

NONNA LUMINA,
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	37
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	38

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Nonna North oy/ Nonna Lumina Y-tunnus 3156059-6

Hyvinvointialue Pohde

Kunnan nimi Oulu

Kuntayhtymän nimi _____

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Nonna Lumina / Kotiin vietävät tukipalvelut ikäihmisille, asuminen yhteisöllisesti, kotihoidon palvelut

Katuosoite Kauppurienkatu 23 B

Postinumero 90100 Postitoimipaikka Oulu

Sijaintikunta yhteystietoineen Oulu

Kauppurienkatu 23 B

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmiset; 85 asuntoa, yksiöitä ja kaksioita, joista kaksi toimistokäytössä ja 2 monitoimitilana, kaksi LAH asuntoja. Aukkaita tulossa tällä hetkellä 11 kpl.

Esihenkilö Pauliina Pitkänen

Puhelin 050 361 9356 Sähköposti pauliina.pitkanen@nonnalumina.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.1.2024

Palveluala, joka on rekisteröity: ilmoituksenvarainen palvelu/kotipalvelu - vanhuksat.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

1. Körkkö oy: kiinteistönhuoltopalvelut
2. Securitas oy: turvapalvelut, vartiointi ja yleisten tilojen älykäs kameravalvonta
3. Ravintoloitsijaa etsitään parasta aikaa

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden:

Varmistamalla, että alihankkijalla on omavalvontasuunnitelma ja ne päivitetään ja niissä mainitut toimenpiteet toteutuvat. Säännöllinen yhteydenpitäminen palveluntuottajiin, palautteiden käsittely palveluntuottajan kanssa. Kiinteistössä turvallisuuskävelyt. Myös asiakaspalautteita keräämällä ja käsittelemällä saadaan asiakaskokemuksen kautta tietoa palvelun laadusta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

X Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö (-t):

-Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu talon johtajan lisäksi koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään tiimipalaverissa sekä henkilöstöllä on kirjallinen kommentointimahdollisuus. Lisäksi omavalvontasuunnitelma käydään läpi asukastoimikunnassa ja asukaskokouksessa, jotta asukkaat voivat myös vaikuttaa sen sisältöön.

Nonna Luminan turvallisuudesta vastaava henkilö talonjohtaja. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa vastaava sairaanhoitaja, Saija Mustonen sekä Nonna North vastaava sairaanhoitaja Mari Rissanrn. He valvovat omien rooliensa kautta omavalvontasuunnitelman toimenpiteiden toteutumista.

Nonna Luminan omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat talon johtaja, Pauliina Pitkänen 0503619356 ja vastaava sairaanhoitaja, Saija Mustonen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain vuosikellon mukaisesti maaliskuussa tai toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä 1 kerroksen ilmoitustaululla, asukkaiden olohuoneen asukaskansiossa sekä Nonna-talon www sivuilla sekä henkilöstön ohjekansiossa

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Nonna Luminan palvelun toiminta-ajatus:

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

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

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

Ikäystävällinen konsepti toteutuu, koska talojen yhteisten tilojen suunnittelu on tehty paikallisten senioreiden kanssa heitä kuunnellen ja ideoiden. Talojen rakentamisessa on

huomioitu aisti- ja muistiystävällisyys, esteettisyys ja esteettömyys sekä paloturvallisuus. Jokaisessa Nonna-talossa on sisustuksella huomioitu paikkakunnan ominaispiirteet ja omlleimaisuus. Turvaratkaisumme ovat nykyaikaisia ja tähtäävät ennaltaehkäisevään toimintaan.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet:

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

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

Nonna Luminan toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

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

VÄLITÄN JA OTAN VASTUUN: olemme vastuullinen toimija. Myös yksilötasolla jokainen asukas ja työntekijä välittää ja ottaa vastuun siitä, että Nonna-talo on hyvä paikka asua ja tehdä työtä. Nonna-talon työntekijöinä vastaamme jokainen oman työtehtävämme laadukkaasta suorittamisesta, asiakkaidemme hyvästä palvelusta ja hoidosta, oman työyhteisömme hyvästä työilmapiiristä ja kohtelusta ja toiminnan sujumisesta.

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

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

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

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

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

EKOLOGISUUS: toimimme ekologisesti mm. kierrättämällä ja ruokahävikkiä minimoimalla.

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen:

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

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta

omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Perehdytysohjelma: Sote-alan henkilöstö aloittaa työsuhteensa perehdytyksellä, lääkälupien tenttimisellä toiminnanohjausjärjestelmän opettelemisella sekä suunnittelulla.
- Riskikartoitus: tehdään kerran vuodessa henkilöstön kesken talon johtajan tai turvallisuusvastaavan johdolla. Riskien arviointi tehdään kiinteistöön ja sen ympäristöön (pelastuslaitoksen mallilomake) sekä työolosuhteisiin STM:n riskienarviointilomakkeista hyödyntäen. Tunnistettujen riskien merkitys arvioidaan, kirjataan toimenpiteet riskien hallitsemiseksi tai poistamiseksi, aikataulu ja vastuuhenkilö.
- Turvallisuuskävely: jokainen työntekijä tekee vuorollaan 2- 3kk välein sekä uusi työntekijä turvallisuusvastaavan johdolla. Turvallisuuskävelyn havainnot kirjataan lomakkeelle ja niistä raportoidaan turvallisuusvastaavalle ja talon johtajalle.

-Palo- ja pelastussuunnitelma: päivitetään ja tarkistetaan vähintään kerran vuodessa talon johtajan toimesta yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa vuosikellon mukaisesti tammikuussa, pidetään näkyvillä talon yleisellä ilmoitustaululla. Jokainen uusi työntekijä kuittaa palo- ja pelastussuunnitelman luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Alkusammutus harjoitukset ja turvallisuuskävelyt pidetään säännöllisesti.

-Poistumisturvallisuussuunnitelma: tarkistetaan säännöllisesti talon johtajan toimesta tammikuussa ja pidetään nähtävillä talon yleisellä ilmoitustaululla.

-Lääkehoitosuunnitelma: tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti huhtikuussa ja tarvittaessa vastaavan sairaanhoitajan, sote-johtajan ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaavan lääkärin toimesta. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään kansiossa lääkehoituhuoneessa. Jokainen sote-työntekijä lukee ja tutustuu suunnitelmaan ja kuittaa sen luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Täytetyt lääkehoidon poikkeama ilmoitukset (vihko henkilökunnan toimiston laatikossa) käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa ja toimitetaan lääkehoidosta vastaavan lääkärin tiedoksi. Vastaava sairaanhoitaja pitää kirjaa lääkepoikkeamista vuositason. Tarvittaessa ilmoitukset jatkotoimenpiteisiin.

-Ajantasaiset lääkeluvat: Näytöt ja tentit vastaanottaa vastaava sairaanhoitaja. Ajantasainen lääkelupalista säilytetään lääkehuoneessa.

-Avaintenhallintarekisteri: Talon johtaja ylläpitää avaintenhallintarekisteriä

-Ilmoitus vaara- ja uhkatilanteista: Tyhjiä lomakkeita säilytetään henkilökunnan toimistossa (Vihko, johon ilmoitukset tällä hetkellä kirjataan). Täytetyt lomakkeet ja vihko toimitetaan talon johtajalle, joka vastaa tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Lomakkeet toimitetaan myös turvallisuusvastaavalle, joka pitää kirjaa ilmoituksista vuositason. Ilmoitukset käsitellään yksikön tiimipalaverissa.

-Tietosuojaja: yritykselle on nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa kirjallisesti henkilökuntaa tietosuojaja-asioista. Henkilökunta suorittaa 6 kk sisällä työsuhteen alkamisesta schol-koulutusympäristössä tietosuojakoulutuksen ja vuosittain tietosuojan kertauskoulutuksen.

-Itsemääräämisoikeus: Aukkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan ja asiaa käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palaverissa ja asukaskokouksissa.

-Muistutusmenettelyohjeistus: Asiaa käsitellään säännöllisesti henkilökunnan palaverissa ja asukaskokouksissa. Julkisesti esillä pidettävästä omavalvontasuunnitelmasta löytyy kirjalliset ohjeet ja yhteystiedot muistutusmenettelyyn.

-Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus: Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan säännöllisesti henkilökunnan palaverissa. Liitteenä ohje ilmoitusvelvollisuudesta sekä siihen käytävä lomake.

-Laitteiden käyttöohjeet: säilytetään henkilökunnan toimistossa yhdessä kansiossa, josta ne ovat helposti tarvittaessa löydettävissä.

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

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

Riskien tunnistaminen:

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

Ilmoitusvelvollisuus:

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

riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Henkilökunnalle korostetaan heidän velvollisuudestaan tuoda esille havaitsemansa epäkohdat. Heitä rohkaistaan ja ohjeistetaan tuomaan esille toiminnassa havaitut epäkohdat, riskit tai muutostarpeet suoraan talon johtajalle. Korjaava toimenpide voi alkaa tällaisesta suorasta palautteesta, asiakaspalautteesta, toiminnassa havaitusta poikkeamasta, reklamaatiosta. Henkilökunnalla on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa asiakkaaseen kohdistuvasta epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sekä epäkohdista toiminnassa. Omavalvontasuunnitelman lopussa on ohje ilmoitusvelvollisuudesta ja liitteenä on lomake, jolla ilmoitus voidaan tehdä. Henkilökunta perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen.

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

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suullisesti henkilökunnalle, johdolle tai kirjallisesti liitteenä olevalla ilmoituslomakkeella.

Asukkaan ääni on ensiarvoisen tärkeää Nonnassa. Järjestämme säännöllisesti, kuukausittain talon asukastoimikunnan- ja asukaskokouksia, joissa käydään läpi talojen asioita ja asukkaat saavat antaa palautetta ja toiveita talojen toiminnasta. Omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Nonna taloihin ja tulemme pitämään myös läheisten iltatilaisuuksia vuosittain. Asukkaat ja omaiset voivat antaa suullista palautetta arjessa tai kirjallista palautetta joko sähköpostin välityksellä tai talon palautelaatikkoon. Vuosittain

suoritetaan asukastyytyväisyyskysely, jonka yhteenveto käydään läpi sote johtajan kanssa, sekä henkilökunnan viikkopalaverissa ja asukaspalaverissa. Palautteista nouseisiin kehitys- ja tai korjausehdotuksiin pyritään aina vastaamaan. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä Nonna-talon vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle tai tarvittaessa AVI:lle/Valviralle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös asukkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tulee tehdä kirjallisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (1-4vkoa).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Henkilökunta voi tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suoraan suusanallisesti tai sähköpostitse talon johtajalle tai jättämällä viestiä talon palautelaatikkoon.

Vaara- ja uhkatilanneilmoituksista ja lääkehoitopoikkeamista tulee aina tehdä kirjallinen ilmoitus siihen erikseen varatulla lomakkeella (löytyy SharePointista ja yksikön teamsista) ja toimittaa sen talon johtajalle.

Ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä talon johtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan saaman palvelun toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asukastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asukkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa.

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

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

Mikäli epäkohtiin ei puututa korjaavin toimenpitein, on asukkailla ja omaisilla oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta talon johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asukas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Aluehallintovirastolle. Muistutus tulee aina tehdä kirjallisesti. Nonna taloilla on tehtynä kirjalliset muistutusmenettelyohjeet.

Korjaavat toimenpiteet:

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

Nonna Luminan korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Välitön tiedoksianto johtajalle suullisesti tai kirjallisesti -> epäkohta- asia käsitellään, sovitaan toimenpiteestä, aikataulusta ja vastuuhenkilöstä. Pyritään välittömään korjaavaan toimenpiteeseen henkilöstön ja johdon kanssa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet

kirjataan siihen tarkoitettulle lomakkeelle (havainnon tehnyt kirjaa). Vastuu saadusta tiedosta on talon johtajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johtajalle.

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

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

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille ilmoittaminen:

Tapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskusteleminen työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa eli tiedottaminen. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma asukasta tai omaista ohjataan korvausten hakemisessa. Sisäisen tiedottamisen välineinä toimivat Hilkka, teams ja viikkopalaverit. Talon johtaja vastaa mahdollisesta tiedottamisesta sisäisesti ja talon ulkopuolelle.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma:

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

lökkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

Ennen asukkaan muuttoa Nonna-taloon kartoitetaan asukkaan palveluntarve yhdessä Nonna-talon johtajan ja/tai sairaanhoitajan kanssa palvelusopimuksen laatimisen yhteydessä. Asukkaan muutettua Nonna-taloon hänelle tehdään alkuhaastattelu, nimetään hänelle tarvittaessa omahoitaja. Omahoitaja laatii yhdessä asukkaan ja asukkaan luvalla myös yhdessä läheisten kanssa kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman, josta selviää tavoitteet asumiselle ja hoidolle. Palveluseteliasiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekee hyvinvointialueen palveluohjaaja ja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman, joka kirjataan Fastroi Hilikka asiakastietojärjestelmään. Arvioinnin apuna käytetään mittarina RAI arviointia ja MMSE mittaria kotihoidon asiakkaalle.

Nonna-taloissa on käytössä sähköinen Fastroin Hilikka asiakastietojärjestelmä, jonne asukkaiden henkilökohtaiset tiedot ja hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan. Omahoitaja ja yhteisötyöntekijä selvittävät asukkaan yksilölliset kiinnostuksen kohteet ja yhdessä asukkaan kanssa suunnittelevat hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan, miten usein tapahtuvaan ja millaiseen yhteisölliseen toimintaan asukas on halukas osallistumaan. Suunnitelma kirjataan kulttuuri- ja kuntoutussuunnitelmaan, joka on osa hoito- ja

palvelusuunnitelmaa. Tavoitteita seurataan arjen toimien ja hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Lisäksi osallistumiset yhteisölliseen toimintaan kirjataan asukkaan tietoihin Hilkkään. Arjen hoitotoimenpiteet ja yhteisöllinen toiminta vastaa asukkaan kanssa laatimia tavoitteita ja palveluita sekä näkyy myös päivittäiskirjauksissa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, 6 kk välein yhdessä asukkaan ja omahoitajan kanssa tai useammin, jos asukkaan palveluntarpeeseen tulee muutoksia.

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

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

Asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä huomioiminen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä:

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

Henkilöstön hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että henkilöstö tuntee asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä toimii sen mukaisesti. Omahoitaja päivittää RAI arvioinnin vähintään 6 kk välein ja myös toimintakyvyn muuttuessa. Omahoitaja on mukana päivittämässä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Palvelu -ja hoitosuunnitelman muuttuessa tiedotetaan siitä muita työntekijöitä. Päiväraportilla käsitellään asukkaan palvelusuunnitelman toteutumista.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

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

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toiminnoista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi.

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

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

Nonna-taloissa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Jos hyvinvointialueen hoitava lääkäri tai epidemiologisen toiminnan johtava lääkäri harkinnallaan määrää rajoittamistoimenpiteitä niin tämä tulee tehdä aina kirjallisesti sekä määräaikaisesti. Samanaikaisesti, jos rajoittamistoimenpiteitä on asukkaan turvallisuuden vuoksi harkittava, samanaikaisesti arvioidaan myös, että edellyttääkö asukkaan toimintakyky enää Nonna Napapiirillä asumista.

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tapahtuman tai vaaratilanteen käsittely:

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Nonna Napapiirin asiakkaiden ja heidän läheisensä osallistuminen yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen:

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

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

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

Asiakkailta saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa:

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

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

TALON JOHTAJA: Pauliina Pitkänen 0503619356

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

SOSIAALIASIAMIES:

Kajaanintie 50,

90220 Oulu

OYS N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431

Sähköposti

kaisa.oikarinen@pohde.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Puhelinnumero +358 295053050.

Palveluaika: maanantai-keskiviikko 9.00–12.00, torstai 12.00–15.00, perjantai 9.00–12.00.

Verkkoneuvonta: <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa ja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä:

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä? Nonna Luminassa ei ole nimetty sosiaalihuoltolain mukaista omaa sosiaalityöntekijää vaan hyvinvointialue palveluiden järjestäjän nimeää palveluseteliasiakkaillemme omatyöntekijän. Omahoitaja nimetään kotihoidon asiakkaille. Ja lisäksi Nonna-taloissa on yhteisötyöntekijä niille asukkaille, joilla ei ole säännöllistä kotihoitoa tai kotisairaanhoidoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Nonna Luminan palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä:

Nonna Luminan toiminta-ajatus perustuu asumiseen yhteisöllisesti, yhteiseen toimintaan ja aktiiviseen arkeen sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen. Nonna Luminan asukkaiden oma-toimisuuden tukeminen on keskeinen toimintaperiaate. Henkilökunta työskentelee kuntouttavalla työotteella, jotta edistetään asukkaan toimintakykyä. Henkilökunta kannustaa tekemiseen, motivoidaan, ohjataan arjessa ja annetaan aikaa omaan itsenäiseen tekemiseen.

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

Nonna-talojen palvelulupaus ”365 päivää tapahtuu Nonna-talossa.” Tästä pidämme aina kiinni. Vain epidemian vuoksi yhteisötoiminta on tauolla, jos viranomaisen määrää karanteenin talolla. Nonna-konseptissa jokainen asukas on ainutlaatuinen ja tärkeä. Nonna-talolla tunnemme asukkaamme, jonka takia toimintamme parantaa, kehittää ja tukee häntä. Asukkaat voivat olla paras versio omasta itsestään ja hänellä on mahdollisuus olla

oman elämänsä johtaja. Nonna-taloissa on laadittu viikko-ohjelma, joka on asukkaiden toiveiden näköinen. Asukkaiden osallistumista toimintaa seurataan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan:

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

Ravitsemus

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

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

Lue lisää:

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

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Nonna-taloissa ruokailu ja kahvihetket ovat yksi konseptimme peruspilareita. Panostamme viihtyisään ruokasaliin, toimivaan keittiöön ja ruuan laatuun sekä esteettisyyteen taloillamme. Tavoitteena on, että ikäihmiset saavat maukasta ja ravintorikasta sekä monipuolista ruokaa. Lähiruoka ja ruuan kotimaisuusaste on arvoissamme, niin vaadimme yhteistyökumppaneiltamme, että kotimaisuusaste on kaikessa ruuassamme yli 80 %. Nonna-talot tarjoilevat asukkaille elämyksellisen, terveellisen ja vastuullisesti suunnitellun ravintokokonaisuuden. Nonna-talojen ravintoloissa on asukkaille varattu oma ruokaaika ja tarvittaessa paikka, joissa he voivat nauttia yhteisestä ateriahetkestä. Ravintolapalveluita kehitetään asukkaiden ja henkilökunnan kanssa sekä huomioidaan juhla- ja teemapäivät. Kaksi kertaa vuodessa on myös asukkaiden toiveruokapäivät. Asukkaat saavat vaikuttaa mitä kahvia juodaan ja perusleipävalikoimaan. Kaikki teemat ja juhlapäivät huomioidaan aterioissa, mutta myös kattauksessa sekä ruokasalin koristelussa. Nonna Luminassa nämä asiat toteutuvat ravintolatoiminnan käynnistyessä alihankintana keväällä 2024.

Kesäkaudella kesäkuusta elokuuhun pyrimme juomaan päiväkahvit ulkona ja grillaamaan mahdollisimman usein sään niin salliessa.

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

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

Nonna Luminan ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee yhteinen ruokasali. Nonna Luminaan etsitään lounasyrittäjää. Siihen saakka ruoka ostetaan Feelia Oy:lta, mikä lämmitetään asukkaiden kotona. Työntekijällä on voimassa oleva hygieniapassi.

Asukas voi itse päättää valmistaako itse omat ruokansa omassa asunnossaan, vai haluaako käyttää talon ravintolapalveluita. Asukkaat saavat vaikuttaa esimerkiksi ruokalistaan, kahvilaatuun sekä leipävalikoimaan.

Keräämme asukkailta jatkuvasti palautetta ruoasta ja viemme sen alihankkijoille. Vähintään kaksi kertaa vuodessa pidämme yhteisen palaverin, jossa käsitellään tulleet palautteet, sovitaan korjaustoimenpiteistä sekä suunnitellaan ruokalistailla toteutettavista teemoista. Pidämme myös ruokaraadit, joihin asukastoimikunta osallistuu. Palautteiden kerääminen, niiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet ovat jatkuvaa toimintaamme.

Erikoisruokavaliot toteutetaan lääkärin toteaman allergian pohjalta. Ruoat tehdään aina laktoosittomiksi ja toisessa ruuassa välttämään gluteenia. Toinen lounasvaihtoehto on lisäksi joko kala tai kasvisvaihtoehto.

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

Osa asukkaista huolehtii omasta ravitsemuksesta täysin itsenäisesti omissa kodeissaan. Nonnan ravintolassa seuraamme asukkaiden ruoan saantia ja tarvittaessa autamme siinä. Huomioimme nesteen saamista ja teemme tarvittaessa kotihoidon asiakkaiden kirjaukset Hilkkään. Nonna-talojen henkilökunta on koulutettu ikäihmisten tarpeisiin ja osaavat arvioida päivittäin havaintojen perusteella mahdollisia ravitsemukseen liittyviä muutoksia ja arvioida yhdessä sairaanhoitajan kanssa keinoja ravitsemuksen parantamiseksi ja turvaamiseksi. Painonseuranta sekä MNA tarvittaessa ovat käytössä, kotihoidon asiakkaiden

paino mitataan kuukausittain. Tarvittaessa voidaan konsultoida hyvinvointialueen ravitsemusterapeuttia.

Hygieniäkäytännöt

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

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

Yksikön yleisen hygienia- ja varmistaminen, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti:

Hygienia- ja puhtausasteille asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaan yksilölliset palvelu- ja hoitosuunnitelmat ohjaavat Nonna-talon arkea, joihin kuuluvat infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Nonna-talon siivous ja vaatehuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja puhtausasteen leviämisen torjumisessa. Hygienia- ja puhtausasteisiin liittyvissä ohjeissa tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa. Hygienia- ja puhtausasteen vastuu henkilö on vastaava sairaanhoitaja ja joka osallistuu alueellisiin hygienia- ja puhtausasteen koulutuksiin. Alihankkijan esihenkilön kanssa tehdään laatukierros 1-2 kk välein, jolloin arvioidaan yleisten tilojen ja otantana myös asukkaiden asunnon siivouksen tasoa.

Asukkaat joko siivoavat oman asuntonsa omatoimisesti tai ostavat sen Nonna-talolta tai valitsemaltaan toimijalta.

Yksikön yleisten tilojen siivous:

Siivouspalvelut tuotetaan alussa oma henkilökunnan voimin. Taloon laaditaan siivoussuunnitelman, sekä pesuaineiden ja kemikaalien käyttöturvallisuustiedotekansio.

Yksikön pyykkihuollon järjestelyt:

Asukkaat voivat pestä oman pyykkinsä omatoimisesti oman kodin pyykkikoneella, Nonna-talon yhteisessä käytössä olevalla pesutuvalla tai ostaa sen Nonna-talolta. Nonna-taloissa on pyykkitupa asukkaiden käytössä.

Henkilökunta perehdytetään puhtaanapidon sekä vaatehuollon osalta ja ruokahuoltoon keittiöhenkilökunnan toimesta.

Infektioiden torjunta

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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaavan sairaanhoitaja: Saija Mustonen 0505508662 saija.mustonen@nonnagroup.fi

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy:

Käsihygieniä ja tavanomaiset varotoimet ovat parhaita keinoja ehkäistä hoitoon liittyviä infektioita ja torjua resistenttien mikrobien leviämistä. Nonna-taloissa noudatetaan Pohteen hyvinvointialueen infektiorjunta yksikön laatimia yhteisiä hygieniäohjeita, kuten tavanomaiset varotoimet, suojakäsineiden käyttö, käsihygieniäohje, eritetahradesinfektio-ohje, hygieniakäytännöt, koronaan liittyvät ohjeet, epidemian tunnistaminen ja hallinta. Vastaava sairaanhoitaja osallistuu jatkossa Pohteen hyvinvointialueen infektioiden torjuntayksikön pitämiin säännöllisiin kokouksiin.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkaiden suunhoidon, kiireettömän sairaanhoidon ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen:

Nonna-taloissa on laadittu toimintaohjeet näiden varalle. Toimintaohjeet ovat henkilökunnan saatavilla, vastaava sairaanhoitaja perehdyttää toimintaohjeisiin.

Ohjaamme asukkaita terveyspäivissä esimerkiksi suunhoidossa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta:

Säännöllisen kotihoidon asukkaat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Muiden asukkaiden kohdalla terveyspäivien ohjauksissa ja hoitajien vastaanotolla.

Nonna Luminan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö:

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, lähihoitajat ja sairaanhoitajat.

Nonna Luminan lääkehoito:

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

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

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen:

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vuosittain vuosikellon mukaisesti huh-tikuussa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö (-t): Vastaava sairaanhoitaja yhdessä lääkehoidonvastuu lääkärien kanssa.

Rajattu lääkevarasto

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

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

Nonna-taloissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lue lisää:

[Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

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

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

Yhteistyön ja tiedonkulun järjestäminen asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa:

Nonna-taloissa tehdään tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen, kotihoitoon kanssa sekä myös yhteisötyöntekijän sekä järjestöjen kanssa. Kotihoidon asiakkaiden osalta hyvinvointialueen palveluohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnit sekä vastaa tekemiimme huoli ilmoituksiin, joka käynnistää palveluiden uudelleen arvioinnin. Lisäksi kotihoidon lääkäri käy yksikössämme keskimäärin 2 kertaa kuukaudessa, jolloin hän tekee myös tarvittaessa kotikäyntejä. Yhteistyön osalta yksikkö tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset

asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

Nonna Napapiirin tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallinta:

Nonna-talot ovat uusia vastavalmistuneita ja puutteet /huomiot menee 1 vuonna takuuseen. Nonna Group on valinnut kiinteistöhuollon yhteistyöhuollon kumppaniksi Kiinteistö Korkön ja he Granlund Manager huoltokirjan mukaan huolehtivat kiinteistöhuollosta. Henkilökunta kirjaa sähköiseen järjestelmään huoltoa ja korjausta vaativat kohteet. Seuraamme ja havainnoimme mm. lämpötilaa, ilmanvaihtoa, valaistuksien riittävyttä yhdessä henkilöstön ja kiinteistöhuollon kanssa.

Talon johtaja laatii kevään 2024 aikana terveyshaittaa vaarantavien riskien omavalvontasuunnitelman.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä palo- ja pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuussuunnitelman (asumispalveluyksiköihin). Paloviranomaisten johdolla pidetään vuosittain alkusammutuskoulutusta. Hoitohenkilökunnalla on käytössä yksintyöskentely ranneke. Nonna-taloilla on vartiointipalvelut Securitaksen kautta.

Pohjois-Pohjanmaan pelastuslaitoksen palomestarit pitävät asukkaille pelastuskoulutusta, jota tullaan järjestämään jatkossakin vuosittain.

Henkilöstö

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

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

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

Toimintayksikön henkilöstön riittävyyden seuranta suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin. Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen:

Työvuorosuunnittelun (Työvuoro Velho järjestelmä) avulla huolehditaan ja tarkkaillaan henkilöstövoimavarojen riittävyyttä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan toiminnan ja asukkaiden määrittelemät tarpeet. Kotihoidossa henkilöstön riittävyyttä arvioidaan myönnettyjen ja tuotettujen palvelusetelituntien suhteessa.

Sijaisten käytön periaatteet:

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

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnin varmistaminen siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa:

Talon johtajan työaika on varattuna hallinnollisiin tehtäviin. Pyritään siihen, että yksikössä on toiminnan tarkoituksen mukaisen järjestämisen mukainen henkilöstö, niin määrällisesti kuin koulutuskin huomioon ottaen. Tavoitteena on sijais-poolin avulla turvata se, että lähiesihenkilölle jää riittävästi aikaa hallinnollisiin ja esihenkilötehtäviin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

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

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

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

Rekrytoinnissa huomioidaan työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä:

Nonna-taloissa työskennellään asukkaiden kodeissa, joten rekrytoinnin yhteydessä pyritään huomioimaan mahdollisen työntekijän soveltuvuus haastatteluin, tarkistamalla tutkinto- ja työtodistukset ja oikeus toimia ammatissa. Myös suosittelijoita kuullaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johdattamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

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

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen, miten ja kuinka usein:

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

Koulutukset tukevat ammatillista kehittymistä ja osaamista. Koulutukset voivat olla Nonna Groupin sisäisiä koulutuksia tai ulkopuolisen tahon järjestämiä. Talon johtaja raportoi koulutussuunnitelmista ja toteutuneista koulutuksista sekä arvioi koulutusten vaikuttavuutta työyhteisössä.

Johtajien ja vastaavien sairaanhoitajien kanssa lääkehoitoa ja omavalvontaa käydään läpi säännöllisesti yhteispalavereissa.

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

Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisen asukkaan kanssa tehdään vuokrasopimus, joten asukas hallinnoi itse omaa asuntoaan. Se ei ole missään tilanteessa muiden käytettävissä. Asukas sisustaa ja varustaa asunnon mieleisekseen.

Nonna-talojen yhteisötilat sisältyvät vuokriin ja ovat kaikkien asukkaiden vapaassa käytössä.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Yksikön kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut:

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

Talon henkilökunta työskentelee toiminnan alkaessa klo 9-16 ja myöhemmin kello 7.00-21.00 Nonna Luminassa. Varsinkin toiminnan käynnistyessä iltavuorossa voi olla yksi hoitaja työvuorossa. Tätä varten Nonna-taloissa halutaan varmistaa henkilöturvallisuus ja Securitakselta on tilattu yksintyöskentely hälytysranneke. Vaara- tai uhkatilanteissa hoitaja saa hälytettyä nopeasti apua vartioilta ja saa myös puheyhteyden rannekkeen avulla kuvataksaan tilannetta. Mikäli hoitaja ei pysty tekemään hälytystä esimerkiksi tajuttomuuden takia, niin hälytys lähtee automaattisesti Securitaksen hälytyskeskukseen ja vartija tulee aina paikalle.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia) olevat teknologiset ratkaisut:

Hyvinvointialueen palveluohjaaja arvioi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä millaisia yksilöllisiä teknologisia turvaratkaisuja asukas mahdollisesti tarvitsee.

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

Nonna Luminan asukkaiden turvarannekkeen toimivuus tarkistetaan testihälytyksellä keran kuukaudessa henkilökunnan toimesta. Uuden asukkaan vastaanottoon sisältyy turvarannekkeen käytön opastus ja testikäyttö.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa talon johtaja.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutumisen varmistaminen:

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

Henkilökunta vastaa siitä, että asukkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarkoitettut hoitotarvikkeet maksutta kotikunnan hoitotarvikejakelusta samoin perustein, kun kotona asuvat (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 §24). Henkilökunta arvioi arjessa hoitotarvike- ja hoitovälinetarvetta ja huolehtii, että tarvittavat hoitotarvikkeet ja -välineet tulevat hankittua. Nonna taloissa on hankintayhteiskumppani Haltija ja Pamark Oy. Haltijalla on valtakunnallinen huoltopalvelu. Kuntien antamat apuvälineet asukkaille viedään apuvälinelainaamoon huollettavaksi.

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

Vastaava sairaanhoitaja vastaa ja hankintayhteistyö kumppanille tehdään asianmukaiset ilmoitukset.

Vastaavan sairaanhoitaja Saija Mustonen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

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

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

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

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon

asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen:

Henkilökuntaa ja opiskelijoita tiedotetaan/koulutetaan tietosuoja-asioihin jo perehdytyksessä. Lisäksi asioita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan viikkopalaverissa. Asiaa seurataan myös omavalvonnalla mm. vastaavan sairaanhoitajan ja talon johtaja seuraavat kirjaamisen laatua. Perehdytyksessä käytetään apuna kirjallisia ohjeita. Koulutus- ja suunnittelussa otetaan huomioon tietosuoja ja -turva koulutukset. Nonna Groupin rekisteriseloste ja tietosuoja seloste tulee olemaan julkisesti nähtävillä talojen ilmoitustauluilla

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Mobiili Hilikka on käytössä ja kirjaaminen tapahtuu asukkaan luona yhdessä asukkaan kanssa. Henkilökunta on perehdytetty ja kirjaamisen laatua seurataan vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Palveluseteliasiakkaiden tiedot kirjataan lifecare järjestelmään. Jokainen hoitaja vastaa siitä, että kirjaukset tehdään viimeistään ennen työvuoron päättymistä myös lifecare järjestelmään.

Varmistaminen siitä, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

Asukkaiden tiedot kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään. Jokaiselle työntekijälle annetaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana Hilikkaan. Asukastietoihin pääsee käsiksi vain työkoneelta ja mobiilisti työpuhelimista. Asukkaiden henkilö- ja terveystietoja pääsee katsomaan vain tunnuksella omaava työntekijä, jolla on työnsä puolesta tarve tietoihin. Hilikka kerää lokitietoja kuka tekee mitä ja milloin. Henkilökuntaa muistutetaan salassapitosäännösten noudattamisesta ja kirjaamisen tärkeydestä sekä asukkaan, että myös työntekijän oman oikeusturvan kannalta. Nonna Group on laatinut rekisteri- ja tietosuoja selosteen henkilötietojen keräämisestä ja säilyttämisestä.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen huolehtiminen:

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan huolehditaan kirjallisen perehdytys suunnitelman avulla. Sama

koskee myös pitkään töistä poissaolleita. Tietosuojakäsikirjan mukaisesti uusi työntekijä suorittaa Nonnan käytössä olevassa schole -oppimisympäristössä tietosuoja kurssin ja lisäksi vuosittain kertauskurssin. Todistus tulostetaan talon johtajalle suoritetusta kursista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

30.10.2023

Oulussa

Allekirjoitus _____ Pauliina Pitkänen