



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Mikkelin Ropoyhdistyksen Annakoti-säätiö Palveluntuottajan Y-tunnus: 0242957-2	<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi:  <input type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi:  <input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Palvelutalo Annakoti	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Mikkelin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten tehostettu palveluasuminen, asiakaspaikkamäärä 76	
Toimintayksikön katuosoite Yrjönkatu 1	
Postinumero 50100	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Tuula Tarhonen, johtaja	Puhelin 044 523 0360
Sähköposti tuula.tarhonen@annakoti.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 3.2.1998	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Asukkaiden liinavaatepyykki (lakanat, pussilakanat, tyynyliinat) pesetetään ulkopuolisessa pesulassa. Mikkelin Pesula Oy	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Annakoti on vanhusten tehostetun palvelun palvelutalo, jonka erityinen tehtävä on olla ympärivuorokautista palvelua tarjoava, yhteisöllinen ja turvallinen koti asukkailleen.

Palvelutalo Annakoti tarjoaa asukkaille perusturvapalvelun, ympärivuorokautisen hoitopalvelun, oman sairaanhoitajapalvelun, fysioterapia- ja sosiaalipalvelut sekä toimistopalvelut. Ateriapalvelu sisältää kaikki päivän ateriat, jotka valmistetaan omassa valmistuskeittiössä. Lisäksi palveluihin kuuluu siivous- pesula- ja talonhoitopalvelut.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Annakodin asukkaiden palvelemisen lähtökohtana on ikääntyneen arvostaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. Ikääntyvien hyvä hoito ja palvelu ovat heidän yksilöllisten voimavarojensa ylläpitämistä ja itsenäisen suoriutumisen tukemista.

Annakodin henkilöstön erityinen asiantuntemus ja vahvuus on asukkaiden fyysisen, sosiaalisen, henkisen ja hengellisen toimintakyvyn tukeminen ja ylläpitäminen. Henkilöstön palvelukyky on vastattava asiakkaiden palvelujen tarvetta arvojen, asenteiden, tietojen ja taitojen osalta.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskinhallinnan 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?

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### Riskinhallinnan työnjako

Johdon 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. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, ky-

<p>kyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.</p>
<p>Annakodissa on tehty vakuutusyhtiön toimesta vahingontorjuntaraportti omaisuus- ja keskeytysriskejä koskien. Raporttia päivitetään vakuutusyhtiön ohjeiden mukaan.</p> <p>Annakodissa on suojele- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain ja henkilökunnalle järjestetään suojele- ja pelastussuunnitelmassa määriteltyä turvallisuuskoulutusta. Turvallisuuskoulutus sisältää toimintaohjeet vaaratilanteiden varalle. Lisäksi Annakodissa on luotu myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymyksiä kohtaan.</p>

<p><b>Riskien tunnistaminen</b></p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Suoraan asiakastyöhön liittyviä riskejä vältetään systemaattisella seurannalla ja raportoimalla läheltäpiti-tilanteet. Työntekijöillä on omia vastuualueita, joista he huolehtivat. Huomiointivihkot ovat käytössä ja niihin kirjataan kulloinkin havaitut korjattavat kohteet. Läheltä piti- / vaaratilanne-lomake täytetään kaikista poikkeavista vaaratilanteista.</p>
<p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Raportit käsitellään Annakodin työsuojelutoimikunnassa, joka kokoontuu 4-6 kertaa vuodessa. Työterveyshuollon ja työterveyslaitoksen mukainen riskienkartoitus (Työterveyslaitos / Halmeri) on tehty ja se tarkastetaan vuosittain työsuojelutoimikunnan toimesta.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitane esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Työsuojelutoimikunta tai asiasta vastuussa oleva tiimi tekevät tarvittavat korjausehdotukset.</p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Tiedotus tapahtuu tiimin vastaavien palaverissa (1x/vko), henkilöstöpalavereissa, tiimipalavereissa, henkilöstösanomissa (ilmestyy 1x/vko) sekä välittömästi, mikäli tarve vaatii.</p>

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

#### Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Omavalvonnasta johtamisesta vastaa Annakodin johtaja. Vastuhenkilöinä toimivat tiimien vetäjät sekä fysioterapeutti ja palveluohjaaja. He vastaavat omavalvonnasta toteuttamisesta ja seurannasta tiimin jäsenten kanssa.

Annakodissa on 6 tiimiä; 4 hoitotiimiä, keittiö- ja kodinhoitotiimi. Hoitotiimeihin kuuluvat tiimin vastaavat sairaanhoitajat, lähi- ja perushoitajat sekä hoitoapulaiset. Keittiötiimiin kuuluvat emäntä ja keittäjät. Kodinhoitotiimiin kuuluvat siivoojat, talonhoitaja ja pesulanhoitaja.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tuula Tarhonen, johtaja  
Yrjönkatu 1, 50100 Mikkeli  
p. 044 523 0360  
tuula.tarhonen@annakoti.fi

#### Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Annakodin jokainen työntekijä osallistuu omavalvonnasta suunnitteluun ja toteutukseen oman tiiminsä kautta. Annakodissa on käytössä Laatukäsikirja, jota päivitetään vuosittain tiimipalaverissa. Jokainen tiimi vastaa oman palvelunsa laadun seurannasta ja kehittämisestä. Omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään Laatukäsikirjan päivityksen yhteydessä.

#### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Annakodin ilmoitustaululla (Kaarinan ruokasali) sekä Mikkelin kaupungin verkkosivuilla ([www.mikkelinseutusote.fi](http://www.mikkelinseutusote.fi)).

### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

#### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan 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, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Jokaiselle asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa kartoitetaan yksilöllisesti ja yksityiskohtaisesti avun tarve. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan ja palvelun tarve arvioidaan uudelleen, mikäli muutoksia tapahtuu.

Mittareina käytetään mm. Ravatar ja MMSE (tehdään kaikille) sekä MNA ja GDS (tehdään tarvittaessa).
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?  Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa.
<b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b>  Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?  Hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä vastaa omahoitaja moniammatillisessa yhteistyössä. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kahden viikon kuluessa asukkaan muutettua Annakotiin. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain ja aina tilanteiden muuttuessa.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?  Varmistus tapahtuu hyvällä perehdytyksellä ja raportoinnilla. Jokainen hoitaja perehtyy uuteen sekä päivitettyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toteuttaa hoitoa ja hoivaa sen mukaisesti jokapäiväisessä arjessa.
<b>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</b> Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijais- huollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.
Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
<b>Asiakkaan kohtelu</b>  <b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b>  Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemat- tomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumis- taan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?  Asiakas on itse mukana hoito- ja palvelusuunnitelman teossa. Asiakasta kuullaan arjen asioissa ja hänel- le annetaan mahdollisuus vaikuttaa omien asioidensa hoitoon.
<b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</b>  Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtai- sesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuol- lossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoi- menpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.  Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?  Annakodissa noudatetaan Valviran ja Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen vammais- ja vanhus- palveluiden vastaavan ylilääkärin laatimia ohjeita liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä. Ra- joitteita ja pakotteita käytetään vain hoidollisista syistä ja jos asiakkaan turvallisuus niin vaatii. Rajoit-

teiden ja pakotteiden käytöstä sovitaan asiakkaan, omaisen ja lääkärin kanssa. Lääkäri tekee kirjallisen luvan turvavyön, sängynlaitojen ja hygienihaalarin käytöstä. Lupa päivitetään 3:en kuukauden välein. Hoitokertomukseen kirjataan aina lääkärin lupa rajoitteiden ja pakotteiden käyttöön. Ensisijaisesti pyritään asiakkaan hoitotoimet, valvonta ja ympäristö järjestämään niin, että rajoitteita ja pakotteita ei tarvitsisi käyttää.

*Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiinomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

### **Asiakkaan kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Annakodin arvot ovat ikääntyneen arvostaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen.

Mikäli toimintayksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvollisuus puuttua ja siitä tehdään poikkeamailmoitus, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti.

#### Ohje: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (Annakodin johtaja Tuula Tarhonen) on ilmoitettava asiasta sovittuun kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen valvonnan vastuuhenkilö Niina Kaukonen). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä. Annakodin henkilöstölle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta henkilöstö- ja tiimipalaverissa.

#### Ohje: Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua ja siitä ilmoittaminen

Mikäli asiakas kokee tullessaan kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta Annakodin johtajalle.

Vanhuspalvelulaki edellyttää jatkuvaa ja säännöllistä palautteen keräämistä vanhuspalveluista. Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimessa on laadittu tähän lomake: Palvelun laatuun liittyvä ilmoitus. Näitä lomakkeita on saatavilla Annakodin omien palautelomakkeiden yhteydessä A- ja D-ovilla (sisäpuolella), jossa sijaitsevat myös palautelaatikot.

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laa-

tuun. Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen muistutuksen Annakodin johtajalle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimelle.

Annakodin johtajalle osoitetut muistutukset tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti Annakodin tiimipalaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Annakodissa on käytössä Annakoti-opas asukkaille ja omaisille. Oppaassa on kerrottu palautejärjestelmästä sekä valitusmenettelystä.

#### **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asukkaat ja omaiset voivat olla mukana kehittämässä Annakodin toimintaa mahdollisuuksien mukaan. Asiakastyytyväisyyskyselyjen pohjalta myös kehitetään Annakodin toimintaa ja pyritään vastaamaan asukkaiden ja omaisten toiveisiin.

#### **Palautteen kerääminen**

Miten asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Annakodissa hankitaan asiakaspalautetta sekä kirjallisesti että suullisesti, asukkailta ja omaisilta. Käytössä on asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikot ulko-ovien yhteydessä. Palautetta voi antaa myös Annakodin kotisivuilla olevalla lomakkeella.

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen Palvelun laatuun liittyvä ilmoitus -lomakkeella voi tehdä palvelun laatuun liittyvät ilmoitukset, antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palveluntuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen valvonnan vastuuhenkilö vammais- ja vanhuspalvelujen johtaja Niina Kaukoselle.

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimelle voi antaa palautetta ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta myös sähköisesti <http://www.mikkelinseutusote.fi/palaute>

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään tiimipalaverissa ja henkilöstöpalaverissa, joissa keskustellaan mahdollisista toimenpiteistä toiminnan kehittämiseksi.

#### **Asiakkaan oikeusturva**

a) Muistutuksen vastaanottaja

Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi  
Kirjaamo  
PL 33, 50101 Mikkeli

<p>Itsemaksavien osalta myös palveluntuottajalle:          Tuula Tarhonen, Annakodin johtaja          Yrjönkatu 1          50100 Mikkeli</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Taija Liukkonen          Maaherrankatu 9-11          puh. 044- 7944307 (klo 9-12)          taija.liukkonen@mikkeli.fi</p> <p>Potilasasiamies neuvoo ja auttaa asioiden selvittämisessä hoitopaikassa tai avustaa potilasvahinkoilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisessä.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Kuluttajaoikeusneuvoja          p. 0295536901, päivystysaika arkisin klo 9.00 – 15.00</p> <p>Kuluttajaoikeusneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitalanteessa.</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p><u>Ostopalvelusopimusasiakkaat:</u> muistutus palvelujen ostajalle (kunta/kaupunki). Kunta/kaupunki käsittelee muistutuksen oman muistutusmenettely käytäntönsä mukaisesti.</p> <p><u>Itsemaksavat asiakkaat:</u> muistutus palvelun tuottajalle. Muistutus tehdään Annakodin johtajalle, joka tarvittaessa vie muistutuksen yhdistyksen hallituksen käsittelyyn</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p>

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Annakodin henkilökunta toteuttaa kuntouttavaa toimintaa, joka koostuu fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä/ hengellistä toimintakykyä tukevista ryhmistä, juhlista, tapahtumista ja retkistä. Fysioterapeutti toteuttaa joka arkipäivä eritasoisia fyysistä toimintakykyä ylläpitäviä ryhmiä. Lisäksi fysioterapeutti antaa yksilöohjausta ja neuvontaa liikkumisessa ja apuvälineiden hankinnassa ja käytössä.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p>



Seuranta tapahtuu päivittäisten raportointien yhteydessä ja voinnista kirjataan vähintään 1x/vrk. Seuranta on myös hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä ja tiimipalaverissa.

#### **Ravitsemus**

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

Asukkaan ravitsemustilaa seurataan tarkkailemalla painoa, ruokahalua ja mahdollisia muutoksia ruokailutottumuksissa. Tarvittaessa tehdään MNA-testi ja konsultoidaan ravitsemusterapeuttia.

Ateriapalvelun toteutuminen laadullisesti hyvin edellyttää, että ruokalistalla on terveellistä ja monipuolista ruokaa. Ruokalistalla pyritään hyödyntämään kaikkia raaka-aineita; lihaa, kalaa, kasviksia, sisäelimiä ja makkaraa eri muodoissa sekä jälkiruuissa marjoja ja hedelmiä. Ruuat ovat asukkaille tuttuja kotiruokia. Annakodissa halutaan käyttää lähituotteita ja raaka-aineiden laatuun panostetaan. Koska Annakodissa on oma keittiö, pystytään reagoimaan nopeasti asukastilanteiden muutoksiin. Keittiöllä on erillinen omavalvontasuunnitelma.

#### **Hygieniäkäytännöt**

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

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asukkaiden hygienia- ja turvallisuustasoa havainnoidaan päivittäisten hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja raportoidaan muutoksista.

Tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseksi noudatetaan erillisiä ohjeita. Infektioiivouksia varten on olemassa oma ohjeistuksensa.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

#### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

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

Annakodin asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Lääkäripalvelujen toteutuksesta vastaa Mikkelin kaupunki. Annakodin sairaanhoitajat konsultoivat toimistolääkärinä virka-aikana. Kiireellisissä tapauksissa soimitaan 112. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen konsultoimalla tarvittaessa lääkäriä.

Vammais- ja vanhuspalveluiden vastaava ylilääkäri on laatinut kirjalliset ohjeet kuoleman toteamisesta asumis- ja palveluyksiköissä. Ohjeistus on hoitotiimien toimistoissa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Terveyttä edistetään kuntouttavalla / toimintakykyä tukevalla toiminnalla. Seuranta tapahtuu toimintakyky mittareilla. Toistuvina seurantatehtävinä ovat kroonisten sairauksien seurantakokeet (mittareina mm. RAVA, MMSE, paino, verenpaine) sekä terveydentilan seurantaan liittyvät säännölliset lääkärintarkastukset.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

<p>Hoitotiimien sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta yhteistyössä Mikkelin vammais- ja vanhuspalveluiden vastaavan lääkärin kanssa.</p> <p>Tiimi Kaarina – sh Marika Lääperi  Tiimi Kerttula – sh Raili Lahtinen  Tiimi Annila – sh Maiju Tarhonen  Tiimi Laurila – sh Susanna Närhi</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Annakodin lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n ja Valviran laatimiin ohjeisiin sekä Mikkelin vammais- ja vanhuspalveluiden tehostetun palveluasumisen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.</p> <p>Vuonna 2016 otetaan käyttöön Mikkelin vammais- ja vanhuspalveluiden tehostetun palveluasumisen lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään yhteistyössä.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Annakodin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidosta. Mikkelin vammais- ja vanhuspalveluiden ylilääkäri vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman.</p> <p>Tuula Tarhonen, Annakodin johtaja  Eija Sanisalo provisorio, Mikkelin Uusi Apteekki</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi 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.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteistyö perustuu Mikkelin kaupungin ja Mikkelin Ropoyhdistyksen Annakoti-säätiön väliseen puitesopimukseen, mikä on voimassa 1.1.2014 - 31.12.2017.</p> <p>Kunta valvoo sopimuksenmukaista toimintaa säännöllisillä tarkastuksilla ja ohjeistaa toimintaa. Kunta arvioi asiakkaan tehostetun hoidon tarpeen ennen asiakkaan muuttamista palvelutaloon. Palvelun ostaja yhdessä palvelun tuottajan kanssa arvioi hoidon toteutusta.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Annakodissa asukkaiden liinavaatepyykki (lakanat, pussilakanat, tyynyliinat) pesetetään ulkopuolisessa pesulassa. Sieltä tullut pyykki kulkee Annakodin pesulanhoitajan kautta asukkaalle. Pesulanhoitaja valvoo laatua.</p>

## ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

Annakodissa on suojele- ja pelastussuunnitelma, joka sisältää turvallisuusohjeet. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja henkilökunnalle järjestetään koulutusta pelastuslaitoksen ohjeistuksen mukaan. Annakodissa on käytössä myös perehdyttämisoapas, joka täydentää suojele- ja pelastussuunnitelmaa. Asiakasturvallisuutta arvioidaan jatkuvalla seurannalla ja laitteiden tarkoituksenmukaisella käytöllä. Toimitilojen käyttöä seurataan (mm. esteettömyys, turvallisuus), tiloja huolletaan talon huoltokirjan mukaisesti ja laitteet pidetään kunnossa ja toimintavalmiudessa. Epäkohdat korjataan heti.

Annakodin palveluohjaaja tekee tarvittaessa ilmoituksen maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

### Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Annakodin toiminnasta vastaa johtaja. Annakodissa työskentelee sairaanhoitajia, lähi- ja perushoitajia, mielenterveyshoitaja ja hoitoapulaisia. Annakodissa on oma fysioterapeutti, palveluohjaaja ja toimistos sihteeri. Keittiössä työskentelee emäntä ja keittiötyöntekijöitä. Annakodissa on siivoojia, pesulanhoitaja sekä talonhoitaja.

Vakinainen henkilökunta:

	2.aste / kouluste	AMK / opistoaste	Ylempi korkea- aste (yliopisto)
<b>1. Hoito-, kasvat- ja kuntoutushenkilöt</b>			
- sosiaalialan koulutuksen saaneet		1	
- lähihoitajat ja perushoitajat	31		
- muut terveydenhuollon ammattihenkilöt	1	5	
- hoiva-avustajat	2		
<b>2. Hallintohenkilöt</b>			1
<b>3. Tuki- ja muissa tehtävissä toimivat</b>	13	2	

**YHTEENSÄ 56 henkilöä**

Lisäksi on määräaikaisia työntekijöitä erilaisia sijaisuuksia tekemässä. Henkilöstömitoitus on suositusten mukainen.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

<p>Annakodissa on oltava tarvittava määrä perehdytettyjä sijaisia siten, että suositus mitoituksesta täyttyy vakinaisen henkilökunnan poissaolojen aikana.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Johtaja pyytää sijaisia sijaisuuksiin tarvittaessa.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</b>  Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Uusien työntekijöiden rekrytointi tapahtuu Mikkelin Ropoyhdistyksen Annakoti-säätiön ohjesäännön mukaisesti.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Ohjesäännössä kuvataan kuhunkin toimeen vaadittava pätevyys ja valintamenettely. Annakodin johtaja tarkistaa jokaisen työntekijän kelpoisuuden (esim. Valviran rekisteristä).</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b>  Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Uuden työntekijän tullessa Annakotiin, hänet ottaa vastaan Annakodin johtaja. Johtaja kertoo Annakodin organisaatiosta ja toiminnasta. Tämä koskee myös opiskelijoita, työharjoittelijoita ja kaikkia Annakodissa työskenteleviä.</p> <p>Uudelle työntekijälle/opiskelijalle/harjoittelijalle nimetään oma perehdyttäjä, joka perehdyttää uuden työntekijän työtehtäviinsä. Käytössä on perehdyttämisopas, jossa on toimenkuvat jokaiselle ammattiryhmälle sekä erillinen perehdyttämissuunnitelma. Uuden työntekijän perehdyttäjä huolehtii siitä, että työntekijä on tutustunut Annakodin toimintaperiaatteisiin.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään täydennyskoulutuksen avulla. Annakodissa järjestetään sisäistä koulutusta ja mahdollistetaan osallistuminen Annakodin ulkopuoliseen koulutukseen tarpeen mukaan. Henkilökunnalla on mahdollisuus myös pitempikestoisiin ja tutkintoon johtaviin koulutuksiin työn ohella.</p> <p>Henkilöstölle suunnattu koulutus-/kehittämissuunnitelma tehdään toimintavuoden tavoitteiden, kehityskeskusteluiden ja asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p> <p>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 voidaan järjestää.</p>

<p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?</li> <li>- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen</li> <li>- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.</li> </ul>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Annakodissa on 70 asuntoa, joista osa on perheasuntoja. Asukaspaiikkoja on 76. Asuntojen koot vaihtelevat 25 - 53 neliön välillä. Kaikissa asunnoissa on apuvälinemitoitettu pesuhuone/wc-tilat ja osassa asuntoja on oma pienoiskeittiö ja/tai parveke.</p> <p>Asunnot ovat kalustamattomia, joten asukas kalustaa kotinsa omilla huonekaluilla ja tekstiileillä.</p> <p>Toimitilat ovat hyvät ja esteettömät. Talossa on yhteensä viisi hissiä ja kulkeminen apuvälineiden avulla on vaivatonta. Asukkaiden käytössä on palvelutiloja, ruokailu- ja oleskeluhuoneita, 2 saunaa, kuntosali, askartelu / vierashuone, tilavia oleskeluparvekkeita sekä mm. talviulkoilun mahdollistava tilava lasitettu kattoparveke.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Siivouspalvelu huolehtii, että asukkaalla on viihtyisä, siisti, turvallinen ja puhdas koti sekä muu asuinympäristö palvelutalossa (aulat, ruokatilat, saunat, WC:t, porraskäytävät jne.). Siivouksessa pidetään yllä sovittua peruspuhtaustasoa. Siivouksessa huomioidaan eristystarpeet ja infektiosivouksia varten on olemassa oma ohjeistuksensa.</p> <p>Annakodissa on oma pesula. Pesulapalvelu huolehtii, että jokaisella asukkaalla on riittävästi puhtaita vaatteita käytössä ja vaatekierto toimii hygieenisesti ja joustavasti. Eritepyykki käsitellään erillisen ohjeen mukaan. Lakanapyykki pesetetään ulkopuolisessa pesulassa.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelinien hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Annakoti on varustettu kokonaan automaattisella paloilmoitusjärjestelmällä. Se hälyttää suoraan hätkekeskukseen joko paloilmainsimen antaman hälytyksen perusteella (tulee esim. savua) tai silloin, kun paloilmainsinpainiketta painetaan.</p> <p>Annakodissa on ovien lukitusjärjestelmä. Ovet ovat lukittuina niin sisään tullessa kuin ulos lähtiessä. Annakodissa vierailevat omaiset saavat oman kulkuavaimen. Mikäli kulkuavainta ei ole, Annakotiin tullaan sisälle soittamalla ulko-ovien vieressä olevaa ovikelloa. Siitä yhdistyy puhelu hoitajan puheliimeen. Hoitajan tulee tunnistaa tulija ja tietää, kenen luokse on tulossa tai millä asialla tulija liikkuu. Varmistus on tehtävä aina. A- ja D-ovilla on kamerat ja monitorit ovat toimistoissa. Kameravalvonnassa noudatetaan tietosuojavaltuutetun ohjetta. Rekisteriseloste kameravalvonnasta on tehty.</p> <p>Jokaisella asukkaalla on turvpuhelinjärjestelmä käytössä ympäri vuorokauden. Asukkaalla on turvaranneke, jonka nappia painamalla hän saa yhteyden hoitajaan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitaja tarkistaa aina hälytyksen syyn ja tarjoaa kaivattua palvelua. Mikäli hälytyksen antajaan ei saada keskusteluyhteyttä, hoitaja käy aina katsomassa tilanteen. Ranneke tekee myös automaattisesti hälytyksen, jos asukkaan aktiivisuudessa tapahtuu muutoksia. Erytystä tarkkailua tarvitsevilla asukkailla (mm. paljon liikkuvat muistisairaajat) on käytössä poistumisvalvontarannekkeet. Turvpuhelinhälytykset/ilmoitukset taltioituvat tietokoneelle turvajärjestelmään. Rannekkeiden toimivuutta testataan</p>

säännöllisesti.
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu, että koko henkilökunta osaa käyttää laitteita ja tehdä ilmoituksen toimimattomista laitteista. Annakodissa on tukihenkilöt käyttöjärjestelmiä varten ja kanslioissa on puhelinnumerot joista saa teknistä tukea myös päivystysaikana. Kokonaisvastuu on Annakodin johtajalla.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Kuntoutumiseen liittyvistä laitteista ja apuvälineistä vastaa Annakodin fysioterapeutti. Hoitotyön laitteista vastaavat sairaanhoitajat tai vastaaviksi nimetyt hoitajat. He huolehtivat laitteiden hankinnasta ja käytön ohjauksesta sekä seuraavat huoltojen toteutumista.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Annakodin fysioterapeutti p. 015 3214 270</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laati-malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.</p> <p>Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p>

- Asiakaskohtaiset kirjaukset tehdään Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakastiedot ovat kirjaajien henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen takana. Rekisteriseloste Hilikka-asiakastietojärjestelmästä on tehty.
- Terveystietojärjestelmän Effica-potilastietojärjestelmää käyttävät Annakodin sairaanhoitajat. Heillä on omat henkilökohtaiset salasanat järjestelmään kirjautuessa.
- Terveystietojärjestelmän ja hyvinvoinninlaitoksen hoitoilmoitustiedonkeruujärjestelmä Hilmoa käyttää Annakodin toimistosuhteeri. Hänellä on henkilökohtainen salana järjestelmään kirjautuessa.

Henkilökuntaa koulutetaan kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Kirjauksissa noudatetaan hyvän käytännön mukaista kirjaamista.

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

Johtaja huolehtii henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytyksestä tältä osin.

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

Rekisteriselosteet ovat Annakodin ilmoitustaululla (Kaarinan ruokasali). Asukasta/omaista informoidaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä sähköisestä Hilikka-asiakastietojärjestelmästä. Kameravalvonnasta on tiedote Annakodin ovilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tuula Tarhonen, johtaja

Yrjönkatu 1, 50100 Mikkeli

p. 044 523 0360

tuula.tarhonen@annakoti.fi

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Annakodin toiminnassa havaitut kehittämistarpeet ja riskien hallintaan liittyvät epäkohdat tuodaan esille Annakodin omissa työryhmissä ja tehdään tarvittavat korjaukset.

Paikka ja päiväys

Mikkelissä 18.2.2016

Allekirjoitus

Tuula Tarhonen