotain sekä liikunnallisen ohjelma että ulkoilu. Kulttuuritapahtumia järjestetään asukkaiden toiveiden mukaan taloon sekä ulkuopilsia retkiä järjestetään omakustanteisesi asukkaille toiveiden mukaisesti.

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

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäin. Toimintakyvyn ja terveydentilan muutoksista tehdään aina kirjaukset Hilkkään ja tarvittaessa niistä tiedotetaan omaisia / läheisiä, lääkäri yms asiantuntijoita.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(Valtion ravitsemusneuvottelukunta\)](#)

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuolto on järjestetty alin Hankintana Café Axolta. Nonna Linnan ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee ravintola Amiraali. Ravintolatoimija vastaa siitä, että ruoka on ravitsemussuositusten mukaista, vaihtelevaa ja energiarikasta. Asukas voi itse päättää valmistaako itse omat ruokansa omassa asunnossaan vai haluaako käyttää talon ravintolapalveluita. Asukkaat saavat vaikuttaa esimerkiksi ruokalistaan, kahvilaatuun sekä leipävalikoimaan.

Nonna-taloissa ruokailu ja kahvihetket ovat yksi konseptimme peruspilareita. Panostamme viihtyisään ruokasaliin, toimivaan keittiöön ja ruuan laatuun sekä esteettisyyteen taloilamme. Tavoitteena on, että ikäihmiset saavat maukasta ja ravintorikasta sekä monipuolista ruokaa. Lähiruoka ja ruuan kotimaisuusaste on arvoissamme, niin vaadimme yhteistyökumppaneiltamme, että kotimaisuusaste on kaikessa ruuassamme yli 80 %. Nonna-talot tarjoilevat asukkaille elämyksellisen, terveellisen ja vastuullisesti suunnitellun ravintokokonaisuuden. Nonna-talojen ravintoloissa on asukkaille varattu oma ruoka-aika ja tarvittaessa paikka, joissa he voivat nauttia yhteisestä ateriahetkestä. Ravintolapalveluita kehitetään asukkaiden ja henkilökunnan kanssa sekä huomioidaan juhla- ja teemapäivät. Kaksi kertaa vuodessa on myös asukkaiden toiveruokaviikot. Aukkaat saavat vaikuttaa mitä kahvia juodaan ja perusleipävalikoimaan. Kaikki teemat ja juhlapäivät huomioidaan aterioissa, mutta myös kattauksessa sekä ruokasalin koristelussa.

Kesäkaudella kesäkuusta elokuuhun pyrimme päiväkahvit juomaan ulkona ja kerran viikossa on grilli kuumana.

Ravintolatoimijalta vaadimme myös, että he sitoutuvat Nonna Groupin arvoihin ja pyrkivät toiminnassaan ekologisuuteen. Palveluntuottaja sitoutuu vähentämään ruokahävikkiä ja tarjoamme ylijäänyttä ruokaa edullisesti asukkaillemme. Toiminnassamme vähennetään kertakäyttöastioiden määrää ja käytetään vain kestäviä vaihtoehtoja. Kertakäyttötuotteemme on täytettävä vähintään kaksi seuraavista ympäristövaatimuksista: uusiutuvuus, kompostoitavuus ja vastuullinen hankinta. Servetit on biohajoavia ja keittiöhenkilökunta lajittelee kaikki mahdolliset jätteet Nonna-talojen kierrätysohjeen mukaan.

Nonna-talojen ravintoloiden palvelutarjottimelle kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvit ja päivällinen.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erikoisruokavaliot toteutetaan lääkärin toteaman allergian pohjalta. Ruoat tehdään aina laktoosittomiksi ja tarvittaessa ilman gluteenia.

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

Osa asukkaista huolehtii omasta ravitsemuksesta täysin itsenäisesti omissa kodeissaan. Nonnan ravintolassa seuraamme asukkaiden ruoan saantia ja tarvittaessa autamme siinä.

Huomioimme nesteen saamista ja teemme tarvittaessa kirjaukset Hilkkaan. Nonna-talojen henkilökunta on koulutettu ikäihmisten tarpeisiin ja osaavat arvioida päivittäin havaintojen perusteella mahdollisia ravitsemukseen liittyviä muutoksia ja arvioida yhdessä sairaanhoitajan kanssa keinoja ravitsemuksen parantamiseksi ja turvaamiseksi. Painonseuranta sekä MNA tarvittaessa ovat käytössä. Tarvittaessa voidaan konsultoida hyvinvointialueen ravitsemusterapeuttia.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaus tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Hygienia- ja puhtaus tasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaan yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat ohjaavat Nonna-talon arkea, joihin kuuluvat infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Nonna-talon siivous ja vaatehuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja puhtaus tason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Hygienia- ja puhtaus tasoihin liittyvissä ohjeissa tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Hygienia- ja puhtaus vastuu henkilö on vastaava sairaanhoitaja ja joka osallistuu alueellisiin hygienia- ja puhtaus koulutuksiin.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asukkaat voivat siivota oman asuntonsa omatoimisesti tai ostaa sen palveluna.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivouspalvelut tuottaa Eliot Siivouspalvelut Oy, joka laatii talon siivoussuunnitelma, sekä pesuaineiden ja kemikaalien käyttöturvallisuustiedotekansion sekä toimittaa ne talon johtajalle ja SOTE johtajalle.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaat voivat pestä oman pyykkinsä omatoimisesti tai ostaa sen kotipalveluna Nonna Linnasta. Palveluseteliasiakkaille kuuluu tarvittaessa pyykinpesu palvelusetelien kautta. Nonna Linnassa on pyykkitupa asukkaiden käytössä. Talon pyykkihuolto ostetaan alihankintaja Comforta oy:ltä.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilökunta perehdytetään puhtaanapidon sekä ruokahuoltoon alihankkijoiden toimesta. Vaatehuollon osalta perehdytyksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja sekä talon johtaja.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan sekä vastaavan sairaanhoitajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen, puh. 050 382 6195, jani@nonnalinna.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsihygienia ja tavanomaiset varotoimet ovat parhaita keinoja ehkäistä hoitoon liittyviä infektioita ja torjua resistenttien mikrobien leviämistä. Nonna-taloissa noudatetaan yhteisiä hygieniaohjeita, kuten tavanomaiset varotoimet, suojakäsineiden käyttö, käsihygieniaohje, eritetahradesinfektio-ohje, hygieniakäytännöt, koronaan liittyvät ohjeet, epidemian tunnistaminen ja hallinta. Jokainen työntekijä suorittaa Skhole oppimisalustalla käsihygieniakoulutuksen, mikäli se ei ole työntekijän opintoihin kuulunut.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Nonna-taloissa on laadittu toimintaohjeet näiden varalle. sekä hoivakäynneillä päivittäin sekä yhteisissä terveyspäivissä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllisen kotihoidon asukkaat:

Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jatkuva seuranta ja reagointi päivittäisillä kotikäynneillä. Tarvittaessa sairaanhoitajan vastaanotto. Sairaanhoitajan säännönmukainen kontakti hoitavaan lääkäriin sekä tiivis omaisyhteistyö.

Muut asukkaat: Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkailla mahdollisuus sairaanhoitajan vastaanotolle sekä sairaanhoitaja voi tarvittaessa auttaa asukkaita lääkäripalvelujen hankkimisessa ja varaamisessa. Mahdollisuus osallistua Nonna Linnan terveyspäiviin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, lähihoitajat ja vastavaa sairaanhoitajat sekä talon johtaja.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vuosittain vuosikellon mukaisesti maaliskuussa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Vastaava sairaanhoitaja yhdessä yksikön vastaavan lääkärin kanssa.

Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Nonna-taloissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lue lisää:

[Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Nonna-taloissa tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen, kotihoiton sekä terveyskeskusten ja sairaaloiden kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Nonna-talot ovat uusia vastavalmistuneita ja puutteet /huomiot menevät 1 vuonna takuuseen. Nonna Group on valinnut valtakunnalliseksi kumppaniksi Lassila & Tikanojan ja he

Granlund Manager huoltokirjan mukaan huolehtivat kiinteistöhuollosta. Seuraamme ja havainnoimme mm. lämpötilaa, ilmanvaihtoa, valaistuksien riittävyyttä yhdessä henkilöstön ja asukkaiden ja Lassila & Tikanojan talonmiehen kanssa. Sote-talonmies käy Nonna Linnassa säännöllisesti kaksi kertaa viikossa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä palo- ja pelastussuunnitelman, poistumisturvallisuussuunnitelman. Paloviranomaisten johdolla pidetään vuosittain alkusammutuskoulutusta. Hoitohenkilökunnalla on käytössä yksintyöskentely ranneke. Nonna-taloilla on vartiointipalvelut Securitas Oy:n kautta.

Henkilöstö

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

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

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Nonna Linnassa työskentelee tällä hetkellä arkisin ma-pe viikkovapaat huomioiden kolme lähihoitajaa, vastaava sairaanhoitaja sekä talon johtaja sekä tarvittaessa hoiva-avustaja. Viikonloppuisin ja pyhinä työskentelee kaksi lähihoitajaa sekä tarvittaessa hoiva-avustaja lähihoitajan työparina. Keittiössä työskentelee yksi keittiötyöntekijä. Toiminnan kasvaessa myös henkilökuntamäärä kasvaa hoivan tarpeen mukaan.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuorosuunnittelun avulla huolehditaan ja tarkkaillaan henkilöstövoimavarojen riittävyttä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan toiminnan ja asukkaiden määrittelemät tarpeet. Kotihoidossa henkilöstön riittävyttä arvioidaan myönnettyjen ja tuotettujen palvelusetelituntien suhteessa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Ennalta tiedettyihin poissaoloihin hankitaan sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin pyritään saamaan aina sijainen hyödyntäen Nonna-talon omaa sijaislistaa. Nonna-taloilla on omat sijaislistat, joita ylläpidetään jatkuvasti. Näin varmistetaan pätevän ja Nonna-talolle tutun sijaistyövoiman saatavuus. Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstöresurssien käytöstä vastaa talon johtaja ja johtaja sijaistaa lomien ja poissaolojen ajan sekä tarpeen vaatiessa vastaava sairaanhoitaja.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Talon johtajan työaika on varattuna hallinnollisiin tehtäviin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kielitaito varmistetaan haastattelun yhteydessä. Lisäksi Riittävän kielitaidon voi osoittaa seuraavasti:

Valtionhallinnon kielitutkinto tai yleinen kielitutkinto. Valtionhallinnon kielitutkinnosta vaaditaan vähintään tyydyttävä taitotaso kaikilta osa-alueilta. Yleisestä kielitutkinnosta vaaditaan vähintään keskitason tutkinto (tasot 3-4) siten, että kaikki osa-alueet ovat vähintään 3.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Noudatamme henkilöstön rekrytointia ohjaavaa työlainsäädäntöä ja yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta (pl.johtaja), joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asukkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Vakituisten henkilötön vaatimukset ovat soveltuva tutkinto, voimassa olevat tartuntatautilain mukaiset rokotukset, hygieniapassi ja lähi- ja sairaanhoitajilla voimassa olevat lääkeluvat. Alueyhtiöiden johtajat tarkastavat Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä hakijan voimassa olevan ammattioikeuden. Tämän lisäksi hakijat haastatellaan, tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset, sekä kuullaan suosittelijoita. Koska asukkaina ei ole alle 18- vuotiaita lapsia emme voi vaatia työntekijöiltä rikosrekisteriotteen toimittamista.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Nonna Linnassa työskennellään asukkaiden kodeissa, joten rekrytoinnin yhteydessä pyritään huomioimaan mahdollisen työntekijän soveltuvuus haastatteluun, tarkistamalla tutkinto- ja työtodistukset ja oikeus toimia ammatissa. Jokaiselta työntekijältä pyydetään rekrytointiprosessissa suosittelijan tiedot ja suosittelija kontaktoidaan puhelimitse.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

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. Eriyksen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Nonna Linnassa on käytössä johtajan kehittämä Lääkekävely -perehdytys lääkeosaamisen varmistamiseen, joka toteutuu kaksi kertaa vuodessa. Lääkekävelystä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Jokaisella työntekijällä on käytössä Skhole-tunnukset, jossa työntekijä voi myös kouluttautua omaehtoisesti

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä yritykseen, kiinteistöön, asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan huolehditaan kirjallisen perehdytysuunnitelman avulla. Perehdytyksen apuna käytetään myös kirjallisia ohjeita, jotka löytyvät sähköisestä järjestelmästä ja tulostettuina versioina perehdytyskansioista. Nonna-talon omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma toimivat osana perehdytysmateriaalia. Jokaiselle ammattiryhmälle on myös laadittu työnkuva, joka käydään läpi työsuopimuksen teon yhteydessä ja vahvistetaan allekirjoituksin.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Jokaiselle vuodelle laaditaan yksikkökohtainen koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelmaan sisältyvät koulutukset määrittyvät edellisvuoden kehityskeskusteluista esiin nousseista tarpeista ja työntekijöiden kiinnostusten kohteista. Lisäksi täydennyskoulutustarvetta määrittelee asukkaista lähtevät tarpeet, joita voi olla esimerkiksi haavanhoito, lääkehoito.

Koulutukset tukevat ammatillista kehittymistä ja osaamista. Koulutukset voivat olla Nonna Groupin sisäisiä koulutuksia tai ulkopuolisen tahon järjestämiä. Talon johtaja raportoi koulutussuunnitelmista ja toteutuneista koulutuksista sekä arvioi koulutusten vaikuttavuutta työyhteisössä. Johtajien ja vastaavien sairaanhoitajien kanssa lääkehoitoa ja omavalvontaa käydään läpi säännöllisesti yhteispalavereissa. .

Henkilöstön työhyvinvointiin ja viihtyvyyteen kiinnitetään erityisesti huomiota ja jokainen työntekijä pääsee vaikuttamaan omaan työhönsä. Lisäksi johtajuutta tuetaan tiiviillä yhteistyöllä SOTE-johtajan sekä muiden Nonna-talojen johtajien kanssa.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa

Tilojen käytön periaatteet

Nonna-talojen yhteisötilat sisältyvät vuokriin ja ovat kaikkien asukkaiden vapaassa käytössä. Asunnot ovat asukkaiden omia vuokra-asuntoja.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Videovalvonta- ja vartiointipalvelut: Securitas Oy. Nonna-talon ulko-ovet ovat päivisin avoimet klo 8.00-17.00. Öisin ne ovat lukossa, mutta aukeavat sisäpuolelta ilman avainta. Talon yleis- ja yhteistiloissa on Securitaksen tallentava ja oppiva virtuaalinen älyvideovalvonta. Lääkehuoneen ovella on kameravalvonta. Kameran tallentavat ja Securitas, talon johtaja, sekä sotejohtaja voivat tarvittaessa katsoa tallenteet tai pyytää niitä Securitakselta. Lääkehuoneeseen on kulunvalvonta ja avaimia lääkehuoneeseen ei saa, kun vain lääkehoitoon koulutettu lääkeluvan saanut lähi- tai sairaanhoitaja. Älyvideovalvonnan suorittaman hälytyksen tultua vartiointifirma suorittaa kamerakatselmuksen ja käy tarvittaessa suorittamassa tarkastuksen talon ympärillä ja yhteisissä tiloissa. Talon asukkaiden asuntoihin he eivät saa ilman erillistä lupaa mennä.

Talon henkilökunta työskentelee kello 7.00-20.00 Nonna Linnassa. Iltavuorossa sekä viikonloppuisin on yksi hoitaja hoidon työvuorossa sekä keittiötyöntekijä. Tätä varten Nonnataloissa halutaan varmistaa henkilöturvallisuus ja Securitakselta on tilattu yksintyöskentely hälytysranneke. Vaara- tai uhkatilanteissa hoitaja saa hälytettyä nopeasti apua vartioilta ja saa myös puheyhteyden rannekkeen avulla kuvatakseni tilannetta. Mikäli hoitaja ei pysty tekemään hälytystä esimerkiksi tajuttomuuden takia, niin hälytys lähtee automaattisesti Securitaksen hälytyskeskukseen ja vartija tulee aina paikalle.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin minkälaisia teknologisia turvaratkaisuja asukas tarvitsee.

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

AddSecure Smart Caren toimittamat turvalaitteet (turvapuhelimet, paikantavat rannekkeet) ovat etävalvonnan piirissä. AddSecure Smart Caren turvapuhelinkeskus on sertifioitu (SFS-EN ISO 9001:2015 SFS-EN 50518:2019 / Kat. II) ja kahdennettu hälytyskeskus, joka on varustettu varavirtajärjestelmillä ja varavastauslokaatiolla. AddSecure Smart Caren kumppani vastaa alueella fyysisistä laiteasennuksista, käytönopastuksesta ja

huolloista. Lisäksi tilaajan kanssa on sovittu käytäntö nopean vasteajan vaihtolaitteista, jotka pidetään tilaajan tiloissa valmiudessa. Turvahälyttimeen vastaamisen vaste on Varhan vaatimusten mukainen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Add Secure Oy Jesse Jukuri puh. 050 3386622, jesse.jukuri@addsecure.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Palveluasumisessa asuvat ikäihmiset rinnastetaan kotona asuviin ja he saavat hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta apuvälineitä yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuvat.

Omaiset ja henkilökunta vastaavat siitä, että asukkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarkoitetut hoitotarvikkeet maksutta kotikunnan hoitotarvikejakelusta samoin perustein, kun kotona asuvat (Terveystieteiden lain (1326/2010 §24)).

Henkilökunta arvioi arjessa hoitotarvike- ja hoitovälinetarvetta ja huolehtii, että tarvittavat hoitotarvikkeet ja -välineet tulevat hankittua. Nonna taloissa on hankintayhteiskumppani Haltija, Pamark sekä Wulff Oy. Haltijalla on valtakunnallinen huoltopalvelu. Kuntien antamat apuvälineet asukkaille viedään apuvälinelainaamoon huollettavaksi.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vastaava sairaanhoitaja vastaa ja hankintayhteistyökumppanille tehdään asianmukaiset ilmoitukset.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaava sairaanhoitaja Jani Koskinen, jani@nonnalinna.fi puh. 050 382 6195

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilökuntaa ja opiskelijoita tiedotetaan/koulutetaan tietosuoja-asioihin jo perehdytyksessä. Lisäksi asioita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan viikkopalaverissa. Asiaa

seurataan myös omavalvonnalla mm. vastaavan sairaanhoitajan ja talon johtaja seuraavat kirjaamisen laatua. Perehdytyksessä käytetään apuna kirjallisia ohjeita sekä tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Koulutussuunnittelussa otetaan huomioon tietosuoja ja -turva koulutukset. Nonna Groupin rekisteriseloste ja tietosuojaseloste tulee olemaan julkisesti nähtävillä talojen ilmoitustauluilla

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Mobiili-Hilkka on käytössä ja kirjaaminen tapahtuu asukkaan luona yhdessä asukkaan kanssa. Henkilökunta on perehdytetty ja kirjaamisen laatua seurataan vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asukkaiden tiedot kirjataan Hilkka asiakastietojärjestelmään. Jokaiselle työntekijälle annetaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana Hilkkaan. Asukastietoihin pääsee käsiksi vain työkoneelta ja mobiilisti työpuhelimista. Asukkaiden henkilö- ja terveystietoja pääsee katsomaan vain tunnukset omaava työntekijä, jolla on työnsä puolesta tarve tietoihin. Hilkka kerää lokitietoja kuka tekee mitä ja milloin. Henkilökuntaa muistutetaan salassapitosäännösten noudattamisesta ja kirjaamisen tärkeydestä sekä asukkaan, että myös työntekijän oman oikeusturvan kannalta. Nonna Group on laatinut rekisteri- ja tietosuojaselosteen henkilötietojen keräämisestä ja säilyttämisestä. Jokainen työntekijä on veloitettu suorittamaan Skhole-oppimisalustalla tietosuojakoulutuksen.

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

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan huolehditaan kirjallisen perehdytysuunnitelman avulla. Sama koskee myös pitkään töistä poissaolleita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Nonna-talojen tietosuojavastaava on Kaarina Limingoja / Citrus Oy, tietosuoja@nonnagroup.fi , 040 548 7058

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

Lue lisää:
Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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 velvoitteiden 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: Turussa 3.7.2023

Allekirjoitus

Jhanna Wuoristo

Liite 1

Arvoisa Nonna-talon palveluita käyttävä asiakas,

Tavoitteemme on pitää palvelumme hoito- ja kohtelun taso korkeana. Mikäli Teitä on kohdeltu epäasiallisesti tai ette ole hoitoonne/palveluunne tyytyväinen, Teillä on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus.

Vastaamme muistutukseenne kirjallisesti, eikä muistutuksesta koidu seuraamuksia muistutuksen tekijälle tai potilaalle (muistutusasiakirjat säilytetään erillään potilasasiakirjoista). Käyty kirjeenvaihto on täysin luottamuksellista. Pyrimme vastaamaan muistutukseen viivytyksettä, kuitenkin yhden kuukauden kuluessa.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

- Mikäli muistutus tehdään valtakirjalla tai muistutuksen tekijä on henkilön virallinen edunvalvoja tai kuolinpesän edustaja, toimitetaan vastaus muistutuksen tekijälle.
- Mikäli muistutus tehdään toisen henkilön puolesta ilman valtuutusta, toimitetaan vastaus henkilölle, jota muistutus koskee.

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 § ja Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 10 §). Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua valvontaviranomaisille (esim. aluehallintovirastolle).

*Postitse toimitettavan lomakkeen tulee olla päivätty ja allekirjoitettu. Voit lähettää pyynnön suoraan Nonna-talon johtajalle myös sähköpostitse.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus

(laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 23 § ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785, 10 §)

Ohjeet muistutuksen tekemiseen sivulla 3.	
Asiakkaan nimi	Henkilötunnus
Asiakkaan osoite, postinumero ja -toimipaikka	Puhelinnumero
Puolesta asiointi: Asiakkaan edunvalvoja, nimi, osoite ja puhelinnumero Muu puolesta asiointi, nimi, osoite ja puhelinnumero	
Toimipiste, jota muistutus koskee <input type="checkbox"/> Nonna Napapiiri Rovaniemi <input type="checkbox"/> Nonna Linna Turku <input type="checkbox"/> Nonna Kallavesi Kuopio <input type="checkbox"/> Nonna Lumina Oulu	
Nonna Napapiiri Riistatie 3 B 96100 Rovaniemi marjo.paloniemi@nonnanapapiiri.fi Nonna Linna Fleminginkatu 9 C 20100 Turku johanna.wuoristo@nonnalinna.fi Nonna Kallavesi Aallonmurtajankatu 3 A 70500 Kuopio minna.okkonen@nonnakallavesi.fi Nonna Lumina Kauppurienkatu 23 90100 Oulu nimi@nonnalumina.fi	
Muistutuksen aihe <input type="checkbox"/> hoito-, palvelu- tai menettelytapavirhettä koskeva <input type="checkbox"/> epäasiallista käytöstä tai kohtelua koskeva <input type="checkbox"/> salassapitosäännösten noudattamista koskevalääkkeiden määräämistä koskeva <input type="checkbox"/> todistuksia ja lausuntoja koskevatiedonsaantia koskeva <input type="checkbox"/> asiakas- tai potilasasiakirjamerkintöjä koskevahoitoon/palveluun pääsyä koskevamuus asia, mikä:	

Tapahtuneen kuvaus (tarvittaessa erillisellä liitteellä)	
Toimenpiteet, joihin muistutuksen tekijä haluaa sosiaalihuollon tai terveydenhuollon yksikön ryhtyvän tai miten olisi pitänyt toimia, että palvelumme olisi ollut parempaa?	
Suostun, että muistutuksen vastauksesta saa toimittaa kopion potilasasiamiehelle	
Päivämäärä, allekirjoitus ja nimenselvennys*	
Lomakkeen lähetysosoite:	Saapunut (vastaanot-taja täyttää)

MUISTUTUSMENETTETYO HJEET ASIAKKAALLE

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai oman kotikaupungin johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voit arvittaessa tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen- Muistutus tulee tehdä kirjallisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Nonna Linnan johtaja Johanna Wuoristo

p. 050-5576698

Fleminginkatu 9, 20100 Turku

johanna@nonnalinna.fi

ja/tai asiakkaan kotikunnan johtava viranhaltija

Turku : vanhuspalveluiden palvelualuejohtaja Sari Ahonen,

sari.ahonen@turku.fi, p.050 5532447

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaaliamies on puolueeton ja riippumaton. Hän ei tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies eivastaa mm. KELAn, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan taiedunvalvonnan palveluista.

Turun kaupunki: Sari Huusko p. (02) 2626 171 (ma-to 10-12) sosiaaliamies@turku.fi, yliopistonkatu 30, 20100 Turku

Kuluttajaneuvojan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvojalta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, sekä antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa (vain kuluttajan aloitteesta).

Turun Kaupunki / Kuluttajaneuvonta, yliopistonkatu 25 A, 20100 Turku. p. 02 330000

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta (kilpailu- ja kuluttajavirasto) p. 029 505 3050 ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.