



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

LEHMUSTUPA



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA LEHMUSTUPA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	31



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy Y-tunnus 0307082-1

Kunnan nimi Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Lehmustupa

Katuosoite Alppikatu 2 F

Postinumero 00530 Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut, Alle 65-vuotiaat monisairaat, tehostettu palveluasuminen,

20 paikkaa

Esihenkilö Tarja Latvanen

Puhelin 050 395 5973 Sähköposti tarja.latvanen@hoiva.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 30.8.2000

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Securitas, Alltime, Are, Sodexo, Comforta Oy, L&T

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Henkilöstö seuraa palveluiden laatua osana päivittäistä työtä ja raportoi havaitsemistaan puutteista esimiehelleen. Yksikönjohtajat ja vastuutyöntekijät tapaavat alihankkijoiden edustajia säännöllisissä yhteistyöpalavereissa, joissa laaditaan suunnitelmat palvelun ja yhteistyön laadun varmistukselle sekä yhteistyön sujuvuudelle.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa

x Kyllä Ei



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n toiminnan lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Toimintamme perustuu asiakkaan, henkilökunnan ja yhteisön muiden toimijoiden luottamuksen rakentamiseen. Korostamme kodikkuutta, turvallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yksilöllistä hoitoa, huolenpitoa ja tukea. Haluamme olla kannattavasti kasvava kokonaisvaltaisten asumis-, päihde ja hoivapalveluiden tarjoaja ja kehittäjä pääkaupunkiseudulla ja lähialueilla.

Arvot

Helsingin Diakonissalaitos on vaikeiden yhteiskunnallisten ongelmien asiantuntija ja alan suunnannäyttäjä, jolla on vahva sosiaalinen omatunto. Jo 150 vuoden ajan Helsingin Diakonissalaitos on ollut luomassa uusia ratkaisuja niillä yhteiskunnan alueilla, joilla ihmiset syystä tai toisesta uhkaavat jäädä palvelujen ulkopuolelle. Helsingin Diakonissalaitos on vahvasti arvoista ponnistava organisaatio. Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy on osa Helsingin Diakonissalaitoksen yhteiskunnallista konsernia.

Kristillinen lähimmäisenrakkaus

- Perustamme palvelutyömme rajoja ylittävään kristilliseen lähimmäisenrakkauteen.

Ihmisarvo

- Puolustamme jokaisen ihmisen luovuttamatonta ihmisarvoa.
- Edistämme heikoimmassa asemassa olevien ihmisoikeuksia.
- Luomme mahdollisuuksia inhimillisesti arvokkaaseen elämään.

Uudistaminen

- Innovoimme, kiritämme yhteiskuntaa ympärillämme muuttumaan ja saamme aikaan taivoitteellista muutosta.

Nämä arvot tarkoittavat toiminnassa sitä, että

- Olemme rohkeita ja suvaitsevaisia, asiantuntevia ja uudistuvia
- Rakennamme toivoa ja luottamusta.
- Arvostamme omaa historiaamme.

Lehmustuvan toimintaperiaatteet

Lehmustuvassa jokainen asukas saa elää oman näköistänsä elämää ja tulla kohdatuksi yhteisön arvostettuna jäsenenä. Asukkailta ei edellytetä elämäntapamuutosta; monilla heistä on päihdeongelma ja he edelleen asuessaan Lehmustuvassa käyttävät päihteitä. Työntekijät ovat rakentavan vuorovaikutuksen ammattilaisia, jotka näkevät asukkaan voimavarat fyysisestä



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

vajaakuntoisuudesta, persoonallisuushäiriöistä tai päihteidenkäytöstä huolimatta. Positiivinen ja kunnioittava asenne vaikeissakin tilanteissa lisää luottamusta henkilökunnan ja asukkaiden välillä. Arkeen on luotu rakenteita, jotka tukevat asukkaiden toimijuutta ja sitä kautta päihteettömyyttä ja hyvää elämää

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA - Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Helsingin Diakonissalaitoksella on pitkä ja edistyksellinen historia riskienhallinnan, turvallisuuden sekä työsuojelun kehittämisessä. Riskienhallinta ja turvallisuustyö tähtäävät turvalliseen ja viihtyisään työ- ja asiointiympäristöön, tiedon, ympäristön ja omaisuuden suojelemiseen sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen. Näiden asioiden toteuttaminen on osa jokaisen arkityötä. Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on luoda riittävät toimintaedellytykset turvallisuustoiminnalle sekä ohjata ja valvoa sen toteutumista. Turvallisuuden tärkeimpiä tekijöitä on henkilökunnan ammattitaito, turvallisuusosaaminen, sekä hyvät vuorovaikutustaidot ja asiakkaiden tuntemus.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Yksikön henkilöstö kirjaa asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyviä haittatapahtumia ja läheltä piti -tapahtumia HaiPro-järjestelmään. Yksikönjohtaja ja turvallisuusohjaaja käsittelevät tapahtumat yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnittelevat korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Näin pyritään vähentämään vaaratilanteiden toteutumista. HaiPro-ilmoitusten kirjaaminen ja käsittely on tärkeä osa riskienhallintaa ja riskien ennakointia. HaiPro-järjestelmän tuottaman tiedon avulla on tarkoitus tunnistaa tapahtumiin vaikuttaneet juurisyyt. Syiden analysoinnin perusteella suoritetaan yhdessä kehittämistoimenpiteitä. HaiPron käsittelyt kirjataan yksikön palaverimuistioihin. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus seurata palaverissa käsiteltyjä asioita.

Yksikönjohtaja käy turvallisuusasiat säännöllisesti läpi palvelualuejohtajan kanssa. Palvelualuejohtaja raportoi poikkeamat edelleen liiketoimintajohtajalle. Näin varmistetaan, että yrityksen johdolla on ajantasaisesti riittävästi tietoa toimintayksiköiden turvallisuuden ja laadun tilasta.

Vakavissa tilanteissa työntekijän tulee tiedottaa yksikönjohtajaa välittömästi. Yksikönjohtaja arvioi tilanteen vakavuuden ja järjestää välittömän tuen ja informoinnin asianomaisille. Vakavasta väkivaltatilanteesta ilmoitetaan poliisille. Yksikönjohtaja ilmoittaa viipymättä palvelun tilaajille vakavat uhka- ja vaaratilanteet. Työnantajan on ilmoitettava työsuojeluviranomaiselle kuoleman tai vakavan vamman aiheuttaneesta työtapaturmasta, jonka johdosta on tehtävä poliisitutkinta. Kriisitilanteisiin ja siihen liittyvään viestintään Diakonissalaitoksen Hoivalla on olemassa erillinen ohje. Lisäksi käytössä on työterveyshuollon järjestämät defusing/debriefing -menetelmät kriisityöhön.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinta on työtä yrityksen toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Riskienhallinnalla tarkoitetaan kaikkea yrityksessä tehtävää toimintaa riskien ja niistä aiheutuvien vahinkojen vähentämiseksi. Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja, ja työhön osallistuu jokainen työntekijä omassa roolissaan. Hyvä riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä.

- Tunnistamme ja arvioimme tavoitteisiimme liittyvät keskeiset riskit ja mahdollisuudet.
- Varmistamme, että vastaamme asiakkaiden, kumppaniemme ja yhteiskunnan tarpeisiin tavoitteidemme mukaisesti.

Työn vaaroja ja riskejä arvioidaan LähiTapiolan RISKIT- palvelulla ja Organisatorisia riskejä Granite-riskien arvioinnilla.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Yksikönjohtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsitteilylle. Riskienhallinta vaatii 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. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Diakonissalaitoksen Hoiva oy:n organisatiotason riskienhallintaa ohjaavat toimintaohjeet löytyvät intrasta. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään riskienhallinnan ohjeistuksiin. Uusista ohjeista ja toimintatavoista informoidaan intrassa sekä yksiköiden työpalaverissa. Lehmustuvassa toimii nimetty turvallisuusohjaaja, joka osallistuu oman palvelualueensa turvallisuuskokouksiin. Turvallisuusohjaajalla on perehdyttämisvastuu tiimensä ja yhteisönsä turvallisuusasioista.

Konsernilla on riskienhallintapolitiikka. Sitä täydentää alla oleva lista, josta ilmenee kenellä on vastuu tietyn alueen riskien seurannasta, arvioinnista (esim. asiakas-, henkilöstö- ja kiinteistöturvallisuus) sekä etenkin hallintatoimien edistämisestä ja toteutuksen seurannasta.

Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n riskienhallinnan vastuut

- Henkilöasiakkaisiin liittyvät riskit: palvelualuejohtaja Johanna Arppe



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

- Tilaaja-asiakkaisiin ja yksityismyyntiin liittyvät riskit: asiakkuusjohtaja Heli Alkila
- Lääke- ja laiteriskit, potilasturvallisuus: palvelualuejohtaja Johanna Arppe yhdessä vastuulääkäri Kati Juvan kanssa
- Talousriskit: palvelualuejohtaja Johanna Arppe ja controller Tanja Halonen
- Henkilöstöriskit: palvelualuejohtaja Johanna Arppe ja HR-kumppani Sari Orjatsalo
- Maine- ja viestintäriskit: liiketoimintajohtaja Ella Suojalehto ja nimetty viestintäpäällikkö
- Tietosuojariskit: palvelualuejohtaja Johanna Arppe ja asiakkuussuunnittelija Kimmo Hannus
- Kiinteistöihin ja tiloihin liittyvät riskit: palvelualuejohtaja Johanna Arppe omien yksiköiden osalta ja isännöitsijä Satu Sainio

Riskienhallinta-asioita käsitellään Hoivan johtoryhmän kokouksessa vähintään 2 kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin.

Riskien tunnistaminen

Riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti. Riskienhallinta on osa laadunvalvontaamme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Henkilöstön osaamista vahvistetaan ja toimintaa ohjataan turvallisiin toimintakäytäntöihin ja riskitilanteiden ennalta arviointiin ja ehkäisemiseen.

Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennalta tunnistamiseksi tehdään:

- vuosittaiset riskikartoitukset, jotka organisoii yksikönjohtaja ja turvallisuusohjaaja HaiPro-järjestelmään.
- palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys. Suunnitelmat tarkistetaan lain sääntämin väliajoin Turvallisuuden vuosikellon mukaisesti.
- työpaikkaselvitykset systemaattisen työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti.
- työsuojelutarkastukset tarvittaessa.

Varautuminen

- Kriisi- tai poikkeustilanteita varten on luotu omat ohjeet ja toimintatavat. Tarvittaessa kutsutaan koolle konsernin valmiustyöryhmä. Poikkeustilanteissa annetaan täsmennettyä ohjeistusta mm. henkilöstöresurssien riittävyyden turvaamisesta, suojarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista ja lokikirjanpidosta.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat

Vaara- ja uhkatilanteista täytetään aina Haipro -ilmoitus, joka lähetetään yksikönjohtajalle ja turvallisuusohjaajalle jatkotäytettäväksi toimenpiteitä varten. Ilmoitus välitetään tarvittaessa myös työsuojeluvaltuutetulle ja -päällikölle sekä linjaorganisaatiossa palvelualuejohtajalle. Kaikki Haipro -lomakkeen täyttämiseen aiheen antaneet tilanteet käydään läpi työyhteisössä ja tarvittaessa myös muilla foorumeilla. Asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa käydään heitä koskettavat vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteet läpi mahdollisimman pian ja avoimesti. Yksikönjohtaja varmistaa, että tapahtuma on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä pohdittu. Ohjeet Intrassa.

Tapahtuman luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Turvallisuusviestintä pohjautuu Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämisestä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja Laura Niemi. Tiedon tulee kulkeutua aina päätösvaltaiselle vastuuhenkilölle asti. Sen tahon on korjattava puute tai puuttuva asiaan, jolla on siihen edellytykset. Konsernissa on käytössä Secapp -kriisiviestintäjärjestelmä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon, henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistyönä. Omaavonntasuunnitelman laadinnassa hyödynnetty myös konsernin tukipalveluiden asiantuntemusta.

Omaavonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Yksikönjohtaja Tarja Latvanen
Alppikatu 2, 00530 Helsinki
050 395 5973
tarja.latvanen@hoiva.fi

Lehmustuvan omaavonnan vastuuhenkilö on yksikönjohtaja, joka ohjaa henkilöstönsä toimintaa ja vastaa siitä, että omaavonntaa toteutetaan käytännössä sovittujen periaatteiden mukaisesti. Yksikönjohtaja huolehtii, että kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja käsitellään sovitusti, sekä vastaa kriittisten työvaiheiden raportoinnista organisaatiossa eteenpäin palvelualuejohtajalle.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Lisäksi on sovittu seuraavista erityisvastuista:

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:

- turvallisuus- ja työsuojelupäällikkö: Kiikka Sandberg; kiikka.sandberg@hdl.fi
- työsuojeluvaltuutettu: Arja Stenman-Salomäki; arja.salomaki-stenman@hoiva.fi; Keijo Hanka; keijo.hanka@hoiva.fi, Sofia Rosenblad; sofia.rosenblad@hoiva.fi
- luottamusmies: Jarkko Koivisto; jarkko.koivisto@rinnekoti.fi (TSN). Reijo Koskinen; reijo.koskinen@hdl.fi (TSN). Tellervo Forsberg; tellervo.forsberg@hoiva.fi (Talentia). Tarja lappalainen; tarja.lappalainen@hoiva.fi (JHL)
- potilasasiamies: Kimmo Hannus; kimmo.hannus@hoiva.fi
- tietosuojavastaava: Leenamaija Sippola; leenamaija.sippola@hdl.fi
- tietosuoja-asiantuntija: Reetta Vaahtolammi reetta.vaahtolammi@hdl.fi

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Osa laadunhallintaa on tarkistaa yksikön omaevalvontasuunnitelma vähintään kerran vuodessa ja varmistaa, että se on ohjeistuksen mukainen ja laadittu yhteisesti sovitulla tavalla. Omaevalvontaan tehtävät muutokset hyväksytetään palvelualuejohtajalla. Yksikönjohtaja vastaa omaevalvonnan toteutumisesta ja toiminnan vaatimusten mukaisuudesta.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asukkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikön ilmoitustaululla sekä yrityksen www-sivuilla (www.hoiva.fi)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asunto ensin- periaatteen mukainen asuminen rakentuu tuentarpeen arvioinnista sekä sen pohjalta tehdystä yksilöllisestä palvelusuunnitelmasta, jonka pohjalta toteutetaan matalan kynnyksen kuntoutusta. Asukkaan kotikunnan sosiaaliviraston kanssa osallistutaan tuentarpeen arviointiin osana asiakastyötä. Tärkein elementti tuen ja palvelujen tarpeen arvioinnissa on asukas itse. Asukasvalinnat tekee tilaajakunta yhteistyössä asumispalveluyksikön kanssa. Asukkaan muuttaessa yksikköön hänen kanssaan käydään yksityiskohtaisesti läpi yksikön toimintatavat.

Asiakkaalle nimetään omaohjaaja heti yksikköön muuttaessa. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu asukkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kokonaistilanteen kartoitus ja seuranta sekä näistä



DIAKONISSALAIKSEN

Hoiva

raportointi moniammatillisen tiimin jäsenille. Omaohjaaja huolehtii asukkaalle tarpeen mukaisten lakisääteisten etuuksien ja kuntoutuspalvelujen saamisen.

Palvelusuunnitelma tehdään arjessa pienin askelin ja asukas kirjaa itse omat tavoitteensa ja arvioi niiden toteutumista yhdessä henkilökunnan kanssa. Asukkaan ja henkilöstön suhde suunnitelmia tehtäessä on vuorovaikutuksellinen, jolloin saadaan esiin sekä asukkaan että henkilöstön näkökulma. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psykiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja asiakkaan elämästä elämänkaarihaastattelun avulla. Suunnitelmaan kirjataan konkreettiset hoidon tavoitteet, asukkaan toiveet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.

Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asukkaalle järjestetään mahdollisuus tutustua yksikköön yksikönjohtajan opastuksella.

Asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Palveluihin tulovaiheessa asukkaan kanssa käydään yhdessä läpi kunnan ohjeistus asumispalvelumaksun määräytymisestä. Palvelujen kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti ja sovitun ajan puitteissa ennen hinnanmuutosten voimaantuloa.

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikkoravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt tai kipu.

Omaohjaaja laatii asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan ja mahdollisesti hänen verkostonsa kanssa. Omaohjaaja huolehtii, että hoitohenkilökunta tuntee asukkaan hoitosuunnitelman sisällön ja tavoitteet.

Asiakkaan kohtelu

Yksikössämme asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia. Yksilöllisesti suunnitellun arjen tuen tarkoituksena on edistää asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.



DIAKONISSALAIKSEN

Hoiva

Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Henkilöstön on taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa antaessaan hänelle tukea. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Asiakkaan kotiin ei saa mennä ilman lupaa ja hänellä on oikeus päättää asunnossaan vierailevista ihmisistä. Asiakkaalla on mahdollisuus kutsua ystäviään ja läheisiään kotiinsa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti.

Palveluissa olevan henkilön itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tuetaan yksilöllisesti, jokaisen henkilön erilaiset tarpeet ja kyvyt huomioon ottaen. Itsemääräämisoikeutta vahvistavat toimintatavat kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelmasta ilmenevät toimintatavat henkilön itsenäisen päätöksenteon tukemiseksi, kuvaus osallisuuden ja osallistumisen varmistamiseksi, kommunikaatiomenetelmät, sekä muut keinot, joiden avulla palveluja toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmat päivitetään vähintään 3 kk:n välein. Henkilökunta on perehtynyt itsemääräämisoikeutta vahvistaviin työmenetelmiin ja soveltaa niitä omassa työssään.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asukkaat asuvat omissa kodeissaan ja asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan päivittäisten toimintojen toteuttamisessa: heräämis- ja nukkumisajat, ruokailut, harrastetoimintaan osallistuminen ym. Kun yksikön henkilökunta joutuu päättämään hoitotoimista asiakkaan puolesta, tehdään se asiakasta kunnioittaen. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa. Rajoitteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina hoitava lääkäri. Rajoitteiden käyttö kirjataan asiakkaan asiakastietoihin ja päätös on aina määräaikainen. Rajoitteiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Rauhallinen ilmapiiri ja kiireetön tunnelma vähentävät tarvetta liikkumista rajoittavien apuvälineiden käyttöön.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksentekotapa, menettelytavat, kirjaaminen ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraaminen

Vakavassa vaara- tai uhkatilanteessa yksikköön kutsutaan aina paikalle poliisit, jotka tarvittaessa poistavat uhkaavan asiakkaan yksiköstä. Vakavan väkivalta- / uhkatilanteen tapahtuessa asukkaan asumisen jatkumista yksikössä arvioidaan yhdessä asukkaan sekä sosiaalitoimen kanssa ja arvioidaan muita mahdollisia asumismuotoja. Asukkaalle on mahdollista antaa kirjallinen varoitus. Kaikki rajaukset tapahtuvat yksikönjohtajan ja palvelualuejohtajan harkinnalla ja ne kirjataan aina asukkaan erityistä huomattavaa -osioon asiakastietojärjestelmässä.

Rajaavia toimenpiteitä tehdään vain asukkaan tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden ollessa uhattuna. Rajoitteita tai pakotteita on välttämätöntä käyttää tilanteissa, joissa asiakas muodostaa konkreettisen uhan itselleen tai asukastovereilleen. Tilanteet voivat liittyä yksityisyyden, koskemattomuuden tai intimitettisuojan loukkaamiseen tai aggressiiviseen käytökseen. Pakotteiden/rajoitteiden käytöstä vastaa aina ulkopuolinen taho, esimerkiksi poliisi.

Menettelytapa, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun ja ilmoittaa siitä esimiehelleen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä omalle esihenkilölleen tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät intrasta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai palvelualuejohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutukset käsitellään ja niihin vastataan kirjallisesti kuukauden kuluessa.

Potilasasiain neuvoo Helsingin Diakonissalaitoksen asiakkaita sosiaalihuollon lainsäädäntöön ja potilaslainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista). Hän tiedottaa ja neuvoo asiakkaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa, on perehtynyt lakeihin, jotka koskevat asiakkaan oikeusturvaa, on puolueeton eikä osallistu muuhun asiakastyöhön, toimii sovittelijana, jos asiakkaan ja henkilökunnan välillä syntyy riitatilanteita ja avustaa asiakasta tekemään muistutuksen tai korvaushakemuksen, jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Muistutukseen vastaamisen menettelyohje ja lomake löytyvät intranetin sivuilta kohdasta potilasasiamies ja www.hdl.fi.

Kuluttajasuojaa koskeva informaatio

Yksikössä toimitaan kuluttajasuojaa koskevien toimintaperiaatteiden mukaisesti. Palvelusopimuksissa on ohjeistettu, miten toimitaan reklamaatiotilanteissa. Toimintayksikön ilmoitustaululla on potilasasiamiehen yhteystiedot.

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Helsingin Diakonissalaitoksen Hoiva Oy
Potilasasiamies
Asiakkuussuunnittelija Kimmo Hannus
Alppikatu 2, 00530 Helsinki
050 395 5600 kimmo.hannus@hoiva.fi

Kuluttajansuojalain piiriin kuuluvat palvelut
Palvelualuejohtaja Johanna Arppe, puh. 050 401 8719, johanna.arppe@hoiva.fi

Ostopalvelusopimukseen liittyvät muistutukset asiakkaan tulee osoittaa kotikunnan viranomaiselle.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa voi hän olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Neuvonta puh. 09 3104 3355 (ma–to klo 9.00–11.00)

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille [linkin](#) kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi.

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamiehet:

Sari Herlevi ja Teija Tanska

Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

1. Asiakkaan suora yhteydenotto hoitavaan henkilöön.
2. Yhteydenotto yksikönjohtajaan. Avoimella keskustelulla hoitoa /palvelua antaneen henkilön ja/ tai hänen esihenkilönsä kanssa usein selviää mahdolliset väärinkäsitykset sekä sen avulla voidaan korjata tapahtuneet virheet tai puutteet.
3. Yhteydenotto yksikönjohtajaan potilas- ja sosiaaliasiamiehen avulla.
4. Jos asumispalvelupaikassa käydyistä keskusteluista ei ole apua, asukas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen palvelualuejohtajalle. Potilas- ja sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa ja palvelualuejohtajan on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia työryhmän kanssa sekä vastattava muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa, noin 1-3 viikon sisällä. Tiedoksi aina palvelualuejohtajalle.
5. Kantelu Aviin (Aluehallintovirasto) ja /tai Valviraan (Sosiaali- ja terveysalan valvontavirasto).
6. Potilas- ja lääkevahingot PVK:lle (Potilasvakuutuskeskus).

Muistutukset käsitellään ja niihin puututaan välittömästi tarvittavin toimenpitein.

Asiakkaan osallisuus

Osallisuus merkitsee vaikuttamista ja osallistumista. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenänsä ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.

Lehmustuvassa jokainen asukas saa elää oman näköistänsä elämää ja tulee kohdatuksi yhteisön arvostettuna jäsenenä. Työntekijöillä on vahva osaaminen kuntouttavassa hoitotyössä ja positiivinen, johdonmukainen ja kunnioittava asenne vaikeissakin tilanteissa, mikä lisää luottamusta henkilökunnan ja asukkaiden välillä.

Arkeen on luotu rakenteita, jotka tukevat asukkaiden toimijuutta. Yhteisön asioista päättävät asukkaat ja henkilökunta yhdessä. Asukkaat ovat valinneet keskuudestaan puheenjohtajan, jonka tärkeä tehtävä on yhteisökokouksen kokoon kutsuminen ja johtaminen vähintään kaksi kertaa kuukaudessa. Yhteisökokoukseen osallistuvat asukkaat ja henkilökunta, mutta myös omaiset ja läheiset ovat tervetulleita. Yhteisökokouksissa sovitaan tulevista tapahtumista, annetaan puolin ja toisin palautetta ja mahdollistetaan yhteisön moniäänisyys. Asukkaiden edustaja on mukana, kun yhteisöön rekrytoidaan uutta henkilökuntaa ja asukkaat ovat mukana perehdyttämässä opiskelijat yhteisön arkeen. Henkilökunta kehittää omaa työtään ja ammattiosaamistaan kehittämissiltapäivissä.

Lehmustuvassa jokaisella asukkaalla on oma vastuuohjaaja. Asukas saa vaikuttaa siihen, kuka hänen vastuuohjaajanaan toimii. Vastuuohjaaja ja asukas tutustuvat toisiinsa. Vastuuohjaajan lämmin, kärsivällinen ja myönteinen vuorovaikutus asukkaan kanssa synnyttää luottamusta ja asukkaan yksilölliset tarpeet tulevat huomioiduiksi. Vastuuohjaaja huolehtii siitä, että asukkaan asunto on hänen toiveidensa ja avuntarpeensa mukainen.

Asukas on aina mukana, kun hänen asioistaan päätetään. Asukkaan toiveet hoitoaan koskien kirjataan hoitosuunnitelmaan. RAI-arvioinnit ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä ja



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

palvelusuunnitelmassa on keskeisenä asukkaan omat toiveet ja tavoitteet. Asukkaalla on itsellään kopio omasta palvelusuunnitelmastaan. Tasa-arvoisuus ja avoimuus näkyvät yhteisön arjessa.

Asukkaat osallistuvat kodin askareisiin voimavarojensa mukaan esim. pyyhkimällä pöytiä, lakaisemalla lattioita ja viemällä roskia. Lehmustuvassa on tärkeää, että jokaiselle asukkaalle löytyy oma, tuttu ja turvallinen rooli yhteisössä.

Lehmustuvassa asukkaiden harrastetoiminta tapahtuu klubeissa mahdollistaen, että jokaisella on päivittäin mielekästä ja mieluista toimintaa. Klubien sisällöt on suunniteltu asukkaiden mieltymysten mukaan: musiikkia, ruoanvalmistusta ja leivontaa, bingoa, liikuntaa, kuvataiteita, elokuvien katselua sekä askartelua ja huonekalujen kunnostusta. Lehmustuvassa juhlietaan merkkipäivät ja huomioidaan vuoden kierto. Kesällä on mahdollisuus lähteä yhteiselle kesäleirille. Asukkaan tilanteen mukaan, myös ulkomaanmatkoja voidaan tehdä.

Asiakkaiden nimetyt sosiaalityöntekijät vierailevat yksikössä säännöllisesti ja osallistuvat yhteistyöpalavereihin. Yksiköstä pidetään tiiviisti yhteyttä asukkaan sosiaalityöntekijöihin ja muihin verkostoihin. Asiakkaille laaditaan yksilölliset palvelusuunnitelmat, joita päivitetään säännöllisesti. Yksikönjohtajat ja ohjaajat tapaavat sosiaalitoimen edustajia säännöllisesti ja käsittelevät palvelun toteutumista.

Asiakastyön eettisiä periaatteita, asukkaiden asemaa ja oikeuksia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kehittämispäivissä, työnohjauksissa sekä koulutuksissa. Asukkaita kannustetaan aktiivisuuteen ja osallisuuteen, jotta asukkaiden näkökulmat sekä kokemukset palvelusta tulevat kuulluksi vielä enemmän. Palvelun laatua ja asukkaiden asemaa käsitellään ja kehitetään myös yhteisissä yhteisö- sekä kehittämispäivissä. Säätiön potilasasiamies käy yhteisöjen kehittämispäivissä kertomassa asukkaille heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan viedä havaittuja epäkohtia eteenpäin. Henkilöstöä koulutetaan ja informoidaan asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä teemoista.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti keräämällä asiakkailta, läheisiltä, palvelun ostajilta sekä yhteistyökumppaneilta palautetta asiakaskyselyllä. Asiakaspalautetta kerätään erilaisin keinoin, arjessa ja erilaisissa foorumeissa ja tapahtumien yhteydessä. Asukkaita otetaan mukaan erilaisiin kehittämistyöryhmiin asukasedustajina ja heidän asiantuntemustaan hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteiden käsittely yksikössä/palvelutoiminnassa

Kaikki palaute dokumentoidaan ja palaute käsitellään tiimikokouksessa sekä tarpeen mukaan muilla foorumeilla (esimiestiimi, johtoryhmä). Saadusta palautteesta tiedotetaan sopimusten mukaisesti palveluiden ostajia. Palautteiden käsittelyssä noudatetaan tietosuoja koskevia säädöksiä.



DIAKONISSALAIKSEN

Hoiva

Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta käytetään yksikön toiminnan kehittämisen lisäksi koko organisaation toiminnan kehittämiseen. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamiseen. Asiakaspalautteen luonne määrittelee mahdolliset toimenpiteet tai tehtävät muutokset toimintakäytännöissä.

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Yksittäisiä asiakaspalautteita ja asiakaspalautekohteja käsiteltäessä arvioidaan jatkuvasti myös asiakaspalautejärjestelmän muutostarpeita.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asukkaille tarjotaan tiivistä hoivaa ja huolenpitoa. Asukkaiden elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuetaan yksilöllisesti, asukkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asukkaita ohjataan ja tuetaan mm. terveydenhoidollisissa ja taloudellisissa asioissa, hakeutumisessa erilaisiin palveluihin sekä verkostojen rakentamisessa. Asukkaiden hoitoa ja hoivaa toteutetaan kunkin asukkaan tarpeiden pohjalta ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Myös päivittäiset toiminnot järjestetään niin, että ne tukisivat asukkaan toimintakykyä ja oman elämän halluunottoa.

Hoitotyötä toteutetaan osallisuutta tukevalla toimintatavalla. Asiakkaita kannustetaan ja aktivoidaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa) jotta asiakkaan elämänhallinta ja toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät.

Päivittäisen toiminnan järjestäminen

Päivittäisessä toiminnassa pyritään tukemaan asiakkaiden omannäköistä arkea. Harrastetoiminnan ja ulkoilumahdollisuuksien järjestämisen lähtökohtana ovat asiakkaiden tavat ja toiveet. Harrastetoiminnan ja ulkoilun yksilölliset tavoitteet ja seuranta kirjataan asiakastietoihin. Toiminnan toteuttamisessa on mukana myös vapaaehtoisia. Yksikössä vapaaehtoistoiminnasta vastaavat nimetyt vastuuyöntekijät.

Asiakkaiden päivittäisiä toimintoja tuetaan yksilöllisesti asiakkaan omien tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan esim. vapaaehtoistoimintaan, päihdekuntoutukseen, työtoimintaan sekä yhteiseen harraste- ja vapaa-ajantoimintaan.

Yksikössä henkilökunta tuo yhteistyössä vapaaehtoistyöntekijöiden, muiden järjestöjen, seurakuntien sekä alan opiskelijoiden kanssa vaihtelua asukkaidensa arkeen järjestämällä erilaisia ryhmiä, teema- ja retkipäiviä, merkkipäiviä, juhlapyhien viettoa, yhteislaulua ja muuta yhdessäoloa.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Asukkaiden on lisäksi mahdollista osallistua kesäleirille. Asiakkaat tuottavat kulttuuria, taidetta ja erilaista tekemistä sekä omatoimisesti että henkilöstön kanssa.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä

Asiakastyötä ja päivittäisiä toimintoja kehitetään kehittämispäivissä sekä viikoittain pidettävissä tiimipalaverissa. Asukkaita kannustetaan ja rohkaistaan aktiivisesti yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeisessä osassa palveluita. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoai-
neiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asukkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan palvelussa huomioon.

Asukkaita kannustetaan yhteisöruokailuun. Hoivakodissa ateriapäivä sisältää aamiaisen, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Tarvittaessa asukkaalle tarjotaan myös välipaloja. Ateriat on rytmitetty siten, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Ravitsemustilan seuranta toteutetaan kuukausittaisin painokontrollein ja MNA-arvioinnin avulla.

Ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvät käytännöt (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Lehmustuvan ruokapalveluiden tuottaja Sodexo oy. Ruoan omavalvonnasta vastaa ruokapalvelun tuottaja. Ruokalistat on suunniteltu ravitsemussuositukset huomioiden. Valvontavastuu on Lehmustuvan henkilöstöllä. Yksiköissä on nimetyt ravitsemusvastaavat, jotka yhdessä esimiesten kanssa tekevät yhteistyötä Sodexo oy:n ravintolapäällikön kanssa. Ruokahuollon vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtaja.

Tämän lisäksi Lehmustuvalla järjestetään asukkaiden toiveiden mukaisesti ruokaryhmiä esimerkiksi pitsaperjantai. Tällöin ruokalistat suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja tehdään ne monipuolisiksi ja terveellisiksi.

Hygieniaikäytännöt

Turvallinen, välittävä ja hygieeninen palvelusasuminen kuuluu kaikille sitä tarvitseville. Hyvä hygienia perustuu tavanomaisiin varotoimiin. Tavanomaisia varotoimia noudatetaan kaikissa töissä ja aina.

Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniaa sekä päivittää osaamistaan säännöllisesti. Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi toiminnassa noudatetaan aseptisia



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

työtapoja siinä määrin kuin se kotiympäristössä on mahdollista. Lehmustuvassa on käytössä käsihuuhteet ja tarvittavia suojavälineitä. Infektiotautien (leviämisen) ehkäisemiseksi on laadittu ohjeita. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä HUS-piirin ja/tai kunnan kanssa lisäohjeistuksen saamiseksi. Infektiotautien seuranta toteutetaan HUS-piirin ja/tai kunnan ohjeistuksen mukaan.

Lehmustuvan hygieniavastaava: Tia Oksanen ja Ines Karvinen

Hygieniavastaava osallistuu kunnan hygieniaverkoston kokouksiin. Infektiot ja toimenpiteet niiden hoitamiseksi kirjataan Lehmustuvassa systemaattisesti ja läpikäydään toimikunnan kokouksissa.

Lehmustuvassa on siivoussuunnitelma ja siivouksen omavalvonta. Lisäksi Hoivalla on menettelyohje infektioidentorjuntaan ja hyviä hoitokäytäntöjä varten. Menettelyohjeesta löytyy mm. infektioiden torjuntatoimet yksiköissä, torjuntatoimet tartuntojen ehkäisemiseksi ja yksiköiden hyvät hygieniakäytännöt sekä ohjeet rokotuksista.

Infektioidentorjunta ja hyvät hoitokäytännöt menettelyohjeessa otetaan huomioon tartuntatautilaki ja sen antamat velvoitteet seurata hoitoon liittyviä infektioita ja luetteloimaan altistuneet työntekijät. Henkilökuntaa koulutetaan Lehmustuvan puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Lisäksi aistinvaraista arviointia tehdään päivittäin.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi Lehmustuvalla on toimintaohjeet kiireetömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä asiakkaiden suun terveydenhoidon järjestämisestä. Yksikössä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Helsingin kaupungin ostopalvelupaikoilla olevat asiakkaat kuuluvat Terveystalon tuottaman lääkäripalvelun piiriin. Sairaanhoitaja ja lääkäri käyvät yhdessä läpi hoitoa tarvitsevat sopimuksen piiriin kuuluvat asiakkaat, lääkäri tapaa asiakkaan henkilökohtaisesti tarvittaessa. Puhelinkonsultaatio on mahdollinen. Muiden kuntien asukkaiden lääkäripalveluista sovitaan jokaisen kanssa erikseen. Laboratoriokokeet otetaan kotinäytteenottona, HUS-laboratorion ottamana tai käyden asukkaan kanssa yhdessä näytteenotossa.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen

Asukkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa, vuorossa olevat työntekijät vastaavat tarvittavan hoidon järjestämisestä viipymättä. Yksikössä otetaan yhteys omalääkäriin virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella kunnan osoittamaan päivystävään lääkäriin ja/tai soitetaan 112 sekä tehdään tarpeelliset ensiaputoimet.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Erikoissairaanhoidon käyttö ja saatavuus

Asukkaat hakeutuvat erikoissairaanhoidon palveluihin terveydenhuollon läheteellä. Tarvittaessa asukkaille anotaan Kelasta kuntoutuspäätöstä terapiapalveluiden saamiseksi. Hiv-positiivisten erityispalvelut järjestyvät yhteistyössä Auroran sairaalan infektioyksikön kanssa. Lehmustupa tekee tiivistä yhteistyötä Auroran sairaalan liikkuvan avohoidon kanssa.

Lääkehoito

Lääkehoitoa toteutetaan Lehmustuvassa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, mikä perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Lääkehoitoon liittyvät palveluntuottajakohtaiset sekä yksikkökohtaiset toimintaohjeet ja muu materiaali on henkilöstön käytössä Teams-työtiloissa.

Yksikkökohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta selviää seuraavat asiat:

- toimintayksikön kuvaus, lääkehoidon toteuttaminen, vastuunjako ja vaatavuustaso
- yksikön lääkehoidon riskit, riskilääkkeet ja suunnitelma niihin varautumisesta
- poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittely ja seuranta yksikössä
- yksikön lääkehoidon erityispiirteet ja henkilöstön osaamisvaatimukset, miten lääkehoidon perehdytys on järjestetty yksikössä

Yksikönjohtaja vastaa yksikön lääkehoitovastaavan kanssa yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja valvoo ja seuraa suunnitelman noudattamista yksikössä. Hoivan vastuulääkäri vahvistaa yksikön lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoidon asiakaskohtaiseen toteuttamiseen. Lääkehoidon perehdyttämisestä vastaa Yksikönjohtaja. Yksikkökohtaisen perehdytyksen antaa ja näytöt vastaanottaa sairaanhoitaja, jolla on lääkehoidon lupa. Hoivassa on käytössä Love-lääkehoidonkoulutus ja tentti. Opiskelijat eivät osallistu lääkehoidon toteutukseen ilman valvontaa.

Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkelupa. Yksikön koulutettu ja lääkkeenjakoluvan saanut henkilö huolehtii asiakaskohtaisesta lääkkeiden jakamisesta, antamisesta ja lääkehoidon vaikutuksen arvioinnista sekä lääkkeiden riittävydestä lääkehoidon lupansa mukaisesti. Yksikön lääkekaapissa on nähtävillä yksikössä lääkehoitoa toteuttavien lääkeluvallisten lääkeluvat.

Yksikönjohtaja vastaa yhteistyössä yksikön lääkevastaavan kanssa siitä, että hänen yksikössään käytetään lääketurvallisuutta edistäviä toiminta- ja työtapoja.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Asukkaan lääkelistan ajantasaisuus on oleellista lääkehoidon jatkuvuuden ja asukkaan turvallisuuden kannalta. Asukkaan lääkelistan oikeellisuus tulee varmistaa yksiköissä aina asiakkaan kotiutuksessa tai siirtyessä hoitopaikasta toiseen.

Lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja ne käsitellään tiimikokouksissa. Poikkeamiin johtaneet syyt ja mahdolliset virheet analysoidaan yhdessä sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkevastaava, jolla on sairaanhoitajan tutkinto: Tarja Latvanen, Tia Oksanen, Ines Karvinen ja Samuli Olkkonen.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan käyttäessä useita palveluja yhtäaikaisesti tai siirtyessä palvelusta toiseen kiinnitetään erityistä huomiota yhteistyöhön eri toimijoiden välillä.

Omaohjaaja huolehtii asukkaansa tärkeät asiat koko asumisjakson ajan. Vastuu tiedonkulusta kuuluu jokaiselle tiimin jäsenelle. Lehmustuvalla on käytössä hiljainen raportointi. Jokaisessa vuorossa kustakin asukkaasta kirjataan tärkeät asiat. Kirjallisessa raportoinnissa panostetaan, että asukkaasta kirjataan hoidon kannalta oleellimmat tiedot. Kirjalliseen raporttiin tutustuttuaan voi vuorovaihteessa kysyä tarkentavia kysymyksiä.

Lehmustuvalla tehdään tiivistä yhteistyötä asukkaan verkostojen kanssa kuten esimerkiksi päihdepsykiatrian ja sosiaalitoimen kanssa.

Alihankintana tuotetut palvelut:

Lehmustuvalla keikkalaiset ja mahdollinen vuokratyövoima työskentelee yksikönjohtajan työnjohdon alaisena. Ostopalveluina hankittavien tukipalveluiden, kuten ateria-, siivous- ja vaatehuollon osalta sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset on huomioitu tarjouspyynnöissä, hankintasopimuksissa ja sopimusten liitteissä.

Yksikönjohtajat valvovat yksikössä tehtyä työtä ja alihankintana ostettuja palveluja. Mikäli asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset eivät toteudu sopimuksen mukaisesti yksikönjohtaja, yhteistyössä palvelualuejohtajan kanssa, reklamoi palvelusta toimittajalle. Mikäli toimittaja ei pysty vastaamaan reklamaatioon ja korjaamaan palvelua sopimuksen mukaiseksi tai toistuvasti rikkoo sopimusta yksikönjohtaja vie asian jatkokäsiteltäväksi palvelualuejohtajalle ja liiketoimintajohtajalle, jotka arvioivat yhteistyön jatkon edellytykset.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuutta edistävät ja yksikössä mahdollisesti tapahtuvia poikkeustilanteita varten olevat toimintaohjeet löytyvät Intrasta ja Teams-työtilasta. Intrassa on myös yksiköiden turvallisuuspalveluiden järjestämisestä.

Jokaiseen yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma. Yksikössä järjestetään kaksi kertaa vuodessa poistumisharjoitus (joko harjoituksena tai suullisesti), johon osallistuu henkilökuntaa sekä asukkaita mahdollisuuksiensa mukaan. Turvallisuuskävelyjä tehdään kuukausittain ja lisäksi perehdytysten yhteydessä. Kiinteistöhuolto vastaa kiinteistön kunnosta huolehtimisen lisäksi myös pelastustoimen laitteiden toimintakunnosta. Palotarkastusten koordinoinnista vastaa turvallisuuspäällikkö. Pelastussuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja huolehtii pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta ja sen jalkauttamisesta henkilöstölle.

Asukkaiden kanssa keskustellaan yhteisökokouksissa turvallisuusasioista. Pelastustoimen kanssa voidaan järjestää yhteisiä pelastusharjoituksia ja pyytää konsultaatioita asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Henkilöstön ja vastuuhenkilöiden riittävästä turvallisuusosaamisesta varmistutaan kattavalla perehdytyksellä sekä monipuolisilla turvallisuuskoulutuksilla ja -harjoituksilla. Turvallisuustoiminnasta vastaavat yksikönjohtaja yhdessä turvallisuuspäällikön sekä työterveyshuollon kanssa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti hätäensiapuun sekä tulipalojen ehkäisyyn ja toimintaan tulipalotilanteissa. Henkilöstö on perehdytetty Alppikadun korttelin mahdollisiin riskitekijöihin ja turvallisuusjärjestelyihin kriisitilanteissa.

Turvallisuussuunnittelusta sekä turvallisuusdokumentaation ajantasaisuudesta vastaa yksikönjohtaja yhdessä nimetyn turvallisuusohjaajan kanssa. Palvelualueella turvallisuusasioista vastaa palvelualuejohtaja. Turvallisuusasioiden kehittämistä vastaa palvelualueella turvallisuuskoordinaattori ja konsernitasolla turvallisuuspäällikkö. Turvallisuuskäsikirja henkilöstölle ja turvallisuuden vuosikello löytyvät Intrasta ja Teams-työtilasta.

HDL- konsernin turvallisuuspäällikkö: Kiikka Sandberg p. 050 305 9643

Palvelualueen turvallisuuskoordinaattori: Liisa Näränen p. 050 5484818

Lehmustuvan yksikönjohtaja: Tarja Latvanen p. 050 395 5973

Lehmustuvan turvallisuusohjaaja: Samuli Olkkonen



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssään aktiivisesti yksikön ja asiakkaiden turvallisuuden toteutumista ja havainnoi mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaitessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita/tekijöitä henkilöstö tekee välittömästi korjaavat toimenpiteet ja raportoi niistä yksikönjohtajalle. Yksiköiden turvallisuutta tukevat tilaratkaisujen lisäksi henkilöhälytysjärjestelmä, kameravalvonta, säännöllinen henkilöstön palo- ja turvallisuuskoulutus sekä turvallisuusohjaajien säännölliset tapaamiset. Henkilöhälyttimillä turvataan vartijan / poliisin kutsuminen yksikköön akuutissa tilanteessa.

Yksikön valvontalaitteet ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Palovaroitinjärjestelmä: Sähköiset palovaroittimet kattavat koko rakennuksen.

Automaattinen paloilmoitinjärjestelmä ja kuvaus sen kattavuudesta: Paloilmaisimien antama ennakkohälytyksen sekä tekee palotilanteessa palohälytyksen, joka menee suoraan pelastuslaitokselle. Paloilmoitinjärjestelmä testauksesta kerran kuukaudessa vastaa kiinteistön omistaja.

Savunpoistojärjestelyt: Automatiikka savun poistoon.

Automaattinen sammutusjärjestelmä: Sprinklerit koko kiinteistössä

Lukitusratkaisu: Sähkölukot sekä – kulunvalvonta ja mekaaniset lukot.

Kulunvalvontajärjestelmä: ESMI

Hoitajakutsujärjestelmä: Kattaa koko kiinteistön

Palo-osastoinnit: Rakennuspiirustusten ja määräysten mukaan toteutettu.

Pelastustie: Pelastuslaitoksen vaatimusten mukainen; pääsy talon molemmille puolille.

Valvontakameroita on sisäänkäyntien yhteydessä ja piha-alueella. Valvontakameroista vastaa kiinteistön omistaja. Tallentavan kameravalvonnan avulla seurataan yksikön piha-alueita ja ulkovia. Kameravalvonta perustuu digitaaliseen järjestelmään, jonka toimintavarmuutta valvotaan säännöllisesti. Tietoihin on pääsy vain nimetyillä vastuuhenkilöillä ja tallenteiden katseluoikeus on laatu- ja turvallisuuspäällikön nimeämällä henkilöllä. Kameravalvontatallenteiden muodostamasta henkilörekisteristä on laadittu tietosuojaseloste.

Turvalaitteet ja hälytysjärjestelmät

Palohälytykset tulevat paloilmoitustauluihin. Kiinteistöhuolto testaa laitteiston kuukauden ensimmäisenä perjantaina. Poistumistiet on merkitty valomerkeillä ja kylteillä. Paloilmoitin painikkeet on merkitty kilvillä ja tarroilla. Asukasvuoteissa on palo/pelastuslakanat. Asukkailla on tarvittaessa käytössään hoitajakutsupainikkeet, joilla asukas voi kutsua tarvittaessa apua. Hoitajakutsut kuuluvat ja näkyvät kerroksissa olevilla näyttötauluilla. Turvallisuusohjaaja testaa henkilökunnan ja hoitajakutsulaitteiden toimivuutta säännöllisesti. Lisäksi Lehmustuvan henkilökunnalla on työvuoronsa aikana käytössä henkilöhälytysmitä pidetään mukana koko työvuoron ajan. Henkilöhälytintä



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

painettaessa hälytys menee rakennuksen kaikkiin kerroksiin sekä yksikön puhelimiin 9solution sovelluksen kautta ja vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen. Vartiointiliike kutsuu tarvittaessa poliisin paikalle. Vartiointipalvelut toteutetaan ostopalveluna (Securitas Oy).

Yksikköön on asennettu kulunvalvontajärjestelmä. Laitteiden tavoitteena on muun muassa estää kulunvalvonnan alla olevien asukkaiden kulku sekä ulkopuolisten henkilöiden pääsy yksikköön. Kulunvalvonta on ulko-ovessa ja yksikön ovesa.

Asiakasturvallisuutta koskevista poikkeamista raportoidaan ja poikkeamiin haetaan ratkaisuja toimintayksikön sisäisissä palavereissa. Vaara-, uhkatilanne- ja poikkeamaraportit tehdään välittömästi. Turvallisuuspäällikkö ottaa tarvittaessa kantaa poikkeamiin. Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat päivitetään vuosikellon mukaisesti.

Turvallisuusviestintä

Turvallisuusviestintä pohjautuu Helsingin Diakonissalaitoksen kriisiviestintäsuunnitelmaan. Viestinnän kehittämistä ja ohjaamisesta vastaa viestintäjohtaja. Lisäksi käytössä on kriisiviestintäjärjestelmä Secapp.

Henkilöstö

Hoitohenkilöstön määrä toimiluvassa	0.7
Amk- ja opistotason tutkinto	3
II-asteen sosiaali- ja terveystieteiden tutkinto	10
Hallinto	1
Avustava henkilöstö	1

Yksikönjohtaja seuraa asiakkaiden palvelutarpeen ja henkilöstön työmäärän välistä suhdetta ja vastaa siitä, että yksikössä toteutuu luvan ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus. Työvuorosunnittelu tehdään kuusi viikkoa kerrallaan tiedossa olevan asiakasmäärän mukaisesti. Mikäli asiakasmäärä muuttuu, se huomioidaan henkilöstön käytössä.

Yksikön sijaisten käyttö

Ennalta tiedossa olevat sijaistarpeet mm. vuosilomasijaisuudet suunnitellaan ja hankitaan etukäteen. Äkillisissä poissaolutilanteissa yksikköön palkataan tarvittaessa sijaisia läsnä olevien asiakkaiden palvelutarpeet huomioiden. Sijaisia voidaan hankkia sisäisesti, teettää lisätöitä omalla henkilöstöllä tai palkata lyhytaikaisia tai määräaikaista sijaisia. Sijaiseksi palkataan sote-koulutettu henkilö.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstön rekrytointi perustuu yksiköiden ja palvelualueiden toiminnan ja henkilöstön suunnittelun tai ennakoimattomien muutosten yhteydessä todettaviin tarpeisiin. Henkilöstösuunnitelmien avulla Hoivassa varmistetaan, että sillä on osaava henkilöstö toteuttamassa strategiaa ja sen mukaisia päämääriä myös tulevaisuudessa. Ennen rekrytointia määritetään työntekijältä vaadittava koulutus, ammattitaito, vuorovaikutustaidot ja muu osaaminen. Tehtävän vaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään.

Sisäisen rekrytoinnin tavoitteena on osaltaan tukea ja vahvistaa ammatillista kehittymistä, urakehitystä ja motivaatiota. Sisäistä rekrytointia on myös työkierto, jonka tavoitteena on edistää liikkuvuutta konsernin eri toimialoilla. Avoimet tehtävät tulevat sisäiseen hakuun ennen mahdollista ulkoista hakua.

Suurimmat rekrytoinnin kohderyhmät ovat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Uusien osaajien rekrytoimiseksi järjestetään työnantajatilaisuuksia, osallistutaan alan rekrytointitapahtumiin ja tehdään yhteistyötä erityisesti Suomen Diakoniaopiston ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

Rekrytoinnin valintaperusteina ovat muodollisen kelpoisuuden lisäksi alakohtainen työkokemus ja erityisosaaminen. Ilmoitetut koulutus- ja työsuhtediedot todennetaan hakijan esittämistä todistuksista. Rekrytoitaessa terveydenhuollon ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista sekä lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan lisäksi rikosrekisteriote.

Kaikissa uusissa työsuhteissa on koeaika. Pitkiin määräaikaisiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin tuleville työterveyshuolto tekee työhöntulotarkastuksen, johon sisältyy huumeseuila.

Rekrytoinneissa yksikönjohtajaa avustavat henkilöstöresurssipäällikkö ja HR-asiantuntija sekä palvelualuejohtaja. Päätökset yksiköiden työntekijöiden palkkaamisesta toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin tekee palvelualuejohtaja.

Henkilöstön perehdyttäminen

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa henkilöitä tutustumaan ja harjaantumaan uusiin työtehtäviinsä sekä oppimaan ja onnistumaan työssään. Perehdyttämisen avulla työntekijälle muodostuu kattava käsitys omista työtehtävistään ja niiden yhteyksistä yksikön koko toimintaan. Perehdytyksessä tutustutaan myös tehtävään liittyviin yhteistyöverkostoihin.

Yleisperehdytys- ja yksikkökohtainen perehdytys alkavat heti työsuhteen alkaessa. Esihenkilö ja työntekijä ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytys ja sen arviointi tulee saattaa valmiiksi koeajan aikana.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Perehdytys koostuu

- Yksikkökohtaisesta perehdytyksestä
- Yleisperehdytyksestä, jonka tarkistuslistaa täytetään Mepcossa
- E-rin verkko-oppimisjärjestelmästä löytyvästä Perehdytys -kurssista
- Koeajan puolivälissä toteutettavasta väliarviointikeskustelusta
- Perehdytyksen arvioinnista

Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen, kehittäminen ja osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen on yksi henkilöstöstrategian painopistealueista. Suunnitelmallisella osaamisen kehittämisellä varmistamme, että resurssimme ovat riittävät, henkilöstömme osaaminen vastaa työn vaatimuksia ja työntekijämme motivoituvat hyvän työn tekemiseen.

Osaamisen kehittämisen lähtökohtana on vahvistaa ja monistaa jo olemassa olevaa organisaation kyvykkyyttä. Samalla vahvistetaan strategiasta nousevia keskeisiä tulevaisuuden osaamisalueita. Osaamisen johtamisella varmistamme menestyksekkään toimintamme siten, että sitoutamme oikeat osaajat strategian toteutuksen kannalta oleellisiin avainrooleihin.

Koko henkilöstö osallistuu työn kehittämiseen. Arjen työtilanteista nousevien ideoiden jakaminen, vuoropuhelun lisääminen kaikilla työpaikan tasoilla ja sitä kautta työn kehittäminen ovat toiminnan edellytys. Lisäksi olemassa olevat normaalit yhteistoiminnalliset menettelyt ovat käytössä.

Osaamisen kehittämisen perustana ovat yksikönjohtajan ja työntekijän sekä työryhmän väliset vuosittain (tai useammin) käytävät yksikö- ja/tai ryhmäkehityskeskustelut, jotka tukevat sekä arjen työtä, että tavoitteellista ja tuloksellista työskentelyä ja henkilökohtaista kehittymistä. Kehityskeskusteluiden yhteydessä laaditaan/päivitetään työntekijän osaamiskartoitus. Työntekijän ja työyksikön koulutussuunnitelmat laaditaan kehityskeskusteluiden ja osaamiskartoitusten pohjalta toiminnan tavoitteet huomioiden.

Ryhmäkehityskeskustelu täydentää kehityskeskustelukokonaisuutta niin, että koko työtiimi arvioi omaa toimintaansa, varmistaa yhteiset painopistealueet ja tulevan kauden tavoitteet.

Henkilöstökoulutusta järjestetään Diakonissalaitoksen konsernin tasolla sekä kohdistetusti Hoiva Oy:n henkilöstölle. Lisäksi hyödynnetään tarjolla olevaa ulkopuolista koulutustarjontaa.

Tuemme sellaista osaamista ja osaamisen kehittämistä, joka on toiminnan kannalta tärkeää, jonka koulutustarve nousee työssä tarvittavasta osaamisen kehittämisestä ja joka on strategian



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

tavoitteiden mukaista. Suosimme koko työryhmää koskevia koulutuksia yksittäisten työntekijöiden koulutusten sijaan.

Henkilöstön kehittämisen keinoja ovat myös omaehtoisen opiskelun tukeminen, mentorointi, työnohjaus ja työkiertoon kannustaminen, säännöllisesti toteutetut suunnittelu- ja kehittämispäivät sekä projekteissa työskentely.

Esihenkilökoulutukseen ja etenkin yksikönjohtajien johtamistaitojen vahvistamiseen, myös työhyvinvoinnin edistämiseksi, panostetaan. Esihenkilöiden työsuhteosaamista ylläpidetään koulutuksin ja ajankohtaisia aiheita käsitellään esihenkilöpäivissä.

Sairauspoissaoloja, työtapaturmien aiheuttamia poissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta seurataan yhteistyössä työterveyshuollon ja henkilöstöpalveluiden kanssa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Johtoryhmä käsittelee henkilöstöasioiden kehittämistä osana strategiatyötä ja toiminnan suunnittelua. Palveluiden ostajien edellyttämät henkilöstöä koskevat kriteerit (mm. päihde- ja mielenterveysyöhön perehtyminen) otetaan huomioon henkilöstöasioita suunniteltaessa.

Henkilöstöasioiden kehittämisessä tehdään tiivistä yhteistyötä konsernin henkilöstöpalveluiden sekä henkilöstön kehittämisen ja työhyvinvoinnin asiantuntijoiden kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon (kunnan) toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle (katso luku 3 Riskienhallinta).

TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Tilat on mietitty esteettömyyden kannalta toimiviksi. Esteettömyyden lisäksi on huomioitu ergonomia, turvallisuus, yksityisyys, viihtyvyys, aseptisyys ja funktionaalisuus. Lisäksi huomiota on kiinnitetty tunnelmaan, omaisen läsnäolon mahdollistamiseen ja tarkoituksenmukaisen välineistön sijoitteluun.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Asumisyksikön 20 asukasta asuvat pääosin yhden hengen huoneissa. Yksiöt ovat kooltaan 15–39 m² ja kaksiot (4kpl) 39 m². Huoneissa on oma WC ja suihkutila. Asukkaiden käytössä on talon yhteinen sauna. Huoneiden varusteluun kuuluu sähkösätky, tynny, patja, liinavaatteet, yöpöytä, pöytä, lipasto ja verhot. Asukkaalla on mahdollisuus tuoda huoneeseensa omia viihtyisyyttä lisääviä tavaroita ja kalusteita.

Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevat tilat

Yhteisessä käytössä on keittiö- ja ruokailutilat. Asiakkailta on myös käytössään oleskelu- ja tv-tilat. Lisäksi heidän käytössään on sauna. Tupakointi sisätiloissa ei ole mahdollista, tupakkapaikat sijaitsevat talon pihalla.

Toimitilojen suunnittelussa on huomioitu yhteisöllisyys. Viihtyisät ja riittävän suuret yhteistilat mahdollistavat monipuolisen harrastotoiminnan toteutumisen. Lehmustuvan yhteiset tilat luovat myös mahdollisuuksia yhdessäoloon.

Siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevat käytänteet

Asukashuoneiden ja yleisten tilojen siivous toteutetaan ostopalveluina (L & T). Siivoojat huolehtivat asukashuoneiden, yleisten tilojen ja kerrosten siivouksesta erillisten ohjeistusten mukaisesti. Yksiköllä on oma kirjallinen siivous- ja keittiötyön suunnitelma, jossa luetellaan selkeästi puhdistuskohteet, puhdistusmenetelmät ja -aineet sekä puhdistustiheys ja käytettävät välineet. Pyykkihuolto toteutetaan osittain ostopalveluina ja osin itse. Henkilökunta kerää ja lajittelee itsepestävät likapyykit omiin säkkeihinsä ja muut pyykki ostopalvelusäkkeihin. Liinavaatteiden pesusta huolehtii Comforta. Hoitohenkilökunta noudattaa työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniää.

Jätehuolto: Toiminnassa pyritään minimoimaan syntyvän jätteen määrä. Jätehuollon käytännöissä noudatetaan Diakonissalaitoksen konsernin/kiinteistön omistajan ohjeistuksia jätteen käsittelystä. Ohjeet löytyvät Intrasta.

Sisäilman laadunvarmistusmenettelyt

Havaitut poikkeamat ilmoitetaan kiinteistönomistajalle tai sen edustajalle (isännöitsijä) sekä konsernin turvallisuuspäällikölle. Sisäilmamittaukset tehdään tarvittaessa asukkailta tai henkilökunnalta tulevien ilmoitusten perusteella. Työterveyshuolto tekee ns. työpaikkakäynnit ja tarvittavat sisäilmaoireisiin liittyvät kyselyt.



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kappaleessa 7 käytössä olevien turvallisuuteen liittyvät laitteet ja järjestelmät.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lehmustuvalla asukkaiden apuvälineet ovat lähtökohtaisesti henkilökohtaisia ja niiden hankkimisesta vastaa kotikunta tai asukas itse. Lehmustupa tarjoaa tarvittaessa yhteiskäyttöön asukkaiden kokonaisvaltaisen hoidon ja kuntoutuksen tukemisessa sekä työntekijöiden työn turvallisuuden edistämiseksi välttämättömät apuvälineet, kuten pesulaverin ja siirrettävän henkilönostimen. Yhteiskäyttöön tulevien apuvälineiden tarve määritellään suunnitelmallisesti.

Lehmustuvalla on yhteiskäytössä mm. kuumemittari, verenpainemittari, vaaka, korvalamppu ja alkometri, stetoskooppi, ompeleiden poistoterät ja hakasten poistoinstrumentit. Tarvittaessa asiakas hankkii itse omaan henkilökohtaiseen käyttöönsä tarvittavat terveydenhuollon mittausvälineet.

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työskentelyssään tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta ja raportoi niistä yksikönjohtajalle / kiinteistöhuoltoon. Suurempien puutosten tai korjaustarpeiden ilmetessä esimies konsultoi kiinteistöpalvelua sekä yksikönjohtajaa. Havaitut viat korjataan nopeasti ja tarvittavat laitehankinnat toteutetaan konsernin hankintapalveluiden kautta.

Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia apuvälineiden ja laitteiden kunnosta. Yksikönjohtajan vastuulla on terveydenhuollon laitteiden vuosittainen huollon järjestäminen. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus havaitsemistaan puutteista tai vaaratilanteista.

Laitteiden määräaikaishuollot ja kalibroinnit tehdään laitevalmistajan suositusten mukaan ja niistä pidetään ajantasaista kirjanpitoa. Sopimuskumppanina toimii Haltija, joka antaa käyttökoulutuksen heiltä ostettuihin laitteisiin ja tarvikkeisiin. Yksikönjohtaja tilaa käyttökoulutuksen sekä vuosi-huollot. Haltija pitää yllä laiterekisteriä ja toteuttaa huollot. Konsernitasolla laadittu apuvälineohje löytyy intrasta.

Vastuuhenkilön yhteystiedot:

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa palvelualuejohtaja Johanna Arppe puh. 050 4018719, johanna.arppe@hoiva.fi



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

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. Terveyttä 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 henkilörekisteri, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-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. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksen tunteminen ja noudattaminen on tärkeä osa Diakonissalaitoksen palveluiden hyvää laatua. Tietosuojan ja tietoturvan merkitys on korostunut entisestään esimerkiksi sote- palveluiden hankintakilpailutuksissa ja siirryttäessä käyttämään mobiililaitteita ja pilvipalveluita. Hyvällä tietosuoja- ja tietoturva-asioiden asiantuntemuksella varmistetaan paitsi Diakonissalaitoksen asiakkaiden perusoikeuksiin kuuluvan yksityisyyden suojan ja toisaalta työntekijöiden ja työnantajan oikeusturvan toteutuminen. Hoivalla toimii tietosuojaytöryhmä, jonka tehtävänä on ohjeistaa ja valvoa tietosuojakäytänteiden toteutumista.

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Asiakastiedot kirjataan sähköisesti asiakastietorekisterijärjestelmään. Tuotettaessa palvelua ostopalveluna toimii rekisterinpitäjänä kunta. Asiakastietojen käsittely on suunniteltu ja toteutettu



DIAKONISSALAITOKSEN

Hoiva

tietosuoja- ja sosiaalialan lainsäädännön sekä Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeistuksen mukaisesti. Asiakasrekisterin käyttötarkoitus, tietosisältö, tietolähteet, käytön ja suojauksen periaatteet ja asiakkaan tarkastusoikeus on kuvattu tietosuojaselosteessa, joka on Diakonissalaitoksen Hoiva Oy:n käyttämä rekisteriselostemuoto sisältäen asiakkaalle annettavan henkilötietolain edellyttämän informaation. Käytössä on lisäksi lomakkeet asiakastietoja koskeville tarkastus- ja korjauspyynnöille. Lokitietojen käyttöä seurataan ja valvotaan säännöllisesti.

Kaikki hoitotyössä merkityksellinen tieto ja tapahtumat kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asukkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän tehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät. Asiakirjamerkinnässä näkyy kirjauksen tehneen nimi, asema ja kirjauksen ajankohta. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille toimijoille ainoastaan asiakkaan antamalla kirjallisella luvalla.

Asiakastiedot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan tietoja käsitellään salassapitosäädösten mukaisesti

Salassapitovelvollisuus koskee jokaista Diakonissalaitoksen palveluksessa olevaa työntekijää, myös harjoittelijaa, siviilipalvelumiestä, opiskelijaa tai vapaaehtoistoimijaa. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös sen jälkeen, kun työsuhde tai toiminta Diakonissalaitoksella on päättynyt.

Hoivalla on kirjaamiseen liittyvä ohjeistus.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Leenamaija Sipponen, tietosuojavastaava Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö, Alppikatu 2, 00530 Helsinki. puh. 0400 728 516, leenamaija.sipponen@hdl.fi

Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon

Uudet työntekijät perehdytetään osana perehdytystä tietosuojaohjeistuksiin ja tietoturvapoliitikkaan ja sen sisältämiin tietoturvaohjeisiin sekä asiakirjahallintoon. Näitä asioita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kehittämissäpäivissä sekä tiimikokouksissa. Työntekijät suorittavat tietoturvan ja tietosuojan koulutuksen Erin-verkkoympäristössä kerran vuodessa, josta tulee merkintä henkilöstöjärjestelmään. Lisäksi esihenkilöt suorittavat Editan tietosuoja verkkokoulutuksen. Tarkemmat tietosuojaohjeistukset löytyvät intrasta.

Yksikönjohtajan vastuulla on seurata, että työntekijöiden tietosuoja-asioihin liittyvä osaaminen on riittävää.

Diakonissalaitoksen tietohallinto vastaa tietojärjestelmien toiminnasta ja niillä tuotettavien palvelujen järjestämisestä. Tietohallinto ylläpitää ja valvoo Diakonissalaitoksella käytössä olevien



DIAKONISSALAIKSEN

Hoiva

asiakastieto- sekä muiden tietohallintojärjestelmien käyttöä lain edellyttämin velvollisuuksin ja säädöksin.

Asiakastietojärjestelmät on varmuuskopioitu ja arkistoitu lain vaatimin edellytyksin. Asukasasiakirjojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön määräyksiä ja ohjeita. Kunnan toimeksiantosopimukseen perustuvan palvelun osalta noudatetaan kunnan antamaan ohjeistusta ja sopimusehtoja.

Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa kolmannelle osapuolelle asiakkaan kirjallisella luvalla.

Asiakkaan oikeus tietoon

Asiakkaalle kerrotaan asiakassuhteen alkaessa: a) kuka on rekisterinpitäjä ja tämän edustaja, b) mihin asiakkaan tietoja käytetään, c) mistä asiakasta koskevia tietoja hankitaan, d) mihin tiedot tallennetaan ja e) kenelle tietoja voidaan luovuttaa. HDL:lla tiedot on koottu tietosuojaselosteisiin, joita käytetään rekisteröidyn informoinnissa. Selosteet löytyvät intrasta.

Asukkaalla on lisäksi oikeus saada omat asiakastietonsa. Kopiopyyntölomake löytyy intrasta. Lisäksi asukas voi pyytää tarkastaa asiakastietojensa käyttöä ja luovutusta koskevat tiedot kirjallisella lokitietopyynnöllä.

Asiakkaan tarkastus- ja korjaamisoikeus

Asiakas voi tarkastaa osan tai kaikki rekisteritietonsa ja vaatia mahdollisten virheiden korjaamista osoittamalla kirjallisen tarkastuspyynnön ja/tai tietojen oikaisupyynnön. Tarkastuspyyntö on henkilökohtainen, eikä sitä voi tehdä valtakirjalla. Tietojen tarkastajan on osoitettava henkilöllisyytensä ennen tarkastusoikeuden käyttöä.

Palvelualuejohtajat päättävät tietojen luovuttamisesta. Kun sote-asiakastietoja siirretään ostopalvelusopimuksen perusteella ostajakunnalle, on kyseessä tietojen siirtäminen saman rekisterin sisällä, eikä luovuttaminen ulkopuoliselle.

Kieltäytyminen tarkastusoikeuden käyttämisestä tai tietojen korjaamista

Tarkastuspyyntö voidaan evätä, jos tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai jonkun muun oikeuksille. Kieltäytymisestä tulee antaa asiakkaalle kirjallinen todistus. Asiakas voi viedä asian Tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

Ellei rekisterinpitäjä hyväksy asiakastiedon korjaamista koskevaa pyyntöä, tulee siitäkin antaa asiakkaalle kirjallinen kieltäytymistodistus.

Asiakastietojen luovuttaminen omaisille, muille sivullisille tai viranomaisille

Tietoja saa antaa omaisille vain asukkaan suostumuksella. Taloudellisia asioita hoitavalla edunvalvojalla ei ole oikeutta tietojen saamiseen.



DIAKONISSALAIKSEN

Hoiva

Eri viranomaisilla on erityislakien perusteella oikeus saada tietyissä tilanteissa asiakastietoja. Sote-asiakastiedot ovat salassa pidettäviä myös asiakkaan kuoleman jälkeen. Potilastietoja voidaan luovuttaa vain potilaslain mukaisesti.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 1.6.2021

Allekirjoitus yksikön johtaja Tarja Latvanen
