

Lahden Vanhainkotiyhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lahden Vanhainkotiyhdistys ry

Johanna-koti, Kotihoito



## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
4 RISKIENHALLINTA.....	8
4.1 Riskienhallinnan työnjako.....	10
4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi.....	11
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	13
4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötahoille.....	13
4.5. Varautuminen poikkeustilanteissa toimimiseen.....	14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	15
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	15
5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	16
5.3 Edunvalvonta ja sen hakeminen.....	17
5.4 Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun.....	17
5.5 Asiakkaan osallisuus.....	18
5.5 Asiakkaan oikeusturva.....	19
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	22
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	22
6.2 Ravitsemus.....	22
6.3 Hygieniäkäytännöt.....	23
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	24
6.5 Lääkehoito.....	25
6.6 Asukasvarat.....	26
6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	26
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	27
7.1 Henkilöstö.....	27
7.2 Toimitilat.....	32
7.3 Teknologiset ratkaisut.....	32
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	35
9 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN.....	38
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA HYVÄKSYNTÄ.....	39

Lahden Vanhainkotiyhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

---

Lahden vanhainkotiyhdistys ry

### **Y-tunnus**

---

0149752-2

### **Kunta**

---

Lahti

### **Kuntayhtymän nimi**

---

Päijät-Sote

### **Sote-alueen nimi**

---

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

### **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

---

Johanna-koti, Kotihoito

Kariniemenkatu 22

15140 Lahti

### **Sijaintikunta yhteystietoiin**

---

Lahti, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Keskussairaalan­katu 7, 15850 Lahti

### **Palvelumuoto: asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

---

Ikääntyneiden kotisairaanhoido ja kotihoito (32)

### **Toiminnasta vastaavan henkilön nimi**

### **Puhelin**

---

Auli Sorsa, johtaja

+358 44 2615162

### **Postiosoite**

---

### **Sähköposti**

---

Kariniemenkatu 22, 15140 Lahti

auli.johannakoti (ät) gmail.com

### **Toimintalupatiedot**

---

### **Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisa­jankohta**

---

5.11.1999 / 12.11.2007 / 6.9.2019

Lahden Vanhainkotiyhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



### **Palvelu, johon lupa on myönnetty**

---

Ikääntyneiden ympärivuorokautinen hoito OID-koodi 1.2.246.10.1497522.10.5

### **Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

---

Kotihoito OID-koodi 1.2.246.10.1497522.10.3

### **Rekisteröintipäätöksen ajankohta**

---

6.9.2019

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

- Visma Group, Domacare -asiakastietojärjestelmä ja - mobiili
- Tunstall Oy, turvapuhelinpalvelut
- Lahden Keskusapteekki, lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Johanna-kodin kotihoidon **perustehtävä** on edistää ikääntyneiden asuin- ja elinolosuhteita sekä ylläpitää ja edistää heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Tarjoamme arkea, joka tukee ja vahvistaa ikääntyneen itsenäistä toimintaa. Johanna-kodin toimintaa ohjaavat Johanna-kodin arvot sekä hyvän hoivan ja hoidon eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että tuotetut palvelut ovat turvallisia ja vaikuttavia sekä parhaita Päijät-Hämeessä. Osaava henkilöstö tukee ja vahvistaa asukkaiden päivittäistä toimintakykyä ystävällisellä ja sujuvalla asiakaspalvelulla sekä hyvällä ammattitaidolla. Teemme yhteistyötä paikallisten ja valtakunnallisten viranomaisten ja järjestöjen kanssa. Johanna-koti on hyvä ja haluttu työnantaja.

Johanna-kodin kotihoidon **toiminta-ajatus** on asukkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen sekä pitkäaikaissairauksien hoito. Tavoitteena on asukkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden tukeminen ja vahvistaminen kannustamalla asukasta käyttämään omia voimavarojaan. Asukas voi itse vaikuttaa omaan arkeensa tekemällä valintoja aktiivisesti ja osallistumalla oman mielenkiinnon ja toimintakyvyn mukaan. Hoiva ja huolenpito sekä hoito perustuvat yksilölliseen ja asukkaan tarpeista lähtevään iäkkäiden palvelujen toteuttamissuunnitelmaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Johanna-kodin henkilökunta noudattaa Johanna-kodin arvoja sekä hyvän hoivan ja hoidon eettisiä periaatteita. Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Johanna-kodin arvot ja hyvän hoivan ja hoidon eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä päivittäin.

#### Asiakasläheisyys

- Asukkaalle mahdollistetaan oman näköinen arki

#### Turvallisuus

- Asukkaan turvallisuuden tunne ja luottamus toteutuu päivittäin asukkaan kokemana

#### Koti

- Asukkaan koti syntyy läheisyyden ja turvallisuuden kokemisesta ja tunteesta

Keskitymme ihmisiin ja heidän tarpeisiin sekä pyrimme varmistamaan, että jokaisen asukkaan arki muodostuu kunnioituksesta ja mielekkästä elämäntavasta. Hyvä ja arvokas kohtaaminen vaatii kykyä ja halua kuunnella, empatiaa ja luottamuksen rakentamista pala kerrallaan.

Tarjoamme tukea ja palveluja ihmisille, jotka ovat yksinäisiä ja jotka haluavat, että heidän jokapäiväiset tarpeensa huolehditaan turvallisessa ja lämminhenkisessä ympäristössä, olipa se kuuntelemista, kupillinen teetä tai puhtaat lakanat ja pyyhkeet saunapäivänä tuomaan hyvän olon tunnetta.

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelman tekemiseen on keskeinen osa toimintaamme, jotta palvelemme kotihoidon asiakkaita turvallisesti ja tasalaatuisesti. Omavalvontasuunnitelma kuvaa arjen työtämme, joten kaikki ammatillinen keskustelu mikä käydään viikko- ja kuukausipalavereissa (työryhmä-, tiimi- tai henkilöstöpalavereissa) on osa omavalvontasuunnitelman arviointia ja kehittämistä.

Käytännön työn tekijät huomaavat tai havaitsevat esim. riskialttiita työtilanteita. Poikkeama -ilmoitusten ja asiakaspalautteiden käsittelyn yhteydessä henkilöstö arvioi toimintaa, ja päätetyt muutokset toiminnassa viedään osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Palavereista tehdään aina muistiot. Kotihoidon yksikön arvot on laadittu työntekijöiden kanssa ja niistä on tehty muistilista, mitä tekemällä toteutuu kukin arvo asiakkaan kohtaamisessa ja asiakassuhteessa. Työsuojelutoimikunnan jäsenet edustavat koko työyhteisöä, ja ovat esim. laatineet kemikaaliluettelon, joka on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat eri osa-alueiden vastuuhenkilöt ja sitä päivitetään toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Lahden Vanhainkotiyhdistys ry:n hallitus käsittelee ja hyväksyy omavalvontasuunnitelman vuosittain hallituksessa.

Jokainen työntekijä veloitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma läpi ja lukukuittaamaan sen. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan asiakastilaisuuksissa tai asukaskokouksissa antamalla palautteita ja kehitysehdotuksia.

#### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

##### **Omavalvonnan eri osa-alueiden vastuuhenkilöt:**

Auli Sorsa, johtaja, puhelin +358442615162

Tanja Pennanen, vastaava sairaanhoitaja, hoitotyön lähiesihenkilö, puhelin +358444938835

Eija Nykänen, palvelupäällikkö, ympärivuorokautisen palveluasumisen vastaava, puhelin +3584061 5165

Susanna Kippola, työsuojeluvastuuutettu, puhelin +358442615164

Ritva Pärhä, ravitsemuspalveluiden vastaava, puhelin +358443003143

Päivi Elovirta, puhdistuspalveluiden vastaava, puhelin +358443615166

#### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Auli Sorsa, johtaja, puhelin +3580442615162

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Lahden Vanhainkotiyhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



### **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan toiminnan muuttuessa tai vastuuhenkilöiden vaihtuessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva kotihoidon omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä ilmoitustaululla 3. kerroksessa. Asiakkaat, omaiset ja yksikkömme omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua asiakirjaan, Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Lahden Vanhainkotiyhdistys ry:n Johanna-kodin nettisivuilla [www.iohannakoti.fi](http://www.iohannakoti.fi) ja lisäksi tulosteena kaikkien tiimien perehdytyskansioissa.

## 4 RISKIENHALLINTA

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin 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 toimintakulttuurissa, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä.

Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osaluille.

Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

1. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus -selvitys, turvallisuus -ohjeet
2. Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
3. Työsuojelun toimintaohjelma
4. Perehdytysuunnitelma ja -kortti, perehdytys -kansio
5. Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohje
6. Poikkeamailmoitus -ohjeistus ja -lomake
7. Kotihoidon työn riskit (liite)
8. Tietoturvasuunnitelma
9. RAI -toimintakykyarviointijärjestelmä, ohjeet
10. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelujen myöntämisperusteet
11. Kotihoidon palvelukuvaus, Päijät-Hämeen hyvinvointialue
12. Lääkehoitosuunnitelma ja ohjeistus rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
13. Elämän loppuvaiheen -ohjeistus (saattohoito-ohjeet)
14. Infektioiden torjunta -ohjeistus
15. Ravitsemuspalveluiden omavalvontasuunnitelma
16. Puhdistuspalveluiden omavalvontasuunnitelma
17. Jätehuoltosuunnitelma

## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Kotihoidossa riskienhallinnassa käytämme poikkeama -tapahtumien raportointia. Seuraamme sekä läheltä piti – että tapahtuneita poikkeamia palveluiden toteutuksessa, mm. lääkeshoidossa, ravitsemuksen toteutuksessa tai asiakkaan kaatumis -tapahtumassa. Poikkeama -tapahtumien raportoinnilla pyrimme löytämään poikkeamaan johtaneen tapahtumaketjun tai selvittämään olosuhteita, mm. henkilöstön määrä suhteessa hoidon tarpeeseen.

Kotihoidossa käytämme interRAI - HC -arviointijärjestelmää, josta saamme tietoa asiakkaaseen liittyvistä hoidon tarpeista ja riskeistä, mm. käytöshäiriö-, kaatumis- tai painehaavariski. Tulosten perusteella voimme keskittyä kotihoidon käynneillä riskiä alentaviin keinoihin hoitaa asiakasta. Toiminnasta vastaavien vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Työvuorosuunnitteluohjelman ja osaamisrekisterin avulla voimme varmistaa lääkeluvallisten hoitajien riittävyyden tasaisesti suunniteltuihin käynteihin. Kotihoidossa osaamisen tarpeet voivat vaihdella, mm. haavanhoito-, katetrointi- tai avanneosaamisesta muistisairaana tai saattohoidossa olevan asiakkaan hoitoon. Ergonomisella työvuorosuunnittelussa voidaan vähentää väsymysriskiä välttämällä ilta-aamu- vuorojen suunnittelua. Kotihoidon työn yleisin riski on yksin työskentelyn -riski, mutta yksikköemme erityispiirteen johdosta (asiakkaat samassa osoitteessa) työyhteisön tuki on lähellä.

Laadittu omavalvontasuunnitelma ja toimeenpanosuunnitelmat määrittävät, miten voimme tunnistaa riskit ja miten niihin voimme reagoida. Lääkehoitosuunnitelma antaa ohjeistukset miten toteutamme turvallista lääkehoitoa kotihoidon asiakkaiden kotona. Työvuorojen vaihtuessa sekä suullinen että asiakastietojärjestelmään kirjatut päivittäiskirjaukset toimivat riskin arvioinnissa esim. levottomasti käyttäytyvien asiakkaiden suhteen. Hälytysjärjestelmät sekä asiakkaalla että työntekijällä ja niiden toimivuuden tarkistamisella vähennetään psykososiaalista kuormitusta.

#### 4.1 Riskienhallinnan työnjako

**Johdon ja esimiesten** tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Lahden vanhainkotiyhdistys ry:n hallitus käsittelee ja arvioi riskejä sekä hyväksyy riskien hallinnan toimeenpanon ohjeet. Hallitus valvoo ja ohjaa toimintaa sekä huolehtii toimenpiteistä riskien tunnistamiseksi. Hallitus ja johtaja ovat vastuussa riskienhallinnan järjestämisestä, ja että riskienhallintaa toteutetaan yksikössä kaikilla tasoilla. Tunnistettuja keskeisiä riskejä ovat:

- asiakkaisiin liittyvät riskit (asiakastilanteet, tartuntataudit, talous)
- henkilöstöön liittyvät riskit (henkilöstön osaaminen ja saatavuus)
- tietoliikenne ja gsm-puhelinjärjestelmien riskit (asiakastieto- ja turvapuhelinjärjestelmät)
- kiinteistöön liittyvät riskit (sähkö-, lämpö- ja vedenjakelu)
- ravitsemushuollon tukkuostos- ja logistiikkapalveluihin liittyvät riskit (elintarvikkeiden saatavuus, keliolosuhteet)
- muut häiriöt (lakot)

**Esihenkilöillä** on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivista toimintaa koko henkilökunnalta. Eri osa-alueiden esihenkilöt vastaavat työvuorosunnittelusta, jolla varmistetaan riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa antamaan laadukkaat palvelut asiakkaille. Ennakoiva sijaishankinta poissaoloihin varmistaa osaavien työntekijöiden (osaamisrekisteri) riittävyyden ja hoidon jatkuvuuden.

Laki velvoitteen mukaan sosiaalihuollon henkilöstön tulee toteuttaa asiakkaalle annettavat palvelut laadukkaasti. Työsopimuslaki edellyttää työntekemistä huolellisesti. RAI-arvioinnit ja laadukas kirjaaminen turvaavat hoidon jatkuvuutta. Työntekijöiden vastuu noudattaa hoito-ohjeita vähentää asiakasturvallisuus- ja työtapaturmariskejä. Jos työntekijä huomaa epäkohdan tai uhan asiakkaan kotihoidon palveluiden toteutuksessa, on hänen viipymättä ilmoitettava havainto toiminnasta vastaavalle johtajalle ja tehtävä poikkeama -ilmoitus. Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa havainnoista sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

## 4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

### **Johanna-kodin riskien arviointi**

Työsuojelutoimikunta toimii alustana, jossa tiimien vaarojen ja riskien arvioinnit käsitellään moniammatillisesti. Johanna-kodilla tehdään koko yksikköä koskeva vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Vaarojen ja riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan Johanna-kodin tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakoivasti keinoja näiden välttämiseen. Arvioinnit tehdään käyttämällä STM:n Työsuojeluosaston Riskien arviointi työpaikalla -työkirjaa ja lomakkeita. Jokainen tiimi tunnistaa työssään riskitilanteita ja arvioi niitä oman työnsä näkökulmasta. Tunnistamisen ja arvioinnin tulokset kootaan Työturvallisuuskeskuksen arviointi -työkaluun (excel-tiedosto). Arvioinnin ja tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan toimepideohjelma riskien pienentämiseksi ja poistamiseksi sekä aikataulut ja vastuuhenkilöt seurannoille.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa poikkeamat, epäkohdat ja riskit turvallisuudelle omalle lähiesihenkilölle tai johtajalle joko suullisesti tai kirjallisesti sisäisen viestinnän kautta (Domacare-viestit) tai poikkeamailmoitus -lomakkeella. Lomakkeella voi tehdä:

- asukasturvallisuusilmoituksen (läheltä piti- tai haattatapahtuma)
- työturvallisuusilmoituksen
- tietosuoja- tai tietoturvailmoituksen

Työntekijät ilmoittavat kirjallisesti eri riskitilanteista tai tapahtuneesta poikkeamasta. Poikkeama -lomakkeen voi tulostaa toimistojen tietokoneilta ja jättää postilaatikkoon 1. krs. Havaittu poikkeama pitää kirjata asiakkaan päivittäiskirjauksiin, jos havainto liittyy asiakkaaseen

Ilmoitukset dokumentoidaan yksikön poikkeama -rekisteriin ja viedään tiimipalaveriin yhteiseen käsittelyyn korjaavien toimenpiteiden ja seurannan sopimiseksi. Esihenkilöt arvioivat riskitilanteen vaikutuksia (vakavuutta), toimenpiteitä ja vastuuhenkilöt toteuttamaan muutokset sekä seurannan tarpeen. Ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian.

### **Asukkaan / omaisen haattatapahtumailmoitus**

Asukkaat ja omaiset voivat ottaa asioita puheeksi matalalla kynnyksellä ihmetellen ja kysellen vuorossa olevalta hoitajalta tai vuorovastaavalta hoitajalta. Lisäksi asioita voi selvittää myös asukkaan omahoitaja, vastuu sairaanhoitaja tai esihenkilö. Omaiset voivat lähettää sähköpostia tai ottaa yhteyttä puhelimitse vastaavaan hoitajaan tai yksikön johtajaan. Asukkaiden ja heidän omaisten yhteydenotoista kirjataan muistio, jonka palaute käsitellään henkilöstöpalaverissa yhdessä miettien toimenpiteitä korjaamaan tilannetta ja ehkäisemään vastaavien tilanteiden uusiutuminen. Asukkaalle tai omaisille annetaan vastine palautteeseen mahdollisimman pian.

## Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

**Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 § edellyttää, että palveluntuottajan on ilmoitettava** välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2-4 momentin mukaista ilmoitusta.

## Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta 30 §

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoituksen voi tehdä suullisesti tai kirjallisesti, jolloin voi käyttää lomaketta joka on laadittu epäkohtien ilmoittamiseen yksiköstä vastaavalle johtajalle. Hänen velvollisuus on alkaa heti saatuaan tiedon selvittämään epäkohdan tapahtumia tai siihen johtaneita syitä.

#### 4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Poikkeamatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun **tiedon hyödyntämisestä** kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä **keskustelu** työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Poikkeamatapahtumat käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta ja sopia välittömistä / välillisistä toimista, joilla pyritään ehkäisemään vastaavien tilanteiden synnyn tulevaisuudessa. Poikkeamatapahtumia käsitellään mm. lääkehoidon osalta kuukausittain tiimipalaverissa keskustellen ja arvioiden lääkehoidon prosessia. Vakavat poikkeamat vaativat nopean puuttumisen ja dokumentoinnin, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa vastuutyöntekijä ja johtaja. Korjaavia toimenpiteitä seurataan tiimipalaverissa ja kirjataan muistioon, kuinka muutokset ovat toimineet.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omaoikeuden seuranta-asiakirjaan.

Poikkeama -tiedostoon kirjataan poikkeaman havainnointipäivämäärä, mitä tapahtunut, miten tapahtuman havainnut työntekijä toiminut tilanteessa, milloin ja miten käsitelty ja miten toimitaan jatkossa, jotta vastaavaa ei tapahdu. Selkeästi toiminnan muutos, aikataulu ja vastuuhenkilö. Tiedostoon kirjataan välittömät toimenpiteet sekä koulutusta tai pidemmän ajan kehittämissuunnitelman vaativat kehittämistoimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet kirjataan henkilöstö- tai tiimipalaverimuistioon. Lisäksi ohjeistukset ko. asioista päivitetään, jos käytänteet talossa muuttuvat.

Haittatapahtumien käsittelyyn liittyy aina asukkaan ja omaisen tiedottaminen tapahtuneesta sekä toimenpiteistä, jotka dokumentoidaan Hilikka-asukastietojärjestelmään. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut poikkeamatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

#### 4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötahoille

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista henkilöstö- ja tiimipalaverissa, joissa asiat kirjataan palaverimuistioihin. Palaverista poissa olleen **työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio**. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta Hilikka-viestillä. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai viestillä, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta (esim. kiinteistön huolto).

#### 4.5. Varautuminen poikkeustilanteissa toimimiseen

Häiriötilanteissa yksikön johtaja hälytetään, ja sen jälkeen tehdään esihenkilöiden kanssa tilanearvio ja suunnitelma häiriötilanteen hallintaan. Tilanearviossa arvioidaan resurssit ja niiden käyttö häiriötilanteen aikana:

- asiakkaat; riskiluokittelu
- henkilökunta ja sijaiset, arvio riittävydestä
- suojarusteet ja niiden riittävyys
- hoitotarvikkeet ja apuvälineet sekä lääkkeet
- ruokapalvelut ja logistiikan häiriöttömyys
- puhdistuspalvelut

Häiriötilanteen seuranta ja yhteinen arviointi säännöllisesti sekä tiedotus asiakkaille ja omaisille, henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille suunnitellusti. Tilanteen jälkihoito hoidetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Eri osa-alueiden vastaavat työvuorojen hallinnasta ja tehtävien priorisoinnista, varmistavat tiedonkulun jatkuvuuden työvuorojen välillä sekä vastaavat sijaisresurssin käytöstä osaamisalueiden mukaan.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Asiakkaan palveluntarvetta ja palveluja arvioidaan säännöllisesti palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa. Kaikille asukkaille tehdään RAI -toimintakykyarviota noin kuukauden sisään kotihoidon palvelujen piiriin tulosta. RAI -toimintakykyarviosta nousevat tavoitteet hoidolle ja tarve palveluille. Lisäksi tehdään muistitesti ja arvio ravitsemustilasta.

Asukasta haastatellaan palvelujen ja hoidon tavoitteiden osalta, asukkaan kanssa tehdään mittauksia ja silmämääräisiä arvioiteja (mm. pituus, paino, suun terveys, ihon kunto ja jalkojen haasteet ja hoito). Omaisen kanssa voidaan arvioida mm. mielialaa ja käyttäytymistä, jos omainen on ollut asukkaan kanssa viimeisen 30 vuorokauden aikana. Lisäksi omainen voi antaa tietoja asukkaan kivuista tai yleisesti muuttuneesta hoidon tarpeesta.

#### **lääkkäiden palveluiden toteuttamissuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua hoidon tarpeen arviota ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Suunnitelman päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jäämiseen liittyy asiakasturvallisuusriski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan suunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palveluissa. RAI-arvioinnin tuloksista voidaan käydä keskustelua hoitoneuvottelussa asiakkaan ja hänen omaisen kanssa. Suunnitelma laaditaan tai päivitetään hoitoneuvottelussa sovittujen tavoitteiden ja palveluiden pohjalta. Hoidon tarpeen määrittelyyn kuuluu asiakkaan haastattelu, jonka pohjalta omahoitajan on hyvä laatia yksilöllinen suunnitelma. Omahoitajan vastuulla on konsultoida hoitotiimiä tai RAI -avainosaajaa tarvittaessa.

## 5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on **kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta** ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa

### Kuvaus miten Johanna-kodissa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Asiakkailla on käytössä omat asunnot, joihin asukas voi vetäytyä omaan rauhaansa ja joissa voi seurustella rauhassa läheisten ja ystävien kanssa. Asiakkaat saavat kalustaa ja sisustaa omat huoneistonsa, kuitenkin turvallisuuskäytökohdat huomioiden. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua talon tarjoamiin ryhmätoimintoihin 1 -3 x päivässä. Asiakkailla on omat vaatteet ja hoitajan kanssa voi miettiä aina mitä väriä haluaa minäkin päivänä pukea ylleen eli asiakas vaikuttaa. Asiakas saa itse päättää, ketä häneen liittyviin keskusteluihin saa osallistua, esim. hoitoneuvottelussa. Asiakkaille järjestetään kerroksittain yhteiskokouksia, missä käydään läpi talon toimintatapoja ja toiveita toiminnalle.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitustoimenpiteiden käytön peruste ja käytöstä päättäminen on vastaavan lääkärin vastuulla. Päätös edellyttää keskustelua asukkaan tai omaisen/läheisen kanssa, tarvittaessa useita kertoja. Lääkärin tekemä päätös on aina määräaikainen, ja sitä tulee **arvioida** päivittäisessä kanssakäymisessä asiakkaan kanssa. Arvioinnit dokumentoidaan Domacare -asiakastietojärjestelmään, minkä perusteella voidaan miettiä jatkossa rajoitteiden purkua.

### Käytössä olevat rajoittavat välineet

Vuoteenlaitojen ylös nostaminen  
Haara-lantiovyön käyttö  
Hygienihaalari

### 5.3 Edunvalvonta ja sen hakeminen

Jos **henkilö itse** huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle. Hakemus edunvalvojan määräämiseksi voidaan tehdä myös käräjäoikeudelle. Myös **läheinen** tai esimerkiksi **sosiaaliviranomainen** voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle.

Tarkistetaan ja keskustellaan asukkaan kanssa, tarvitaanko edunvalvontaa vai onnistuuko asioiden hoito vielä asukkaalta itseltään. Mikäli asukas on suostuvainen edunvalvonta -prosessin aloittamiseksi, pyydetään lääkärinlausunto edunvalvojan määräämistä varten. Asukkaan toiveen mukaan edunvalvojaksi voidaan pyytää yksityishenkilö tai virallinen edunvalvoja. Edunvalvontahakemus liitteineen toimitetaan Digi- ja väestötietovirastoon. Virasto käsittelee hakemuksen tutkimalla edunvalvonnan tarpeen ja selvittää asukkaan mielipiteen henkilökohtaisella kuulemisella ennen edunvalvojan määräämistä. Edunvalvontatarpeen täytyessä virasto tekee myönteisen päätöksen ja määrää edunvalvojan.

Tilanteessa, jossa henkilö ei itse pidä tarpeellisenä edunvalvonnan hakemista asioiden hoitamiseksi, ilmoitus voidaan tehdä tarpeesta edunvalvonnalle. Näissä tilanteissa henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä asioiden hoito onnistu muuten. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä voi ilmoittaa hoitaja tai lääkäri. Vaitiolovelvollisuus ei estä hoitohenkilöstöä tekemästä ilmoitusta. Ilmoituksen tekeminen voi tilanteesta riippuen olla jopa ammattieettinen velvollisuus.

### 5.4 Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun

Kaikkien työntekijöiden vastuulla ja velvollisuutena on puuttua epäasialliseen kohteluun koskien asukkaita tai työyhteisön jäseniä. Työskentelemme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme asiakkaan tavoitteita niiden eteenpäin viennissä asiakkaan voimavarojen mukaisesti. Epäasiallisessa kohtelussa noudatamme nollatoleranssia. Käymme tiimi- ja henkilöstöpalavereissa läpi asiakkaan kunnioittavaa kohtelua säännöllisesti. Epäasiallista kohtelua ehkäistään henkilökunnan kohdennetulla rekrytoinnilla, perehdytyksellä ja koulutuksilla, joita työnantaja järjestää.

Mikäli tehdään havainto epäasiallisesta kohtelusta, puututaan nopeasti ja havainto kirjataan poikkeama -lomakkeelle. Havainnon käsittely johtaa keskusteluun ja tarpeen mukaan varoitus -menettelyyn. Työntekijä voi pyytää keskusteluun mukaan työsuojeluvaltuutetun.

Asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, poikkeamatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asukkaan ja hänen läheisen / omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asukkaan kokemus kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Tieto asiasta lähtee ostopalvelutilaajalle, mikäli kyseessä ostopalveluasiakkuus.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Sopimusneuvotteluissa asukkaan muuttaessa kiinteistöömme, käymme läpi asiakaspalautteen käytännöt muistutuksineen ja kanteluineen. Yksikössä tulee ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan.

## 5.5 Asiakkaan osallisuus

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

Eri-ikäisten asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Asiakaspalautteen antaminen**

Asiakassuhdetta koskevilla asioilla ohjataan ottamaan yhteyttä suoraan vastaavaan hoitajaan, yksikön johtajaan ja tarvittaessa sosiaaliasiavastaavaan.

### **Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteita saadaan / kerätään asiakkailta ja heidän omaisiltaan sekä läheisiltään

- päivittäisessä toiminnassa
- hoitoneuvotteluissa
- puhelinkeskusteluissa
- sähköpostilla
- nettisivuilla olevan palaute -lomakkeen kautta
- paikallislehden kautta
- paperisella palautelomakkeella palautelaatikkoon 1. - ja 3. kerros

Suullista palautetta ja toiveita toiminnasta saadaan / kerätään

- asiakaskokouksissa
- asiakastilaisuuksissa (yhteisissä hetkissä asiakkaiden ja omaisten kanssa 1 - 2 x vuodessa)
-

#### Asiakastyytyväisyyskyselyt

- osallistumalla Terveiden - ja hyvinvoinnin laitoksen tekemään Kerro palvelusta -kyselyyn aktiivisesti
- tekemällä oman asiakastyytyväisyyskyselyn
- kyselyjen suunniteltu toteutuminen keväällä

#### Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palautteet jaetaan sisäisten viestin kautta henkilöstölle tai palaverin aluksi omaisen tarjoamien kakkukahvien muodossa viestin kera hyvästä hoidosta. Asiakaskokouksien palautteita pyritään hyödyntämään tarjoamalla palautteiden mukaisia ryhmätoimintoja tai toteuttamalla toiveita esim. lapsiryhmien käynneistä. Haastellisissa tilanteista saadut palautteet käsitellään heti ja kuvaamalla miten haasteellinen tilanne oli kehittynyt. Käymme läpi tapahtuman kuvauksen, päivämäärän, tapahtumatyyppin (mihin tapahtuma liittyy), kuka selvityksen teki ja miten selvitystyö eteni. Tapahtumien kulku avataan niin hyvin kuin mahdollista saatujen tietojen perusteella. Todetaan tapahtumat ja tehdään johtopäätökset toiminnan muutoksille ehkäisemään vastaavan tapahtumista. Asiakas ja hänen omaisensa pyydetään henkilökohtaiseen tapaamiseen, jossa tapahtunut tilanne käydään läpi. Tapaamisessa ovat mukana johtaja ja tiimin vastaava. Lisäksi tehdään kirjallinen vastine tarvittaessa omaiselle.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen vastaukset käsitellään

- henkilöstöpalaverissa
- kehittämisiltapäivässä

Tulosten perusteella valitaan aihealue laadun parantamisen kehittämiskohteeksi. Lisäksi tulokset viedään hallituksen käsittelyyn kehittämistarpeiden näkökulmasta tuleville vuosille, esim. toinen hissi taloon (omaisten illassa kerätyssä palautteessa toiveena asukkaan omaiselta), jonka rakentaminen on otettu huomioon kiinteistön saneeraussuunnitelmissa vv. 2023 - 2026. Kyselyiden tekemisestä vastaa Susanna Juurakko-Mikkola ja analysoinnista vastaa Auli Sorsa. Jatkossa asiakaspalautteet tiedotetaan omavalvonta - raportissa 4 kk:n välein.

#### 5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asukkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla 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.

Lahten Vanhainkotiyhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



### **Muistutuksen vastaanottaja**

Auli Sorsa  
Lahten vanhainkotiyhdistys ry Johanna-koti  
Kariniemenkatu 22  
15300 LAHTI

### **tai muistutuksen voi lähettää osoitteella**

Kirjaamo / Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti  
[kirjaamo@paijatha.fi](mailto:kirjaamo@paijatha.fi)

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Puhelin 03 819 2504,  
puhelinpalveluajat: maanantai ja tiistai klo 9 - 12, keskiviikko klo 9 - 15, torstai klo 9 - 12  
sähköposti: [asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi)

- neuvoo asukkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asukasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa miten asiakkaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella

### **Potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Puhelin 03 819 2504  
puhelinpalveluajat: maanantai ja tiistai klo 9 - 12, keskiviikko klo 9 - 15, torstai klo 9 - 12  
sähköposti: [asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi)

- potilaan saaman terveydenhuollon laatu on huonoa ja potilas tarvitsee tietoa siitä, miten asiaa voi lähteä selvittämään
- työntekijä on kohdellut asiakasta huonosti ja asiakas haluaa, että asia selvitetään
- asiakas haluaa tehdä valituksen (eli muistutuksen tai kantelun) terveydenhuollossa havaitsemastaan epäkohdasta, huonosta palvelun laadusta tai saamastaan huonosta kohtelusta
- potilaalla ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on erimielisyyttä esimerkiksi toteutettavasta hoidosta tai lääkityksestä ja potilas haluaa tietää omasta itsemääräämisoikeudestaan ja muista oikeuksista
- asiakas haluaa hakea oikaisua terveydenhuollossa kirjattuihin asiakastietoihin ja tarvitsee tietoa siitä, miten asiassa tulisi toimia

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Puhelin 029 505 3050 maanantai - keskiviikko ja perjantai klo 9 - 12, torstai klo 12 - 15

- kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.
- kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.
- työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

### **Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä**

Yksikön johtaja käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen selvitetään asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Asukaskirjauksiin perehdytään ja muodostetaan kokonaiskuva tapahtuneesta. Asia annetaan tiedoksi myös hallitukselle.

Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelmaa, jos asia vaatii pidemmän aikavälin toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, joissa kirjataan asiat palaverimuistioon. Muutetut asiat päivitetään asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutukseen annettava vastine lähetetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yhteyshenkilölle lausuntoa varten. Hyvinvointialueen virkahenkilö antaa lausunnon tapahtuneesta sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 7 - 21 vrk**

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Kotihoidossa on asiakasta kunnioittava, yksilöllinen ja kokonaisvaltainen kuntouttava työote, jossa tavoitteena on asukkaan kokemus turvallisuudesta ja hyvästä olosta. Suunnitelmaan on kirjattu toiveet osallisuudesta liikkumiseen, ryhmätoimintoihin osallistumisesta sekä mahdollisista omista harrastustoiminnoista, joihin asiakas on osallistunut ennen Johanna-kotiin muuttoa.

#### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Kuntoutus- ja virkistysohjaaja koordinoi talossa järjestettäviä tilaisuuksia ja yhteisiä hetkiä, joita järjestetään myös ulkona säävarauksen mukaan. Asiakkaat haastatellaan taloon muuttaessa liikunnan ja kulttuurin osalta, mikä kiinnostaisi ja mihin on osallistunut aiemmin. Osallisuutta edistetään mahdollisuuksilla osallistua ryhmätoimintoihin 1 - 3 x päivässä oman mielenkiinnon mukaan; mm. kaide- ja tuolijumpparyhmät, aivojumppaa, tarinan tekoa, musiikin kuuntelua, jne.

#### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Henkilöstö havainnoi asukkaiden terveydentilaa ja hyvinvointia päivittäin. Käytössä olevat terveydentilan mittarit ovat verenpaine seuranta, verensokerin seuranta, painon seuranta ja tarvittaessa erilaisia laboratoriotutkimuksia. Havainnoista ja mittauksista tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään. RAI-arviointi tehdään kuuden kuukauden välein tai jos asiakkaan toimintakyvyssä on tapahtunut muutos.

### 6.2 Ravitsemus

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

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

### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Johanna-kodissa on oma valmistuskeittiö, joka palvelee maanantaista sunnuntaihin klo 7 - 18. Valmistuskeittiö tuottaa aterioita erityisruokavalioihin ja huomioiden rajoitteet ravitsemuksessa.

### **Riittävän ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tason seuranta**

Jokaiselle aterialle katetaan 2 lasia nesteitä varten; ruokajuoma ja vesi. Hoitohenkilökunta huolehtii, että asukkaat saavat riittävästi ravintoa. Ravitsemustilaa arvioidaan MNA-mittarin avulla osana RAI-toimintakykyarviointia.

### **Ruokailuajat ja ruokailutilanteet**

Aamupala on tarjolla klo 8.30 - 9.30  
Lounas on tarjolla klo 12 - 13  
Päivällinen on tarjolla klo 16.45 - 17.45  
Iltapala tarjoillaan huoneistoihin klo 19.00 alkaen.  
Yöpalaa tarjoillaan tarvittaessa.

## **6.3 Hygieniakäytännöt**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset palveluiden suunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien torjunta ja leviämisen estäminen.

Yksikön puhdistuspalvelut ja tekstiilihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden torjunnassa sekä leviämisen ehkäisyssä. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

### **Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen**

Hygieniakäytänteet -ohjeistus ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Lisäksi henkilökunta on perehdytetty ja heillä on vastuu infektioiden torjunnassa mm. aseptisessä työjärjestyksessä, käsihygienian toteuttamisessa ja jätteiden lajittelussa.

### **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäisy**

Tartuntatautilanteissa noudatamme ostopalvelutilaajan ja paikallisten viranomaisten ohjeita.

### **Yksikön puhdistus- ja tekstiilipalvelut**

Siivoussuunnitelmasta vastaa siivoustyön vastaava. Suunnitelmassa määritetään puhtaustaso, vastuut ja siivoussaikataulu. Talossa toimii kaksi (2) vakituista siistijää, jotka huolehtivat asiakkaiden huoneistojen siivouksista ja yleisten tilojen siivouksista sekä tekstiilien puhdistuksesta ja jälkikäsittelystä.

Siivouksessa ja vaatehuollossa käytettävät kemikaalit ovat lukituissa tiloissa ja kemikaaleille on käyttöturvallisuustiedotteet. Siivoustiheyksiä ja käsihygieniaa tehostetaan epidemioiden uhatessa. Jätehuoltosuunnitelma on laadittu. Siivousvastaava on perehdyttänyt koko henkilökunnan tekstiilihuollon toteuttamiseen.

### **6.4 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 suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen**

Työntekijät on perehdytetty toimintamenettelyihin ja niitä päivitetään tarvittaessa.

Suunhoito: Hammashuoltajat ja hammaslääkärit käyvät talossa pitämässä vastaanottoa

Kiireetön sairaanhoito: Kotihoidon ostopalveluasiakkailta Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sopimukseen sisältyvät Harjun terveyden kotihoidon vastuulääkäripalvelut.

Palvelu tuotetaan yhteistyössä Mehiläisen geriatripalveluiden kanssa.

Kotihoidon asiakkaille on nimetty oma vastuulääkäri, joka vastaa ostopalveluasiakkaiden hoidosta

Vastuulääkäripalvelun osa-alueet ovat:

- alkutilanteen selvitys ja hoitosuunnitelmakäynnit, jotka toteutetaan asiakkaan kotona etäkierrot, viikottain, jotka toteutetaan puhelimitse ennalta sovitusti
- akuuttikonsultaatiot, virka-aikana klo 8.00 -16.00
- omaisyhteistyö
- lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitolupien hyväksyminen
- rokotuskoulutus ja -luvat

Oman vastuulääkärin lisäksi on nimetty toissijainen konsultti akuutteja asioita varten tilanteisiin, kun vastuulääkäri ei ole tavoitettavissa. Mikäli vastuulääkäriä tai toissijaista konsulttia ei tavoiteta, konsultaation voi soittaa kelle tahansa sinä viikonpäivänä tavoitettavissa olevista lääkäreistä (erillinen liite yksikössä). Akuutit konsultaatiot hoidetaan aina puhelimitse. LifeCare-viestejä tai muuta viestintää voi käyttää kiireettömässä viestinnässä yksikön ja vastuulääkärin välillä erikseen sopien.

Virka-ajan ulkopuoliset konsultaatiot geriatrisen osaamiskeskuksen kautta maanantai – perjantai klo 15.00 – 22.00 puhelin 044 440 3005.

### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Konsultaatiot klo 22.00 – 08.00 viranomaislinjalle puhelin 044 482 5082. Käytettävissä on myös päivystysapu, puhelin 116 117 tai hätätapauksissa puhelin 112.

### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

- Vuosikontrollit, kuukausittain verenpaineen, painon, verensokerin sekä happisaturaation mittaukset, joiden tulokset kirjataan Domacare-asiakastietojärjestelmään

### **Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö**

**Eija Nykänen, sairaanhoitaja, eija.l.johannakoti (ät) gmail.com, puhelin 044 061 5165**

- Asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin ja tarvittaessa omasta halustaan voivat käyttää yksityisiä palveluntuottajien palveluita.
- Yksikön hoitohenkilöstö vastaa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta hoitavan lääkärin ja sairaanhoitaja Tanja Pennasen, puhelin 044 493 8835 suunnitelmien mukaisesti.

## **6.5 Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen täydennettävässä Lääkehoitosuunnitelma -pohjassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Ohjeiden mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

### **Lääkehoitosuunnitelman päivitys ja seuranta**

Poikkeamatapahtumien seurannalla arvioidaan lääkehoitosuunnitelman toimivuutta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa lääkehoidon toimintatapojen muuttuessa.

### **Lääkehoidosta vastaava**

Tanja Pennanen, vastaava sairaanhoitaja, tanja.johannakoti (ät) gmail.com puhelin 044 493 8835

## 6.6 Asukasvarat

### Asukasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Asukkaan käteisvarojen käsittelyn ja seurannan periaatteista on sovittu yhteisesti asukkaan ja tarvittaessa asukkaan omaisen / edunvalvojan kanssa hoitoneuvottelussa. Mikäli asukasvaroja säilytetään yksikön johtajan lukitussa huoneessa lukollisessa kaapissa, ne on kirjattava ensin Domacare-asukastietojärjestelmään käteisvarasovellukseen (lompakko -osioon). Asukasvarat sijoitetaan nimelliseen säilytyspussiin, jossa vetoketju.

Asukkaan käteisvaroja voi antaa sairaanhoitajat tai yksikön johtaja. Asukasvarojen käteisotto tai -panotapahtumat kirjataan lompakko -osioon ja kuitit säilytetään säilytyspussissa. Asukkaan käteisvarat lasketaan ja täsmäytetään, kun rahaa on käytetty. Tarvittaessa käteisvaroista voidaan tulostaa tiliote, joka voidaan toimittaa sovitusomaiselle tai edunvalvojalle. Johanna-koti vastaa käteisvaroista, jotka se ottaa säilyttääkseen. Mikäli asukas hoitaa omat käteisvaransa, rahat ovat asukkaan vastuulla.

Ohjeistus asukkaan käteisvarojen katoamisen varalle

- tilanneselvitys mitä on kadonnut ja milloin
- selvitys kirjataan Hilikka-asukastietojärjestelmään
- tiedotetaan tapahtuneesta omaista tai edunvalvojaa asukkaan luvalla
- tehdään rikosilmoitus
- tehdään poikkeamailmoitus
- mikäli rahojen katoamiseen liittyy epäily henkilökunnan väärinkäytöksestä, se on todistettava
- työsuhde puretaan välittömästi väärinkäytöksen johdosta
- Johanna-koti maksaa asukkaalle kadonneen rahavaran kuitteja vastaan, jos käteisvarat ovat olleet Johanna-kodin vastuulla

## 6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

### **Yhteistyö ja tiedonkulku asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa**

Kotihoidon monialainen yhteistyö sisältää yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa (mm. hyvinvointialueen valvonta- ja asiakasohjaus, kotikuntoutus, haavahoitaja, kotisairaala, ensihoito ja akuutti), edunvalvonnan, pelastuslaitoksen, turvapuhelin- ja -laitteiden sekä asiakastietojärjestelmien toimittajien kanssa. Huoltoliikkeiden kanssa tehdään päivittäin yhteistyötä varmistaaksemme asiakkaiden asumiseen liittyvien asioiden toimivuus.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asukasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asukasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asukasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoito- ja palvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asukasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asukasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asukasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja henkilökunta lukukuittauksella osoittaa perehtyneensä suunnitelmaan. Turvakävelyllä käydään vuosittain läpi henkilökunnan kanssa toimintaan liittyvät riskikohdat. Lisäksi jokainen työntekijä omalla toiminnallaan on vastuussa työvuoronsa turvallisuudesta. Alkusammutusharjoitukset järjestetään säännöllisesti ja niihin osallistuminen on velvollista kaikille työntekijöille. Säännölliset paloviranomaisen tekemät määräaikaistarkastukset toimivat keskustelujen pohjana ja konsultaatioina turvallisuuden kehittämisessä. Omahoitajat ja vastaava sairaanhoitaja tekevät yhteistyötä RAI-arviointien ja palveluiden toteuttamissuunnitelmien osalta ostopalvelutilaajan omatyöntekijän kanssa.

### 7.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaikun ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu **asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä**. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

### **Hoito- ja hoivahenkilöstön sekä tukipalvelujen henkilöstön määrä, rakenne ja vaadittava koulutus**

#### 3 sairaanhoitajaa

- tutkintonimike: sairaanhoitaja (AMK)
- tutkinnon nimi: sosiaali-, terveyden- ja hoitoalan ammattikorkeakoulututkinto
- laajuus ja opintojen kesto: 210 op, 3,5 vuotta

#### 13 - 14 lähihoitajaa (sisältää kuntoutus- ja virkistysohjaajan)

- tutkintonimike: lähihoitaja
- tutkinnon nimi: sosiaali- ja terveysalan perustutkinto
- laajuus: 180 osp
- 1.8.2024 sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon uudet tutkinnon perusteet tulevat voimaan

#### 1 hoiva-avustaja

- sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon kaksi tutkinnon osaa: kasvun ja osallisuuden edistäminen ja ikääntyvien hoidon ja kuntoutumisen osaamisala
- 1.8.2024 koulutuksen muodostumisen uudistuminen

#### 4 kokkia

- ravintola- ja catering -alan perustutkinto ruokapalvelujen osaamisala
- kesto peruskoulupohjaiset 3 vuotta, muut 1 - 2 vuotta

#### 2-3 siistijää

- puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto, toimitilahuoltaja tai laitoshuoltaja

#### 1 johtaja

- sairaanhoitaja, YAMK
- Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma

### **Sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisilla on oltava alalle soveltuva koulutus. Heille suunnitellaan perehdytysvuorot. Sijaisten kanssa käydään läpi tietoturva- ja tietosuojasitoumus, joka kuitataan allekirjoituksella. Suosimme tuttuja sijaisia, koska yksikön asukkaat ja toimintatavat ovat tulleet tutuiksi heille.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Työhyvinvoinnin edistäminen on koko työyhteisön yhteinen asia. Työhyvinvointi tarkoittaa:

- turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa
- työ koetaan mielekkääksi ja merkitykselliseksi
- työ tukee elämän kokonaisuutta

Työhyvinvointi on sekä yksilön että työyhteisön kokemus ja näkyy myös ulospäin, esimerkiksi asiakkaille. Työ sujuu ja osaaminen sekä työn haastavuus ovat tasapainossa. Työhyvinvointi näkyy ja tuntuu myös:

- arjen sujumisena ja tavoitteiden toteutumisen
- tuen antamisena ja saamisena työn arjessa
- hyvänä työntekijäkokemuksena
- vetovoimaisena työyhteisönä
- joustavuutena ja uudistumiskyynä

Työhyvinvoinnin edistämisen keinot:

- Hyvän työkäyttäytymisen pelisäännöt, Yhteistyön käyttäytymispassi
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta
- Sosiaalisen median ohje
- Savuton työaika
- Koulutussuunitelmat vuosittain; K.I.V.A -duuni koulutussarja
- Perehdyskortti, turvallisuuskävelyt, alkusammutuskoulutukset
- EA1-koulutukset
- Kiireen kesytys -koulutus, asiakaspalvelukoulutus
- Kehittämisiltapäivät, keskustelutilaisuudet, yhteiset ruokailut
- Sosiaalitulojen remontti ja peruserparannus
- Vartijan yökäynti
- Hoitovuoteet, suihkutuoli hydraulinen, lääkevaunut, lääkehuone
- yhdistelmäkone siistijöille

- ePassi / vuosi
- lakisääteinen työterveyshuolto ja sairaanhoito
- vapaa-ajan tapaturmavakuutus

Lähiesihenkilön tehtävään kuuluu asukasrakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapainon varmistaminen. Lähiesihenkilö työskentelee arkisin. Sairaanhoitajat toteuttavat autonomista työvuorosuunnittelua, joka perustuu oman työn suunnitteluun, jossa voi huomioida lähijohtamisen ja asiakastyön tuen tehtäviä ja niiden tärkeyttä.

### **Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä riittävyyden varmistaminen**

Sijaisena toimii perehdytettyjä sijaisia, joilla on alan koulutus ja työkokemus.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asukkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltavuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskeva rikosrekisteriote ja rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Henkilöstön rekrytointi alkaa toimen tarpeellisuuden määrittelyllä, ja toimenkuvan määrittelyllä. Henkilö- ja osaamisprofiili määritetään ja rekrytointikanavat ja -tavat valitaan. Aikataulu suunnitellaan yhdessä tiimin lähiesimiehen kanssa. Hakemukset käsitellään läpi ja valitut henkilöt kutsutaan haastatteluun. Haastatteluissa mukana ovat yksikön johtaja ja tiimin lähiesimies. Kaikille haastatteluissa olleille ilmoitetaan henkilökohtaisesti haastattelun tulos.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Johanna-kodin hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä eri alojen opiskelijoita ja pitkään töistä poissa olleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden **velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan** ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Jokaisen uuden työntekijän ja opiskelijan tullessa töihin, hänen kanssaan käydään läpi Johanna-kotiin liittyvät käytänteet ja työvuoroittain töiden kulku. Uudelle työntekijälle esitellään tilat ja jokainen uusi työntekijä perehtyy tietoturva- ja tietosuojasitoumus -lomakkeeseen. Uudelle työntekijälle annetaan perehdytyslomake, jossa eri osa-alueilla on omat perehdyttäjät. Lisäksi annetaan luettavaksi pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä työvuorokohtaiset tehtävät.

### **Henkilökunnan täydennyskoulutus**

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Jokaisen työntekijän koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskusteluissa kahden (2) vuoden välein. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutusta, lääkehoidon osaamisen varmistaminen -verkkokoulutusta (LOVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti. Vuosittain järjestetään yhteisiä koulutuksia ja kehittämisiltapäiviä. Lisäksi työntekijät voivat hakeutua koulutukseen, mikä tukee omaa asiantuntijuutta esim. lääkehoidossa tai ravitsemuksen toteutuksessa.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asukkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Kun työntekijä havaitsee epäkohdan tai sen uhan, hän on velvollinen ottaman yhteyttä välittömästi havainnoista lähiesimieheen tai yksikön johtajaan joko suullisesti tai sisäisellä viestillä (Hilkka-viestit). Epäkohtailmoitukset käsitellään viipymättä ja korjaavat toimenpiteet tiedotetaan koko tiimille. Epäkohtailmoitukset dokumentoidaan, ja annetaan tiedoksi hallitukselle.

## 7.2 Toimitilat

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

### Tilojen käytön periaatteet

Kiinteistössä vuokrataan huoneistoja. Jokaisella asukkaalla on oma huoneisto, jossa on minikeittiö ja invamitoitettu kylpyhuone. Kiinteistössä on myös sauna. Asukkaat voivat kalustaa huoneistot omilla huonekaluilla. Jokaisessa kerroksessa on olohuonetila, jossa voi tavata toisia asukkaita tai omaisia / läheisiä. Yhteinen ruokasali toimii 3. kerroksessa ja 2. kerroksessa. Kiinteistössä on automaattinen palohälytys - ja vesisummutusjärjestelmät. Kiinteistön ulko-ovi on lukittu ja siinä on ovipuhelin. Kiinteistön puutarha ilahduttaa kesällä asukkaita ja henkilökuntaa.

## 7.3 Teknologiset ratkaisut

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

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 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 oma- ja vuokratilasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Johanna-kodissa on käytössä **turvapuhelin -järjestelmä**, jolla asukas voi hälyttää hoitajan katsomaan itseään. Hoitajilla on dect -puhelimet käytössä, joilla voidaan ottaa yhteyttä asukkaan huonekojeeseen. Kuukausittain testataan asukkaiden käytössä olevat turvarannekkeet ja huonekojeet sekä muistutetaan rannekkeen käytöstä. Kerroksien oviin on asennettu ovihälyttimet, jotka tekevät ilmoituksen klo 15 - 07 välillä. Valvontakamerat ovat käytössä ja asennettu kulkuväylien tarkkailuun sekä oville, tiloista löytyy kameravalvonta -kyltit. Valvontakameroiden seuranta tehdään 2. kerroksessa. Pääovella 1. kerroksessa on käytössä ovipuhelin, joka avataan, kun tulija on tunnistettu.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Eija Nykänen, sairaanhoitaja, eija.l.johannakoti (ät) gmail.com puh. 044 061 5165

Laitteet on ensisijaisesti hankittu edistämään asiakkaiden turvallisuutta. Kulunvalvontakamerat on sijoitettu ulko- ja hissien -oville. Kiinteistössä on ovipuhelin -järjestelmä, jossa henkilökunta tarkistaa kiinteistöön tulijat asukasturvallisuuden vahvistamiseksi. Kotihoidon asiakkailla on käytössä turvaranneke- ja huoneistossa huonekoje, joihin molempiin hoitaja voi olla yhteydessä puhelimitse. Laitteiden toimintavarmuutta tarkistetaan säännöllisesti, testauksilla, vuosihuolloilla sekä yllätystestauksilla. Turvarannekkeessa on patteri, jonka vaihdon osaa useampi henkilö työyksikössä tai tarvittaessa voi vaihtaa vara -rannekkeen käyttöön patterihuollon ajaksi. Ostopalveluasiakkailla voi olla paikantava turvakello käytössä. Turvakellon lataus on ohjeistettu ja perehdytetty yksikön työntekijöille.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman 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 veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

### **Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Asukkaille hankitaan tarvittaessa apuvälineitä yhdessä apuvälinelainaanon ja fysioterapeutin kanssa. Tarvittaessa fysioterapeutti tulee opastamaan asukkaita ja henkilökuntaa laitteiden turvalliseen käyttöön. Vuokralla olevin laitteiden huollosta vastaa apuvälinehuolto. Johanna-kodin omien apuvälineiden huollosta vastaa sopimuskumppani.

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?**

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus Fimealle ja laitteen / tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojuille tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai

Lahden Vanhainkoti yhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Asukkaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

**Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vuorokauden kuluessa.**

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Eija Nykänen, sairaanhoitaja, eija.l.johannakoti (ät) gmail.com puh. 044 061 5165

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja 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 viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### 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 (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy tietosuoja - ja tietoturvasitoumus -lomakkeeseen, jonka allekirjoituksella sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Yksikössä on käytössä kannettavia tietokoneita sekä mobiili -kirjaamiseen tarkoitettu älypuhelimet. Suositus on, että asiakastyön kirjaukset tehdään ajantasaisesti työn valmistuttua. Kirjaaminen tulee laatia yhdessä asiakkaan kanssa asiakaskäynnin yhteydessä.

### **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Tietoturvasuunnitelma -kokonaisuus koostuu tietoturvan ja tietosuojaan omavalvontasuunnitelmasta. Lisäksi on kehitetty oheiset dokumentit toteuttamaan omavalvonnan seurantaa:

1. Tietoturva- ja tietosuojasitoumus -lomake
2. Domacare -kirjaamisen sisällön ajokortti
3. Käyttäjätunnus -lomake
4. Tietosuojaan toteutumisen seurantakortti

Työntekijän tullessa työhön yksikköön, hänelle annetaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana asiakastietojärjestelmään kirjaamista varten. Työntekijän kanssa käydään läpi tietosuoja - ja tietoturvasitoumus, jossa käydään vaihtoehtoisuuteen liittyvät asiat sekä tietokoneen ja internetin käyttöön liittyvät asiat. Yksikössä on 11/2025 otettu käyttöön Domacare- asiakastietojärjestelmä. Käyttäjätunnusten yhteydessä annetaan perehdytys miten järjestelmään tehdään päivittäiskirjauksia. Vastaava sairaanhoitaja perehdyttää kotihoidon mobiili-sovelluksen käytön.

### **Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Yksikön johtaja huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisessä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin. Lähiesimies perehdyttää työntekijää omissa työtehtävissä tarvittavaan osaamiseen.

Yksikössä on käytössä Navisec - tietosuoja - ja tietoturvaohjelmisto, jossa työntekijät suorittavat tarvittavat kurssit osaamisen varmistamiseksi; henkilöstön tietosuoja ja -turva, henkilötietoja käsittelevien GDPR koulutus, esihenkilön tietosuoja, terveydenhuollon tietosuoja ja -turva, sosiaalihuollon tietosuoja ja -turva ja asiakaspalvelun tietosuoja.

Lahden Vanhainkotiyhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Auli Sorsa, johtaja, auli.johanankoti (ät) gmail.com, puhelin 044 261 5162

### **Rekisteriselosteet**

<https://www.johannakoti.fi/yhteystiedot-2/rekisteriselosteet/>

## 9 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

### Palvelun laadun kehittämisen vuositavoitteet 2026

#### **Tavoite 1. Lääkehoitoprosessin turvallisuuden varmistamisen seuranta**

- lääkehuollon ja -hoidon osaamisen varmistaminen perehdytys -lomakkeen avulla
- perehdytys -lomakkeet lisätään työntekijän lääkelupaan liitteeksi
- lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen

#### **Tavoite 2. Iäkkäiden toteuttamisuunnitelmien sisällön arviointi ja kehittäminen**

- suunnitelmien ja päivittäiskirjauksien sisällön arviointia järjestelmällisellä otannalla
- toiminnot, joita tarkastellaan ravitseminen, hygienian hoito, liikkuminen, sosiaalinen osallistuminen
- tulosten perusteella kehittämistoimenpiteiden suunnittelu ja täydennyskoulutuksen suunnittelu

Lahden Vanhainkotiyhdistys ry  
Kariniemenkatu 22  
15140 Lahti  
0149752-2



## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA HYVÄKSYNTÄ

**Oma-  
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

### **Paikka ja päiväys**

Lahti 30.4.2026

### **Allekirjoitus**



Auli Sorsa

1.3.2026

**KOTIHOIDON TYÖN RISKIT** (lähde: Työturvallisuuskeskus, mukaelleen työsuojeluvaltuutettu Susanna Kippola / työsuojelupääliikö Auli Sorsa )

<b>Riskit</b>	
Ikääntyneiden hoidon painopiste kotihoidossa -> Asiakasmäärän kasvu	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oikea määrä resursseja käytössä</li><li>▪ Henkilöstömitoituksen seuranta päivä- ja työvuorolistatasolla, henkilöstön lisääminen hoidon tarpeen mukaan esim. sairaalasta siirtymisen jälkeen tai saattohoitotilanteissa</li><li>▪ Riittävä määrä lääkeluvallisia työntekijöitä työvuorossa</li></ul>
Ikääntyneiden hoidon tarpeet -> Hoidon tarpeen kasvu	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hoidon tarpeen arviointia tehdään, moniammatillisten arviointien käyttö (sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avusta, fysioterapeutti)</li></ul>
<b>Työsuhteeseen liittyvät asiat</b>	
Työntekijä on perehdytetty työtehtäviin (tiedon puute)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään uusia työntekijöitä.</li><li>▪ Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka neuvoa ja opastaa työtehtävät ja miten ne tehdään turvallisesti.</li><li>▪ Perehdytyskansiossa on perehdysmateriaali. Perehdytyskortilla seurataan perehdyksen etenemistä.</li><li>▪ Henkilökunnan tehtäväkuvat käydään työhön perehdyksessä läpi; sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avustaja, kokki, siistiä ja johtaja. Kokit huolehtivat ruoan valmistuksesta ja jakamisesta sekä astiahuollosta, siistijät huolehtivat asiakkaiden arkivaatepesuista ja huoneistojen siisteydestä.</li><li>▪ Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta noudattamalla toimintaa ja turvallisuutta koskevaa ohjeistusta</li><li>▪ työntekijän tulee ilmoittaa esihenkilölle toiminnan riskit ja kehittämisehdotukset, jotka arvioidaan ja pyritään poistamaan mahdollisuuksien mukaan</li><li>▪ häirinnän ja epäasiallisen kohtelun suhteen noudatamme nollatoleranssia</li><li>▪ toimintaohje päihteiden väärinkäytöstä ja hoitoon ohjauksesta</li><li>▪ työsuojeluvaltuutettu Susanna Kippola</li></ul>

1.3.2026



<p>Työntekijä on tapaturmavakuutettu (loukkaantumisen avustustilanteessa, sairauspoissaolot)</p> <p>Lakisääteinen työterveyshuolto on järjestetty</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>OP Pohjola</b></li><li>▪ <b>Mehiläinen Oy</b></li><li>▪ Työterveydestä saa apua, kun työntekijä epäilee sairastuneensa työstä johtuvasta syystä tai loukkaantuu työtapaturommassa. Työterveyshuolto antaa ohjausta nostoergonomiassa.</li><li>▪ Työntekijän on ilmoitettava työntekijän sairauspoissaoloista työterveyshuoltoon, jos sairauspäiviä kertyy vuoden aikana 30.</li></ul>
<p>Vuorotyön kuormittavuus</p> <p>Ajankäyttö</p> <p>Työn tauotus ja lepoajat toteutuvat</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Työvuorotoiveet kirjataan toive-lomakkeelle ennen työvuorolistan suunnittelua.</li><li>▪ Työvuorosuunnittelu tehdään 3 viikon jaksossa. 3 viikossa 1 viikonloppu on vapaa.</li><li>▪ Työvuorojen pituuteen kiinnitetty huomiota, tasaamalla työvuorot 7 h 40 min.</li><li>▪ Ergonominen työsuunnittelu toteutuu osalla.</li><li>▪ Oman työn suunnittelussa lepotaumat voi itse suunnitella töiden mukaan.</li></ul>
<p>Lääkehoito</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 1/2024.</li><li>▪ Lääkehoidon suunnitelmallinen toteuttaminen ja siihen liittyvät ohjeet luovat pohjan asiakasturvallisuudelle.</li><li>▪ Sairaanhoidajilla ja lähihoitajilla on voimassa olevat lääkäriin allekirjoittamat lääkeluvat.</li><li>▪ Yksikkökohtaiset lääkehoidon näytöt annettu, jotka vastaavat sairaanhoitajat.</li><li>▪ Lääkehoidosta vastaa yksikön johtajan lisäksi vastaava sairaanhoitaja.</li><li>▪ Sairaanhoidajat ja lääketyöryhmän jäsenet seuraavat lääkehoidon toteutumista.</li><li>▪ Käytössä ANJA-annosjakelupalvelu. Lääkkeet säilytetään lukituissa lääkevaunuissa ja lukitussa lääkehuoneessa, jossa kameravalvonta (hyväksytty Työsuojelutoimikunnassa).</li><li>▪ Käynti lääkehuoneeseen avaimilla, jotka vain käytössä lääkeluvallisilla työntekijöillä. Lääkkeiden säilytyslämpötilaa seurataan säännöllisesti.</li><li>▪ Vanhentuneet ja käytöstä poistetut lääkkeet toimitetaan lääkehävikkiin yhteistyöappteikkiin.</li></ul>

1.3.2026



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tai läheiltä piti -tapahtumista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään tiimin palaverissa. Lääkehoitoa kehitetään poikkeamien käsittelyn johdosta tehtävillä toimenpide-ehdotuksilla turvallisempaan suuntaan.</li><li>▪ Lääkekulutusta seurataan huumeiläkkeiksi luokiteltavien lääkkeiden osalta. Lääkkeiden kulutuskortit varmistetaan hoitajien kaksinkertaisella allekirjoituksella.</li></ul>
<p><b>Infektiotartunnat</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hygieniavastaava nimetty, joka kuuluu alueelliseen hygieniatyöryhmään.</li><li>▪ Noudatamme huolellista käsi- ja yskimishygieniaa.</li><li>▪ Henkilökunta ei tule töihin sairaana, tarvittaessa työterveyshuollon arvio.</li><li>▪ Henkilökunnan vaihtuvuus minimiin, kohdennetaan työntekijät infektioilanteissa hoitamaan samoja asiakkaita mahdollisuuksien mukaan.</li><li>▪ Huolehdimme työ- ja hoitoympäristön asianmukaisesta puhdistuksesta ja siivouksesta, infektioilanteissa tehostamme puhdistusta ja siivousta.</li><li>▪ Tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa.</li><li>▪ Asukkaiden siirtojen minimointi.</li><li>▪ Tiedon kulun varmistaminen asiakkaille ja henkilökunnalle, myös omaisille.</li><li>▪ Alueellisten linjauksien seuraaminen ja noudattaminen.</li><li>▪ Asianmukainen suojautuminen ja varmistetaan suojainen saatavuus.</li><li>▪ Ohjeistusta ja koulutusta liittyen infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytäntöihin järjestetään tarvittaessa.</li></ul>
<p><b>Tietosuoja ja tietoturva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tietoturvallisuuden omavalvonta tehty.</li><li>▪ lääkelistat on tulostettuna lääkelista -kansioissa, joita voi hyödyntää sähkökatkon aikana</li><li>▪ verensokeri- ja CRP-mittarien käyttöön perehdytään suunnitelmallisesti ja osaamisen näytöt ottaa vastaan sairaanhoitaja</li></ul>

1.3.2026

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Työntekijät suorittavat Navisec flex-koulutuksen osiot:<ul style="list-style-type: none"><li>- henkilöstön tietosuoja ja tietoturva - koko henkilöstö</li><li>- henkilötietoja käsittelevien GDPR-koulutus - koko henkilöstö</li><li>- Esihenkiön tietosuoja - esimiehet</li><li>- Henkilöstöhallinnon tietosuoja - johtaja</li><li>- Tietosuojaavastaavan koulutus - johtaja</li><li>- Sosiaaliturvan tietosuoja ja tietoturva - hoitohenkilöstö</li><li>- Terveydenhuollon tietosuoja ja tietoturva - hoitohenkilöstö</li></ul></li><li>▪ Navisec -koulutukset toimivat ohjeistuksena tietosuojan ja tietoturvan ylläpitämiseksi.</li><li>▪ Salassapitovelvollisuus käydään läpi työsopimuksen laatimisen yhteydessä ja Navisec flex -koulutuksessa työntekijä sitoutuu vaitolovelvollisuuteen.</li><li>▪ Yksikössä on lukollentietosuoja -keräysastia arkaluontoisia asioita (esim. nimi, henkilötunnus, yhteystiedot) sisältäviä papereita varten. Ongelmajätepalvelu Mäentie toimittaa jokaisen tietosuojakeräysastian tyhjennyksestä raportin, jossa lauseke ”Tietoturvasitoutumus: Sitoudumme tuhoamaan ja käsittelemään vastaanottamamme dokumentit/tietovälineet niin, ettei ne kuljetuksen tai tuhoamisen aikana joudu asiaankuulumattomiin käsiin ”.</li></ul>
<p>Tiedottaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tiedon välitystä tapahtuu sekä suullisesti että kirjallisesti (hiilijainen raportointi).</li><li>▪ 1 työntekijä tulee klo 6.50 työhön ja saa raportin yövuorossa olleelta työntekijältä.</li><li>▪ Aamuvuoron työntekijä tarvittaessa informoi muita aamuvuoroon tulevia.</li><li>▪ Henkiöstö- ja tiimipalavereista kirjoitetan muistio, joka jaetaan jokaiselle työntekijä sisäisen viestintä (Hilka-viestit) -järjestelmän kautta. Järjestelmän kautta voidaan seurata kuka on lukenut muistion.</li><li>▪ Perehdyskansioon on kerätty riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeet, mm. omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma, siivouksen omavalvonta,</li></ul>

	<p>jätehuoltosuunnitelma ja ruokahuollon omaavontasuunnitelma, joihin henkilökunnan tulee perehtyä.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Perehtymisestä tehdään lukukuittaus.</li><li>▪ Tieto ensiapuvälineistä ja toimintaohjeista kuuluu osana perehdytykseen.</li><li>▪ Työnantaja on kouluttanut henkilökunnan EA1-koulutuksella säännöllisesti.</li><li>▪ Omasta kehosta huolehtiminen ja ennaltaehkäisy (liikunta); oikeat työtekniikat ja -asennot</li><li>▪ Työterveyshuollon keinot</li><li>▪ Oikein kohdennetut koulutukset asiakassiirtoihin ja apuvälineisiin</li><li>▪ Jokaisen keho on arvokas - ei lähdetä rikkomaan kehoa</li><li>▪ Ei nostopakkoa - työntekijän keho ei ole työväline</li></ul>
<p><b>Apuvälineet ja niiden käyttö</b></p> <p>Tuki- ja liikuntaelimeräiset oireet (tiedon puute -&gt; yksintyöskentely, asiantuntijuuden puute, mistä apuvälineitä, miten avustetaan -&gt; asiakkaiden nosto ilman apuvälineitä)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Yksintyöskentely asianmukaisilla apuvälineillä (liukusiirtimet, siirtovyöt, liukumateriaalit, liukusteet,</li><li>▪ Asiakkaiden nostoja ilman apuvälineitä ei tehdä</li><li>▪ Ergonomia -koulutukset / ergonomia -infot</li><li>▪ Yksilöohjaukset siirtotilanteisiin -&gt; uuden toimintatavan ottaminen käyttöön</li><li>▪ Investoinnit apuvälineisiin (hydraulinen suihkutuoli, henkilönostin, siirtovyöt, hoitovuoteet)</li><li>▪ Tiedon lisääminen -&gt; poisoppiminen vanhoista toimintatavoista</li><li>▪ Henkilönostin ja nousutuet käytössä, jonka käyttöä harjoitellaan säännöllisesti.</li><li>▪ Hoitovuoteiden ergonominen käyttö käyty läpi henkilöstön kanssa.</li><li>▪ Siirtotilanteita harjoitellaan säännöllisesti.</li><li>▪ Asuinhuoneistojen siisteys ja järjestys on tärkeässä roolissa turvallista kotihoitoa.</li></ul>
<p>Raskaat nostot tai siirtämiset sujuvat turvallisesti (painavat asiakkaat -avustustilanteet)</p>	

1.3.2026



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Asiakasta aktivoivat siirtotilanteet -&gt; Asiakkaan jäljellä olevien voimavarojen aktivointi ja hyödyntäminen, omatoimisuuden lisääminen</li><li>▪ Liian matalan sängyn vuoksi -&gt; hoiavuoteiden oikea ja aktiivinen käyttö</li><li>▪ Wc-tilojen ahtaus -&gt; Työn suunnittelu ja ennakointi (hoitovälineet)</li><li>▪ Asukkaalle on tehty apuvälineselvittely (apuvälineen tarpeen perustelu) ja hänelle on hankittu tarvittavat apuvälineet (ergonomisten työskentelymahdollisuuksien parantuminen)</li><li>▪ Yhteistyö apuvälinelainaamon kanssa -&gt; apuvälineprosessin selkeyttäminen</li><li>▪ Dokumentaatio apuvälineiden käytöstä</li><li>▪ Asukkaita kuljetetaan taksilla terveydenhuollon yksikköön.</li></ul>
Pitkäkestoinen eteenpäin kumarrus, kiertoasennot, toistoliiikkeet	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Työnantaja huolehtii, että työntekijällä on suojakäsineitä; oikeaa kokoa ja mallia asiakkaan mukaan. Työntekijän tulee käyttää suojaimia, kun työtehtävä sitä vaatii.</li></ul>
Apuvälineitä on käytettävissä ja niitä käytetään (Vuodesiirrot, suihkutustilanteet)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Työnantaja huolehtii, että työntekijällä on riittävä tieto ja tarpeellinen suojautuminen kemikaaleilta ja tarttuville sairauksilta.</li><li>▪ Jos työntekijältä edellytetään rokotusta, kustannuksista vastaa työnantaja.</li><li>▪ Kaikki toiseen kohdistuva epäasiallinen puhe ja käyttäytyminen on kiellettyä.</li><li>▪ Haasteellisen asian ottaminen puheeksi tiimipalaverissa tai esimiehen kanssa ehkäisee terveydelle aiheutuvaa kuormitushaittaa.</li><li>▪ Jos tilanne on välittömästi henkeä tai terveyttä uhkaava, huoneistosta tulee poistua ja ilmoittaa asiasta työnantajalle sekä poliisille.</li><li>▪ Tupakointi on syytä ottaa puheeksi jo kotihoidon sopimusta tehtäessä. Tahattomat altistumiset tupakansavulle pyritään estämään. Johanna-koti on savuton työpaikka.</li></ul>
Auton käytöstä kuljetuksissa on sovittu	
Työssä käytetään tarvittavia suojaimia	
<b>Ihmiset ja käyttäytyminen</b>	
Kemikaalien ja tartuntojen varalta on suojauduttu	
<b>Jos työkohteessa ilmenee</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ huonoa käytöstä</li><li>▪ epäasiallista kielenkäyttöä / uhkailua</li><li>▪ seksuaalista häirintää</li><li>▪ ulkopuolisten henkilöiden aiheuttamia ongelmia</li><li>▪ päihteiden käytöstä johtuvia haasteita</li><li>▪ tupakoinnista johtuvia haittoja</li></ul>	

1.3.2026

Käytettävät koneet, laitteet ja pistorasiat kunnossa	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Huoneistojen käyttöönoton yhteydessä tehdään tarkistuslista huoneiston laitteista ja pistorasioista.</li><li>▪ Työntekijä perehdytetään työvälineiden käyttöön.</li><li>▪ Apuvälineet huolletaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.</li><li>▪ Lemmikit eivät saa aiheuttaa vaaraa tai terveydellistä haittaa työntekijälle.</li></ul>
Lemmikkieläimet eivät aiheuta haittaa	
Tapaturmavaarat on minimoitu (huoneistojen tilojen ahtaus, kynnykset, liukkaus)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ylimääräisten kalusteiden ja tavaroiden poisto omahoitajan ja omaisen kanssa.</li><li>▪ liukusteiden käytön kengissä asiointiapu -käynneillä sääolosuhteiden mukaan.</li><li>▪ Piha-alueen hiekoituksesta huolehtii Kiinteistöpalvelu Nummela Oy</li></ul>
Yksintyöskentely	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Parityöskentely ja työjärjestelyt asiakkaiden tarpeiden mukaan -&gt; arvioidaan ja kaikki sitoutuvat noudattamaan valittua työskentelymallia</li><li>▪ Työntäjän tulee ottaa huomioon tapaturman ja väkivallan vaarat sekä psykososiaaliset kuormitustekijät eri työtehtävissä.</li><li>▪ Työntekijällä tulee olla mahdollisuus avun hälyttämiseen ja tarpeelliseen yhteydenpitoon.</li><li>▪ Työntekijällä on mukana työtehtävässä dect-puhelin, josta voi tehdä hätähälytyksen, jonka saavat kaikki vuorossa olevat työntekijät.</li><li>▪ Yövuorossa on suunnitelmallinen vartiointiliikkeen käynti työntekijän turvallisuuden vahvistamiseksi.</li></ul>
Kameravalvonta	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Johanna-kodissa kameravalvonta on asennettu valvomaan ovista poistumista.</li></ul>

1.3.2026

### Työympäristö

Tilat, tiloissa tapahtuvat tapaturmat

- Pääosin esteettömät, kynnysten poistoja tehdään tarvittaessa.
- Hissi käytössä.
- Valaistuksen uusiminen kiinteistön kokonaissaneerauksen yhteydessä.
- Kiinteistön ulko-ovi toimii ovipuhelimella, kiinteistöön tulijat tervehditään ja kysytään millä asioilla henkilö on liikkeellä.
- Asiakkaiden huoneistojen ovet lukossa ja avain asiakkaalla.
- Asiakkailla turvapuhelin ja tarpeen mukaan ovivahti tai mattohälytys integroitavissa järjestelmään turvallisuuden parantamiseksi
- turvapuhelin -järjestelmän testaukset tehdään säännöllisesti ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.
- Työntekijät perehtyvät pelastussuunnitelmaan ja poistumisturvallisuuseveltykseen, jotka päivitetään vuosittain tai muutoksen yhteydessä.
- Määräaikainen palotarkastus tehdään 1 - 2 vuoden välein. Kiinteistössä on matalapainen Softex- vesisumulaitteisto ja tarvittava alkusammutuskalusto, jotka tarkastetaan määräajoin. Poistumistiet on merkitty selkeästi.
- Alkusammutus -koulutukset järjestetään säännöllisesti. Turvallisuusvastaavat ovat Eija Nykänen ja Auli Sorsa.
- Turvakävelyjä järjestetään säännöllisesti, joihin osallistujat dokumentoidaan. Jokaisen työntekijän on velvollisuus osallistua turvakävelyyen vuosittain, jolloin palo- ja kiinteistöturvallisuuteen liittyvä osaaminen vahvistuu.
- Liukastumis- ja kaatumistapaturmia ehkäistään lattioiden kuivaamisen ja eritetahrojen poistamisella (eritetahra -korit). Jokainen joka löytää vettä tai eritettä lattialta, on velvollinen poistamaan sen.