

# Kultakämmen

Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen



**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

## SISÄLTÖ

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN .....	3
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	35

## 1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA SEN LAATIMINEN

Omaavonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä.

Omaavonntasuunnitelma toimii sekä palvelujen laadun kehittämisen työkaluna että perehdytysmateriaalina. Omaavonntasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistamme hyvän palvelun, puutumme epäkohtiin ajoissa sekä kehitämme toimintaa.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omaavonntaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Palveluvastaava

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Eveliina Nurmi 0407697703 eveliina.nurmi@hyvaep.fi

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus?

Palveluvastaava vastaa omaavonntasuunnitelman päivittämisestä vuosittain alkuvuodesta sekä mahdollisten muutosten yhteydessä. Suunnitelma ja muutokset käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa.

## **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä hyvaep.fi sivuilla sekä yksikön pienkotien ilmoitus-tauluilla aallossa ja lammessa sekä taukotilassa tulosteina.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 28.12.2023

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

## 2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221323-8

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kultakämmen

Katuosoite: Lääkärintie 3

Postinumero: 62900

Postitoimipaikka: Alajärvi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Alajärven kaupunki, Alvar Aallontie 1, 62900 Alajärvi

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

Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, asukaspaikkoja yksikössä on 40.

Esimies: Eveliina Nurmi

Puhelin: 0407697703

Sähköposti: eveliina.nurmi@hyvaep.fi

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Kultakämmen on ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jonka asukkaat ovat ikääntyviä henkilöitä, jotka toimintakyvyn huononemisen tai muun syyn takia eivät kykene asumaan kotonaan eri tukipalveluista huolimatta ja tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa. Perustehtävänä on taata asukkaalle arvokas ja yksilöllinen vanhuus ja kokonaisvaltainen hyvä hoiva ja hoito. Toiminta on asukasta kunnioittavaa ja asukkaan toimintakykyä tukevaa ja edistävää. Työtä tehdään ammatillisella ja kuntouttavalla työotteella turvallisessa ja kodikkaassa sekä viihtyisässä ympäristössä.

#### **Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Kultakämmenen toiminnan tärkeimpänä tavoitteena on taata asukkailleen arvokas ja mielekäs elämä toimintakyvyn vajavuuksista huolimatta. Keskeistä on asukkaan jäljellä olevien voimavarojen tunnistaminen ja säilyttäminen mahdollisimman pitkään. Hoitajat ovat ammattitaitoisia ja toimivat kuntouttavalla työotteella toimintakykyä tukien, mikä tarkoittaa asukkaan omatoimisuuteen kannustamista ja jäljellä olevien voimavarojen käytön tukemista.

Jokainen asukas on yksilö, jolla on omat tapansa ja elämäntarinansa, joka huomioidaan asukkaan hoidossa ja hoivassa. Tavoitteena on, että jokainen asukas saisi elää mahdollisimman omannäköistään elämää Kultakämmenessä. Tätä varten asukasta ja tarvittaessa myös hänen läheistään haastellaan Kultakämmeneen muuttaessa. Omahoitajuus ja tiimityö ovat keinoja mahdollisimman yksilöllisen ja asukaslähtöisen toiminnan toteuttamiseksi.

Hyvään hoitoon ja hoivaan kuuluu fyysisen huolenpidon ja kuntoutuksen ohella myös psyykkisistä, sosiaalisista, kognitiivisista ja hengellisistä aktiviteeteistä huolehtiminen. Tavoitteena on kodikas ja viihtyisä ilmapiiri sekä turvallinen ympäristö. Asukkaiden läheiset ovat merkittävässä roolissa kodikkuuden ja viihtyisyyden luomisessa ja ovat aina tervetulleita vierailemaan tai viemään asukasta vierailuille.

Huolenpitoon kuuluvat asukkaista ja työkavereista välittäminen, kunnioittava kohtelu ja ammatillisuus. Motivaatiota synnyttää Me-hengen luominen, kannustavat työtoverit ja kannustava esihenkilö sekä positiivinen palaute. Ilmapiiri kehittyy suoralla palautteella, rehellisyydellä ja positiivisuudella. Tasa-arvoisen kohtelun toteutuminen vaatii samat säännöt ja oikeudet kaikille, toisen työn kunnioittamisen ja epäkohtiin puuttumisen. Vastuullisuus näkyy sitoutumisessa ja työn jäljessä. Vastuullinen työntekijä kysyy ja selvittää epäselviä asioita ja jakaa saamaansa tietoa työkavereilleen.

Miten toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät yksikön päivittäisessä toiminnassa?

Hoitajien aamuvuorot alkavat yöhoitajan raportin kuulemisella. Kalenterista katsotaan sinne merkityt päivän muistettavat, tärkeät tapahtumat ja suunnitellaan päivän kulkua huomioiden kyseiset asiat. Koska asukkaat ovat tuttuja, raportissa ei kulu kauaa aikaa, ellei ole vieraita sijaisia vuorossa.

Kussakin kodissa on vähintään neljä hoitajaa kahtakymmentä asukasta kohden. Asukkaat heräilevät heidän oman henkilökohtaisen rytmensä mukaan. Hoitajat avustavat ensiksi aamuvirkkuimpia asukkaita ja asukkaat, jotka haluavat saavat nukkua myöhempään. Ruoka säilyy lämpimänä buffetissa. Asukkaat avustetaan ruokapöydän ääreen joko yhteiseen keittiöön tai oman huoneen pöydän ääreen. Aamupalalle asukkaat voivat osallistua aamutakki päällä kuin kotona ikään ja mennä sen jälkeen vielä uudelleen lepäämään, jos siltä tuntuu. Aamupalan jälkeen asukkailla on mahdollisuus hoitajan avustamana suihkussa käyntiin. Tarvittaessa huonokuntoisimmat asukkaat pestään kahden hoitajan avustamana suihkuvaunulla. Asukkaita avustetaan yksilöllisesti omien voimavarojen mukaisesti sekä tuetaan omatoimisuuteen. Omatoimisuutta tuetaan yksilöllisesti asiakkaan osallisuutta huomioiden. Aamutoimien lomassa asukkaat ja hoitajat keskustelevat päivän tapahtumista vastavuoroisesti. Kaikki asukkaat eivät pysty enää itse osallistumaan keskusteluun, mutta kuuntelevat mielellään hoitajien tai muiden asukkaiden jutustelua.

Lounaalle koko kodin väki kokoontuu saman pöydän ääreen oman kodin ruokatalaan. Asukkaiden on mukava tavata samalla muita asukkaita. Hoitajat avustavat ruokailussa tarvittaessa. Asukkailla on mahdollisuus mennä päivälevolle ruokailun jälkeen. Moni asukas haluaa lepäämään lounaan jälkeen.

Iltapäivän puolella on kahvihetki. Kahvia odotellessa voidaan lukea päivän lehtiä, muistella menneitä tai laulaa lurauttaa. Vai pelattaisiinko bingoa, arvuuteltaisiinko arvoituksia tai jumpattaisiin? Joka kuun ensimmäinen lauantai hoitaja istuu asukkaiden kanssa päiväkahville pitämään asukaskokousta, jossa asukkaat saavat kertoa kuulumisiaan ja toiveitaan ja näistä kokouksista tehdään muistio, joka toimitetaan esihenkilölle luettavaksi kehittämistoimia varten.

Talossa vierailee myös ulkopuolisia esiintyjiä, vierailijoita ja virkistysten tuojia. Normaalioloissa talossa vierailevat säännöllisesti mm. taidepiiri, eri srk:n hartauksien pitäjät ja hengellinen lauluryhmä raavaat miehet. Toimintakeskuksen väki käy jouluisin laulamassa asukkaille ja yleensä pääsiäisen tienoillakin virpomassa. Yksikössä on käytössä Hilda-Kardemumma sisältöpalvelu, josta asukkaille saadaan katseltua/kuunneltua monenlaista päivittyvää ohjelmaa.

Välipihat ovat erityisen suosittuja asukkaiden keskuudessa istua ja oleskella. Käytävien päistä, siipien välikäistä ja osasta huoneista on hienot näkymät järvelle. Kultakämmen on upealla paikalla Alajärven rannalla, mistä voi seurata järven laineita, lintuja ja muuta luontoa vuoden kiertokulussa.

Päivällisen aikaan Kultakämmenessä kokoonnutaan yhteisen pöydän ääreen. Normaalioloissa ystäviä ja läheisiä käy paljon vierailuilla, mikä tuo asukkaiden elämään mieluista sisältöä. Iltaa kohti elämä hiljenee. Iltapalan molemmin puolin hoitajat avustavat asukkaita iltatoimissa. Asukkaat saavat mennä omaan tahtiinsa nukkumaan, osa menee aikaisin nukkumaan ja osa valvoo myöhempään televisiota katsellen, lehteä tai kirjaa lukien, äänikirjaa tai musiikkia kuunnellen.

Yöhoitajat kiertävät säännöllisesti asukas huoneissa. Jos uni ei maita, tarjoillaan ensilääkkeeksi yöpalaa. Tai jos mielessä on huolia ja murheita, voi sen halutessaan hoitajalle kertoa. Useimmiten yöt ovat rauhallisia, nukutaan hyvin levollisesti.





## 4 RISKIENHALLINTA

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

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallinta on suunnitelmallista. Ympäristön riskejä, toimintatapoja ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan jatkuvasti. Säännöllisesti täytetään riskinarviointilomake, jonka perusteella tunnistetaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä. Tavoitteena on, että jokainen asukas, läheinen ja henkilökuntaan kuuluva havaitessaan laatuun tai turvallisuuteen liittyviä uhkia, tuo ne julki ja esihenkilön tietoon asian parantamiseksi ja korjaamiseksi.

Tärkeimpiin riskien ennaltaehkäisyn toimenpiteisiin kuuluvat palo- ja turvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä ergonomia- ja EA-koulutukset. Äkillisiin tilanteisiin on olemassa toimintaohjeet. Henkilökunta kertaää säännöllisesti ed. m. asioita, missä tehdään yhteistyötä työsuojelun ja palo- ja pelastustoimen henkilöstön kanssa. Palo- ja pelastuslaitokselta käydään vuosittain tarkastamassa yksikön turvallisuussuunnitelma ja toimivuus.

### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen**

**Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Henkilökunnan vastuulla on tuoda esimiehen tietoon riskitapahtumat ja vähältä piti-tilanteet. Mikäli asukas tai läheinen on kokenut vakavan, korvattavia seurauksia aiheuttavan haittatapahtuman, henkilökunta informoi heitä ilmoituksen teossa sekä mahdollisten korvausten hakemisessa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät kunkin käytävän ilmoitustaululta. Henkilökunta tietää miten ja milloin tehdään Haipro-haittatapahtumailmoitus, jonka esihenkilö käsittelee ja käy henkilöstön kanssa läpi.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

**Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Lääke-, väkivalta-, tapaturma- ym. haittatapahtumien sekä läheltä piti- tapahtumien ilmoittamista varten on henkilökunnalle Haipro-ilmoituskaavake työpaikan tietokoneiden intranetissä. Työntekijän tekemä ilmoitus menee nimettömänä lähiesihenkilölle ja työsuojeluasiassa myös työsuojelulle. Myös ylempi johto seuraa Haipro-ilmoituksia. Tapahtumat käsitellään säännöllisesti työpaikkapalaverissa, missä mietitään, mikä tilanteeseen on johtanut ja mitä asian eteen voidaan tehdä, ettei vastaava tilanne toistuisi. Tapahtumat käsitellään tarvittaessa vielä asianosaisten kanssa, jos ilmoitus on tehty nimellä.



Kuva 1: Riskienhallinta ja vaaratapahtumien raportointi

### Korjaavat toimenpiteet

### Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Työpaikkapalaverissa pyritään löytämään tilanteeseen johtanut syy ja ryhdytään toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Jos tilanne vaatii toimenpiteitä, valitaan vastuuhenkilö tai pyydetään asiantuntija-apua asian eteenpäin viemiseksi. Tarvittaessa henkilökunnalle järjestetään koulutusta ja asiantuntija-apua.

Tarvittaessa käydään yksittäisen työntekijän ja esihenkilön välisiä keskusteluja.

## **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

### **Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Muuttuneet toimintakäytännöt tiedotetaan tiimipalaverien ja tiimivastaavien sekä työpaikkapalaverien muistioissa, jotka jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan. Sanallinen tiedotus tapahtuu raporteilla ja palavereissa. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan kirjallisesti myös henkilökunnan ilmoitustauluilla ja sähköpostilla. Kultakämmenen henkilöstölle on luotuna oma sähköpostiryhmä. Asukkaille ja läheisille tiedotus tapahtuu pääsääntöisesti käytävien ilmoitustauluilla, puhelimitse tai kirjeitse. Mahdollisia yhteistyötahoja informoidaan myös.

## **Riskien arviointi**

Riskienhallinta on suunnitelmallista. Ympäristön riskejä, toimintatapoja ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan jatkuvasti. Säännöllisesti täytetään riskienarviointilomake, jonka perusteella tunnistetaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä. Tavoitteena on, että jokainen asukas, läheinen ja henkilökuntaan kuuluva havaitessaan laatuun tai turvallisuuteen liittyviä uhkia, tuo ne julki ja esihenkilön tietoon asian parantamiseksi ja korjaamiseksi.

Tärkeimpiin riskien ennaltaehkäisyn toimenpiteisiin kuuluvat palo- ja turvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä ergonomia- ja EA-koulutukset. Äkillisiin tilanteisiin on olemassa toimintaohjeet. Henkilökunta kertaa säännöllisesti edellä mainittuja asioita, missä tehdään yhteistyötä työsuojelun ja palo- ja pelastustoimen henkilöstön kanssa. Palo- ja pelastuslaitokselta käydään vuosittain tarkastamassa yksikön turvallisuussuunnitelma ja toimivuus.

<p style="text-align: center;"><b>PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASIAKKAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMATTA JÄÄMINEN</li> <li>- HENKILÖSTÖN SITOUTUTUMATTOMUUS YHTIISIIN SÄÄNTÖIHIN</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASIAKKAAN MIELIPITEEN KYSELEMINEN JA YHTEISTYÖ LÄHEISTEN KANSSA. HOITONEUVOTTELUJEN PITÄMINEN ASUKKAAN MUUTTAESSA</li> <li>- SÄÄNTÖJEN KERTAAMINEN JA EPÄKOHTIIN PUUTTUMINEN NIIDEN ESIIN NOUSTESSA. AVOIN JA KUNNIOITTAVA KESKUSTELU</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>LÄÄKEHOITON LIITTYVÄT RISKIT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LÄÄKKEEN KÄYTTÖKUNTOON SAATTAMINEN</li> <li>- LÄÄKKEEN ANTOTILANTEET</li> <li>- LÄÄKELISTOJEN AJANTASAISUUS</li> <li>- LÄÄKKEIDEN VÄÄRINKÄYTTÖEPÄILYT</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAKSOISTARKASTUS LÄÄKKEEN JAOSSA.</li> <li>- LÄÄKKEEN ANNOSSA, KAKSOISVARMISTUS OIKEASTA ASIAKKAASTA</li> <li>- LÄÄKELISTOJEN PÄIVITYS SÄÄNNÖLLISESTI JA TOIMITUS APTEEKILLE ANJA-TILAUKSEN YHTEYDESSÄ.</li> <li>- UUDELTA TYÖNTEKIJÄLTÄ HUUMAUSAI- NETESTI VAATIMUS 1.1.2023. UUDELTA TYÖNTEKIJÄLTÄ 1.1.2024 RIKOSREKISTE- RIOTTEEN PYYTÄMINEN. SELKEÄT OHJEIS- TUKSET TOIMINTATAVOISTA EPÄILLESSÄ VÄÄRINKÄYTTÖÄ.</li> </ul>

<p>TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUS</li> <li>- SÄHKÖKATKOT</li> <li>- HELTEET</li> </ul>	<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SÄÄNNÖLLISET PALO- JA PELASTUSKOULUTUKSET JA PALO-PELASTUSSUUNNITELMAN PÄIVITYS VUOSITTAIN</li> <li>- SÄHKÖKATKOJEN VARALTA TOIMINTASUUNNITELMA JA TERVEYSKESKUKSESSA VARAGENERAATTORI. OTSALAMPUT.</li> <li>- YKSIKÖSSÄ ON USEAMPI ILMALÄMPÖPUMPPU VIILENTÄMÄSSÄ HELTEILLÄ YKSIKÖN YLEISIÄ TILOJA.</li> </ul>
<p>ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAATUMISET</li> <li>- AGGRESSIIVISUUS</li> <li>- HÄLYTYSRANNEKKEEN RIISUMINEN</li> </ul>	<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAATUMISVAARAN ARVIO FRAT, TARVITTAVIEN APUVÄLINEIDEN HANKINTA</li> <li>- LÄÄKEETTÖMÄT KEINOT, RAUHALLINEN YMPÄRISTÖ JA ASUKKAAN TAPOJEN TUNTEMINEN. LÄÄKITYKSEN TARKKAILU JA SEN TARKISTUSTATTIMINEN LÄÄKÄRILLÄ SÄÄNNÖLLESTI.</li> <li>- HÄLYTYSRANNEKKEISIIN OLEMASSA ERILAISIA RANNEKKEITA, JOS EPÄILTÄVÄÄ ETTÄ ASUKAS OTTAA RANNEKKEEN POIS JA AIHEUTTAA NÄIN RISKIN ITSELLEEN ESIM. PÄÄSYN ULOS LIIAN VÄHISSÄ VAATTEISSA PAKKASEEN.</li> </ul>
<p>TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SALASSAPITOVELVOLLISUUDEN RIKKOMINEN</li> <li>- TIETOTURVAJÄTTEIDEN HÄVITTÄMINEN</li> <li>- OMAISALLE ANNETTAVAT TIEDOT</li> </ul>	<p>KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TIETO- JA SALASSAPITOLOMAKKEEN ALLEKIRJOITUS UUSILTA TYÖNTEKIJÖILTÄ/OPISKELIJOILTA. ASIAN MUISTUTTELU YKSIKÖPALAVEREISSA</li> <li>- TIETOTURVAJÄTTEILLE ON OLEMASSA OMAT JÄTEASTIANSÄ. PEREHDYTYKSESSÄ HUOMIOIDAAN, ETTÄ KERROTAAN NÄISTÄ UUSILLE TYÖNTEKIJÖILLE/OPISKELIJOILLE</li> <li>- JOKAISALLE ASUKKAALLE ON MÄÄRITELTYNÄ LÄHIOMAINEN/ASIANHOITAJA JOLLE VOIDAAN KERTOJA ASUKKAAN VOINTIIN LIITTYVISTÄ ASIOISTA. OHJEET OLEMASSA MITEN TOIMITAAN, JOS OMAINEN HALUAA POTILASASIAKIRJOJA ITSELLEEN.</li> </ul>

HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI
– TYÖILMAPIIRI/TYÖHYVINVOINTI	
– KIRJAAMATTA JÄTTÄMINEN	– VARHAINEN PUUTTUMINEN TILANTEISIIN, AVOIN KESKUSTELU. YHTEISÖLLISYYDEN LISÄÄMINEN. SÄÄNNÖLLISET YKSIKÖN PALAVERIT.
– HOITOVIRHEET	– KIRJAAMISEN KOULUTUKSET, KESKUSTELU UUSISTA KIRJAAMISLINJAUKSISTA.
– LÄÄKEVIRHEET	– HOITO TOIMENPITEISIIN PEREHTYMINEN ENNEN TEKEMISTÄ, TIETO MITEN POTILASNOSTURI TOIMII.
– VUOROTYÖ	– RIITTÄVÄ LÄÄKELUVALLINEN HENKILÖKUNTA. LÄÄKKEIDEN JAKOON KESKITTYMINEN, SELKEÄ TYÖNJAKO/TYÖN OIKEANLAINEN ORGANISOINTI
	– SÄHKÖINEN TYÖVUOROSUUNNITTELU, HENKILÖSTÖ PYSTYY ITSE SUUNNITTELEMAAN VUOROJAAN. ANNETAAN MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA VUOROJEN TOTEUTUMISEEN. MAHDOLLISTETAAN TYÖN KEVENNYKSET TARVITTAESSA.

Taulukko 1. Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

#### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Asiakkaan hoidon tarve on määritelty ennen muuttoa. Asiakasohjaaja tekee asukkaalle palvelutarpeen arvioinnin, käyttää tässä RAI-toimintakykymittaria arviointivälineenä sekä tarvittavat muistitestit MMSE tai muistihoitajan toimesta CERAD,

#### **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Palveluntarpeenarvioinnissa asiakkaalla/omaisella on mahdollisuus olla mukana ja vaikuttaa asuinpaikan valintaan, jota asiakasohjaaja esittää.

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan rajoitteet, joita yksikössä on yhteisö- ja yksilötasolla. Rajoituksista keskustellaan asukkaan ja läheisen kanssa. Lääkäri viime kädessä päättää ja kirjaa rajoitukset asukkaan potilastietojärjestelmään (LifeCare). Lääkäri tekee asukkaalle ennakoivan hoitosuunnitelman, jossa käy ilmi asukkaan loppuvaiheen hoidon tarpeet, tämä liitetään hoito- ja palvelusuunnitelman liitteeksi.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan, kenelle asiakkaan voinnista saa antaa tietoja. Yksikössä on omahoitajajärjestelmä. Omahoitaja arvioi aktiivisesti oman asukkaansa hoito- ja palvelusuunnitelmaa sekä vastaa siinä asetettujen tavoitteiden toteutumisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti puolen vuoden välein tai asukkaan voinnin muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja ongelmat sekä tuen tarve. Kartoittamisessa otetaan huomioon asukkaan sen hetkinen toimintakyky eri elämän osa-alueilla. Hoitosuunnitelmassa painotetaan asukkaan omia vahvuuksia ja voimavaroja.

### **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakaan näkemys tulee kuulluksi?**

Kun asukas muuttaa pidetään hoitoneuvottelu, jossa omahoitaja ja sairaanhoitaja/tiimivastaava yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa käyvät hoito- ja palvelusuunnitelmaa läpi. Asukkaalla ja läheisellä on mahdollisuus kertoa mielipiteensä suunnitelmaan liittyen. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksessä kuullaan asiakasta sekä hänen läheistään.

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Omahoitaja vastaa hoitosuunnitelman toteutumisesta ja toteutumisen seurannasta yhdessä tiimin ja tiimivastaavan kanssa. Tiimipalavereissa hoitajat sairaanhoitaja/tiimivastaavan vetämänä käyvät läpi asukkaiden vointia.



## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asukasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen itsensä kanssa. Asukkaan mielipidettä kuullaan ja sitä kunnioitetaan. Asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omia asioitaan koskevista asioissa. Asukkaan tahto kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Myös hoitotahto kirjataan. Asukkaan muuttaessa pyydetään asukkaalta ja läheiseltään elämänkaari tietoja, joita voidaan hyödyntää asukkaan arjessa. Kun asukas ei enää kykene itse kertomaan toiveistaan ja tottumuksistaan, on hänen läheisten antama tieto tällöin erityisen tärkeää hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä ja hoitoa toteutettaessa.

### **Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Mahdollisista rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan asukkaan ja läheisen kanssa. Itsemääräämisoikeuden rajoittamiskeinot päättää lääkäri yhdessä hoitajan kanssa. Lääkäri tekee lopullisen päätöksen rajoittamistarpeesta, ja arvioi sen 3 kuukauden välein. Rajoittamistoimet kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään ja joka päivä arvioidaan rajoittamisen tarve yksilöllisesti. Rajoittamisen taustalla on aina asukkaan terveyden ja turvallisuuden varmistaminen. Tavoitteena on, että rajoitteita tarvitaan mahdollisimman vähän ja se on viimeinen keino potilasturvallisuuden takaamiseksi. Hoitotyön keinot ovat aina ensisijaisia ennen rajoittamisen käyttöönottoa.

### **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Rajoittamistoimet ovat mm. sängyn laitojen ylös nostaminen, hygieniahaalarin käyttö sekä haaryön käyttäminen istuttaessa.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Epäasiallisesta kohtelusta, ohjeistettu ensisijaisesti kertoamaan lähiesihenkilölle tai Hai-pro-ohjelmalla voi tehdä myös ilmoituksen epäasiallisesta kohtelusta. Läheisetkin ottavat yhteyttä yksikön lähiesihenkilöön ja /tai henkilökuntaan. Kaikki tapaukset käsitellään ja viedään tarvittaessa eteenpäin. Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot ovat tulosteena pienkotien ilmoitustauluilla.

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?**

Kaltoinkohtelusta, häiritsevästä tapahtumasta tai vaaratilanteesta keskustellaan kaikkien asianomaisten kanssa ja keskustelusta laaditaan muistio. Mahdollisista jatkoseuraamuksista sovitaan ja päätetään erikseen, kuinka asiaa seurataan. Työntekijälle voi tulla kirjallinen huomautus ja useasta huomautuksesta mahdollinen irtisanominen. Huomautukset ja muistiot raportoidaan aina ylemmälle johdolle.

---

## **Asukkaan osallisuus**

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

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

Suullista asiakaspalautetta saadaan päivittäin hoidon ja hoivan yhteydessä. Henkilökunta käsittelee ja tiedottaa palautteesta raporteilla. Kirjallista ja suullista palautetta toivotaan myös omaisilta. Kirjallista palautetta varten on sisääntulo-oven pielessä palautelaatikko, johon voi kirjoittaa palautetta myös nimettömänä. Työpaikan palavereissa palautteet käsitellään ja kirjataan palaverimuistioon.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) laatima kansallinen vanhuspalveluiden asiakastyytyväisyyden seurantaan liittyvä: *"Kerro palvelustasi"* -kysely on tehty Kultakämmenen asukkaille 3/2022 aikana. Asukkaiden vastaukset on raportoitu nimettömänä THL:n. Jokaiselle asukkaalle vastaukselle oli luotu oma käyttäjätunnus ja salasana. Vastaaja pysyy anonyyminä.

### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Yksikön palavereissa käsitellään palautteet ja kehittämis ehdotukset.

Toimintoja ja käytäntöjä tarkastellaan ja kehitetään palautteen perusteella. Toivomme palautetta myös niissä tapauksissa, kun jossain asiassa on tapahtunut myönteistä kehitystä.

## Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja on sosiaalityön professiojohtaja.

### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Ensisijaisesti toivotaan, että puutteista toiminnassa ollaan yhteydessä ensin palveluyksikköön ennen muistutuksen tekoa, jolloin tilanne voidaan yrittää korjata heti yksikössä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on yhteiset käytännöt, jonka alaisuudessa yksikkömme toimii. Yksikön esihenkilö yhdessä, palveluyksikköjohtajan ja henkilökunnan kanssa kehittää toimintaa ottaen huomioon muistutuksessa esiin tulleet asiat. Kantelu- ja valvontapäätökset ovat pohjana toiminnan kehittämiselle ja päätökset toteutetaan mahdollisimman nopeasti.

Sosiaalihuollon kantelut käsitellään pääasiassa aluehallintovirastoissa. Valvira käsittelee asian, jos kysymys on laajasta ja merkittävästä asiasta. Kantelun voi tehdä viranomaisesta tai julkisen palvelutehtävän toteuttamisesta, jos kysymys on lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. Valvova viranomainen ei kumoaa tai muuta muiden viranomaisten päätöksiä eikä määrää korvauksia maksettavaksi.

Kantelu tulee tehdä kahden vuoden kuluessa tapahtuneesta. Kahta vuotta vanhempia asioita ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä. Eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä myös sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita. Ellei asiaa ole käsitelty ennen kantelua muistutuksena tai sen käsittely kuuluu toiselle viranomaiselle, siirtää valvova viranomainen asian muistutuksena käsiteltäväksi hoitavaan yksikköön tai oikeaan käsittelypaikkaan. Kantelun siirrosta ilmoitetaan sen tekijälle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi.

# Sosiaaliasiavastaava

## Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä (esim. palvelukoteja) sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

Sosiaaliasiavastaava

P. 06 415 4111 (vaihde)

Puhelinajat: maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 klo 12–13 ja ke klo 8.30–10

## Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

### Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

### Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
- kun myyjänä yksityishenkilö ja ostajana yritys

1. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa

### Yhteydenotto kuluttajaneuvontaan

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15). Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin.

Jos asiiasi on jo käsitellyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella.

Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero".

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Jokaiselle asukkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä RAI-toimintakykyarviointi, joissa käydään läpi asukkaan fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky, voimavarat, ongelmat, tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Asukasta hoidetaan yksilöllisesti, toimintakykyä edistävällä työotteella. Hoitokäytännöissä otetaan huomioon käypä hoitosuositukset ja näyttöön perustuvat hoitomenetelmät.

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

Talossa vierailee myös ulkopuolisia esiintyjiä, vierailijoita ja virkistysten tuojia. Normaalioloissa talossa vierailevat säännöllisesti mm. taidepiiri, eri srk:n hartauksien pitäjät ja lauluryhmä Raavaat miehet. Yksikössä on käytössä Hilda-Kardemumma sisältöpalvelu, josta asukkaille saadaan tuotettua monenlaista päivittyvää ohjelmaa. Asukkaillamme on mahdollisuus ulkoiluun, löytyy kolme aйдattua sisäpihaa. Asukkaidemme läheiset saavat viedä läheistään ulkoilemaan tai vaikka kotiin käymään. Yksikössämme asukkaat pystyvät turvallisesti liikkumaan koko yksikön alueella.

### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Asukkaille tehdään RAI-toimintakykyarviointi 6 kk välein, josta saadaan tietoja tavoitteiden toteutumisesta. RAI-arvioinnissa tehdään MNA- ravitsemustesti, jolla voidaan havainnoida asukkaan ravitsemuksen tilaa. FRAT-kaatumistesti tehdään asukkaille, joilla riski kaatua. Asukkaille tehdään vuosittain MMSE- muistitesti, jos asukas kykenee vielä vastaamaan testiin. Tavoitteita pystytään seuraamaan myös päivittäisten toimintojen aikana. Päivittäiset kirjaukset asukkaan toiminnoista ovat tärkeitä, joista voidaan nopeasti huomata koska mahdollisesti toimintakyvyn muutos tapahtunut.

## Ravitsemus

### Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Alajärven Sote-keskuksen keittiö valmistaa ruoat yksikköömme ja toimittaa ne pienkotien lämpövau-nuihin. Hoitajat annostelevat ruoat asukkaille, lämpövaunusta.

Aamupala on klo 7–10, lounas klo 11.30–13, päiväkahvi noin klo 13.30, päivällinen klo 16–17, ilta-pala klo 19–20. Asukkailla on mahdollisuus väli- ja yöpaloihin näin halutessaan.

### Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityiset ruokavaliot ja rajoitteet ilmoitetaan keittiölle, joka huolehtii ruokien valmistamisesta. Toi-mittaa ruoat erillisissä astioissa, joissa merkittynä mitä sisältää. Ruokakortit on tehty jokaiselle asukkaalle, jossa näkyy rajoitteet ja erityisruokavaliot.

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

Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa sekä asukkaille tehdään RAI-toimintakykyarviossa MNA-testi, tarvittaessa tämä voidaan tehdä useamminkin. MNA-testillä pystytään havaitsemaan ravin-non taso. Päivittäisessä arjessa hoitohenkilökunta tarkkailee asukkaiden syömistä ja juomista.

### Hygieniäkäytännöt

#### Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja varmistetaan, että asiakkai-den tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiak-kaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Tartuntatautien ehkäisemiseksi yksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilös-tölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta Etelä-Poh-janmaan hyvinvointialueen tai Järvi-Pohjanmaan alueen oman hygieniahoitajan Merja Myllykan-kaan toimesta.

Asukkaan henkilökohtaista hygieniaa seurataan ja siinä avustetaan tarvittaessa. Asukkaita kohdel-laan yksilöllisesti ja heidän intymiteettisuojansa kunnioitetaan. Asukkaita avustetaan peseytymi-ssä ja pukeutumisessa ja heidät puetaan peseytymisen jälkeen omassa huoneessaan. Aamutoi-mien jälkeen käytetyt vaipat kerätään ja viedään roskiin.

Kaikkialla korostetaan hyvää käsihygieniaa.

Flunssa-aikana muistutetaan myös oikeasta yskimishygieniasta. Vatsatautitapauksessa asukasta hoidetaan omassa huoneessa ja näin pyritään estämään taudin leviäminen. Influenssarokotuksia suositellaan riskiryhmille.

Tartuntatautilain voimaantullessa 1.3.2018 jälkeen henkilökunnalla on oltava sairastetun tuhkarokkon suoja tai MPR-rokote kunnossa sekä lisäksi influenssarokote on otettava vuosittain.

Kultakämmissä hygieniayhdyshenkilöinä toimivat Ih Päivi Ättman, Ih Stina Hiekka, Ih Eira Turja sekä Ih Marjo Hetekorpi.

Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat säännöllisesti hygieniayhdyshenkilökoulutukseen ja tuovat ajankohtaisen tiedon työyhteisöön. Hygieniayhdyshenkilöille pyritään antamaan työaikaan hygienia-asiain. Korona-pandemian myötä hygieniaan liittyvät asiat ovat korostuneet ja uusia käytäntöjä sekä suojautumisoheja on otettu käyttöön.

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Hygieniakäytännöistä on laadittu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen oma ohje. Tärkeintä on hyvä käsihygienia ja käsidesin käyttö. MRSA-tapauksissa myös hoitajat tekevät kosketuspintojen pyyhintää. Korona-pandemian myötä kaikissa kodeissa hoitajat osallistuvat kosketuspintojen pyyhintään. Puhelimen ja avainten vaihdossa ne pyyhitään desinfiioivalla liinalla. Suojainten käyttö ohjeistusten mukaisesti.

### **Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?**

Ammattitaitoiset laitoshuoltajamme ovat puhdistus toimen työntekijöitä. Siivoukset tehdään maanantaista lauantaihin. Sunnuntaisin hoitajien vastuulla on mahdolliset kiireelliset siivousta vaativat kohteet. Pesulapalvelu Provina, huolehtii asukkaiden pyykkien pesusta. Henkilöstön työvaatteiden pesusta huolehtii pesulapalvelu Lindström Oy. Eritepakki on joka kodissa, joka pidetään ajantasaisena hygieniayhdyshenkilöiden/laitoshuoltajien toimesta.



## **Terveyden- ja sairaanhoito**

### **Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Koulutetut hoitajat arvioivat asukkaiden hoidon tarpeen, kiireellisyyden ja ajankohdan. Kultakämmenessä on tavoitteena, että joka aamu- ja iltavuorossa on sairaanhoitaja vuorossa. Lääkäripalvelun tuottaa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu, josta saadaan lääkärin arvio 24/7. Hammashoitola on yksikkömme kanssa samassa pihapiirissä, ja tarpeen vaatiessa varaamme asukkaalle ajan hammaslääkəriin.

Yksikössämme on ohjeet kuolemantapauksiin. Kuolemantapauksessa pyydetään Alajärven sote-keskuksesta lääkäri toteamaan kuolema ja hoitajat vievät vainajan sote-keskuksen kylmiöön odotamaan hautausurakoitsijaa. Kuoleman todennut lääkäri, täyttää Pihlajalinnalle kuolemanteamiskaavakkeen, jonka toimittaa akuuttiosaston sihteerille Sisko Uusipaikalle, joka huolehtii, hautausluvista.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Koulutetut hoitajat arvioivat päivittäin asukkaidemme terveydentilaa ja kiinnittävät huomiota voinnin muutoksiin. Sairaanhoitajamme vastaavat asukkaiden sairaanhoidollisista asioista. Asukailta seurataan säännöllisesti verenpainetta ja punnitaan painot. Lääkärin määräyksellä asukailta sairaanhoitajamme ottavat vuosikontrolli labrat sekä tarvittaessa muita laboratiokokeita.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu. Yksikköömme on nimetty oma vastuulääkäri Heidi Hautala, joka soittaa yksikköön joka perjantai sekä käy lähikierrolla 3 kuukauden välein. Hoitajat voivat laittaa vastuulääkärillemme arkisin klo 10 asti viestiä, jos jotain akuuttia tarvetta ilmenee. Käytössämme on myös takapäivystäjäpalvelu 24/7, hoitajat soittavat akuuteissa tapauksissa takapäivystäjälle, joka arvioi jatkotutkimus tarpeet. Akuutit tilanteet, jotka uhkaavat asukkaan henkeä ja vaativat nopeaa hoitoa, voivat hoitajat soittaa 112 hätänumeroon. Yksikkömme kanssa samassa rakennuksessa toimii Alajärven sote-keskuksen kiirevastaanotto.

I.V hoidon ja saattohoitovaiheen kipupumppujen laitot huolehtii kotisairaala. Yksikön sairaanhoitaja voi ylläpitää I.V hoitoa kotisairaalan aloitettua hoito.

## **Lääkehoito**

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, jos tulee muutoksia niin päivitys tehdään heti. Pohjana käytetään STM:n turvallinen lääkehoito-opasta, 2024 keväällä tulossa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen oma lääkehoidon pohja, jota käytetään jatkossa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään sairaanhoitajien/tiimivastaavien ja lähiesihenkilön toimesta.

### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Lääkehoidosta vastaa vastuulääkärimme Heidi Hautala ja yksikön sairaanhoitajat/tiimivastaavat. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksesta huolehtii terveystalouden johtaja Stogiannidis Ioannis.

## **Monialainen yhteistyö**

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Yksikkö kuuluu osaksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta. Yksikössä on käytössä terveys Lifecare-potilastietojärjestelmä sekä lääkäripalveluiden kirjauksiin Acute-potilastietojärjestelmä. Hoitajat siirtävät ohjeiden mukaan Acute-potilastietojärjestelmästä asukkaan tiedot Lifecare-potilastietojärjestelmään, kun lääkäri on saanut kirjauksensa valmistilaan. Vastuulääkärillämme on katseluoikeus terveys Lifecare-järjestelmään. Meillä on käytössä Lifecare-kamerasovellus, jolla voidaan liittää potilastietoihin reaaliaikaisia kuvia esim. haavoista, lääkärille nähtäväksi.

Yksikössä on asukkaiden muuttoa varten SBM järjestelmä, johon palveluvastaava ilmoittaa vapaan asukaspaikan ja asiakasohjaaja ilmoittaa päätöksen uudesta asukkaasta SBM ja palveluvastaava vahvistaa muuton. Palveluvastaava ilmoittaa vapaista paikoista palvelusihteerille, joka huolehtii laskutuksista ja vuokrasopimuksista sekä erikseen vielä sähköpostilla asiakasohjaajalle. Palveluvastaava ilmoittaa uudesta asukkaasta palvelusihteerille, joka tekee asukkaalle vuokrasopimuksen ja toimittaa sen palveluvastaavalle. Sopimukset allekirjoittaa palveluyksikköjohtaja, joka toimittaa palveluvastaavalle sopimuksen allekirjoitettuna, joka toimittaa sen vuokralaiselle allekirjoitettavaksi.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

<b>Palo- ja pelastus-turvallisuus</b>	Järvi-Pohjanmaan pelastuslaitos
<b>Ensiapu</b>	Järvi-Pohjanmaan kiirevastaanotto, kiirevastaanotto löytyy yksikön kanssa samasta rakennuksesta. Kiirevastaanoton kiinniollessa Seinäjoen sote-keskuksen päivystys hoitaa kireellistä hoitoa vaativat asiat kuten yöaikaan.
<b>Terveystarkastus</b>	Ttbotnia työterveyshuolto
<b>Edunvalvonta</b>	Alajärven kaupunki

Taulukko 2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Palo-, pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat pidetään ajan tasalla. Ne tarkistetaan vuosittain palo- ja pelastusviranomaisten toimesta. Palo- ja pelastusviranomaiset pitävät koulutuksia henkilökunnalle vuosittain. Yksikössä toimii neljä turvallisuusvastaavaa, jotka kouluttavat itseään HVA:n turvallisuuskoulutuksissa. Turvallisuusvastaavat: Marita Nelimarkka, Hanna Paavola, Susanna Perälä, Pasi Hattukangas.

Kultakämmissä on ammattitaitoinen koulutettu henkilökunta paikalla 24 h/ vrk.

Kultakämmissä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä sekä sprinklerilaitteisto. Talonmiehet varmistavat toimivuuden kuukausittain sekä lainmukaiset vuosihuollot tehdään vuosittain. Numerokodeilla ja sähkölukoilla toimivat ovet kytkeytyvät pois lukosta automaattisesti palohälytyksen yhteydessä.

Asukkailla on jokaisella hoitajakutsu ranneke, josta saavat hoitajan paikalle. Ranneke valvoo myös kulkua, jolloin se ilmoittaa, kun asukas on ulko-ovella. Hoitajakutsut testataan turvallisuusvastaavien toimesta 2xkk ja niissä ilmenevistä ongelmista lähiesihenkilö on yhteydessä palveluntuottajaan Lohde Trust Oy:hin. Laitteiden vika – ja huoltopalveluun saadaan yhteys 24/7, puhelinnumerot löytyvät pienkotien toimistoista.

## **Henkilöstö**

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

**Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Henkilöstöllä on lain 272/2005 (sosiaalihuolto) ja/tai 559/1994 (terveydenhuolto) mukainen kelpoisuus eli lain mukainen koulutus. Henkilökunnan kelpoisuus tarkistetaan Valviran rekisteristä. Yksikössämme on vakituisissa toimissa 4 sairaanhoitajaa, 22 lähihoitajaa sekä 5 lähihoitajaa varahenkilöinä.

**Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Poissaolevan työntekijän tilalle pyritään ottamaan pätevä sijainen, alan opiskelija tai pitkän hoivakokemuksen omaava työntekijä. Sijaisten käytössä mietitään tarkkaan tarve, henkilöstömitoituksen pohjalta.

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnittelemalla lomat yhtäjaksoisiksi eri työntekijöiden kesken ja käyttämällä varahenkilöjärjestelmää sujuvasti. Kesälomat sijoitetaan toukokuulta syyskuulle. Sijaisten hankintaan käytetään ensisijaisesti Tempore vuokratyöfirmää josta 1–42 vuorokauden mittaiset sijaisuudet hankitaan. Tätä pidemmät sijaisuudet hankitaan yhteistyössä HVA:n rekrytoinnin kanssa.

**Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?**

Lähiesihenkilön työaika on kokonaan hallinnollista, jolloin riittää aikaa tehtävien hoitamiseen. Lähiesihenkilön poissa ollessa, hänen sijaiselleen järjestetään työaika täysin hallinnolliseksi.

Sairaanhoitaja/tiimivastaaville järjestetään säännöllisesti toimistopäiviä, asukkaiden asioiden hoitoa varten tai tiimivastaavan töitä varten.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Lähiesimies ja palveluyksikköjohtaja päivittävät henkilöstösuunnitelmaa säännöllisesti. Kunta-rekryyn, on tehtävä täyttölupahakemus vakituisten paikkojen ja pitkien sijaisuuksien täyttämiseen, palveluyksikköjohtaja hyväksyy tarpeen. Vakituisten toimien osalta palveluyksikköjohtaja tekee työsopimukset ja viranhaltijapäätökset valinnoista. Lähiesihenkilö voi täyttöluvan saatuaan yli 6 kk:n sijaisuuteen tehdä työsopimuksen 1 vuoteen asti. Kartoitetaan, onko alueella tarvetta tai toiveita työnkiertoon. Muussa tapauksessa avoimista työpaikoista ilmoitetaan julkisesti. Kelpoisuus varmistetaan tutkinto- ja työtodistuksilla sekä Valviran sivuilta rekisteröintinumero katsomalla.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytoinneissa huomioidaan pätevyys katsomalla Valviran julki Terhikistä. Työterveystarkastus tulee suorittaa, ennen viran/toimen vastaanottamista. Huumausainetestin tulos on pyydetty 1.1.2023 alkaen. Rikosrekisteriote pyydetään uusilta työntekijöiltä 1.1.2024 alkaen.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?**

Lähiesihenkilö perehdyttää uuden tai kauan poissa olleen työntekijän yleisistä asioista. Kotien työtehtäviin uuden työntekijän perehdyttää sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Perehdyttäjä ja perehtyjä varmentavat perehdytyksen allekirjoituksellaan ”CHECK IN-listaan”. Perehdytyksessä käydään läpi myös paloturvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma. Perehdytysmateriaali päivitetään vuosittain, muuttuneiden tilanteiden osalta. Päivityksestä huolehtii lähiesihenkilö ja koko henkilöstö.

Työpaikan pöytäkoneiden avaussivuilla on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Intra-sivusto, missä on laajasti yleisiä hyvinvointialueen toimintaohjeistuksia, perehdytysasioita ja ajankohtaisia asioita. HVA intrasta löytyy myös moodle, josta löytyy koulutusmateriaalia sekä yleinen organisaation perehdytysmateriaali.

Tiimeissä on määritelty vastuuhenkilöt eri osa-alueille, esim. LifeCare- tietojärjestelmään. Aluksi työntekijä tutustuu ja allekirjoittaa tietosuojaan ja asiakastietojen oikeaan käsittelyyn liittyvät lomakkeet lähiesihenkilön kanssa, jonka jälkeen hän saa tunnukset LifeCare-tietojärjestelmän käyttöön. Tunnukset lähiesihenkilö pyytää IT-helistä, josta samalla hankitaan myös Windows tunnus koneelle.

Asukastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapito ovat asetusten ja lain mukaista. Yksikössä on kirjalliset ohjeet asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta.

Yksikössä on käytössä LifeCare-potilastietojärjestelmä, jonka käyttöön hoitohenkilökunnalla on olemassa kirjallisia sekä sähköisessä muodossa olevia ohjeita. Yksikössä tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset.

### **Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?**

Henkilökunnan koulutukset toteutetaan Kultakämmenen koulutussuunnitelman mukaisesti. Osa koulutuksista järjestetään yhteistyönä työsuojelupäällikön kanssa (lakisääteiset turvallisuus, EA). Useat koulutukset ovat videovälitteisiä. Koulutuksia järjestetään HVA:n toimesta monille eri aihe-alueille, osa on pakollisia ja osa vapaaehtoista. Koulutuksiin pääsevät jakavat tietoa ja materiaalia muille työntekijöille mm. työpaikkakokouksissa.

## Toimitilat



### Tilojen käytön periaatteet

Kultakämmenessä on yhteensä 40 asukaspaikkaa, joista 36 on yhden hengen huoneita ja 2 on perhehuonetta, joissa voi asua aviopari tai esim. sisarukset suostumuksellaan. Huoneissa on olemassa peruskalustus, mutta halutessaan asukas voi tuoda myös omia kalusteitaan. Omia verhoja, päiväpeitteitä, tauluja, kuvia yms. toivotaan tuotavan, mutta mattoja ei suositella, mikäli ne ovat vaaraksi asukkaan turvallisuudelle. Tilat ovat esteettömät ja turvalliset.

Yhteisinä tiloina joka kodissa on asukkaille yhteinen ruokatila, joka on samalla oleskelutila. Kotien käytävien päistä löytyy myös viihtyisät oleskelutilat televisioineen. Sisääntuloaulassa on juhlasali, jossa on koko talon isommat tilaisuudet. Tila on myös päivätoiminnan ja koulutus- ja tiedotustilaisuuksikäytössä. Asukkaat saavat käyttää vapaasti yhteisiä tiloja.

Periaatteessa läheinen voi halutessaan tilapäisesti yöpyä asukkaan 1 hengen huoneessa. Vierailukojoja ei ole erikseen määritelty, mutta ulko-ovet lukitaan klo 19. Kesäisin ovat sisäpiha ja kotien väliset väliköt katoksineen suosittuja ulkoilualueita.



## Teknologiset ratkaisut

### **Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Kullakin asukkaalla on turvapuhelimen hälytinranneke ranteessaan, josta painamalla hälytys menee hoitajan puhelimeen. Myös huoneen seinässä olevasta hälyttimen vihreästä painikkeesta saa avunpyynnön liikkeelle. Katkaisu punaisesta painikkeesta. Hoitajakutsujärjestelmä testataan 2xkk turvallisuusvastaavien toimesta.

Pääulko-ovissa on sähkölukot ja numerokoodilla toimiva lukitus.

Mikäli havaitaan ongelmaa asukkaiden hälytinlaitteiden toimivuudessa, ajankohdasta ja asiasta riippuen henkilökunta ottaa yhteyttä turvallisuusvastaaviin tai lähiesiesihenkilöön. Muissa 9solutions/Loihde Trust vikanumeroon.

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

Hoitajakutsut tarkistetaan 2 viikon välein, turvallisuusvastaavien toimesta. Hälytykset tulevat neljään puhelimeen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Eveliina Nurmi 040 769 7703 [eveliina.nurmi@hyvaep.fi](mailto:eveliina.nurmi@hyvaep.fi)

Hanna Paavola 040 352 1556 [hanna.paavola@hyvaep.fi](mailto:hanna.paavola@hyvaep.fi)

Marita Nelimarkka 040 352 1139 [marita.nelimarkka@hyvaep.fi](mailto:marita.nelimarkka@hyvaep.fi)

## Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeet

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

Esihenkilö tekee kerran vuodessa talousarvioon hankinta tarpeet, kysellen hoitajilta mahdollisista tarpeista. Talonmies huolehtii asukkaiden apuvälineiden huolloista ja korjauksista. Asukkaan henkilökohtaiset erityisvaatimuksin varustetut apuvälineet on mahdollista saada apuvälinekeskuksesta. Henkilökunta ottaa yhteyttä talonmieheen havaitessaan tai asukkaan tai läheisensä ilmoittaessa apuvälineen toimintahäiriöstä. Talonmies vastaa apu- ja työvälineiden säännöllisestä huollosta.

Verensokeri- ja CRP- mittareiden ym. perusmittareiden kalibroinnista vastaa hoitohenkilökunta, kalibrointiajankohdat on merkitty kalenteriin. Uusien terveydenhuollon laitteiden kouluttamisessa auttaa HVA:n Järvi-Pohjanmaan sote-keskuksen, Alajärven toimipisteen laboratorio.

Kuulokojeiden yhdyshenkilö HVA:n Järvi-Pohjanmaan sote-keskuksen Alajärven toimipisteen hoitajien vastaanotto, p.06 2412 7700.

Silmälasien hankinta yksityiset silmälasiasemat.

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

Terveydenhuollon lääkinnällisistä laitteista tehdään vaarailmoitus Fimealle sekä laitteen valmistajalle/valtuutetulle edustajalle/maahantuojalle/jakelijalle. Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite, ja sen edellytykset on kuvattu määräyksessä 1/2023, "Lääkinnällisten laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus".

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitajat:

Anna-Leena Lehtimäki, 040 352 1556, anna-leena.lehtimaki@hyvaep.fi

Jaana Siirilä 040 660 1833, jaana.siirila@hyvaep.fi

Eija Kujala 040 352 1139, eija.kujala@hyvaep.fi

Eini Korhonen 040 352 1131, eini.korhonen@hyvaep.fi

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

#### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Lähiesimies huolehtii, että uusi työntekijä tutustuu ja allekirjoittaa tietosuojan ja asiakastietojen oikeaan käsittelyyn liittyvät lomakkeet, jonka jälkeen hän saa tunnukset LifeCare- tietojärjestelmän käyttöä varten. Kukin työntekijä vastaa allekirjoituksellaan ohjeiden noudattamisesta. LifeCare-tietojärjestelmään on jokaisella omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja kaikkiin merkintöihin tulee käyttäjätunnus ja ohjelman käytöstä jää aina merkintä lokiin. Vuodesta 2020 lähtien jokaisen Valviran Suosikki tai Terhikki -rekisteriin rekisteröidyn hoitajan on hankittava/ päivitettävä ns. varmennekortti. Se helpottaa kirjautumista LifeCareen ja parantaa myös tietosuojaa.

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

Joka vuorossa kirjataan jokaisesta asukkaasta, kirjaaminen tehdään vuoron aikana. Opiskelijoiden tunnukset vaativat, ohjaajalta tarkistukset. Kirjaamiskäytännöt ovat osa perehdytystä. Jokainen huolehtii, että tunnuksensa toimivat ja osaavat tarvittaessa ottaa yhteyttä it-tukeen tai esihenkilöön ongelmatilanteissa.

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

Työntekijät/opiskelijat ja työkokeilijat allekirjoittavat organisaation tietosuoja- ja salassapito lomakkeen. Jonka yksikön esihenkilö käy heidän kanssaan läpi.

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

Henkilöstö käy tekemässä viiden vuoden välein tietoturvakoulutuksen oppiportissa, josta tulostetaan todistus esihenkilölle arkistointia varten.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kempas, 050 474 2672, mari.kempas@hyvaep.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x      Ei

## 9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Pienkotien yhdistyminen, Asukaslähtöisyys ja viestintä

TAVOITE	KEINOT	ARVIOINTI Seuraavan päivytyksen yhteydessä
<b>PIENKOTIEN YHDISTYMINEN</b> -YHTEISTYÖN TEKEMINEN - KÄYTÄVIEN VÄLILLÄ YHTEISET TAUOT -NELJÄSTÄ PIENKODISTA KAHDEKSI PIENKODIKSI.	KEHITTÄMISILTAPÄIVÄT  YHTEISET PELISÄÄNNÖT  YKSILÖVASTUISEN HOITOTYÖN KEHITTÄMINEN	KESKUSTELLAAN AIHEISTA YKSIKÖPALAVERISSA JA KUVATAAN ASIAT SEURAAVAN OMAVALVONTASUUNNITELMAN YHTEYDESSÄ
<b>ASUKASLÄHTÖISYYS</b> -PARANTAA TOIMINTAA ENTISESTÄÄN - OLLAAN ASUKKAIDEN KOTONA -SÄÄNNÖLLISET ASUKASPALAVERIT	ASUKKAAN OMAN RYTMIN KUNNIOITTAMINEN.  ASUKKAAN TOIMINTAKYVYN VOIMAVAROJEN HUOMIOIMINEN PÄIVITTÄIN.  ASUKKAIDEN OMIEN MIELIPITEIDEN KUUNTELEMINEN HEIDÄN ARKEENSA LIITTYVISSÄ ASIOISSA.	KESKUSTELLAAN PALAVEREISSA, MITEN ON EDETTY.  KUVATAAN TOIMINNAN KEHTITYSTÄ SEURAAVAN OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYKSEEN.

## VIESTINTÄ

- VIESTINTÄ TAPA JOKA TAVOITTAISI MAHDOLLISIMMAN MONEN TYÖNTEKIJÄN.
- AJANTASAISET VIESTINNÄN KEINOT
- VANHOJEN OHJEIDEN/TIEDOTTEIDEN HÄVITTÄMINEN

HENKILÖSTÖN SÄHKÖPOSTIN LUKEMISEEN PANOSTAMINEN.

VASTUUN KANTO TIEDOTTEISTA. PÄIVÄMÄÄRÄT TIEDOTTEISIIN.

ASUKKAIISIIN LIITTYVÄT TIEDOTTEET LIFECAREEN VIESTINÄ TAI RAPORTEILLA.

PYRITÄÄN VÄLTÄMÄÄN PAPERI VIESTINTÄÄ.

TEHTY KEHITTÄMISSUUNNITELMAA ASIASTA, JOTA KÄYDÄÄN LÄPI KEVÄÄN AIKANA PALAVEREISSA.

KUVATAAN VIESTINNÄN KEINOT OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURAAVAN PÄIVITYKSEN YHTEYDESSÄ.