



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Vastuuhenkilö Jenni Lundan
Päivitetty 30.4.2026

Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4. RISKIENHALLINTA.....	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6. PALVELUN SISÄLTÖ	12
7. HENKILÖSTÖ.....	16
8. TOIMITILAT	18
9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	20

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Ilonpisara ry

Y-tunnus: 0276725-6

Hyvinvointialue: Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Toimintayksikkö: Ilonpisara

Osoite: Hatunniementie 41, 13600 Hämeenlinna

Sijaintikunta: Hämeenlinna

Vastuuhenkilö: Jenni Lundan p. 050 556 6611, s-posti jenni.lundan@ilonpisara.fi

Toimintalupatiedot

1.1.2026 alkaen lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa hoitaa toimintansa aloittanut Lupa- ja valvontavirasto. Ilonpisara on kirjattu Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään palveluntuottajarekisteri Soteriin: Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen 40 paikkaa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Lääkehoitosuunnitelma- ja lääkelupapalvelu: Vivaelo Oy

Sähkösäilyjen, apuvälineiden ja kuntosalilaitteiden huolto: Healthcare Lab Oy

Apteekkipalvelut ja annosjakelu: Tori-apteekki

Paikantava hoitajakutsujärjestelmä: Iiwari Care

Henkilökunnan työvaatteet: Lindström Oy

Liinavaatteet: Comforta Oy

Paloilmoittimen vuosihuolto ja kuukausikokeet: T:mi J.S Koskinen

Paloilmoittimen ja Sprinkler sammuttimien määräaikaistarkastukset: Alarm Control

Sammuttimien tarkastus- ja vuosihuolto: Kanta Hämeen Sammutinhuolto Oy

Paloilmoittimen hälytyksensiirtopalvelu ja linjavalvontapalvelu: Loihde Oy

Hoiva- ja siivoustuotteet: Devteks

Elintarvikkeet: Kanta-Hämeen Tuoretuote Oy, Saarioinen Oy, Ossin Pulla

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

Lumityöt: Metsä-Mattila Oy

Alihankintana tuotettujen palvelujen laatua sekä sisältö- ja turvallisuusvaatimuksia seurataan jatkuvalla valvonnalla sekä käymällä vuoropuhelua palveluntuottajien kanssa. Mahdollisista laatu- poikkeamista pyydetään selvitys ja vaaditaan korjaavat toimenpiteet.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvonnansuunnitelman laatimisesta vastaa toiminnanjohtaja Jenni Lundan. Omavalvonnasta suunnitteluun osallistuu Ilonpisanan työsuojelutiimi ja koko henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontaa kehitetään ja päivitetään jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa keskustelemalla omavalvontaan liittyvistä asioista arjen eri tilanteissa sekä henkilöstöpalaverissa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan myös asiakkailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään saadun palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivitys on merkitty toiminnanjohtajan vuosikelloon. Omavalvonnasta toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.

Ilonpisanan jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti. Sosiaalihuollon työntekijöinä heillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveystalveluiden valvonnasta (741/2023, §29 ja §30). Ilmoituksen tekemiseksi Ilonpisarassa on käytettävissä sähköinen järjestelmä, jonka avulla ilmoitus tehdään QR- koodia käyttämällä samaan järjestelmään vaaratapahtumailmoitusten kanssa. Koko henkilökunta on ohjeistettu koodin käyttöön ja ilmoituksen tekemiseen. Käyttökoulutus sisältyy myös perehdytysmateriaaliin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on esillä pääsisäänkäynnin yhteydessä olevalla ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös Ilonpisanan kotisivuilla www.ilonpisara.net. Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna Ilonpisanan palvelimen Y- Asemalle ja on siellä jatkuvasti henkilökunnan luettavissa. Omavalvonnasta seurantaraportti julkaistaan Ilonpisanan kotisivuilla neljän kuukauden välein.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Ilonpisara ry on yksityinen yhdistys, joka tarjoaa yhteisöllistä asumispalvelua, pitkäaikaista ympärivuorokautista palveluasumista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista kodinomaisissa puitteissa ensisijaisesti ikäihmisille. Palveluiden pääpaino on pitkäaikaisessa

ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa. Pyrimme luomaan lyhyestä oleskelusta tai pidempiaikaisesta asumisesta turvallisen, lämmينhenkisen ja viihtyisän. Ilonpisara ry:n tarkoitus on sääntöjensä mukaisesti ja voittoa tavoittelematta, tuottaa asiakkailleen lähimmäisyydestä nousevaa ja kristilliseen arvopohjaan perustuvaa hoiva- ja hoitotyötä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ilonpisara tarjoaa asiakkailleen hyvää, ihmisyyttä arvostavaa elämää luonnon helmassa siten, että asiakkaat voivat kokea arjen ja ympäristön turvallisiksi paikassa, jota he voivat pitää loppuelämän kotina. Keskeisiä toiminnan lähtökohtia ovat kristilliset arvot, lähimmäisenrakkaus ja suvaitsevaisuus. Hoitotyötä toteutetaan asiakaslähtöisesti, joustavasti ja kuntouttavaa työtettä noudattaen. Keskeiset palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki.

4. RISKIENHALLINTA

Turvallisuus ja riskinhallinta ovat keskeisiä tekijöitä Ilonpisaran toiminnan eri osa-alueilla. Riskien ennakointi ja hallinta on osa päivittäistä työtä käsittäen koko työyhteisön. Riski tässä suunnitelmassa on määritelty sellaiseksi tapahtuman mahdollisuudeksi, joka aiheuttaa tai josta seuraa henkilövahinkoja, joko asiakkaille tai henkilöstölle, tai siitä seuraa toiminnallisia ja/tai taloudellisia menetyksiä.

Työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaara-, haitta- ja kuormitustekijät tulee työpaikalla selvittää järjestelmällisesti. Riskien arviointi on jatkuvaa ja sitä tarvitaan erityisesti muutostilanteiden yhteydessä. Ilonisarassa toteutetaan systemaattinen riskien arviointi vähintään kerran vuodessa käyttäen hyväksi Pohjolan riskienarviointityökaluja. Arvioinnin suorittavat toiminnanjohtaja sekä nimetyt työsuojelutiimin edustajat yhdessä henkilökunnan kanssa. Riskejä arvioitaessa määritellään niiden suuruus ja merkittävyys. Riskin suuruus muodostuu vaaran toteutumisen todennäköisyydestä ja vaaran aiheuttamien terveys- ja turvallisuushaittojen vakavuudesta. Mikäli vaaroja ei voida kokonaan poistaa, arvioidaan niiden merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle ja toteutetaan toimenpiteet, joilla riski pienennetään hyväksyttävälle tasolle.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeita ja suunnitelmia ovat:

- perehdytysuunnitelma
- koulutussuunnitelma (sisältyy Ilonpisaran vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan)
- tietoturva- ja tietosuojaohje
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- varautumissuunnitelma

- omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvä raportointi
- infektioidentorjunnan ohjeistus
- lääkehoitosuunnitelma
- ohjeet rajoitustoimenpiteiden käytöstä
- ohjeistus ikäihmisten itsemääräämisoikeuden tukemisesta asumispalveluissa
- keittiön omavalvontasuunnitelma
- työsuojelun toimintaohjelma

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja käsitteleminen

Jokainen henkilökunnan jäsen on velvollinen tuomaan esille havaitut epäkohdat ja ne raportoidaan sähköisesti esihenkilölle välittömästi, kun riski tai epäkohta on havaittu. Tätä varten on käytössä vakuutusyhtiö Pohjolan sähköinen järjestelmä. Järjestelmään kirjaututaan QR- koodin avulla. Koodi on saatavilla eri työpisteissä ja Ilonpisanan toimistossa. Tehdystä ilmoituksesta lähtee heräte toiminnanjohtajan ja palveluvastaavan sähköposteihin.

Riski- ja epäkohtailmoitukset käsitellään esihenkilöiden kesken, työryhmissä, henkilöstöpalavereissa ja/tai työsuojelutiimissä. Ilmoittajalla on mahdollisuus antaa asiaan toimenpide-ehdotus. Ilmoitukset kirjautuvat Pohjolan järjestelmään ja ne julkaistaan Ilonpisanan kotisivulla omavalvontaan liittyvän raportoinnin yhteydessä 4kk välein.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat

Ilonpisarassa käytettäviä lääkinnällisiä laitteita ovat esimerkiksi verenpainemittarit, verensokerimittarit, nostolaitteet, pyörätuolit, sähkösängyt ja imupumput. Näihin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan esihenkilölle Pohjolan sähköisen järjestelmän avulla. Vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi laitteen rikkoutuminen tai poikkeava toiminta ja tästä aiheutuva vaara asukkaalle tai henkilökunnalle. Ilmoitus tehdään myös läheltä piti- tilanteissa.

Vaaratilanteen aiheuttanut laite poistetaan käytöstä, kunnes sen turvallisuus on varmistettu. Lääkinnällisten laitteiden huollosta ja korjauksesta huolehtii Healthcare Lab Oy, eikä niitä pyritä korjaamaan itse.

Vaaratilanteen tapahduttua esihenkilön tehtävänä on selvittää, miksi vaaratilanne tapahtui ja mitä korjaavia toimenpiteitä tarvitaan. Fimean [www- sivulta](http://www.fimea.fi) löytyy ilmoituksen tekemiseen tarkoitettu sähköinen lomake. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta.

Ilonpisarassa on ajantasainen listaus lääkinnällisistä laitteista, sijainnista ja tehdyistä tarkastuksista ja huolloista.

Korjaavat toimenpiteet

Tulleisiin ilmoituksiin reagoidaan ilmoituksen vaatimalla vakavuudella ja tavalla, sekä ryhdytään toimenpiteisiin. Selvitetään, miten tilanne syntyi ja kuinka voidaan välttää epäkohdan uusiutuminen. Tarvittaessa laaditaan uudet toimintaohjeet ko. asiaan liittyen ja selvitetään mahdollinen uuden/toisenlaisen välineistön tarve. Jos asiaan liittyy ulkopuolisia yhteistyötahoja, tiedotetaan toimenpiteistä heille. Henkilökunnan tiedotuskanavia ovat palaverit, tiedotteet ja ohjeet sekä viestit asiakastietojärjestelmässä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan palvelua koskeva suunnittelu

Mahdollisimman pian Ilonpisaraan muutosta, pidetään uudelle asukkaalle hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, asiakkaalle nimetty omahoitaja ja Ilonpisan palveluvastaava. Asiakkaan suostumuksella hoitoneuvotteluun kutsutaan myös asiakkaan omainen, läheinen tai laillinen edustaja. Hoitoneuvottelun tarkoituksena on keskustella asiakkaan toiveista ja tavoitteista hoidon toteuttamisessa. Tilanteessa kuullaan myös muiden läsnä olevien näkökulmia ja ehdotuksia. Laadittu hoitosuunnitelma kirjataan sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmä Hilikkaan. Omahoitaja esittelee asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman hoitopalaverissa muulle henkilökunnalle, kun hoito- ja palvelusuunnitelma on laadittu ensimmäisen kerran ja jatkossa aina, kun siihen tulee muutoksia. Hoitosuunnitelmaa käytetään päivittäin toteutettavan hoidon ja hoivan lähtökohtana. Asiakkaasta tehdyt havainnot kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään (Hilikka).

Hoitosuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tätä edeltää RAI-arviointi, jonka tuloksia käytetään apuna hoitosuunnitelmaa päivitettäessä. Päivityksen yhteydessä arvioidaan asiakkaan saaman palvelun, tuen ja hoidon riittävyys suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Samassa yhteydessä omahoitaja on asiakkaan luvalla yhteydessä asiakkaan omaiseen tarjoten mahdollisuutta osallistua hoitosuunnitelman päivittämiseen liittyvään hoitoneuvotteluun.

Asiakkaan hoidon ja palvelujen tarve arvioidaan laajasti huomioiden fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnin lähtökohtana on aina henkilön olemassa olevat voimavarat, niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seurannassa on käytössä RAI- arvioinnin lisäksi muita mittareita kuten MNA (ravitsemustilan arviointi) ja MMSE (muistin ja tiedonkäsittelyn arviointi). Muita testejä käytetään tarpeen/lääkärin määräyksen mukaisesti esimerkiksi vuositarkastusten yhteydessä.

Jokaiselle Ilonpisan asiakkaalle nimetty omahoitaja tutustuu asiakkaan elämänhistoriaan ja tilanteeseen ja tiedottaa siitä muulle henkilökunnalle tarkoituksenmukaisin osin. Apuna käytetään elämäntapa- ja elämäntietokorttia, jonka asiakas täyttää itsenäisesti, omaisen tai omahoitajan kanssa. Elämäntapa- ja elämäntietokortin avulla saatuja tietoja ihmissuhteista, tavoista, vakaumuksesta, mieltymyksistä, vastenmielisiksi koetuista asioista, elämän merkkitapahtumista, työstä ja harrastuksista käytetään hyödyksi

palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa. Omahoitaja välittää asiakkaan toiveita ja tarpeita koko työryhmän tietoon, asiakkaan yksilöllisyyden ja erityisyyden vaalimiseksi. Omahoitaja järjestää asiakkaalle omahoitajatuokion vähintään kerran kuukaudessa yhdessä suunnitellulla tavalla (esim. seurustelu, kioskistosten teko, kuntosali, hemmottelu, lukeminen, askartelu, pelailu, vaatehuolto, pöydän kattaminen, viherkasvien hoito, ulkoilu, pihatytöt, yhteydenpito omaisiin).

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vapautta kunnioitetaan turvallisuusnäkökohdat huomioiden. Asiakkaalle tärkeät asiat pyritään huomioimaan heti tulovaiheessa keskustellen toiveista asiakkaan ja/tai hänen määrittelemänsä henkilön kanssa. Itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja intymiteettisuojan kunnioittamisen merkitystä korostetaan, sekä perehdytyksen yhteydessä, että päivittäisessä hoitotyössä. Asiakkaiden yksityisyyden suojaa puolustetaan myös läheisten suuntaan asiakkaiden niin halutessa.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan

Ilonpissarassa noudatetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ohjeistusta ikäihmisten itsemääräämisoikeuden tukemisesta asumispalveluissa. Ohjeistuksessa korostetaan, että itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Se muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on itsemääräämisoikeus oman elämänsä valintoihin ja päätöksiin. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Ohjeistuksen mukaisesti ikääntyneiden asumispalveluissa tavoitteena on, että asiakkaat asuvat asumisyksikössä turvallisesti oman näköistään elämää elämänsä loppuun saakka. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja asiakkaan palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. (Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen asumispalveluissa, Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Ikäihmisten asumispalvelut 04/2023, päivitetty 08/2024)

Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain äärimmäisinä ja poikkeuksellisinä toimina, koska rajoitustoimenpiteiden käyttöönotto vaikuttaa asiakkaan perusoikeuksiin.

- Pakotteita ja rajoitteita käytetään vain silloin, kun asiakas on vaaraksi itselleen tai muille tai omaisuutta on vaarassa ja vain niin lyhyen aikaa kuin tilanne vaatii.
- Lupa rajoitteisiin/pakotteisiin kysytään omaiselta ja hoitavalta lääkäriltä, turhaa rajoittamista vältetään. Lääkäri kirjaa luvan rajoitteen käyttöön.
- Rajoitteet ovat aina tilapäisiä, korkeintaan 3 kk lupa kerrallaan.
- Uusia ja asiakasystävällisiä ratkaisuja tutkitaan jatkuvasti yleisesti/asiakaskohtaisesti rajoitteiden ja pakotteiden tarpeen ilmetessä.
- Asiakkaan kuntoa ja suhtautumista rajoitteisiin seurataan kirjauksin, tarvittaessa käytäntöä muutetaan.

Asiakkaiden rajoittamistoimenpiteitä koskien noudatetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ohjetta, joka on annettu ikäihmisten asumispalveluille 4/23. Ohje sisältyy perehdytykseen.

Käytössä/tarvittaessa käytössä olevat rajoittavat välineet: haaravyöt, turvavyöt, g-tuolien pöydät, sängynlaidat, alueiden rajaamiset. Tarvetta rajoitustoimenpiteiden käytölle pohditaan henkilöstön

kesken hoidollisten asioiden palaverissa, joita järjestetään viikoittain. Hoidollisia keinoja kokeillaan aina ennen rajoitustoimenpiteen esittämistä asiakkaalle. Lupa pyydetään lääkäriltä ja tarve arvioidaan päivittäin. Tarpeettomat rajoitustoimenpiteet lopetetaan.

Konkreettisia toimintatapoja asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ovat asukkaan oikeus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen, jotta hänen omat tavoitteet, toiveet ja mieltymykset tulevat huomioiduksi. Asukkaalla on oikeus tehdä päivittäisiä valintoja päättämällä milloin hän haluaa herätä ja mennä nukkumaan, haluaako hän viettää aikaansa omassa huoneessa vai yhteisissä tiloissa, haluaako hän osallistua yhteiseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Ilonpissarassa asukkaat saavat kulkea vapaasti yhteisissä tiloissa ja käytävillä.

Itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi asukkaan puolesta ei tehdä asioita, jotka hän pystyy tekemään itse. Henkilökunta hyväksytään asukkaan tavan suoriutua päivittäistoimista omalla tavallaan. Näitä toimintoja voivat olla esimerkiksi vaatteiden valitseminen, pukeutuminen ja riisuutuminen sekä peseytyminen ja syöminen. Asukkaalle annetaan riittävästi aikaa asioista selviytymiseen, vaikka työntekijän tapa olisi nopeampi. Itsenäisen toiminnan tukena käytetään apuvälineitä ja ohjausta.

Asiakkaan kohtelu

Asiallisen kohtelun periaatteet tulevat esille jo perehdytyksessä ja niitä korostetaan hoitotyössä. Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivytystä kertoma omalle esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle. Sosiaalihuoltolain mukaiset epäkohdat ovat laittomia, epäeettisiä tai toiminnan tavoitteiden vastaisia käytäntöjä.

Pohjolan sähköisellä kaavakkeella on mahdollisuus tehdä myös sosiaalihuollon henkilöstöä ja vastaavissa tehtävissä toimivia velvoittava sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus. Tällä tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaista velvollisuutta ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he havaitsevat epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoituksen tarkoituksena on varmistaa asiakkaan palvelujen laatu ja turvallisuus.

Palveluyksikön johtaja käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus tehdään sähköisesti Pohjolan sähköisen kaavakkeen avulla. Asiakkaaseen kohdistunut epäasiallinen kohtelu ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asiakkaan kanssa ja asiakkaan niin toivoessa, hänen omaisen/läheisen/laillisen edustajan kanssa. Asioiden jatkokeskittely hoidetaan niiden kiireellisyys ja vakavuusasteen arvioinnin mukaan. Samalla laaditaan suunnitelma, miten jatkossa vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä.

Asiakkaiden ja läheisen osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta kerätään palautetta toiminnan kehittämiseksi päivittäisten arkisten keskustelujen avulla, kuukausittain toteutettavissa asiakaspalavereissa, hoitoneuvotteluissa, omahoitajahetkissä, kirjallisesti palautelomakkeella sekä tyytyväisyyskyselyillä. Lisäksi omaisilta/läheisiltä otetaan vastaan palautetta sähköpostitse, puhelimitse ja Ilonpissarassa tapahtuvissa kohtaamisissa.

Saatua asiakaspalautetta tarkastellaan suhteessa toimintaan ja käytössä oleviin toimintatapoihin. Palautteita käsitellään henkilöstöpalavereissa ja eri työryhmissä. Toimintaa muutetaan annetun palautteen avulla tarkoituksenmukaiseksi ja yleistä hyvinvointia, etua ja turvallisuutta kehittäväksi. Muutoksissa huomioidaan asiakkaiden tasa-arvoisuus.

Ilonpisarassa on myös omaisille suunnattu palautteenantokanava, jonka avulla omaiset ja läheiset voivat antaa toiminnasta palautetta sähköisen järjestelmän avulla. Järjestelmä toimii QR- koodin avulla. Koodi sijaitsee Ilonpisan ilmoitustaululla ja hississä. Lisäksi se lähetetään kaksi kertaa vuodessa omaiskirjeen mukana asukkaan tietoihin nimetylle lähiomaiselle.

Asiakkaan oikeusturva

Toivomme palvelun laatuun tai saatuun kohteluun tyytymättömän asiakkaan, hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen olevan yhteydessä toiminnanjohtaja Jenni Lundaniin puhelimitse tai tapaamalla henkilökohtaisesti Ilonpisarassa. Kirjalliset muistutukset toivotaan toimitettavan sähköpostitse. Muistutukset tutkitaan ja käsitellään organisaatioissa mahdollisimman pikaisesti. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1-2 viikkoa. Selvitetään mitkä syyt ovat aiheuttaneet muistutuksen. Muistutuksen tekijälle annetaan asianmukainen vastine muistutukseen. Palvelun tilaajaa informoidaan muistutuksesta, ja korjaustoimenpiteistä. Tilanteen mukaan käydään neuvotteluja ja/tai tehdään lisäselvityksiä tilanteen ratkaisemiseksi oikeudenmukaisella ja osapuolia tyydyttävällä tavalla. Jos muistutus aiheuttaa tarvetta toimintojen tarkentamiseen tai muuttamiseen, päivitetty ohjeistukset otetaan käytäntöön. Asiakasta informoidaan siitä mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoon tyytymättömällä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä hoitoa, palvelua tai kohtelua koskeva muistutus myös suoraan hyvinvointialueelle sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä OmaHämeen verkkosivuilta löytyvällä verkkolomakkeella tai tulostettavalla muistutuslomakkeella (pdf). Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä saa apua sosiaalivastaavalta ja potilasvastaavalta.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo. Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite on satu.loippo@omahame.fi. Sosiaaliasiavastaavaan ollaan yhteydessä ensisijaisesti puhelimitse. Voit jättää nimesi ja yhteystietosi asiavastaavalle, jos haluat, että sinuun otetaan yhteyttä. Sosiaaliasiavastaavan tapaamisesta sovitaan erikseen. Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu p.036 293 210, yhteydenottoopyyntö p. 040 629 6190

Lisätietoa sekä sähköinen yhteydenottoaavake löytyy hyvinvointialueen www-sivulta <https://omahame.fi/sosiaaliasiavastaava>

Potilasasiavastaava

Jos asiakas tai hänen omainen/ läheinen on tyytymätön terveydenhuollossa saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit olla yhteydessä potilasasiavastaavaan.

Potilasasiavastaava neuvoo potilaslain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaavat voivat myös avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa sekä edistää muutenkin potilaan oikeuksia. Potilasasiavastaavaan voivat ottaa yhteyttä potilaat, heidän läilliset edustajansa, omaiset tai muut läheiset.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten esimerkiksi, kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Jos asiakas tai hänen omainen/ läheinen on tyytymätön kohteluun tai hoitoon, on parasta olla ensin yhteydessä suoraan Ilonpisaraan, jotta tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos tilanne ei selviä ja haluat potilasasiavastaavan apua, ota yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse tai sähköpostitse. Voit myös jättää yhteydenottopyynnön tekstiviestillä.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastavina toimivat Kirsi Vilpa ja Tiina Ketola Mäcklin. Sähköpostiosoitteet: kirsi.vilpa@omahame.fi, tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Asiakastapaamisiin pitää varata aika etukäteen soittamalla potilasasiavastavalle tai jättämällä yhteydenottopyynnön tekstiviestitse p. 040 629 6191

Lisätietoa sekä sähköinen yhteydenottokaavake löytyy hyvinvointialueen www-sivulta <https://omahame.fi/potilasasiavastaava>

6. PALVELUN SISÄLTÖ

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaan virkistys-, kuntoilu- ja osallistumismahdollisuuksia tuetaan ja niistä keskustellaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan omia kiinnostuksen kohteita tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaalle tärkeät asiat kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, asiakasta kuullaan niistä ja niiden toteutuksesta arvioidaan päivittäisessä hoitotyössä. Ilonpisanan asiakaslähtöistä arvopohjaa hoivatyössä pohditaan ja tuodaan esille eri yhteyksissä (esim. perehdytys, henkilöstöpalaverit, hoitopalaverit)

Kaikessa toiminnassa on käytössä kuntouttava työote, joka tukee toimintakyvyn ylläpitoa, sekä psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua halunsa ja kykynsä mukaan erilaisiin ohjelmatuokioihin. Ilonpisarassa työskentelee virikeohjaaja, joka järjestää arkipäivisin monipuolista ohjelmaa sekä koordinoi vapaaehtoistoimintaa. Viikonloppuisin ja iltaisin viriketoiminnasta vastaa Ilonpisanan hoitajat. Kaikkia asiakkaiden osallistumista järjestettävään toimintaan tuetaan tiedottamalla yhteisöllisestä toiminnasta ja saattamalla asiakkaita tilaisuuksiin ja tuokioihin.

Ravitsemus

Ateriointi tapahtuu yhteisessä isossa ruokasalissa, johon kaikki asiakkaat ohjataan aina kun se toimintakyvyn puitteissa on mahdollista. Ruokailu järjestetään viisi kertaa vuorokaudessa: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus saada välipalaa yöllä. Yhteiset ateriahetket tukevat fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Ilonpisarassa on oma valmistuskeittiö. Ravinnon laatu on ikääntyneiden ravitsemussuositusten mukainen ja vanhusten makutottumukset huomioiva. Erilaiset juhlapyhät huomioidaan ruokalistoilla. Juhlapyhinä ateriatarjontaan panostetaan perinteet ja toiveet huomioiden. Ateriakokoonpanoissa seurataan vuodenkiertoa ja ruokien menekkiä, mikä kertoo kunkin ateriakokonaisuuden suosioista. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ruokalistaa suunniteltaessa. Kuuden viikon kiertävä ruokalista sisältää myös toiveruokapäiviä.

Ruokailun yhteydessä tarjotaan lisäannoksia, pyrkien varmistamaan riittävä ravintomäärä. Erilaiset ruokavaliot ja ruokarajoitteet huomioidaan yksilöllisesti. Ruokarajoitteet ovat henkilöstön tiedossa ja aterioiden koostumus huomioi mm. fyysiset rajoitteet. Ravinnon riittävyttä, nesteen saantia, ravitsemuksen tasoa ja sopivuutta seurataan sekä silmämääräisesti, että paino ja MNA mittauksin. Tarvittaessa on käytössä energialisät tai lisäravintovalmisteet. Ravitsemustilasta ja painonseurannasta huolehditaan hoitosuunnitelmiin kirjatulla tavoilla ja ryhdytään toimenpiteisiin tilanteiden niin vaatiessa.

Hygieniakäytännöt

Ilonpisarassa on hygieniavastaava, joka ohjeistaa muuta henkilökuntaa hygieniakäytännöistä ja Ilonpisaralle on laadittu oma hygieniiohjekansio. Hygieniiohjeistus käydään läpi henkilökunnalle perehdytyksen yhteydessä ja hygieniiohjeistuksia päivitettäessä. Koko vakituinen henkilöstö suorittaa hygieniapassikoulutuksen.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä päivittäisellä hygieniatasolla ja nopealla reagoinnilla ympäristön tilanteeseen. Tarvittaessa infektiotautien ehkäisemiseksi tartunnan saanut henkilö eristetään/asetetaan karanteeniin/karanteeninomaisiin olosuhteisiin

huoneeseensa. Samanaikaisesti tehostetaan yleistä käsihygieniää ja siivouskäytäntöjä. Infektio- ja epidemiatilanteissa ollaan aina tarvittaessa yhteydessä myös infektiolääkäriin terveyskeskuksessa (aina eristys ja karanteeni) tai keskussairaalassa, jolloin toimitaan heidän antamiensa ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa annetaan tarkennetut ohjeet/hygieniäkäytännöt.

Oma hygieniäkäytäntöihin perehdytetty henkilökunta huolehtii siivouksesta ja asiakkaiden vaatehuollosta, liinavaatteiden pyykinhuolto suoritetaan alihankintana. Jokaisessa poikkeavassa tilanteessa (esim. pandemia) käydään ohjeistus läpi ja tehdään kunkin tilanteen vaatimat tarkennukset ohjeisiin. Pyykinhuollosta ja siivouksesta on erillinen ohjeistus, ja ne sisältyvät kyseisissä tehtävissä toimivan henkilöstön perehdytykseen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Ilonpisan asiakas on julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas. Asiakkaiden lääkäripalvelut ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Ilonpisan hoitajat ovat yhteydessä terveydenhuoltoon tarvittavan palvelun järjestämiseksi. Henkilökunta huolehtii siitä, että saa hänelle kuuluvat terveydenhuollon palvelut (kiireelliset ja kiireettömät) tekemällä yhteistyötä terveydenhuollon, hammashoidon sekä erikoissairaanhoidon kanssa.

Lääkäripalvelut kiireettömissä tilanteissa hoidetaan Hämeenlinnan terveystalujen aluevastuulääkärin käyntien / konsultaation kautta. Puhelinkonsultaatiomahdollisuus on ympäri vuorokauden (vastuulääkäri/päivystys). Lääkäri käy Ilonpisarassa normaalisti pääsääntöisesti joka viikko, tai olosuhteiden niin vaatiessa on tavoitettavissa puhelimitse tai kuvayhteydellä. Lääkäreitä voidaan konsultoida myös käyntien välissä. Asiakkaan kiireettömät lääkäreitä vaativat asiat hoidetaan sairaanhoitajan kiireellisyysarvion mukaisesti. Samoin toimitaan hammashuollossa.

Erikoissairaanhoidon poliklinikkakäynnit hoidetaan asiakkaan hoitosuunnitelman ja tarpeen mukaisesti sekä omalääkärin/lääkärin lähetteen perusteella.

Ilonpisan hoitajien käytössä Oma-Hämeen liikkuva kotisairaala eli GerBiili. Se on päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut diagnostiikka- ja hoitoyksikkö. Liikkuvassa kotisairaalassa työskentelee sairaanhoitaja, joka konsultoi tarvittaessa lääkäreitä. Palvelun tavoitteena on tehdä akuutti ensiarvio ja aloittaa hoito asiakkaalle paikan päällä ilman asiakkaan tarpeetonta siirtämistä päivystykseen. Liikkuvan kotisairaalan käynnillä asiakas pyritään hoitamaan paikan päällä. Tarvittaessa asiakas siirtyy kotisairaalan potilaaksi tai hänet lähetetään päivystykseen. Kun Ilonpisan hoitajalla herää huoli asiakkaasta tai hän epäilee asiakkaalla olevan äkillistä hoidon tarvetta, joka edellyttää asiakkaan lähettämiseen päivystykseen, hoitaja ottaa yhteyttä GerBiiliin. Hätätilanteessa (esimerkiksi elottomuus jos ei DNR, lonkkamurtuma/avomurtuma, pitkittynyt kouristuskohtaus, runsas verenvuoto) Ilonpisan hoitaja soittaa hätänumeroon 112.

Yksikössä on laadittu saattohoito-ohjeistus. Saattohoitoon liittyvät kansiot sijaitsevat hoitokeskuksessa. Ilonpisan on nimetty kaksi saattohoidosta vastaavaa henkilöä, joista toinen on sairaanhoitaja ja toinen on lähihoitaja. Ilonpisarassa noudatetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen antamaa ohjeistusta kuoleman toteutamisesta ja vainajan kuljetuksesta. Ohje on talletettuna H- asemalle.

Hyvinvointialueen lääkäri on vastuussa yksikön asiakkaiden määräaikaistarkastuksista ja lääkemääräysten antamisesta yksikössä. Yksikössä hoidetaan kotisairaanhoidotyyppiset palvelut. Erikoispalvelut tilataan asiakkaalle hänen pyynnöstään hoitajan toimesta. Terveystietojen seuranta tehdään myös erilaisin mittarein (CRP-, Hb-, happisaturaatio-, INR-, verensokeri- ja verenpainemittarit). Terveystietojen ja sairaanhoitoon liittyvissä asioissa kehittämistä tehdään aluelääkäriin, sekä kunnan viranhaltijoiden kanssa tarpeen mukaan, aikaresurssien puitteissa. Sairaanhoidot seuraavat omahoitajien kanssa asiakkaiden terveystilanteita. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta Ilonpissarassa vastaa palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajien kanssa.

Lääkehoito

Ilonpissaralle on laadittu Turvalliseen lääkehoito- oppaaseen (6/2021) perustuva lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma (Vivaelo Oy). Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa. Viimeisin päivitys on tehty 4.9.2025. Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii palveluvastaava Tuuli Lahtinen. Lääkehoidon toteutumisen edellytyksistä ja toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti vastaa palveluvastaava. Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Sairaanhoidajilla on kokonaisvastuu asiakkaan lääkehoidon toteutuksesta. Jokainen hoitotyöntekijä tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan ja sen vuosittaisiin päivityksiin ja toteuttaa lääkehoitoa koulutuksensa ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Hoitajien lääkehoidon osaaminen ja lääkehoitoluvat uusitaan viiden vuoden välein. Tässä käytetään Lääkehoidon osaaminen verkossa eli LOVE-koulutuksen- oppimisympäristöä. Ilonpissaran palveluvastaava ylläpitää ajantasaista listaa lääkehoitoluvista ja niiden suoritusaikatauluista sekä huolehtii LOVE-verkkokurssien lisenssien tilaamisesta.

Teknologiset ratkaisut

Ilonpissarassa on käytössä paikantava hoitajakutsujärjestelmä Iiwari Care. (Iiwari tracking solutions oy). Asiakkailla on mahdollisuus ranteessa, kaulassa tai esimerkiksi rollaattorissa tai pyörätuolissa pidettävään hälyttimeen, jonka avulla asiakas saa kutsuttua itselleen apua. Uusi Iiwari- järjestelmä on paikantava, joten hoitajat tietävät reaaliajassa asukkaiden sijainnit. Hälytykset ohjautuvat hoitajien puhelimiin.

Järjestelmä muodostaa tapahtumista lokitiedoston, joka kertoo hälytysten määrät, ajankohdat ja sijainnit sekä hälytysten vasteajat. Järjestelmän avulla voidaan mitata myös asukkaan huoneeseen tehtyjen auttamiskäyntien kestoa. Koska järjestelmä on paikantava, jokaiselta asukkaalta pyydetään kirjallinen lupa hoitajakutsujärjestelmän yhteydessä toteutettavaan sijaintitietojen seurantaan hoivapalvelujen toteuttamisen yhteydessä. Ilonpissarassa ei ole käytössä valvontakameroita.

Epäkohdat korjataan järjestelmän toimittajan toimesta. Järjestelmän toimittaja tekee myös tarvittavat määräaikaishuollot ja laitteiston uusinnat. Hälytyksiin vastaamisen opastus henkilökunnalle tapahtuu normaalin perehdytyksen yhteydessä.

Pääovella on koodilukko, jonka koodi ei ole asukkaiden tiedossa. Pääovella on myös poistumishälytys, joka antaa henkilökunnalle ilmoituksen, kun asiakas poistuu pääovesta.

Talossa on käytössä automaattinen korkeapainevesisummutusjärjestelmä ja hälytyskeskus. Tarkemmat kuvaukset ovat pelastussuunnitelmassa sekä poistumisturvallisuusselvityksessä. Palo- hälytinjärjestelmän ja vesisummutusjärjestelmän toimivuutta testataan kuukausittain.

Uusia laitteita, järjestelmiä ja toimintoja otetaan käyttöön tilanteen ja tarpeen mukaan. Viranomais- ten uudistuva ohjeistus ja sen koulutus saadaan nopeasti käyttöön.

Lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet

Liikkumisen apuvälineet hankitaan asukaskohtaisesti hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta.

Hoitohenkilökunta ohjaa asiakkaita apuvälineiden käytössä. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huolto kuuluu apuvälinelainaamolle. Epäkuntoiset apuvälineet palautetaan apuvälinelainaamoon ja sieltä saadaan korvaava apuväline tilalle.

Ilonpisan omistuksessa ja näin ollen asiakkaiden käytössä on kattava valikoima erilaisia asiakkai- den tarvitsemia apuvälineitä ja lääkinällisiä laitteita. Ilonpisarassa on nimettynä laite- ja apuväli- nevastaavat, jotka opastavat tarvittaessa laitteiden käytössä ja huolehtivat niiden kunnosta ja riit- tävyydestä. Apuvälineiden puhdistuksesta vastaa Ilonpisan henkilökunta. Hoitoon käytettäviä lait- teita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sähkösängyt, nostolaitteet ja erilaiset mittarit. Laitteita ja tarvikkeita hankitaan käyttötarpeen mukaan. Suuremmat hankinnat ja toimitiloja koskevat uudis- tukset tehdään Ilonpisan hallituksen ja toiminnanjohtajan laatimien toimintasuunnitelmien mu- kaan. Laitteet huolletaan säännösten mukaisesti alan asiantuntijoita käyttäen. Uusien laitteiden käy- tön ohjaus järjestetään tarpeen mukaan toimittajan toimesta. Uusille työntekijöille käytön ohjaus tapahtuu perehdytyksen yhteydessä henkilökunnan toimesta. Laitteiden ja tarvikkeiden toimivuus- ja turvallisuus huomioidaan jatkuvan seurannan ja aikataulujen mukaisten huoltojen avulla. Säh- kösängyt huoltaa vuosittain Avux Oy ja nostolaitteet huoltaa Algol Oy. Kuulolaitteet lähetetään tar- vittaessa Kanta-Hämeen keskussairaalan kuulokeskukseen. Poikkeamatilanteista tehdään iski- ja epäkohtailmoitus Pohjolan sähköisellä kaavakkeella. Terveystenhuollon laitteista, tarvikkeista ja apuvälineistä vastaa Ilonpisan palveluvastaava.

Monialainen yhteistyö

Kanta-Hämeen hyvinvointialue on nimennyt asiakasohjauksen omatyöntekijän, johon Ilonpisan toiminnanjohtaja ja palveluvastaava ovat yhteydessä asiakkaan toimintakyvyn muutoksista ja erityi- sen tuen tarpeeseen liittyvissä kysymyksissä.

Asiakkaiden sosiaali- tai terveydenhuollon tilanteiden vaatimat yhteydenotot tehdään tarpeensa mukaiseen yhteistyötahoon. Tarvearviointia tekee koko Ilonpisan asiakkaan hoidon ja palvelun tuottamiseen osallistuva työryhmä tuoden havaintonsa palveluvastaavan tietoon. Omaisen ja lähei- sen ilmaisema mielipide tai toive asiakkaan oma mielipiteen ohella vaikuttaa myös monialaisen yh- teistyön tarpeeseen.

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä vuosittain tarkastusten ja hen- kilökunnan koulutusten myötä. Henkilökunnalle järjestetään pelastuskoulutuskertauksia säännöllis-esti.

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamiseksi. Tarvittaessa tehdään holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä, mikäli havaitaan että henkilö ei ole itse kykenevä talouden hoitoon tai talouden hoito ei ole asianmukaisesti hoidettu muiden henkilöiden toimesta.

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston Hämeenlinnan toimipiste, Wähäjärvenkatu 6, 13200 Hämeenlinna, puh. 029 565 2100 (arkisin 9-11), kanta-hame.edunvalvonta@oikeus.fi

Sosiaalipäivystykseen voidaan ottaa tarvittaessa yhteyttä tilanteissa, joissa tarvitaan kiireellisesti sosiaalitoimen arviota tai ratkaisuja, jotka eivät voi odottaa seuraavaan arkipäivään. Sosiaalipäivystyksestä voidaan myös kysyä konsultaatioapua. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen suora viranomaisnumero on 03 629 6560. Se on toiminnassa 24/7.

Kuluttajaneuvonta antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisiä riitailanteita. Kilpailu- ja kuluttajavirasto eli KKV. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09 5110 1200. Palvelee ma, ti, ke, pe klo 9–12 ja to klo 12–15. Lisätietoja Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi).

7. HENKILÖSTÖ

Henkilöstön määrä ja rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä, mitoitus ja rakenne täyttävät sosiaalihuollon toiminnalle asetetut säädökset ja vaatimukset. Tällä hetkellä hoitajamitoituksen minimi on 0,6 hoitajaa yhtä ympärivuorokautisessa hoivassa oleva asiakasta kohden. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Kaikissa työvuoroissa on riittävästi koulutettua sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen kelpoisuusehdot täyttävää ja lääkehoidon koulutuksen omaavaa henkilöstöä. Vuorovastaavana ja lääkevastaavana työskentelee jokaisessa aamu- ja iltavuorossa Ilonpisanan vakituinen hoitaja tai sairaanhoitaja. Ilonpisarassa sijaiset eivät koskaan vastaa lääkehuollosta.

Yksikössä työskentelee hoitohenkilökuntaa niin, että koulutettujen hoitohenkilöiden määrä vuoroissa täyttyy. Sijaisina käytetään ammatillisesti kokeneita keikkalaisia ja/tai opiskelussa jo pitkälle edenneitä opiskelijoita. Henkilökunnan riittävyyttä, sekä välittömän (hoito), että välillisen (siivous, keittiö ym.), seurataan vuoroittain ja tarvittaessa sijaisia järjestetään erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Riittävän tuki- ja avustavan henkilöstön määrän on varmistettu sillä, että yksikköön on palkattu keittiöhenkilökuntaa, siistijät ja talonmies huolehtimaan välillisestä asiakastyöstä.

Ilonpisanan suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne (vakituiset työsuhteet):

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Sairaanhoitaja	3
Lähihoitaja	18
Perushoitaja	1
Hoiva-avustaja	4
Virikeohjaaja (lähihoitaja)	1
Siistijät	2
Keittiötyöntekijä	2
Kokki	1
Talonmies	1
Toimistonhoitaja	1
Palveluvastaava	1
Toiminnanjohtaja	1

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnista vastaavat esihenkilöt eli toiminnanjohtaja ja palveluvastaava. Rekrytointi suoritetaan pääosin työmarkkinatorin kautta. Myös suoraa rekrytointia tehdään mm. alan rekry -tilaisuuksien yhteydessä ja suorien yhteydenottojen kautta. Kelpoisuudet tarkistetaan todistusten avulla sekä Valviran JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -tietokannoista. Aiemmat työtodistukset antavat myös tietoa kokemuksesta ja ammattitaidosta. Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä rikosrekisteriote lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Uusi henkilöstö ja sijaiset perehdytetään vuoron ylimääräisenä työntekijänä erillisen perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Pitkään poissaolleiden työntekijöiden osalta perehdytys käydään uudelleen läpi tarvittavilta osin. Perehdytystä varten on käytössä perehdytysohjelma ja siihen liittyvä kaavake.

Henkilökunnan ammattitaitoa ja valmiuksia tuetaan vuosittain erityyppisillä koulutuksilla. Tätä varten laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma osaksi tulevan vuoden toimintasuunnitelmaa. Tätä päivitetään tarpeen mukaan. Koulutuksissa huomioidaan henkilöiden peruskoulutus, sen laaja-alaisuus ja vastuualueisiin liittyvät erityiskoulutukset, sekä yleiset kaikkia koskevat koulutukset. Seuranta koulutuksista tapahtuu koulutusrekisterin avulla. Henkilöstön ajantasaisesta lisäkoulutuksesta huolehditaan vuosittain laaditun koulutussuunnitelman mukaisesti ja koulutustarpeen ilmetessä.

8. TOIMITILAT

Päätalokokonaisuus on kolmessa kerroksessa. Käytössä on 40 asiakashuonetta. Liikkuminen eri tiloissa on mahdollisimman esteetöntä, talo on lähes kynnyksetön, käytävät ovat varustettu tukikaittein, käytettävissä on liikuntatiloja, apuvälineitä ja turvarakenteita. Kaikki kerrokset ovat maavaraisia, käytössä on kaksi hissiä kerrosten välillä.

Huoneet ovat ensisijaisesti 1 h huoneita, 2 h huoneisiin sijoitus tapahtuu vain, jos kyseessä on pariskunta, joka haluaa asua samassa huoneessa. Huoneisiin kuuluu sänky, vuodevaatteet, liinavaatteet ja tarvittaessa muu kalustus. Asiakkaan on mahdollista vaikuttaa huoneensa sisustukseen turvallisuus ja hoidollisuus huomioiden. Asiakaskohtaisissa huonetiloissa ei tarvitse varastoida esim. vaippoja, vaan varastot ja pyykinhuoltotilat ovat talon huoltotiloissa.

Kaikkialla ja kaikkien käytössä on runsaasti viihtyisiä kalustettuja yhteisiä tiloja sosiaaliseen kanssakäymiseen, sekä fyysisen ja psyykkisen kunnon ylläpitoon. Yhteisessä käytössä on mm. ruokasali, olohuone, erilaisia oleskelutiloja, tv:n katselutila ja kuntoilutila. Asiakaskohtaisten wc-tilojen lisäksi kaikilla osastoilla on tilavia yhteisiä wc-tiloja. 2. kerroksessa on tilava pukuhuone-, pesuhuone- ja saunaosasto. WC- ja pesutiloissa on tukikahvat.

Saunomismahdollisuus on kerran viikossa tilavassa ja esteettömässä pesutilassa. Harraste-, kuntoilu- ja toimintatilat ovat käytettävissä muu toiminta huomioiden. Tilat ovat erikokoisia ja hyödynnettävissä hyvin erilaisiin toimintoihin. Tilavassa ruokasali ja yhteisessä olohuoneessa on mahdollisuus koko talon yhteisiin tilaisuuksiin ja esim. vierailevien esiintyjien ohjelmien järjestämiseen kaikille yhteisesti. Asiakkaiden käytössä on aidatut piha-alueet joilla voi ulkoilla sekä yhdessä, että oman toimimisesti. Puutarhassa ja pihalla on kukka- ja hyötykasvi-istutuksia sekä nuotiopaikka. Myös parvekkeet ovat ulkoilukäytössä.

Siivous ja puhtaanapito

Yksikössä on siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma. Suunnitelmassa on määriteltynä eri tilojen siivoustaajuudet sekä määräaikaistöiden suorittamisen aikavälit. Epidemiatilanteiden siivouksesta konsultoidaan infektioidentorjuntayksikköä. Ilonpisarassa työskentelee kaksi siistijää arkipäivisin. Yleistä hygieniatasoa seurataan henkilöstön toimesta. Ilonpisarassa on oma pesula, jossa pestään asiakkaiden käyttövaatteet. Perehdytyksessä käydään läpi, miten yksikössä on pyykkihuolto järjestetty ja toteutettu. Myös pyykkihuoneen, aineiden ja pyykkisäkkien sijainti käydään läpi. Kokenut hoitaja perehdyttää uuden työntekijän/sijaisen.

Jätehuolto

Ilonpisarassa lajitellaan erilaiset jätteet. Roskakatoksessa on erilliset jätessäiliöt pahville, metallille, lasille, muoville, paperille, biojätteelle sekä sekajätteelle. Käytössä on myös erilliset säiliöt tietosuoja-jätteelle sekä viiltävälle- ja pistävälle jätteelle. Lääkejäte hävitetään asianmukaisesti. Kaikesta jätehuollosta on sopimus Lassila&Tikanojan kanssa.

9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kirjaaminen

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen osana normaalia perehdytystä, käyden läpi sen merkitys ja kirjauksessa huomioitavat seikat, sekä henkilötietojen käsittelyn keskeiset periaatteet (mm. lainmukaisuus, asianmukaisuus, läpinäkyvyys, luottamuksellisuus ja turvallisuus, käsittely tiettyä tarkoitusta varten, vain tarpeellinen määrä tarkoitukseen nähden, päivitys tarvittaessa, virheellisyyden oikaisu viipymättä, säilytettävä vain tarkoituksen vaatima aika). Kirjaamisen osalta on henkilökunnan kohdalla määritelty lain mukaiset käyttöoikeustasot niihin asiakastietoihin, joihin heillä on pääsy.

Kirjaamista seurataan, koulutetaan ja kehitetään jatkuvana toimintana. Asiaa käsitellään säännönmukaisesti palaverissa ja kirjaukseen liittyvistä uusista toiminnallisuuksista tai muutoksista viestitään kaikille kirjaamiseen osallistuville mm. asiakastietojärjestelmän viestien kautta. Toiminnassa korostetaan kirjaamisen tekemistä viipymättä ja sen tavoitteellisuutta ja asianmukaisuutta.

Asiakastietoihin kirjaukset tekevät asiakkaan hoitoon osallistuvat henkilöt. Paperiset tiedot säilytetään lukitussa tilassa, kirjaukset tietojärjestelmään tehdään vain henkilökohtaisilla salasanoilla. Tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä keskustellaan ja muistutetaan organisaatiossa toistuvasti. Sosiaalihuollon kirjaamiseen henkilöstöä on jatkoperehdytetty koulutuksen avulla 2021.

Tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon liittyvät asiat kuuluvat perehdyttämissuunnitelmaan, joka käydään läpi uuden henkilöstön kanssa. Niitä kerrataan henkilöstöpalaverissa ja koulutuksessa ajoittain/tarpeen mukaan. Tietojärjestelmätoimittajan kanssa palavereja tai keskusteluja käydään tarpeen mukaan ongelma- tai muutostilanteissa. Henkilökunta on saanut vuonna 2025 Nac'visecin tietoturvakoulutuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluvastaava Tuuli Lahtinen (asiakas- ja potilastiedot) / toimistonhoitaja Jyrki Kataja (muut)

10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakas- ja potilasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskienhallintaan liittyen.

Riskit, jotka uhkaavat turvallisuutta raportoidaan välittömästi toiminnanjohtajalle ja/ tai palveluvas-
taavalle. Riski- ja epäkohtailmoitukset sekä kehittämistarpeet otetaan käsittelyyn mahdollisimman
nopeasti henkilöstöpalavereissa ja työsuojelutiimin palavereissa. Riskien arviointia suoritetaan vä-
hintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelmaan kirjatun toimintatavan mukaisesti.

Omahoitajien roolia vahvistetaan siten, että hoitosuunnitelmat päivittyvät ajallaan osana RAI- pro-
sessia. Hoitosuunnitelmien päivitys tehdään yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan
myös omaisen kanssa. Päivittäiskirjauksissa arvioidaan hoitosuunnitelmaan kirjattujen toiveiden ja
tavoitteiden toteutumista.

Hämeenlinna 30.4.2026

Allekirjoitus Jenni Lundan