



Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
<input type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Palveluntuottajan Y-tunnus: 0825508-3	<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi: <input checked="" type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä / ESSOTE <input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi:
<b>Toimintayksikön nimi</b> Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Vanhus- ja vammaistalvelut / Mikkelin päivätoiminta	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteistietoineen Mikkelin kaupunki Kiiskinmäenkatu 2, 50130 Mikkel	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Mikkelin päivätoiminta tarjoaa ennakoivaa toimintaa ja kuntouttavaa päivätoimintaa vanhuksille ja vaikea vammaisille.	
Toimintayksikön katuosoite Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Porrassalmenkatu 35–37	
Postinumero 50130	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Päivätoiminnan esimies Aija Laasonen Kehittämispäällikkö Pirjo Ihalainen	Puhelin 044 794 5725 044 351 6615
Sähköposti etunimi.sukunimi(at)essote.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Kuntouttavan päivätoiminnan tarkoituksena on tukea asiakkaan arkea, hyvinvointia ja kotikuntoisuutta yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on meille aktiivinen toimija. Keskeisin tehtävä on asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen niin, että asuminen kotona onnistuu turvallisesti mahdollisimman pitkään. Omaishoitajien jaksamisen tukeminen, palveluohjaus ja ennakoiva työ ovat myös työn keskiössä. Vuorovaikutus on kuuntelevaa ja kuulevaa. Tavoitteena on, että palvelut ovat laadukkaita, tarpeen mukaisia sekä suunnitellaan asiakkaan ja / tai hänen läheisensä kanssa yhteistyössä. Asiakkaan toiveet ja odotukset sekä omatyöntekijä kirjataan asiakastietoihin hoitosuunnitelmaan. Palveluketju on sujuvaa ja oikea-aikaista.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Kuntouttavassa päivätoiminnassa toimintaa ohjaavat Essoten arvot, osaava henkilökunta huolehtii, että palvelussa toteutuu asiakaslähtöisyys, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yksilöllinen ja arvostava kohtelu. Asiakasta innostetaan omatoimisuuteen ja tuetaan kuntouttavan työottein osallisuuteen. Asiakkaan omat voimavarat huomioidaan.

Asiakkaan ja hänen omaisensa/ läheisensä osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin mahdollistetaan. Asiakkaan omia toiveita kuntouttavan toiminnan suhteen pyritään noudattamaan turvallisuuden sallimissa rajoissa. Toiminnalla pyritään tarjoamaan asiakkaille mahdollisimman vaikuttavaa kuntouttavaa päivätoimintaa.

Olemme sitoutuneet yhdessä laadittuihin tavoitteisiin, pyrimme avoimeen vuorovaikutukseen ja jokainen työntekijä kantaa itse vastuun tekemästään työstä.

Liite 1. Essoten strategia ja yhteiset pelisäännöt Kiiskinmäki

## RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

### Riskien tunnistaminen

Kuntouttavassa päivätoiminnassa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatu poikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille viikoittaisissa tiimipalaverissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa. 1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla.

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan ennakoita on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan sekä raportoidaan asianmukaisesti ja sovitaan jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi.

Henkilökunta suorittaa pakolliset verkkokoulutukset turvallisuuteen liittyen.

**Kuntouttavassa päivätoiminnassa on käytössä seuraavat toimintatavat mahdollisten riskien ja laatupoikkeamien tunnistamiseen:**

1. HaiPro on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu.(liite 1). Henkilökunta tekee läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle jo tapahtuneista haittatapahtumista sähköisesti ilmoituksen HaiPro järjestelmään. Lääkehoitoon liittyvissä jo tapahtuneissa haittatapahtumissa, otetaan lisäksi suoraan yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. HaiPro ohjelmalla tehdään myös työtaturmailmoitukset.

2. Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Essotessa sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan sähköiseen järjestelmään. Riskit arvioidaan työyksikössä aina, kun uusi riski havaitaan.

3. Essoten sisäinen palotarkastus tehdään yksiköissä kerran vuodessa. Kiiskinmäellä tarkastus pidetään turvallisuuskävelyn yhteydessä, turvallisuuskävelyn osallistuvat kaikki sinä päivänä työvuorossa oleva henkilökunta, opiskelijat ym. avustavat henkilöt mahdollisuuksien mukaan. Esimies vastaa siitä, että tarkastus tehdään vuosittain. Allekirjoitettu lomake säilytetään yksikössä ja kopio lähetetään Essoten turvallisuuspäällikölle.

Liite 2. HaiPro potilasturvallisuusilmoitus

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sähköinen järjestelmä  
Intra → linkit → sisäinen valvonta

**Riskien käsitteleminen**

1. Yksikön esimies käsittelee HaiPro – ilmoitukset ja käy ne säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön henkilökuntapalaverissa, jossa yhdessä keskustellen pyritään löytämään keinot, millä haittatapahtuma voitaisiin estää jatkossa. Poikkeamatilanteet, jotka eivät ratkea yksikössä tehtävillä toimenpiteillä, lähetetään järjestelmässä edelleen palvelupäällikölle ja vastuualue johtajalle toimenpiteitä varten. Tieto ilmoituksesta menee myös organisaatiossa vastuualueittain nimetyille henkilöille. Asiakkaaseen liittyvät haittatapahtumat kirjataan Efficapotilastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumennettelystä.

2. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ilmoitukset tekee esimies sähköisen järjestelmän kautta. Riskien osalta tehdään toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu.

3. Päivätoiminnasta tehdään kotikäynnejä vain poikkeustapauksissa. Kotikäynneille on laadittu Essoten turvallisuusohjeet, jotka on käyty henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Vaaratilanteista tehdään aina HaiPro ilmoitus.

Liite 3. Essoten henkilöturvallisuusohje kotikäynneille

## **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan ja työntekijän, esimiehen, lääkärin, turvapalveluiden tai sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä turvallisuuspäällikön, työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Haittatapahtumista keskustellaan henkilökuntapalavereissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoja toimintatapaa, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käydään aina läpi tiimipalavereissa. Tuolloin annetaan lisäohjeita sen mukaan millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa.

Essoten työsuojelupäällikkö ohjeistaa yleisellä tasolla työyksiköiden riskien arvioinnista ja palvelupäällikkö vastaa siitä, että lähiesimiehiä on ohjeistettu sekä koulutettu riskien arviointiin ja toteuttavat riskien hallintaa sovitulla menettelytavoilla. Riskien arvioinnista vastaa aina kunkin yksikön lähiesimies ja riskienhallintaa toteuttaa koko työyhteisö. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti turvallisuuden liittyen.

Liite 4: Essote turvallisuuden toimintasuunnitelma

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja päivitetty henkilökunnan ja toimintayksikön johdon yhteistyönä.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Päivätoiminnan esimies Aija Laasonen puh. 044 794 5725 aija.laasonen@essote.fi

Palvelupäällikkö / Ennakoivat palvelut,

Kehittämispäällikkö Pirjo Ihalainen puh. puh. 044 351 6615 pirjo.ihalainen@essote.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Päivätoiminnan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kiiskinmäen päiväkeskuksen yläaulassa ja Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen verkkosivuilla, osoitteessa [www.essote.fi](http://www.essote.fi)

Omavalvontasuunnitelma liitteineen on perehdytyskansio, jota säilytetään lähiesimiehen toimistossa. Perehdytyskansio on aina saatavilla uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytykseen sekä henkilökunnalle jos tarvitsee toimintaohjeita.

## Palvelutarpeen arviointi

Päivätoiminnan asiakkaan palvelutarve on usein arvioitu palveluneuvon tai jonkun muun yhteistyöhön toimesta esim. kuntoutusohjaaja, fysioterapeutti, muistineuvoja. Usein jo kartoituskäynnillä on laadittu päivätoimintahakemus, jossa asiakas on itse arvioinut omaa elämän tilannettaan. Asiakas voi hakea päivätoimintaan, vaikka palvelutarvetta ei olisi arvioitu kenenkään ammattilaisen taholta. Päivätoimintahakemus löytyy osoitteesta.

<http://www.essote.fi/lomakkeet/vanhus-vammaispalvelujen-lomakkeet/>

Päivätoimintahakemus toimitetaan oman hyvinvointialueen päivätoimintapaikkaan.

Liite 5: Vanhuspalvelujen käsikirja 2019

Liite 6: Ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta

## Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan päivätoimintahakemuksen vastaanottamisen jälkeen asiakkaaseen otetaan yhteyttä päivätoiminnan palvelujen kartoittamiseksi. Asiakkaalle laaditaan lakisääteinen palvelusuunnitelma. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan haastattelemalla asiakasta puhelimitse, vastaanotolla tai muissa asiakastapaamisissa. Palvelutarpeen arviointi on ennalta ehkäisevässä toiminnassa jatkuvaa. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa käytetään mittareina mm.MMSE ja GDS. Tarvittaessa asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointiin. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein hyvää taustatietoa esimerkiksi muistisairaahan henkilön toimintakyvystä, mieltymyksistä ja tavoista.

Palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaalle laaditaan palvelu- ja maksupäätös, kun asiakas on aloittanut päivätoiminnan. Päätös perustuu asiakasmaksulakiin ja se tehdään vuosittain vahvistettavan maksutaksan mukaisesti. Päätös lähetetään tiedoksi asiakkaalle tai hänen läheiselleen/edustajalleen.

Kotihoidon hoitosuunnitelma (KHHOSU) on kattava selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kuntouttavan päivätoiminnan palveluista. Kotihoidon suunnitelmassa on kirjattuna, mitä asioita päivätoiminnassa toteutetaan, mihin asiakas kykenee itse ja mitä palveluita toteutetaan esim. omaisten, vapaaehtoistoimijoiden tai yksityisten palveluntuottajien toimesta. Kotihoidonsuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat sekä läheisten toiveet hoitonsa suhteen.

Terho suunnitelmien laatiminen on päivätoiminnassa aloitettu, mutta suunnitelmien laatiminen on kesken.

Liite 7. Kirjaamisohje KHHOSU

Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta kotihoidon hoitosuunnitelmien laatimisen tueksi. Täydennyskoulutusta tarvitaan edelleen jatkuvasti, koska hoitosuunnitelma toimii asiakkaan kuntouttavan päivätoiminnan työn pohjana. Hoitosuunnitelmaan kirjattuja palveluita toteutetaan asiakastyössä ja suunnitelman toteutumista seurataan potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla.

Kuntouttavassa päivätoiminnassa pidetään säännölliset henkilökunta-/ tiimipalaverit, joissa käsitellään ajankohtaiset asiakasasiat sekä heidän hoito- ja palvelulinjauksensa, oma hoitaja tuo tiimille tietoa asiakkaan tilanteesta.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kuntouttavassa päivätoiminnassa pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä ja antamaan asiakkaille mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan päivätoiminnassa mm. päivärutiinien yhteydessä (unirytm, ateriointi, pukeutuminen jne.). Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen voi heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan potilastietojärjestelmään.

Kirjallinen hoitotahto (liite 8) varmistaa hoidon henkilön toivomalla tavalla tilanteissa, joissa hän ei pysty ilmaisemaan omaa kantaansa. Essotessa käytössä olevalla hoitotahtolomakkeella asiakas pystyy halutessaan ottamaan kantaa mm. DNR- päätöksen tekemiseen, keinotekoiseen ravitsemukseen ja pitkäkestoiseen suonensisäiseen nestehoitoon, antibiootti- ja ravitsemuksen toteuttamistapoihin sekä teknologian mahdollistamiin turva- ja seuranta-apuvälineisiin. Asiakkaan yksilöllisiä toiveita on mahdollisuus kirjata myös vapaamuotoisella tekstillä.

Liite 8. Hoitotahtolomake

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Päivätoiminnassa asiakasturvallisuutta lisätään aktiivisella valvonnalla, ulko-ovissa on sähköiset koodilukot. Oven avaava koodi on kerrottu sanallisella ohjeella oven ulko- ja sisäpuolella. Jos asiakkaan kognitiivinen kyky on alentunut ja asiakas tarvitsee apua ulko- oven avaamiseen, suunnitellaan asiakkaan poistumiset yhdessä henkilökunnan kanssa. Näin toimien pyritään estämään asiakkaan turvallisuutta uhkaavat poistumiset.

Liite 9: Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Liite 10: Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö Essoten kotihoidossa, jaksohoidossa ja asumispalveluissa

## **Epäasiallinen kohtelu ja ilmoitusvelvollisuus**

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

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. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Päivätoiminnassa on käytössä lisäksi palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Sähköinen palautelomake löytyy myös Essoten verkkosivuilta. Sotepalautekanava <http://www.essote.fi/palautteen-anto/>

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, otetaan yhteyttä asiakkaan läheiseen/ edustajaan ja selvitetään tilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti. Jos esim. väkivallan uhkaa aiheuttaa toinen asiakas, huolehditaan turvallisuudesta. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asukkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyksikössä.

Liite 11. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje

Liite 12. Ilmoituslomake

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Päivätoimintaa toteutettaessa on asiakkaalle laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan, hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa. Palvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen hoitoonsa liittyviä muita toimenpiteitä.

## Palautteen kerääminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua työyksikön kehittämiseen antamalla palautetta toiminnasta.. Kirjallinen asiakaspalaute (liite 11.) voidaan jättää sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä sijaitseviin palautelaatikoihin tai se voidaan toimittaa suoraan päivätoiminnan työntekijöille. Asiakaspalautelomakkeita löytyy palautelaatikon läheisyydestä. Kirjallinen palaute voi lomakkeen lisäksi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje tai sähköposti.

Asiakaspalautteet käsitellään. Työyksikön esimies toimii vastuuhenkilönä, joka katsoo palautteet ja toimittaa ne tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi. Palautteista lähetetään kopio sosiaali- ja potilasasiamiehelle huomioiden tietoturva-asiat.

Mikkelin päivätoiminnassa on käytössä ”villapallo” palaute.

Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla esimerkiksi yksikön esimiehelle [etunimi.sukunimi@essote.fi](mailto:etunimi.sukunimi@essote.fi) tai

Sotepalaute kanavan kautta <http://www.essote.fi/palautteen-anto/>

[www.essote.fi/asiakkaalle/asiakkaan oikeudet ja tiedot / tyytymättömyys hoitoon](http://www.essote.fi/asiakkaalle/asiakkaan_oikeudet_ja_tiedot_tyytymattomyys_hoitoon)

Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasi- oita sekä sairauten / terveyteen liittyviä asioita, tehdään kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä.

Asiakaspalautteisiin vastaa palveluesimies yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esim. hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata. Palautteisiin annetut vastaukset lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle, jonka tehtävänä on seurata, että palautteisiin vastataan määräajassa.

Liite 13: Palvelun laatupalautelomake

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua seurataan jatkuvasti asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella. Asiakaspalautteet käsitellään tulosyksiköissä ja niiden perusteella kehitetään koko organisaation toimintaa. Vanhuspalvelulain mukainen kysely palvelun laadusta ja riittävydestä omaisille ja henkilökunnalle tehtiin 2017. Asiakaskokemuskyselyyn on mahdollista vastata netissä [www.essote.fi](http://www.essote.fi)

Työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta käytännöistä. Kertynyttä asiakaspalautetta ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan myös sosiaali- ja potilasasiamiehen valmistelun pohjalta.

Päivätoiminnassa palautteet käsitellään lähiesimiehen johdolla yhteisesti henkilökuntapalavereissa. Kiireelliset asiakasturvallisuutta vaarantavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista. Kaikki muistutukset toimitetaan yleisen ohjeen mukaan sosiaali- ja potilasasiamiehille.



## Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutuslomakkeet löytyvät Essoten verkkosivuilta. Muistutukset osoitetaan keskitetysti Essoten kirjaamoon, josta ne toimitetaan edelleen esimiehille ja sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä (1-4 vk)

### Muistutus lähetään osoitteella:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen Ky, Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Muistutukset toimitetaan kirjaamosta toiminnasta vastaavalle virkamiehelle sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

## Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies  
Virpi Huuhka  
Miia Brunou  
Irja Tikka

Puh: 044 3512 818  
Yhteydenotot arkisin klo 9-14  
e-mail: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Mikkelin keskussairaala, Porrassalmenkatu 35–37, 50100 MIKELI

Potilasasiamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

## Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa.

Kuluttajaoikeusneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Kuluttajaneuvontaan voit olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse

selviä, voit sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

### **Talous- ja velkaneuvonta**

Talous- ja velkaneuvoja Sirpa Vahvaselkä  
p. 029 566 1001  
Puhelinpalveluaika ma-to klo 9-11

Etelä-Savon oikeusaputoimisto

Käyntiosoite: Jääkärintie 10 A, 2. krs

Talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä ja asiakkaille maksutonta palvelua. Talous- ja velkaneuvonnan tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan tasapainoinen talous. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan oman toiminnan ja päätöksenteon tukeminen. Jokaisella maksuvaikeuksissa olevalla on mahdollisuus neuvontaan ja sillä pyritään ennaltaehkäisemään velkaongelmien syntymistä.

### **Muistutusten käsittely ja toiminnan kehittäminen**

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutuksessa selvitetään kestä asiakkaasta on kyse, mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset/vaati-mukset. Sosiaali- ja terveystoimen eri toimipisteissä on muistutuksen tekemistä varten loma-ke, joka on helposti asiakkaiden saatavilla. Muistutuslomakkeet löytyvät myös Essoten verkkosivuilta kohdasta [www.essote.fi /sosiaali- ja potilasasiamies](http://www.essote.fi/sosiaali- ja potilasasiamies).

Muistutukset osoitetaan keskitetysti Etelä-Savon sosiaali- ja terveystoimen kuntayhtymän kirjaa-moon, josta ne toimitetaan edelleen asianomaisille esimiehille sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamie-helle. Johdon sihtereillä on ajan tasalla oleva luettelo niistä viranhaltijoista, jotka antavat ratkaisuja ko. asiakaslain ja potilaslain mukaisiin muistutuksiin.

Asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaalihuollon epäkohdista kantelun Aluehallintavirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissakin tapauksissa Aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi va-kavat hoitovirheet, valtakunnallisesti tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai Aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksikössä läpi ja havaittuihin laatu-koik-keisiin puututaan välittömästi.

Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata sel-vittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaali- ja potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemi-nessä.

Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Toimintayksikön vastuhenkilö tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija vastaa muistutukseen kirjallisesti noin neljässä viikossa. Muistutukseen annetaan selkeä ja asiallinen vastaus, josta on käytävä ilmi mm. mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on ratkaistu. Ratkaisu tulee perustella selkeästi.

Muistutukseen ei vastata sähköpostilla. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvoville viranomaisille. Ratkaisu lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilas-asiamiehelle.

Liite. 14 Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus- lomake

## PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaan kuntoutus ja osallistava hoitotyö toteutetaan asiakasta kunnioittavalla aidolla kohtaamisella ja kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaan omat jäljellä olevat voimavarat. Asiakkaiden hoitosuunnitelmaan on yksilöllisesti kirjattu, millä keinoilla kunkin asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpidetään. Hoitotyötä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta.

Hoitajat kannustavat asiakkaita omatoimisuuteen osallistumisessa ja kaikissa mahdollisissa päivittäisissä toiminnoissaan mm. hygieniaan, ravitsemukseen, pukeutumiseen ja liikkumiseen liittyen. Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaat mm. ruokailevat päivittäin yhteisesti ruokasalissa, mikä osaltaan tukee liikuntakyvyn säilymistä ja sosiaalista kanssakäymistä.

Asiakkaille pyritään järjestämään kuntouttavaa ja kotikuntoisuutta tukevaa ryhmätoimintaa heidän toiveittensa ja tarpeittensa mukaan moniammatillisesti. Palveluohjausta toteuttavat kaikki asiakastyötä tekevät toimijat.

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet on kirjattu kunkin asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan pääasiassa henkilökunnan suorittaman havainnoinnin ja mm. RAVA- mittarin perusteella sekä kirjauksilla potilastietojärjestelmään. Jatkossa asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan mm. RAI - mittarin avulla.

Ohjattua ryhmätoimintaa käy päivätoiminnassa ohjaamassa myös vapaaehtoistoimijat. Vapaaehtoistoimijat tekevät erillisen sopimuksen vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin kanssa.

Päivätoiminnan asiakkailta on tarvittaessa mahdollisuus yksilölliseen elintapaohjaukseen.

### Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle. Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti ikäihmisten ravitsemussuosituksia ja erityisruokavaliot huomioiden. Kuntouttavassa päivätoiminnassa arvioidaan asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti ja tarvittaessa asiakas ohjataan esim. ateriapalvelun piiriin. Asiakkaan painoa seurataan yksilöllisten tarpeiden/ ohjeiden mukaan.

Ikääntyminen aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia, jotka vaikuttavat ikäihmisen ravitsemustilaan sekä siitä huolehtimiseen. Ruokahalu voi heikentyä erilaisten sairauksien vuoksi, mm.

muistisairaudet voivat aiheuttaa näläntunteen katoamisen tai ihminen ei yksinkertaisesti muista ruokailla. Maku- ja hajuaisti muuttuvat ikääntymisen myötä ja fyysinen toimintakyky vaikuttaa kykyyn hankkia tai valmistaa aterioita. Suun ja hampaiden kunnolla voi olla vaikutusta ruuan koostumukseen. Ruokavalio voi muuttua niin yksipuoleiseksi, että se vaikuttaa vahingollisesti ikäihmisen terveydentilaan. Päivätoiminnan henkilökunnan on tärkeää pystyä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset ravitsemukselliset tarpeet ja pyrkiä tukemaan ikäihmisten kokonaisvaltaista hyvää ravitsemustilaa. Henkilökunta ohjaa ja tukee asiakkaita ateriointiin ja ravitsemukseen liittyen sekä antaa käytännön opastusta ruokailuun liittyvissä valinnoissa terveydelliset seikat huomioon ottaen.

## Hygieniakäytännöt

Työntekijät noudattavat päivätoiminnassa tavanomaisia varotoimia, jotka ovat hyvä käsihygieniä, oikea suojainten käyttö, työskentely aseptisesti ja turvallisesti, pisto- ja viiltovahinkojen estäminen, eritetahradesinfektio. Hyvään käsihygieniaan kiinnitetään erityisesti huomiota. Sormuksia, rannerenkaita, kelloja tai rakennekynsiä ei tule käyttää asiakastyössä.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin on kirjattu, miten kunkin asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan. Asiakastyössä käytetään työnantajan hankkimia suojavaatteita. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Inkontinenssivälineiden jakamisessa noudatetaan hoitotarvikejakelusta laadittua ohjetta.

Infektioiden torjunnassa noudatetaan infektiolääkärin laatimia potilas- ja eristämisohteja. Essoten hygieniahoidajat ohjeistavat tarvittaessa tarkemmin.

- tavanomaiset varotoimet
- MRSA kantajan kotisairaanhoido
- kosketusvarotoimet

Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti. Riskijätteiden käsittelystä on erillinen ohje. Asiakastyö tapahtuu kodeissa, joissa järjestelyt tapahtuvat asiakkaan ehdoilla. Toimisto- ja yleisissä tiloissa siivouksen hoitaa tila- ja tukipalveluiden henkilökunta. Toimisto- ja yleisissä tiloissa siivouksen hoitaa tila- ja tukipalveluiden henkilökunta.

Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti. Riskijätteiden käsittelystä on erillinen ohje.

Liite 15: Toimintaohje veritapaturma

Liite 16: Henkilökunnan ja opiskelijoiden henkilöhygieniä ja ulkoasuun liittyviä ohjeita

Liite 17: Tavanomaiset varotoimet; infektiosairaudet ja sairaalahygieniä

Liite 18: Hygieniäopas

## Terveyden- ja sairaanhoito

Tiimin sairaanhoitaja/ lähihoitaja vastaa asiakkaiden vuosi- ja kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten tiedottamisesta lääkärille, tilaa tarpeen mukaan lääkärille vastaanottoajan sekä seuraa asiakkaittensa terveydentilaa.

Asiakkaan terveyden edistäminen ja voinnin seuranta kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Mm. verensockeria, verenpainetta ja painoa seurataan lääkärin tai sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaan.

Päivätoiminnassa ei työskentele omaa vastuulääkäriä, tiimin sairaanhoitaja/ lähihoitaja konsultoivat tarvittaessa kotihoidon lääkäriä aluejaon mukaan.

Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa otetaan yhteys 112:een, kotihoidon lääkäriin tai En-  
sineuvon p. 015 211 411 tilanteen mukaan.

Ei-kiireellinen sairaanhoito yksikön lähihoitajat selvittävät asiakkaan tilannetta konsultoivat yksikön sai-  
raanhoitajaa, joka tarvittaessa konsultoi kotihoidon lääkäriä jatkotoimenpiteistä ja tarvittaessa varaa  
ajan lääkärin vastaanotolle.

Suun terveydenhuollon asiakkaat soittavat numeroon 015 194 4410. Puhelimeen vastataan arkisin klo  
7.30 - 15.00 sekä viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 9.00 - 10.00.

Toiminta äkillisessä kuoleman tapauksessa on ohjeistettu erillisellä ohjeistuksella (liite 19).

Liite 19. Lääkärin ohje äkillisen kuoleman varalle

## **Lääkehoito**

Päivätoimintaan on laadittu lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääke-  
hoito- oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet  
lääkehoitoon liittyvä vastuunjako, sekä vaatimukset lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyen.  
Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutostilanteissa tarvittaessa useammin. Essoten  
lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9/ 2018 ja vuoden 2019 aikana valmistuu päivätoiminnan lääke-  
hoitosuunnitelma.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on veloitettu suorittamaan LOVE lääkehoidon koulutuk-  
sen ja siihen liittyvät tentit viiden vuoden välein.

Toiminta- ja työyksikössä lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa terveydenhuolto-  
lain 8 §:ssä säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen  
osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytyksestä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden  
varmistamista.

Essoten lääkehoitosuunnitelma on ns. ylätason suunnitelma, jonka perusteella yksiköt laativat omat  
yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmansa. Essoten lääkehoitosuunnitelmassa määritellään mm. vaa-  
dittavat LOVE-suoritukset eri ammattiryhmille.

[http://qf.essote.fi/handbookJulkaisu/Handbook\\_Lib/Essoten%20LHS%2006062018\\_paiv\\_12122018.pdf](http://qf.essote.fi/handbookJulkaisu/Handbook_Lib/Essoten%20LHS%2006062018_paiv_12122018.pdf)

Jokaisen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän velvollisuus on tutustua Essoten ja oman yksikön lää-  
kehoitosuunnitelmaan.

ESSOTE:n päivätoiminnassa siirrytään vuoden 2019 aikana lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun.  
Asiakkaan lääkityksen soveltuvuus koneelliseen lääkkeenjakoan arvioidaan erikseen jokaisen asiak-  
kaan kohdalla.

Mahdolliset lääkehoitopoikkeamat, kuten lääkkeen jaossa tapahtuvat inhimilliset virheet poistuvat. Ko-  
neellinen lääkkeenjako on myös hygieenisempää kuin lääkkeiden jako dosettiin käsin.

Esimies vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman noudattamisesta ja henkilöstön lääkelupaprosessista.  
Kotihoidon lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Lääkityspoikkeamia seurataan  
HaiPro järjestelmän avulla.

Päivätoiminnassa jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Kotihoidon ylilääkäri vastaa lääkehoidosta kokonaisuudessaan.

Liite 20. Päivätoiminnan lääkehoitosuunnitelma

### **Yhteistyö muiden palvelutuottajien kanssa**

#### **Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuudessa**

Asiakkaan hoitoon liittyvät tiedot kirjataan alueelliseen potilastietojärjestelmään, josta asiakkaan hoitoon osallistuvat tahot löytävät ajantasaisen tiedon. Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kaikessa asiakkaan asioihin liittyvässä huomioidaan tietosuoja ja -turvamääräykset.

Essotessa on nimetty tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on antaa rekisterinpitäjälle tai henkilötietojen käsittelijälle sekä henkilötietoja käsitteleville työntekijöille tietoja ja neuvoja, jotka koskevat niiden tietosuojalainsäädännön mukaisia velvollisuuksia. Tietosuojavastaava myös seuraa tietosuojalainsäädännön noudattamista Essotessa.

Markus Hämäläinen  
Johtava lakimies, tietosuojavastaava  
markus.hamalainen@essote.fi  
040 359 7222

## **ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Organisaation työnjako ja vastuut asiakas- ja potilasturvallisuuden osalta on kuvattu liitteessä 8. Essoten suunnitelma laadun hallinnasta ja asiakas- potilasturvallisuudesta.

Riskienhallintaan kuuluu myös potilastietojärjestelmän toimintahäiriöihin varautuminen. Päivätoiminnan ajanvarauskirjan (Effic) asiakaslistat on tulostettu poikkeustilannekansioon. Kansio säilytetään lukollisessa kaapissa. Näiden listojen pohjalta tehdään kriisitilanteessa auttamistoimenpiteet.

Valmiussuunnittelussa on erikseen varauduttu infrastruktuuriin liittyviin laajempiin toimintahäiriöihin, kuten sähkö- ja tietojärjestelmän toimintakatkon tai vedenjakelun katkeamisen varalle. Poikkeustilanteissa henkilökuntaa kutsutaan tarpeen mukaan työhön myös vapaalta. Henkilökunta ohjeistetaan toimimaan erilaisten poikkeustilanteiden aikana (mm. pitkät sähkökatkot ja myrskyt) asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

#### **Asiakasturvallisuudesta vastaava henkilö:**

Päivätoiminnan asiakasturvallisuudesta vastaa yksikön lähiesimies. Päivätoimintaan on lisäksi nimetty turvallisuudesta vastaavat henkilöt.

Päivätoiminnan henkilökunta ilmoittaa sosiaalityöntekijälle / lääkärille asiakkaan mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta. Kotihoidon tai asiakkaan läheisten kanssa keskustellaan, mikäli päivätoiminnassa herää huoli esim. asiakkaan kodin paloturvallisuusriskeistä ja sovitaan kuka ottaa yhteyttä palo-

ja pelastuslaitoksen yhteyshenkilöön. Tarvittaessa ilmoitus tehdään myös terveystarkastajalle.

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys on Kiiskinmäen päivätoiminnassa tehty ja ne päivitetään säännöllisesti kiinteistön palotarkastuksen yhteydessä. Sisäinen palotarkastus ja turvallisuuskävely järjestetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa, kun yksikköön tulee uusia henkilöitä.

Poistumisturvallisuusharjoitus on pidetty Kiiskinmäen päiväkeskuksessa 29.8.2018 yhdessä turvallisuus-päällikön ja pelastusviranomaisten kanssa.

Liite 21: Pelastussuunnitelma

## Henkilöstö

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

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Päivätoiminta palvelua annetaan Kiiskinmäellä tällä hetkellä arkisin klo 8-16 välillä. Päivätoiminnassa työskentelee moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat sairaanhoitaja (2), lähihoitaja (7), hoiva-avustaja (1), fysioterapeutti (1) ohjaaja (2), viriketoiminnan ohjaaja (1) palveluohjaaja (1). Tarvittaessa tehdään yhteistyötä kotihoidon henkilökunnan, kotihoidon lääkärin, muistineuvojen ja Palveluneuvon työntekijöiden kanssa.

Henkilöstöluettelo päivitetään jatkuvasti, kun muutoksia tulee päivitetty lista löytyy O-asemalta → Suojatut

Päivätoiminnan sijaisuudet äkillisissä ja pidempiaikaisissa poissaoloissa suunnitellaan varahenkilöstöyksikön kanssa, näin turvataan koulutetun työvoiman saanti. Äkilliset 1-3 päivän poissaolot järjestellään pääsääntöisesti omalla resurssilla Rekrytointiyksikön ohjeen mukaan.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Essotella on oma Rekrytointiyksikkö, joka hoitaa keskitetysti kaikki henkilöstön rekrytointiin liittyvät asiat.

Vakituisten toimien täyttö käsitellään Essoten johtoryhmässä. Täyttöluvut laaditaan huolellisesti perustellen organisaation ohjeen mukaisesti poissaoloihin. Sijaisten hankinnasta ja kelpoisuuden varmistamisesta vastaa sijaishallintayksikkö. Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus.

Määräaikaisesta työvoimatarpeesta tehdään sähköinen ilmoitus rekrytointiyksikölle.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii perehdytyksen välineenä työyksikössä.

Yksikön esimies vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän.

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena ovat tietoturvaan liittyvät asiat. Tietoturvaan liittyvät ohjeet ovat omavalvontasuunnitelman liitteinä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat pakolliset verkkokoulutukset. Hyväksytyjen testien todistukset säilytetään esimiehellä.

LOVE-lääkekoulutus <https://lovekoulutus.fi/68/>

Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus <https://portal.potilasturvaportti.fi/fi>

Tietosuojakoulutus koko henkilöstölle <https://luotsi.navisec.fi/essote>

Tietosuojakoulutus muulle henkilöstölle <http://www.kanta.fi/reseptikoulutus/tietoturva.html>

eResepti-koulutus <https://verkkokoulut.thl.fi/fi/web/kanta/sahkoinen-resepti/sisallot>

eArkisto-koulutus <https://verkkokoulut.thl.fi/fi/web/kanta/potilastiedon-arkisto/sisallot>

Infektioiden torjunta -kurssi <http://www.oppiportti.fi/op/dvk00036>

Osaamiskartoitus on tehty vanhus- ja vammaispalvelussa 2018 ja sen tuloksia hyödynnetään koulutussuunnitelmissa.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutukset päivätoiminnassa kohdennetaan vanhus- ja vammaispalvelujen koulutuskalenterin sekä henkilöstön vastuualueiden mukaan. Koulutuskalenteri on sähköinen verkkoympäristö, mistä löytyy tietoa vanhus- ja vammaispalveluiden lakisääteisistä ja velvoitekoulutuksista. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehitys- ja ohjaavien keskustelujen yhteydessä. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain. Koulutukset anotaan Personec Ess henkilöstöhallinnon ohjelmalla.

Liite 22: Perehdytysrunko

## Toimitilat

Päivätoiminnan tilat ryhmätoiminta-, toimisto- ja sosiaaliset tilat sijaitsevat Kiiskimäenkatu 2.



Päivätoiminnan henkilökunnan suojavaatteet huoltaa Mikkelin pesula. Ryhmä-, toimisto- ja sosiaalitilojen siistimisestä vastaa Tukipalvelujen ruoka- ja puhtauspalvelujen henkilöstö. Työvaatteet pestään Mikkelin pesulassa.

Päivätoiminnan henkilökunta huolehtii omalta osaltaan tilojen yleisestä viihtyvyydestä ja turvallisuudesta omalla huolellisella toiminnallaan.

## **Teknologiset ratkaisut**

Valvontalaitteet:

Asiakasturvallisuutta on lisätty ulko-ovien sähköisillä koodilukoilla. Omatoimisen liikkumisen mahdollistava koodi on ohjeistettu sanallisilla ohjeilla sekä sisä- että ulkopuolelta.

## **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Hoitohenkilöstö päivittää O-asemalla olevalle listalle yksikön terveydenhuollon laitteet.

Istekki organisoii, aikatauluttaa ja tiedottaa laitteille tehtävät ennakoivat huoltotoimenpiteet (ts. määräaikaishuollot) huolto-ohjelmien mukaisesti.

Ennakoimattomissa korjaus- ja hankintatarpeissa SOTE-yksiköitä pyydetään ottamaan yhteyttä klo 7:30- 15:30 Istekkiin: puh: 017 25 80 672

tai vaihtoehtoisesti: sähköposti: tht@istekki.fi

Asiakas saa tarvitsemansa apuvälineet hoitajien ja fysioterapeutin arvion mukaan tukemaan toimintakykyä ja kotona asumista. Apuvälineet toimitetaan asiakkaalle apuvälineyksiköstä. Päivätoiminnan henkilöstö on osaltaan vastuussa välineiden ja laitteiden kunnon seurannasta ja huoltoon toimittamisesta. Käyttöön oton ohjauksesta vastaa osaltaan päivätoiminnan henkilöstö.

Jos kyseessä on terveydenhuollon laitteen tai välineen käyttöön liittyvä vaaratilanne >HaiPron kautta täytetään Valviran vaaratapahtumailmoitus.

Päivätoiminnan esimies vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Valviraan, jos terveydenhuollon laite tai tarvike aiheuttaa asiakasturvallisuusriskin. Tieto turvallisuusriskistä välitetään myös vanhus- ja vammaispalveluiden johtajalle sekä palvelupäällikölle.

Linkki Valviran määräykseen: [http://www.valvira.fi/files/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

## **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallentamista ja käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Kerättävien asiakastietojen tulee olla asiakkaan hoivan ja huolenpidon kannalta tarpeellisia. Asiakkaan voinnista tehdään tarvittavat kirjaukset potilastietojärjestelmään. Virheellisten merkintöjen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän

lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten. Asiakastietojen käsittely on perusteltua turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asiakkaan tietoja saavat käsitellä ainoastaan asiakkaan hoivaan ja hoitoon osallistuvat työntekijät.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitositoumuksen ja saa henkilökohtaiset käyttäjätunnukset potilastietojärjestemään. Kaikilla työntekijöillä on tiedossa ohjeistus tietosuojaan liittyen. Tietosuojaan ja tietoturvaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyen on oltava olemassa oma omavalvontasuunnitelmansa (sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettu laki 159/2007).

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat Essoten määrittelemät kaikille pakolliset verkkokoulutukset. Todistukset hyväksytyistä suorituksista säilytetään esimiehellä. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymässä on yhteinen tietojen käsittelysuunnitelma, joka löytyy Effica – potilastietojärjestelmästä. Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä, ohje on Effica- potilastietojärjestelmässä.

Yksikössä noudatetaan Essoten yleisiä viestintäohjeita sisältäen sosiaalisen median ohjeistuksen.  
<http://intra.esshp.fi/tiedotus/Viestinta/Documents/Essoten%20pikaohje%20someen.pdf>

Mikkelin päivätoiminnan henkilöstö, lähiesimies osallistuivat vuoden 2018 aikana Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmennukseen, jossa sosiaalihuollon henkilöstö valmennettiin asiakasasiakirjalain mukaiseen valtakunnallisesti yhtenäiseen kirjaamiseen sekä lainsäädäntöön. Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä yksiköissä.

Liite 23: Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma.  
Liite 24: Salassapito ja tietoturvasitoumus  
Liite 25: Rekisteriseloste potilastietorekisteri  
Liite 26: Sähköisten potilaskertomusjärjestelmien lokitietojen valvonta  
Liite 27: Informaatio Essoten yhteisestä potilastietorekisteristä

Potilastietoja koskevat tietosuojaohjeet

<http://intra.esshp.fi/ESSHP/Turvallisuus/Tietoturvallisuus%20ja%20tietosuoja/Potilastietoja%20koskevat%20tietosuojaohjeet/Sivut/default.aspx>

## **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Essoten lakimies, Markus Hämäläinen p.040 359 7222  
[markus.hamalainen@essote.fi](mailto:markus.hamalainen@essote.fi)

Tietosuojavastaavan tehtävänä on antaa rekisterinpitäjälle tai henkilötietojen käsittelijälle sekä henkilötietoja käsitteleville työntekijöille tietoja ja neuvoja, jotka koskevat niiden tietosuojalainsäädännön mukaisia velvollisuuksia. Tietosuojavastaava myös seuraa tietosuojalainsäädännön noudattamista ESSOTEssa

Ikäheimonen Merja / Tietohallintojohtaja / tietosuojakoordinaattori tietohallinto  
Koski Jarmo / Terveystieteiden johtaja / tietosuojakoordinaattori terveystieteiden palvelut  
Thure Veli -Matti / Tila- ja tukipalvelujohtaja tietosuojakoordinaattori tekniikka  
Mäkelä Antti / Johtava sosiaalityöntekijä / tietosuojakoordinaattori sosiaalipalvelut

## 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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakkaan hoidon ja kuntouttavan toiminnan pohjana olevat hoito- ja palvelusuunnitelmat vaativat jatkuvaa päivittämistä. Kehittämisen painopiste on kirjaamisessa ja yksilöllisempien tavoitteiden laatimisessa.

Kuntouttavan päivätoiminnan sisältöä on jatkuvasti arvioitava ja kehitettävä niin, että aktivoidaan asiakasta entisistä enemmän ottamaan itse vastuuta kotikuntoisuutensa ylläpitämisestä.

Yhteistyötä ja verkostoitumista vapaaehtoisten toimijoiden kanssa vahvistetaan edelleen.

Omaevalvontasuunnitelmaa hyödynnetään kattavammin perehdytyksen välineenä työyksikössä, sekä oman toiminnan ja palvelun laadun seurannassa.

Henkilöstön työhyvinvointia kehitetään yhdessä henkilöstön kanssa.

Palautejärjestelmää pyritään parantamaan ja kartoittamaan kattavammin asiakastyytyväisyyttä.

Koneellinen annosjakelu otetaan käyttöön päivätoiminnassa vuoden 2019 aikana.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
30.7.2019

Allekirjoitus  
Aija Laasonen

## LIITTEET

- Liite 1: Essoten strategia ja Yhteiset pelisäännöt Kiiskinmäki
- Liite 2: HaiPro potilasturvallisuus ilmoitusten teko
- Liite 3: Essoten henkilöturvallisuusohje kotikäynneille
- Liite 4: Essote turvallisuuden toimintasuunnitelma
- Liite 5: Vanhuspalvelujen käsikirja 2019
- Liite 6: Ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta
- Liite 7: Kirjaamisohje KHHOSU
- Liite 8: Hoitotahto- lomake
- Liite 9: Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Liite 10: Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö Essoten kotihoidossa
- Liite 11: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje
- Liite 12: Ilmoituslomake
- Liite 13: Palvelun laatuvalautelomake
- Liite 14: Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus
- Liite 15: Toimintaohje veritapaturma
- Liite 16: Henkilökunnan ja opiskelijoiden henkilöhygieniaan ja ulkoasuun liittyviä ohjeita
- Liite 17: Tavanomaiset varotoimet
- Liite 18: Hygieniaopas
- Liite 19: Lääkärin ohje äkillisen kuoleman varalle
- Liite 20: Lääkehoitosuunnitelma päivätoiminta

Liite 21: Pelastussuunnitelma

Liite 22: Perehdytysrunko

Liite 23: Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma.

Liite 24: Salassapito ja tietoturvasitoumus

Liite 25: Rekisteriseloste potilastietorekisteri

Liite 26: Sähköisten potilaskertomusjärjestelmien lokitietojen valvonta

Liite 27: Informaatio Essoten yhteisestä potilastietorekisteristä

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_ajumispalveluiden\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_ajumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/navta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/navta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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