

Omavalvontasuunnitelma

NORLANDIA CARE TUUSULA OY

Laatija: Emmi Kopra
Päivämäärä: 16.5.2025

Hyväksyjä: Mira Ruusunen



Sisällys

Lukijalle.....	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys	8
2. Omaohjelmasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	9
3. Palveluyksikön omaohjelmavastuun toteuttaminen ja menettelytavat	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	14
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	22
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	24
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	28
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	31
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	32
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	32
5. Omaohjelmavastuun seuranta ja raportointi.....	33
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	33
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	33

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Tämä ohjeistus antaa suuntaviivat suunnitelman sisällölle ja varmistaa, että se kattaa kaikki lakisääteiset vaatimukset. Norlandia Care Tuusula Oy suunnitelma on laadittu näiden määräysten pohjalta ja mukautettu vastaamaan yksikön toiminnan erityispiirteitä ja tarpeita.

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu palvelun laadunhallinnassa. Se on laadittu käytännönläheisesti, ja sen sisältö on muokattu vastaamaan Norlandia Care Tuusula Oy hoivapalvelujen laajuutta ja luonnetta. Suunnitelmassa on huomioitu Valviran määräysten mukaiset vaatimukset ja sen laadintaan on hyödynnetty laaja-alaista asiantuntijatietoa.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön jatkuva ja dynaaminen työkalu, jota arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Tämä takaa, että suunnitelma vastaa sekä lainsäädännön vaatimuksia että asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeita. Norlandia Care Tuusula Oy sitoutuu toimimaan vastuullisesti ja läpinäkyvästi, jotta asiakkaille voidaan tarjota turvallista, laadukasta ja hyvää hoitoa.

Lähteet ja ohjaavat asiakirjat:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.
- Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontaviraston määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä (2024).
- Sosiaali- ja terveystieteenministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026.

Tämä dokumentti on suunniteltu vastaamaan Norlandia Care Tuusula Oy erityistarpeisiin, ja se on laadittu henkilöstön, asiakkaiden ja yhteistyökumppanien tueksi.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Norlandia Care Tuusula Oy
- Y-tunnus 3096712-4 ja OID-tunnus 1.2.246.10.30967 124.10.2
- Isokarhunkierto 2-4A, 04300 Tuusula

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Norlandia Isokarhu Hoivakoti ja Palvelutalo
- Isokarhunkierto 2-4A 04300 Tuusula
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi: Emmi Kopra p. 050 452 0527 emmi.kopra@norlandia.com

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Norlandia Caren Tuusula Oy palvelukorttelissa Norlandia Isokarhussa tuotetaan ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä palveluasumista sekä kotihoitoa ikäihmisille. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on 25 paikkaa, 25 asukkaalle. Ympärivuorokautisessa asumisessa asiakas saa hoivaa ja huolenpitoa kaikkina vuorokaudenaikoina, eli 24/7. Se on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät enää selviydy kotona tai kevyemmän tuen asumisratkaisuisissa. Yhteisöllisessä palveluasumisessa on 16 paikkaa, 20 asukkaalle. Yhteisöllinen asuminen tarkoittaa asumismuotoa, jossa asukkaat elävät omissa asunnoissaan vuokralla ja saavat kotihoidon palveluna päivittäisen avuntarpeen mukaisen hoitajan tuen ja avun, mutta heillä on mahdollisuus osallistua yhteiseen toimintaan ja käyttää yhteisiä tiloja. Hoitaja on läsnä klo 7–21. Palveluasuntoihin voivat hakeutua myös itsemaksavat asiakkaat.

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 29.2.2024

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympärivuorokautinen asuminen ja yhteisöllinen asuminen

Palveluala, joka on rekisteröity: Vanhusten palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen, sosiaalihuollon tukipalvelut

Toiminta-ajatus: Norlandia Isokarhun toiminta-ajatuksena on tarjota ikäihmisille laadukasta, ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumista sekä kotihoidon palveluita, joissa turvallisuus, aktiivisuus ja asukkaiden elämänlaatu ovat keskiössä. Norlandia Isokarhun ikäihmiset tulevat saamaan yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityä hoivaa ja tukea yhteisöllisessä ympäristössä, jossa korostuu yhdessä tekeminen, osallisuus ja sukupolvien välinen vuorovaikutus. Yhteiset aktiviteetit ja yhteisön tuki mahdollistavat merkityksellisen, turvallisen ja osallistavan arjen, jossa jokainen voi tuntea itsensä arvostetuksi ja osaksi yhteisöä.

Norlandia Isokarhun toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat:

Visio: *”Energisin, osaavin ja aktiivisin ikäihmisten palveluasumisen yksikkö.”*

Missio: *”Turvallinen arki, onnellinen sydän.”*

Arvot: *”Osaaminen, tavoitteellisuus, kunnioitus ja aktiivisuus”*

Competent (osaaminen)

Ambitious (tavoitteellisuus)

Respectful (kunnioitus)

Energetic (aktiivisuus)



Toimimme Norlandia Yhdessä konseptin toimintaperiaatteiden mukaisesti. Tavoitteenamme on aktiivinen, energinen, yhteisöllinen ja terveellinen elämä. Lyhyen ja pidemmän aikavälin tavoitteemme on avattu myöhemmänä tarkemmin. Toiminnan käynnistyttyä haluamme tehdä toiminnastamme läpinäkyvää ja kehittää toimintaamme jatkuvasti, sillä laadukas toiminta on keskiössä Norlandia Yhdessä konseptissa.

Norlandia Isokarhun henkilökunta on otettu alusta alkaen mukaan luomaan käytössä olevia toimintatapoja ja -ohjeistuksia, jotka ovat osa laatukäsikirjaamme. Norlandia Isokarhun toiminta on yhteisöllistä ja myös asukkaat pääsevät vaikuttamaan toimintaamme. Norlandia Isokarhussa jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, jonka tehtävänä on huolehtia kokonaisvaltaisesti asiakkaan asioista ja asumisesta.

Omahoitaja pyrkii tutustumaan mahdollisuuksien mukaan asukkaaseen jo ennen muuttoa ja auttaa muuttoon liittyvissä asioissa. Hoitosuunnitelman eli palvelujen toteuttamisen suunnitelman tekeminen asiakkaan kanssa on myös omahoitajan tehtävänä. Teemme yhteistyötä asukkaiden omaisten kanssa, asukkaiden toiveiden mukaisesti. Omahoitaja huolehtii säännöllisestä yhteydenpidosta ja jokainen vuorossa oleva työntekijä on osa päivittäistä yhteydenpitoa.

Hoitoneuvottelut tapahtuvat pääsääntöisesti palvelujen toteuttamisen suunnitelman päivittämisen yhteydessä. Omahoitaja kokoaa hoitoneuvotteluun osallistuvat henkilöt.

Haluamme olla osa laajempaa, Keski-Uudenmaan yhteisöä ja teemme aktiivista yhteistyötä hyvinvointialueiden ja oppilaitosten kanssa. Yhteistyötä suunnitellaan myös seurakunnan, paikallisyhdistysten ja järjestöjen kanssa.

Osa toimintaamme on myös teknologian hyödyntäminen. Käytössä on Vivago kutsu- ja turvajärjestelmä. Ilmoitukset järjestelmästä tulee hoitohenkilökunnan puhelimiin. Osassa asiakashuoneista on käytössä lisäksi pilotointina MariCaren Elmo-turvajärjestelmä, joka seuraa asukkaan liikettä reaaliaikaisesti ja tekee tarvittaessa hälytyksen automaattisesti hoitajan puhelimen Elsi-sovellukseen. Tämän lisäksi meillä on käytössä mm. Kardemummon Hilda-suoratoistopalvelu ja Clevertouch-älynäyttö, jotka mahdollistavat mm. lasten ja ikäihmisten yhteiset pelihetket, videopuhelut talon ulkopuolelle sekä yksilölliset harjoitukset ikäihmisille.

Haemme aktiivisesti myös uusia yhteistyökumppaneita ja haluamme olla osa uusien toimintatapojen sekä toimintamallien pilotointia. Kinestetiikka on yksi valikoitunut hoitotyön toimintamalli ja haluamme olla osa myös sen kehittämistä ikäihmisten asumisessa. Haluamme osoittaa, että ikäihmisten asumisen yhteisöllisesti, aktiivisesti ja energisesti on osa tulevaisuuden hoivaa.

Konseptimme, jossa päiväkotia ja ikäihmisten asuminen yhdistetään samassa rakennuskokonaisuudessa, luo yhteyden sukupolvien välille. Tarjoamme elinympäristön, jossa lapset ja ikäihmiset tapaavat ja oppivat toisiltaan.

Lapset rikastuttavat ikäihmisten arkea ja tuovat elämään iloa, leikkiä ja vahvistavat elämän tarkoitusta. Ikäihmiset tuovat ympäristöön turvallisuutta ja elämäkokemusta, perinnetietoa- ja taitoa, kiireettömyyttä, lasten itsetuntoa vahvistavaa vuorovaikutusta ja huomiota sekä vahvistavat erilaisuuden hyväksymistä.

Toimintaperiaattemme



MOTORISTEN TAITOJEN KEHITTÄMINEN JA KUNNON YLLÄPITÄMINEN

Ulko- ja sisätilat varusteineen sopivat sekä ikäihmisille että lapsille. Ikäihmiset ja lapset osallistuvat päivän aktiviteetteihin yhdessä.

YHTEISÖLLISYYS, KODIKKUUS, PERHESUHTEET

"Koko perhe saman katon alla."

Tiivis yhteys sukulaisiin ja muuhun yhteisöön.
Tehokas viestintä läheisten kanssa.



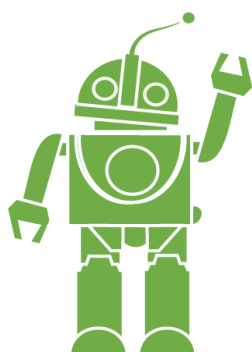
UUODENAJAT, SÄÄILMIÖT, ULKOILU SÄÄLLÄ KUIN SÄÄLLÄ

Ikäihmisten ja lasten toiminnan teemat mukailevat vuodenaikojen vaihteluita.

Varmistetaan riittävä ulkoilu myös ikäihmisille.

AISTIT

Sisätiloissa käytössämme on eri aisteja aktivoivia ja interaktiivisuuteen kannustavia tiloja molemmille sukupolville.



TEKNOLOGIA JA INNOVAATIO

Myönteinen suhtautuminen uusiin teknologiaratkaisuihin.

Sovellukset tukemassa luontaista luovuutta ja uteliaisuutta.

Teknologinen sovellus, jolla ikäihmiset ja lapset voivat mm. pelata yhdessä

KULTTUURIEN YMMÄRTÄMINEN

Perinteinen suomalainen kulttuuri ja muut kulttuurit.

Ikäihmisten muistot menneisyydestä luovat lapsille ymmärrystä vanhoista ajoista ja perinteistä.



LOGIIKKA, MATEMATIIKKA, AIVOJEN AKTIIVISUUS

Aivojumppa on tärkeää sekä ikäihmisille että lapsille.

Molemmat voivat pelailla yhdessä esimerkiksi muistipeliseinän avulla.

TAIDE, KULTTUURI, MUSIIKKI

Ikäihmiset ja lapset soittavat ja kuuntelevat musiikkia yhdessä.

Yhteiset taiteilut ovat molemmille mieluista toimintaa.



KIRJALLISUUS

Lasten runot ja tarinat ovat erittäin kiinnostavia ikäihmisten mielestä.

Tarinat historiasta ja perinteiset suomalaiset sadut kiehtovat molempia.

RUOKA

Korkealaatuista oman kokin laittamaa ruokaa ikäihmisille ja lapsille.

Oma hyötypuutarha

Ikäihmiset ja lapset laittavat ruokaa ja leipovat yhdessä luoden ja herättäen henkiin ruokamuistoja.



Osa Norlandia Isokarhun palveluista hankitaan ostopalveluina.

Ostopalvelujen tuottajat:

Vantaan energia, Fortum: kaukolämpö, sähkö

Tuusulan Vesi: vesi

Kotikatu: kiinteistö- ja ulkoaluehuolto (2.6. alkaen Man In Van)

Lyreco: hygieniä-, ensiapu-, hoito-, toimisto- ja yms. tarvikkeet ja kuljetus

Keravan Keskusapteekki: lääkkeiden koneellinen annosjakelu

Comforta: liinavaatteet ja niiden pesu

Medanta: työvaatteet

Lindström: vaihtomatot

Rantalainen: Kirjanpito ja palkanlaskenta, palkkahallinto

Myneva Hilka: Asiakastietojärjestelmä, Omaisviestintä,

Vivago: Turva- ja kutsujärjestelmä

MariCare: turvajärjestelmä

RAIsoft: RAI toimintakyvynarvointimenetelmä,

DNA: Puhelin- ja internet,

Are: Paloilmoittimen huolto,

Granlund Manager: Kiinteistön sähköinen huoltokirja

Presto: Sähköinen turvallisuussuunnitelma

Pap Group Oy: Palolaitteiston huolto

Feelia: ateriapalvelu

Verdis: Jätehuolto

Avoki: It tuki

Norlandia Isokarhu varmistaa, että myös ostopalvelut täyttävät laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan myös alihankkijoiden palveluiden osalta havainnoistaan laatujärjestelmään, ja vastuuhenkilöt käsittelevät tehdyt ilmoitukset. Ostopalvelujen tuottajilta odotetaan yhtä laadukasta palvelua, kuin omana toimintana tuotettavilta palveluilta. Suurimman osan ostopalvelutuottajien kanssa käydään säännöllisiä palavereja toiminnan kehittämiseksi, ja niissä käsitellään myös palveluiden laatua.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 16.5.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut yksikön johtajan lisäksi henkilöstövalmentaja Darja Krainova ja vastaava sairaanhoitaja Satu Huju sekä tiimivetoajat Katriina Mäkinen, Miranda Ruusurinne, Wilma Hara ja Kirsi Hartikainen. Muu henkilökunta on osallistettu suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen kyselylomakkein ja keskusteluihin.

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä osa perehdyttämistä ja toimii ikään kuin toiminnan käsikirjana. Myös asukkaat ja omaiset on otettu mukaan omavalvonnan päivittämiseen kyselyiden ja palautteen avulla.

Valvontalain 10 §:n pykälässä on määritelty palvelun laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Norlandia Care Tuusula Oy yksikön johtaja Emmi Kopra emmi.kopra@norlandia.com p. 050 452 0527. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Norlandia Hoiva liiketoimintajohtaja Mira Ruusunen.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asukkaat, omaiset/läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Norlandia Isokarhun omavalvontasuunnitelma on esillä sekä hoivakodin että palvelutalon Tervetuloa Isokarhuun -kansiossa sekä verkkosivuilla. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden luettavissa yksikön perehdytyskansiossa ja se on tallennettu myös yksikön omaan Teams -kansioon.

Norlandia Isokarhun omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena päivittämällä suunnitelma vähintään vuosittain. Jos palveluyksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tehdään päivitykset viipymättä omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä. Muutokset viedään henkilöstön tietoon mahdollisimman reaaliajassa ja osa tätä, on omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja sen lukemiseen velvoittaminen. Suunnitelman lukeminen varmistetaan lukukuittauksin. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on tärkeä osa Norlandia Hoivan vuosikelloa.

Norlandia Isokarhun omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään yksikön Teams -alustalla (yksikön johtaja siirtää, kun julkaisee päivitetyn version).

Jokaiselle yksikön muulle laadittavalle suunnitelmalle on nimetty oma vastuhenkilö. Vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa, että suunnitelma on ajan tasalla ja vastaa yksikön toimintaa. Suunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään 2 kertaa vuodessa ja lisäksi aina tarvittaessa, esimerkiksi jos lainsäädäntö tai toiminta muuttuu. Tiettyjä suunnitelmia, kuten tietosuojaan liittyviä asiakirjoja, päivitetään useammin. Esimerkiksi tietosuojasuunnitelma päivitetään 2 kertaa vuodessa.

Jokaisella työntekijällä on oma vastuualueensa, johon liittyviä suunnitelmia hän seuraa ja noudattaa. Päivitykset kirjataan, ja henkilöstö perehdytetään kaikkiin muutoksiin. Kaikki suunnitelmat on tallennettu yksikön yhteiseen Teams-ympäristöön, josta ne ovat helposti henkilöstön saatavilla. Tietosuojaan ja arkistointiin liittyvät suunnitelmat löytyvät erikseen Yhdessä-tiimin Teamsin tietosuoja- ja tietoturvakanaavalta.

Yksikössä laadittavat ja ylläpidettävät suunnitelmat

- **Saattohoitosuunnitelma**
 - Ohjeet toimintaan äkillisen kuoleman tilanteessa
- **Toimintasuunnitelma**
 - Toiminnan vuosittainen suunnitelma ja tavoitteet

- **Asiakasturvallisuussuunnitelma**
 - Muistisairaiden asiakkaiden erityistarpeet
 - Kaatumisten ehkäisy
 - Asiakkaan kaltoinkohtelun ehkäisy ja siihen puuttuminen
 - Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja tarvittaessa käytettävät suoja- ja rajoitustoimet
 - Liikkumisvapauden rajoittamisen ohjeistus
- **Pelastussuunnitelma (Presto)**
 - Toimintaohjeet hätä- ja onnettomuustilanteissa
- **Valmiussuunnitelma**
 - Ohjeet poikkeusoloihin ja kriisitilanteisiin
- **Siivous- ja vaatehuollon suunnitelma**
 - Puhtaanapidon ja pyykkihuollon käytännöt
- **Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma**
 - Keittiön hygieniakäytännöt ja valvonta
- **Laitteiden kunnossapitosuunnitelma**
 - Hoitovälineiden ja muun kaluston huolto
- **Hygieniasuunnitelma ja -ohjeet**
 - Henkilöstön ja ympäristön hygieniakäytännöt
- **Asiakkaan käteisvarojen ja omaisuuden hallintasuunnitelma**
 - Käytännöt asiakkaiden rahojen ja arvo-omaisuuden säilyttämisestä
- **Arkistonmuodostussuunnitelma**
 - Löytyy Yhdessä-tiimin Teamsin tietosuoja- ja tietoturvakanaalta
 - Määrittelee, miten asiakirjat luodaan, säilytetään ja arkistoidaan
- **Tietojenkäsittelyn ja tietosuojan suunnitelma**
 - Päivitetään 2 kertaa vuodessa
 - Löytyy Yhdessä-tiimin Teamsin tietosuoja- ja tietoturvakanaalta
 - Sisältää:
 - Ohjeet asiakastietojen kirjaamisesta
 - Asiakastietojärjestelmän käyttöohjeet

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaaksi Norlandia Isokarhuun pääsee ensisijaisesti hyvinvointialueiden kautta, jossa sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen tekee palvelutarpeen arvioinnin selvittääkseen, tarvitseeko henkilö ympärivuorokautista hoivaa tai yhteisöllistä asumista. Mikäli tarve todetaan, hyvinvointialue voi myöntää palvelusetelin, jolla asiakas voi itse valita palveluntuottajan, tai ostaa palvelun suoraan Norlandialta ostopalvelusopimuksella.

Vaihtoehtoisesti asiakas voi hakeutua Norlandia Isokarhuun myös omakustanteisesti, jolloin hän maksaa itse asumisesta ja hoivasta. Asiakassuhteen alussa asiakkaan kanssa käydään läpi palvelu- ja vuokrasopimukset, joihin vaaditaan joko asiakkaan tai hänen edustajansa allekirjoitus. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamisen suunnitelma, joka laaditaan asiakkaan ja mahdollisesti omaisten/läheisten kanssa yhdessä omahoitajan toimesta.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelutarpeen arvioinnin viivästyminen Hoitopaikkojen rajallinen saatavuus Puutteellinen tiedonkulku hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
Ennakoimattomat vaaratilanteet (esim. tapaturmat, palot, tartunnat) Lainsäädännön tai ohjeistusten noudattamatta jääminen	Todennäköisyys matala Vaikutus suuri	Riskikartoitus vuosittain
Lääkevirheiden mahdollisuus (väärä lääke, annos, ajankohta) Lääkkeiden yhteisvaikutukset Henkilöstön puutteellinen lääkeosaaminen Lääkkeiden säilytykseen ja jakeluun liittyvät vaarat	Todennäköisyys korkea Vaikutus erittäin suuri	Lääkehoitosuunnitelma
Työtapaturmat ja työperäiset sairaudet Fyysinen ja psyykinen kuormitus Työympäristön ergonomiaongelmat Työhyvinvoinnin ja työkyvyn heikkeneminen	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Työsuojelun toimintaohjelma
Epäinhimillinen tai epäeettinen hoito elämän loppuvaiheessa Omaisten kohtaamisen epäonnistuminen Kulttuuristen ja uskonnollisten tarpeiden huomioimatta jättäminen Dokumentoinnin ja jälkitoimien epäselvyydet	Todennäköisyys melko harvinainen Vaikutus suuri	Saattohoitosuunnitelma ja ohjeistus kuoleman kohdatessa
Muistisairaana asukkaan turvallisuuden erityispiirteet Katumisen ennakointi ja ehkäistävyys	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Henkilöstön kouluttaminen

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö on Norlandia Isokarhussa keskeinen osa asiakastyötä, erityisesti silloin, kun ikääntynyt asiakas tarvitsee samanaikaisesti useita palveluita. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja sovitaan yhteydenottoista sekä yhteistyökäytännöistä, jolloin varmistetaan, että kaikki toimijat voivat osallistua asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnitteluun. Yhteydenpitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään, mikä tukee tiedonkulun sujuvuutta.

Lääkäripalvelut järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaan hyvinvointialueen kautta, ja tilanteen muuttuessa voidaan tarvittaessa järjestää jatkohoito erikoissairaanhoidossa. Akuutti hoito voidaan järjestää Kotisairaalan turvin Isokarhussa, jolloin

asukkaan ei tarvitse lähteä päivystykseen jonottamaan vuoroaan, vaan arvion ja hoitosuunnitelman tekee oma hoivan lääkäri.

Palveluohjaukseen otetaan yhteyttä palvelutarpeen arviointia varten, jos asukkaan vointi sitä edellyttää. Asiakkaiden apteekkiasioista vastaa Keravan Keskusapteekki ja apuvälineiden osalta yhteistyötä tehdään hyvinvointialueiden apuvälinelainaamojen kanssa. Apuvälineiden huoltoasioista vastaa apuvälinelainaamon laitteiden osalta apuvälinelainaamo ja hoitokotiin hankittujen laitteiden osalta Berner.

Norlandia Isokarhussa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Keusoten kilpailuttama Mehiläisen lääkäripalvelut, ulkopaikkakuntalaisilta edellyttäen, että asukas on siirtänyt terveyspalvelunsa Keusotelle. Kiireettömissä asioissa omalääkärin tavoittaa lääkärin etäkierrolla tai lähikierrolla. Kiireellisissä asioissa otetaan yhteyttä kilpailutetun Mehiläisen lääkäripalvelun päivystävälle lääkärille. Kiireellisissä, välitöntä hoitoa tarvitsevilla tilanteilla soitetaan 112.

Lääkärinkierroista vastaavat yksikön vastaava sairaanhoitaja tai muut vuorossa olevat sairaanhoitajat. Lääkärinkierto tapahtuu joko paikan päällä tai etänä joko puhelimitse tai viestittämällä potilastietojärjestelmän kautta. Asiakkaiden suun terveydenhuollosta vastaa terveyspalveluista vastaava hyvinvointialueen suun terveydenhuolto. Tällä hetkellä ei ole käytössä liikkuva hammashoitoa kunnan puolesta, mutta osa asukkaista on halunnut käyttää yksityistä liikkuvaa hammashoitoa. Heidän toimestaan asiakkaille tehdään suunhoidon tarkastukset ja tarkastusten perusteella toteutetaan jatkohoito.

Verenpaineen, pulssin ja painon mittauksia toteutetaan säännöllisesti, vähintään kuukausittain ja aina tarpeen vaatiessa tai lääkärin niin ohjeistaessa. Verikokeita otetaan yksikössä koulutuksen saaneen henkilöstön toimesta aina tarvittaessa.

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittu toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. Norlandia Isokarhun henkilökunnalle on laadittu kirjalliset ohjeet lääkäripalveluiden käytöstä. Osana henkilöstön perehdytystä on asiakkaiden terveydenhuollon palvelujen järjestämistä koskevat ohjeistukset.

Asiakkaiden muuttaessa selvitetään heidän toiveensa sekä tarpeensa palveluihin ja ne kirjataan osaksi hoitosuunnitelmaa sekä asiakaskohtaista koostetta. Asiakaskohtaisesta koosteesta jokainen vuorossa oleva työntekijä näkee palvelujen käyttäjien perusteet ja tarpeet. Omahoitajan tehtävänä on koordinoida kiireettömien palveluiden toteutuminen ja niiden toteutumisen seuraaminen. Kiireellisten palvelujen käytöstä huolehtivat aina vuorossa oleva henkilökunta ja kirjaa toimenpiteet asiakastietojärjestelmään, josta saadaan tarvittaessa raporttia myös kiireellisten palveluiden käytöstä.

Hoitotahto ja mahdolliset hoidonrajaukset merkitään Hilkka-asukastietojärjestelmään ja niitä tarkistetaan tarvittaessa oman lääkärin kanssa, vähintäänkin kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä. Asiakkaille laaditaan ennakkoiva hoitosuunnitelma heti hoitosuhteen alettua. Norlandia Isokarhussa on erillinen saattohoitosuunnitelma/ohjeistus, joka sisältää asiakkaan kuoleman varalle laaditut erilliset kirjalliset toimintaohjeet. Hoitosuunnitelman päivittämisen ja arvioinnin yhteydessä käydään läpi kiireettömien palveluiden käyttö. Toimintaperiaattemme mukainen aktiivinen, yhteisöllinen ja laadukas arki on osa terveyden edistämistä. Terveellinen elämäntapa on osa yksikkömme toimintaa ja näkyy kaikessa tekemisessämme. Konkreettisesti asiakkaita motivoidaan ja kannustetaan kuntoiluun, liikkumiseen ja osallistumiseen yhteisiin toimintahetkiin.

Norlandia Isokarhu tekee yhteistyötä myös mm. paikallisten oppilaitosten, järjestöjen ja seurakunnan kanssa, mikä tuo asiakkaiden arkeen lisätukea ja yhteisöllisyyttä. Esimerkiksi oppilaitosyhteistyön kautta opiskelijat osallistuvat ohjatusti virke-toimintaan ja ulkoiluun, mikä tuo lisäresursseja yksikköön ja tarjoaa opiskelijoille käytännön kokemusta vanhustyöstä. Asukkaat arvostavat monipuolista ja erilaista sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Yhteydenpito eri toimijoiden kanssa tapahtuu puhelimitse, salattujen sähköpostien, postin tai asiakastietojärjestelmän kautta, mikä mahdollistaa tietoturvallisen ja sujuvan tiedonkulun. Asiakastietojärjestelmä Hilkkaan kirjataan kaikki yhteistyötahojen havainnot ja toimenpiteet, mikä mahdollistaa saumattoman tiedonkulun myös vuorojen vaihtuessa. Näin monialainen yhteistyö varmistaa, että asiakkaan saama palvelu on kattavaa, turvallista ja hänen tarpeidensa mukaista.

Asiakaspalautteissa on korostunut, että monialainen yhteistyö lisää turvallisuuden tunnetta ja luottamusta palveluihin. Asukkaat kokevat, että heidän tarpeensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja että palvelut ovat hyvin koordinoituja.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Norlandia Isokarhun valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa yksikön johtaja Emmi Kopra, emmi.kopra@norlandia.com, puh. 050 452 0527

Norlandia Isokarhussa asiakasturvallisuuden varmistaminen perustuu tiiviiseen yhteistyöhön turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon omavalvonta kattaa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaiset asiakasturvallisuuden vaatimukset, mutta palo- ja pelastusturvallisuuden sekä asumisterveyden turvallisuuden osalta noudatetaan alan erityislainsäädäntöä ja siihen liittyviä velvoitteita.

Norlandia Isokarhuun on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma Preston toimesta. Lisäksi yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, ja riskien kartoitus tehdään vuosittain. Riskienhallintaa tarkastellaan myös osana vuosittaista omavalvonnan arviointia. Valmiussuunnitelmassa huomioidaan muun muassa sähkökatkokset, vesivahingot, henkilöstövajeet ja tartuntatauti-epidemit.

Yksikössä pidetään huoli siitä, että henkilökunnalla on ajantasaiset lääkehoitoluvat ja ensiapuvalmius riittävällä tasolla. Työsuhteen alussa varmistetaan, onko ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta saatu, ja tarvittaessa järjestetään koulutuksia säännöllisesti. Ensiaputarvikkeiden ja sammutuskaluston kunto tarkistetaan kuukausittain.

Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmät testataan kiinteistöhuollon toimesta säännöllisesti. Kiinteistöhuolto huolehtii myös poistumisteiden ja niiden merkintöjen toimivuudesta. Palotarkastukset tehdään Pelastuslaitoksen ohjeistusten mukaisesti ja niiden pohjalta mahdolliset korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

Turvallisuusasiat huomioidaan jokaisen työntekijän perehdytyksessä ja niitä vahvistetaan kuukausittaisten turvallisuuskävelyiden avulla. Turvallisuuskävelyissä tarkastellaan muun muassa poistumisreittien esteettömyyttä, paloturvallisuutta, ensiapuvalmiutta ja yleistä siisteyttä. Havainnot kirjataan ja niihin reagoidaan nopeasti.

Poistumisharjoitukset järjestetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Harjoituksissa testataan henkilökunnan toimintavalmius hätätilanteessa sekä varmistetaan, että poistumisreitit ovat esteettömät ja selkeästi merkitty. Harjoituksista laaditaan kirjallinen raportti, joka tallennetaan yksikön turvallisuusasiakirjoihin. Lisäksi yksikössä on käytössä häiriötilanteiden toimintakortit, jotka ohjeistavat henkilöstöä toimimaan erilaisissa poikkeustilanteissa.

Jatkuvuudenhallinnan näkökulmasta yksikössä on nimetty varahenkilöt keskeisiin vastuutehtäviin, ja kriittiset toiminnot on tunnistettu. Esimerkiksi lääkehoidon, ruokahuollon ja hygienian jatkuvuus on varmistettu sopimuksin ja varajärjestelyin. Tietojärjestelmien varmuuskopiointi ja tietoturva ovat osa jatkuvuussuunnittelua.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstöressurssien äkillinen heikkeneminen	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Sijaisjärjestely Työvuorosunnittelu
Tietojärjestelmäkatkokset tai tekniset häiriöt Sähkö- tai vesikatkokset Toimitilojen käyttökelttomuus (esim. tulipalo, vesivahinko)	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Valmiussuunnitelma ja Harjoitukset ja koulutukset
Toimittajaketjujen häiriöt (esim. lääkkeet, elintarvikkeet)	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus erittäin suuri	Yhteistyösopimukset ja varatoimittajat
Tartuntatauti-epidemit tai muut laajat terveysuhat	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Moniosaaminen Koulutus ja perehdytys

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. (sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2)).

Norlandia Isokarhussa laadukasta asiakastyötä toteutetaan monella eri tavalla ja siinä otetaan huomioon monia asiakastyöhön liittyviä asioita. **Asukkaiden palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan** kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Norlandia Isokarhun arki koostuu aiemmin esitellyistä toimintaperiaatteista, joiden tavoitteena on aktiivinen, yhteisöllinen ja laadukas elämä asukkaillamme. Asukkailla on joka päivä mahdollisuus osallistua yhteistoimintaa sekä ulkoiluun. Tilat, henkilöstön osaaminen ja yksikön oma viikko-ohjelma tukevat osallisuutta ja toimintakykyä. Joustavaan viikkokalenteriin on sisällytetty monipuolista kulttuuri- ja harrastustoimintaa.

Henkilöstön rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota ikäihmisten erityisosaamiseen sekä aktiiviseen työtapaan. Arjen toteutumista seurataan päivittäisten raporttien, kirjausten ja omahoitajan tekemien väliarviointien avulla. Asukastietojärjestelmään saadaan kirjattua esimerkiksi ulkoilut helposti tarkastettavaksi, jolloin jokainen työntekijä pystyy seuraamaan toteutuneiden aktiivisuuksien määrää.

Omahoitajuus: Norlandia Isokarhussa asukkaille nimetään asiakkuuden ajaksi omahoitaja sekä varaomahoitaja, jotka vastaavat asukkaan tarpeiden mukaisesta palveluiden järjestämisestä. Omahoitaja ja varaomahoitaja huolehtivat siitä, että palvelut toteutetaan asukkaan palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omahoitajille on laadittu selkeä tehtäväkuva, jossa määritellään heidän roolinsa ja vastuualueensa asukkaan hyvinvoinnin tukemisessa. Omahoitaja arvioi hoitosuunnitelmaa vähintään puolivuositain. RAI arviointi tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja asukkaan voinnin merkittävästi muuttuessa.

Sosiaalihuolto: Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Norlandia Isokarhun omatyöntekijät on nimetty asukkaan hyvinvointialueelta. Keusoten asukkailla omatyöntekijänä toimii Sanna Hesanto. Vantaan- ja Keravan hyvinvointialueella keskitetty h24@vakehyva.fi.

Ravinto ja ruokailu: Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruo-

kasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitu asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyleikkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvaliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka myös otetaan palvelussa huomioon. Lue lisää: **Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)**.

Norlandia Isokarhun ruokahuolto on järjestetty omana toimintana. Ruokapalvelutyöntekijät valmistavat aamupalan, lounaan ja välipalan sekä hoivakodin, palvelutalon että lasten päiväkodille. Päivällinen ja iltapala valmistetaan vain hoivakotiin ja palvelutaloon. Lounas- ja päivällisruokiin hyödynnetään Feelian ateriapalvelua. Aamupuuro valmistetaan joka päivä. Lisäksi keittiöllä leivotaan ja valmistetaan erilaisia tuoretuotteita. Toimintaa organisoidaan ruokahuollon vastaavan kanssa. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi ja välipala, päivällinen ja iltapala sekä tarpeen mukaan yöpalaa, ettei yöpaasto ylitä 11 tuntia.

Asiakkaan muuttaessa hänen mahdolliset ruokarajoitteensa ja erityisruokavaliot selvitetään ja otetaan huomioon asiakkaan ruokavaliassa. Ruokailussa tullaan ottamaan huomioon esimerkiksi mahdolliset nielemisongelmat, jolloin pyritään muuttamaan ruuan rakennetta helpommin nieltäväksi. Henkilökunta seuraa asukkaiden ravitsemuksen tilaa ja käyttää apunaan MNA mittaria. Asukkaiden painoa seurataan vähintään kuukausittain. Nestelista voidaan ottaa käyttöön tarvittaessa nesteen saannin seuraamiseksi. Henkilökunta on koulutettu ikäihmisten tarpeisiin ja näin ollen he osaavat arvioida päivittäisten havaintojen perusteella tarvittavia muutoksia ja tarvittaessa vastaavan sairaanhoitajan kanssa miettiä keinoja ravitsemuksen turvaamiseksi tai parantamiseksi.

Siivous ja puhtaanapito: Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniakäytännöistä on laadittu yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen sekä lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020). Norlandia Isokarhussa yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen varmistaminen ovat koko henkilöstön vastuulla. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan hygieniakäytäntöjä päivittäisessä työssään. Tilojen suunnittelussa on huomioitu käsienpesumahdollisuudet ja desinfektiohuuhteen saatavuus, mikä tukee tehokasta hygieniää.

Kodinhuoltajat vastaavat tilojen siivouksesta erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Ympäri vuorokautisen asumisen hoivakodissa asukashuoneet siivotaan vähintään kerran viikossa ja yhteisöllisen asumisen asunnot kuukausittain. Kaikki yleiset tilat siivotaan päivittäin ja muiden tilojen siivous toteutetaan erikseen suunnitellulla aikataululla. Näin varmistetaan, että sekä henkilökohtaiset että yhteiset tilat pysyvät siisteinä ja hygieniataso korkeana. Yksikköön on laadittu siivoussuunnitelman lisäksi erillinen hygieniasuunnitelma ja hygieniohjeet, jotka takaavat, että hygieniakäytännöt ovat selkeät ja niiden toteutumista on helppo valvoa.

Kodinhuoltajat huolehtivat myös Norlandia Isokarhun pyykkihuollosta erillisten ohjeiden mukaan. Kodinhuoltajana voi toimia henkilö, jolla on vähintään kolme vuotta siivoukokemusta tai alan tutkinto. Liinavaatteiden pesulapalvelut toteuttavat Comforta Oy. Lindstöm huolehtii vaihtomattojen puhtaudesta ja Medanta henkilöstön työvaatteiden puhtaudesta. Asukkaiden vaatteet pestään yhteisessä pyykkituvassa, jossa on käytössä talon pyykinpesukoneet sekä kuivausrummut. Asukaspyykkihuolto on kodinhuoltajien sekä hoitohenkilökunnan yhteisvastuulla.

Norlandia Isokarhussa arki rakentuu turvallisesta, yhteisöllisestä ja merkityksellisestä elämästä, jossa jokainen asukas kohdataan yksilönä. Päivittäinen toiminta perustuu asukkaiden toiveisiin, tarpeisiin ja toimintakykyyn, ja henkilöstö tukee aktiivisesti heidän osallisuuttaan ja hyvinvointiaan.

Aamu alkaa rauhallisesti – asukkaat heräävät omaan tahtiin (huomioiden ajantasainen lääkitys, ravinto ja vuorokausirytmien ylläpitäminen) ja saavat tarvittaessa apua aamutoimissa. Aamupala tarjoillaan ruokasalissa, mutta se voidaan tuoda myös huoneeseen asiakkaan tarpeiden mukaisesti, kannustaen kuitenkin yhteisöllisyyteen ja yhteisten arjen hetkien ylläpitämiseen. Päivän aikana järjestetään monipuolista viriketoimintaa, kuten tuolijumppaa, musiikkihetkiä, leivontaa, askartelua ja yhteislaulua. Asukkaat voivat osallistua toimintaan oman jaksamisensa ja kiinnostuksensa mukaan. Hoivakodin ja palvelutalon kulkureittien esteettömyyttä ja paloturvallisuutta valvotaan ei pelkästään kuukausittaisilla turvallisuuskävelyillä vaan ihan jokapäiväisessä tekemisessä.

Teknologia tukee arkea monin tavoin. Clevertouch-älynäytön avulla asukkaat voivat pelata muistipelejä, osallistua virtuaaliin konserttavierailuihin tai pitää videopuheluita läheistensä kanssa. Tämä on erityisesti ilahduttanut asukkaita, joiden omaiset asuvat kauempana.

Lisäksi käytössä on Kardemummon Hilda-suoratoistopalvelu, joka tarjoaa asukkaille mahdollisuuden osallistua digitaalisiin viriketuokioihin, kuten musiikkihetkiin, liikuntaharjoituksiin ja kulttuurisisältöihin. Hilda-palvelu tukee myös yksilöllistä kuntoutusta ja tarjoaa vaihtoehtoja niille asukkaille, jotka eivät aina jaksaa osallistua ryhmätoimintaan. Palvelu tuo virikkeitä arkeen helposti saavutettavassa muodossa ja mahdollistaa osallistumisen omassa tahdissa.

Ulkoilu on tärkeä osa päivittäistä ohjelmaa. Sään mukaan ulkoillaan pihapiirissä, hyötypuutarhassa tai lähialueella. Ulkoilua ja retkiä järjestetään myös yhdessä päiväkodin lasten ja koirapäiväkodin koirien kanssa. Yhteiset hetket lasten kanssa tuovat iloa, leikkiä ja sukupolvien välistä vuorovaikutusta, joka rikastuttaa molempien arkea.

Ruokahetket ovat päivän kohokohtia. Keittiöhenkilökunta valmistaa tuoreita aterioita ja ruokailussa huomioidaan yksilölliset lääkärin arvioimat ruokavaliot sekä mahdolliset nielemisvaikeudet. Myös asukkaiden makumieltymyksiä huomioidaan. Ruokailuhetket tukevat myös sosiaalista kanssakäymistä ja yhteisöllisyyttä.

Omahoitaja toimii asukkaan tukihenkilönä ja huolehtii kokonaisvaltaisesti hänen hyvinvoinnistaan. Omahoitaja käy säännöllisesti keskustelua asukkaan kanssa ja pitää yhteyttä omaisiin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus pysähtyä asukkaan luo, kuunnella ja kohdata hänet arvostavasti.

Toimintakykyä tuetaan päivittäin pienillä teoilla: asukkaita kannustetaan osallistumaan arjen askareisiin, liikkumaan ja käyttämään omia voimavarojaan. Kinestetiikkaa hyödynnetään siirtymisissä ja päivittäisissä toiminnoissa, mikä tukee asukkaan omatoimisuutta ja turvallisuutta.

Norlandia Isokarhun arki on suunniteltu niin, että se tukee asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Yhteisöllisyys, osallisuus ja yksilöllisyys näkyvät jokaisessa päivässä – pienissä hetkissä, joissa syntyy merkityksellistä elämää.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Norlandia Isokarhun tilat on suunniteltu ikäihmisten esteettömään asuinkäyttöön. Tilat ovat uudet ja otettu käyttöön keuhalla 2020. Tiloissa on koneellinen ilmanvaihto ja riittävästi valaisimia. Yhteisten tilojen sisustuksessa on huomioitu viihtyvyys ja käytännöllisyys sekä luontoaiheisuus sammaltauluissa. Ympäri vuorokautisen hoivakodin asukashuoneet ovat 20–21 neliötä ja sisältävät omat kylpyhuoneet sekä kaappitilaa omille tavaroille. Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita. Yhteisöllisen asumisen palvelutalon asunnot ovat ”tavanomaisia” vuokra-asuntoja, joissa on yhden-kahden huoneen lisäksi keittiö sekä kylpyhuone. Yksiöt ovat 31,5 neliötä ja kaksiöt ovat 44,5 neliötä.

Kaikkiin asuntoihin on asennettu säleverhot. Ympäri vuorokautisen hoivan puolella asukashuoneisiin on asennettu paloturvalliset verhot ja huoneista löytyy myös paloturvalliset päiväpeitteet.

Asukkaiden käytössä on myös yhteisiä tiloja:

- oleskelu- ja ruokailutilat
- sauna ja pukuhuone
- yhteiset oleskelu -hyötypuutarha-alueet

Palvelutalon asuntoihin toivotaan asiakkaan tuovan omat kalusteet, tarvittaessa asukkaalle hankitaan hoivasänky, yöpöytä sekä verhot. Tauluja, koristeita tms. asukkaat saavat laittaa seinille toiveidensa mukaisesti, asunnoissa toimitaan tavanomaisten asuinhuoneen vuokrauksesta sovitun periaattein.

Hoivayksikön asiakkaat saavat sisustaa omia huoneitaan vapaasti, huoneissa on valmiina peruskalustus (hoivasänky, yöpöytä, verhot ja kiinteät kalusteet), mutta asiakas saa vapaasti tuoda omia kalusteitaan huoneeseensa. Henkilökunta on

asiakkaiden apuna tarvittaessa huoneen sisustamisessa. Jokainen asiakas tuo mukanaan vähintään omat vaatteensa ja hygieniatarvikkeet.

Asiakkaiden vuokraamia huoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin ennen kuin vuokrasopimus on päättynyt.

Norlandia Isokarhussa kiinnitetään erityistä huomiota vaarallisten aineiden säilyttämiseen ja käyttämiseen. Kemikaalien valinnassa kiinnitetään erityistä huomioita turvallisuusasiaan. Kaikki vaarallisia kemikaaleja sisältävät aineet (pesuaineet, huuhteluaineet, wc-puhdistusaineet ja siivousaineet) säilytetään lukituissa tiloissa. Siivousaineita säilytetään siivouskome-roissa. Ja silloin kun ne ovat siivouskärryssä, ne ovat kodinhuoltajan valvonnan alla. Pyykinpesuaineet säilytetään pesutu-valla, joka on lukittu. Jakelukeittiö lukitaan aina kun sieltä poistutaan. Käsien desinfektioainetta tarvitaan infektioiden estä-misen mahdollistamiseksi jatkuvasti, ja pyrimme säilyttämään niitä tarvittaessa asiakkaiden ulottumattomissa ja valit-semme jo lähtökohtaisesti mahdollisimman turvalliset tuotteet.

Välineiden valinnassa huomioidaan tarve, turvallisuusstandardit ja soveltuvuus käyttötarkoitukseen. Hankinnat tehdään luotettavilta toimittajilta. Apuvälineet kirjataan laiterekisteriin. Uusien välineiden käyttöönotossa suoritetaan tarkistus, jossa varmistetaan niiden kunto, turvallisuus ja käyttöohjeiden saatavuus. Välineet huolletaan valmistajan ohjeiden mukai-sesti. Käytössä on huoltoaikataulu, jonka toteutumista seurataan. Päivittäiset ja määräaikaiset tarkistukset tehdään käy-tössä oleville välineille turvallisuuden ja toimivuuden varmistamiseksi. Mahdolliset viat tai puutteet raportoidaan ja korja-taan viipymättä. Epäkunnossa olevat välineet poistetaan käytöstä välittömästi. Välineiden käyttöön annetaan henkilöstölle koulutusta, joka kattaa käyttöohjeet, turvallisuusohjeet ja huoltokäytännöt. Säännölliset päivityskoulutukset henkilöstölle uusista välineistä ja niiden käytöstä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeis-tuksesta on Norlandia Care Tuusula OY:ssa yksikön johtaja Emmi Kopra.

Norlandia Hoivan tietosuojavastaavana toimii liiketoimintajohtaja Mira Ruusunen mira.ruusunen@norlandia.com p.050 476 8933

Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaa-vasta sekä tietoturvaloukkauksista löytyy tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsitt-e-lyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Asiakastyön kirjaaminen on Isokarhussa jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa heti, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta palvelutarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja ryhtyy toteut-tamaan sosiaalipalvelua sopimuksen mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 § mukainen kirjaamis-velvoite edellyttää, että ammattilainen arvioi tarkasti, mitkä tiedot ovat kussakin tilanteessa olennaisia ja riittäviä. THL on antanut asiakastyön kirjaamista koskevan määräyksen 1/2021, joka tukee kirjaamisen laadukkuutta ja yhdenmukaisuutta.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmän (Hilkka) käyttöön sekä tietosuojaan ja henkilötietojen käsitte-lyyn. Ympäri vuorokautisessa hoivassa ja yhteisöllisen palveluasumisessa asiakastyön kirjaukset tehdään Hilkkaan, mutta lääkäriyhteistyö edellyttää myös Pegasos/Omni käyttöä. Pegasos/Omniin saa tunnukset hyvinvointialueelta vain yksikön sairaanhoitajat. määrittelemien tietoturvakoulutusten suorittamista ennen kuin järjestelmään saa tunnukset. Tietosuoja on

keskeinen osa perehdytysuunnitelmaa, ja tietosuojan osaamista päivitetään säännöllisesti vuosittain verkkokurssien sekä palaverikäytäntöjen yhteydessä. Hoivayksikön johtaja, henkilöstövalmentaja ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat hallinnollisesta perehdytyksestä, joka kattaa tietosuojan ja tietoturvan eri osa-alueet. Heidän vastuullaan on varmistaa, että työntekijät saavat riittävät tiedot ja taidot toimia tietoturvallisesti. Perehdytyksen seuranta dokumentoidaan allekirjoitettavalla kaavakkeella.

Asiakastiedot pyritään kirjaamaan mahdollisimman reaaliaikaisesti, mutta viimeistään vuoron päättyessä työntekijän tulee varmistaa, että kaikki olennaiset tiedot on tallennettu. Jos asiakas haluaa tarkistaa tai korjata omia asiakas- tai potilastietojärjestelmään kirjattuja tietoja, teemme hyvinvointialueelle ns. tietopyynnön asiakkaan puolesta. Itsemaksavien asiakkaiden osalta asiakas tekee tietopyynnön meille. Asiakastiedot arkistoidaan hyvinvointialueiden arkistointisuunnitelman mukaisesti.

Toimintayksikkö varmistaa, että tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö, ohjeet ja viranomaismääräykset toteutuvat riittävän ja todennettavan perehdytyksen avulla. Norlandian laatukäsikirja sisältää tietosuojaselosteet ja -ohjeet, jotka käydään läpi henkilöstön kanssa ennen asiakastyön aloittamista. Lisäksi tietosuojaa kehitetään jatkuvasti verkkokurssien ja palaverien avulla. Mahdollisia tietoturvaloukkauksia koskevat ohjeet löytyvät Yhdessä Teams -tietoturva- ja tietosuojakanavalta olevasta tietoturvaohjelmasta.

Tietosuojaseloste on nähtävillä internetsivuillamme.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Norlandia Isokarhussa asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu konsernitasolla ja päivitetään säännöllisesti. Sen toteutumisesta vastaavat IT-tuki ja Hoivaliiketoimen johtaja Mira Ruusunen. Rekisterinpitäjän vastuiden toteutuminen varmistetaan seuraavin toimenpitein:

- Asiakastietoja käsitellään lain mukaisesti, ja käsittelyprosessit dokumentoidaan.
- Henkilöstölle tarjotaan tietosuojakoulutusta, ja heitä sitoutetaan tietosuojasopimuksin.
- Alihankkijoiden toiminnan valvonta on säännöllistä, ja heiltä edellytetään tietosuojan noudattamista.

Kaikki tietoturvapoikkeamat ja häiriöt ilmoitetaan konsernin tietoturvavastaavalle sekä tarvittaessa viranomaisille. Häiriötilanteissa noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Häiriö dokumentoidaan, analysoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viiveettä.
- Omavalvontatoimet varmistavat, että asiakasturvallisuus säilyy myös häiriön aikana.

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan monipuolisilla teknologisilla ratkaisuilla, kuten Vivago hoitajakutsujärjestelmällä sekä turvarannekkeilla, joista lähtee hälytykset suoraan hoitajille. Asukkailla, jotka asuvat yhteisöllisissä/palveluasunnoissa, on mahdollisuus muodostaa puheyhteys hoitohenkilökuntaan kutsujärjestelmän kautta. Kutsujärjestelmän käyttöön järjestetään henkilöstölle koulutusta säännöllisesti, ja järjestelmälle on nimetty vastuuhenkilö. Asiakkaiden henkilökohtaiset turva- ja kutsulaitteet testataan säännöllisesti toimintavarmuuden varmistamiseksi.

Norlandia Isokarhun ulko-ovet toimivat iLOQ:n älylukitusjärjestelmällä, eikä yksikössä ole yleisiä kulunvalvontakameroita. Lääkehuoneessa on käytössä nauhoittava kameravalvonta, joka varmistaa lääkehoidon turvallisuuden. Lääkehuoneeseen asennettu nauhoittava kameravalvonta tukee lääkehoidon turvallisuutta ja prosessien läpinäkyvyyttä. Kameravalvonnasta on tiedotettu henkilöstölle ja lääkehoitoon osallistuville kirjallisesti ja suullisesti. Kameravalvonnan tallenteet säilytetään turvallisesti, ja katseluoikeudet rajoitetaan vain valtuutettuihin henkilöihin.

Norlandia Isokarhu varmistaa palveluissa käytettävän teknologian sopivuuden ja turvallisuuden seuraavin toimenpitein:

- Teknologian soveltuvuus arvioidaan asiakkaiden tarpeisiin ennen käyttöönottoa.
- Henkilöstölle tarjotaan kattava käyttöopastus, joka sisältää käytännön harjoituksia.
- Asiakkaat saavat henkilökohtaista ohjausta teknologian käyttöön heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden.
- Vikatilanteisiin varaudutaan käyttämällä järjestelmiä, jotka mahdollistavat offline-käytön. Tiedot tallentuvat automaattisesti yhteyden palautuessa. Lisäksi huoltoviiveet hallitaan ennalta laadituilla toimintasuunnitelmilla, jotka varmistavat palveluiden jatkuvuuden.

Asiakkaita informoidaan selkeästi siitä, mitä tietoja heistä kerätään ja mihin niitä käytetään. Teknologian käyttöön liittyvä tietojenkäsittely perustuu asiakkaan suostumukseen, joka dokumentoidaan palvelusuunnitelmassa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeitä vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Norlandia Isokarhun yksikössä tyypillisimmät infektiot liittyvät hengitystieinfektioihin, kuten kausi-influenssaan ja vatsatauteihin, kuten norovirukseen sekä virtsatieinfektioihin. Epidemioiden hallintaan on laadittu selkeät toimintaohjeet, joita noudatamme erityisesti influenssa- ja norovirusaikaan. Ohjeet löytyvät Isokarhun -Teams kanavalta ja ovat siellä koko henkilökunnan saatavilla. Noudatamme

Korostamme Isokarhun yksikössä infektioiden ehkäisyä seuraavin toimenpitein:

- Käsihygienia: Käsihuuhdetta on helposti saatavilla kaikissa yksikön tiloissa, perehdytämme käsihygienian tärkeyttä ja muistutamme siitä säännöllisesti eri kanavilla ja tilanteissa.
- Hengitystiehygieniä sekä pisaratartunnat: Ohjeistamme ja tarjoamme suojavarusteet henkilöstölle ja asukkaille tarpeen mukaan.
- Siivous: Puhdistus toteutetaan ajantasaisen siivoussuunnitelman mukaisesti, ja desinfiointikäytännöt ovat säännölliset.
- Rokotukset: Influenssa- ja COVID-19-rokotukset: Mahdollistamme asukkaiden rokotukset yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa sekä edellytämme henkilöstöltä tartuntalainmukaisia rokotuksia.

Norlandia Isokarhussa henkilöstö tunnistaa infektioiden oireet (kuten kuume, punoitus, turvotus, vuoto, yleistilan lasku) ja kirjaa tapaukset asiakastietojärjestelmään. Havaitut infektiot käsitellään viipymättä vastuuhenkilön kanssa. Hoitoon liittyvät infektiot kirjataan erilliseen Hilikkaan ja tartuntojen määrä tarkastellaan säännöllisesti.

Norlandia Isokarhuun on nimetty hygieniavastaava, joka vastaa henkilökunnan ohjeistamisesta ja toimii yhteyshenkilönä tartuntatautiviranomaisiin. Hygieniavastaava pääsee osallistumaan ajankohtaisiin infektiokoulutuksiin. Tämä varmistaa ajantasaisen tiedon ja ohjeistuksen saatavuuden. Isokarhusta löytyy ohjeistukset myös lyhytaikaisiin eristämisiin. Mahdollisia suojavarusteita hankitaan äkillisenkin tarpeen varalle.

Norlandia Isokarhussa varmistamme ohjeistukset ja henkilöstön osaaminen sillä, että:

- Infektioiden torjuntaohjeet ovat säännöllisesti päivitettyjä ja kaikkien saatavilla sähköisesti sekä ilmoitustauluilla.
- Henkilökunnalle järjestetään säännöllisiä hygieniakoulutuksia, joissa painotetaan perusvarotoimia ja tartuntojen ehkäisyä.
- Rokotusohjelmat, kuten influenssa ja COVID-19, ovat henkilökunnan tiedossa ja toteutuksessa.
- Hygieniasääntöjen noudattamista seurataan pistokokeilla, auditoinneilla ja poikkeamien avulla. Palautteenanto on jatkuvaa osana arjen toimintaa. Työntekijät voivat ottaa yhteyttä hygieniayhdyshenkilöön tai esihenkilöön infektioiden torjuntaan liittyvissä kysymyksissä.

Puhtaus ja siisteys varmistetaan Norlandia Isokarhussa ajantasaisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Isokarhun jätehuollosta vastaa Verdis. Jäteasiat pidetään hyväkuntoisina sekä pinnoiltaan puhtaina. Jätteet lajitellaan ja ne huolehditaan eteenpäin niille varattuihin jäteastioihin, jotka sijaitsevat palvelukorttelin pihalla sekä hoivakodin että palvelutalon puolella. Keittiön jäteastioiden siisteydestä ja tyhjentämisestä vastaavat ruoka- ja kodinhuollon työntekijät. Henkilökunta huolehtii asukkaiden huoneiden jätteistä tarvittaessa useamman kerran vuorokaudessa.

Palvelukorttelissa lajitellaan seuraavia jätteitä: seka- ja paperijäte, biojäte, pahvi- ja paperijäte, lasijäte, metallijäte, ongelmajäte, viiltävä jäte ja tietoturvajäte. Tietoturvajätteen tyhjentämisestä huolehtii myös Verdis. Viiltävän ja pistävän jätteen toimittaminen ja hävittäminen tapahtuu sopimusapteekin kautta. Tartuntavaaralliset jätteet tekstiilit käsitellään erillisten ohjeiden mukaisesti.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu jo ennen toiminnan käynnistymistä ja aina lääkehoidosta vastaavan lääkärin allekirjoittama. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelman perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaaseen. Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Norlandia Caren lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain tai asioiden muuttuessa. Päivitystarve voi tulla mm. muuttuvan lainsäädännön ja ohjauksen toimesta sekä yhteistyökumppaneiden tai käyttäjien toimesta. Tarvittavat muutosehdotukset ja päivitykset hyväksytään yksikön johtajalla ja lääkehoitosuunnitelman hyväksyvällä lääkärillä. Suunnitelmaa päivitettäessä arvioidaan kuluvan vuoden lääkehoidon toteutumista.

Norlandia Care lääkehoitosuunnitelma on ikäihmisten asumispalveluiden käyttöön laadittu suunnitelma, jonka vastuuhenkilöinä ovat yksikön johtaja, vastaava sairaanhoitaja ja suunnitelman hyväksynyt lääkäri. Vastaava sairaanhoitaja vastaa koko yksikön lääkehoidon toteutumisesta.

Yksikön vastaava sairaanhoitaja sekä mahdolliset tiimivastaavat sairaanhoitajat vastaavat koko yksikön lääkehoidon toteutamisesta.

Sairaanhoitajat huolehtivat lääkkeenjako huoneen sekä lääkehoidon osalta kuukausittain toteutettavista tehtävistä ja raportoinnista sekä toimivat koko yksikön lääkehoidossa havaittujen poikkeamien käsittelystä. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon kliinisen osaamisen näyttöjen vastaanottamisesta ja siitä, että lääkeluvat ovat voimassa. Lääkehoidon käytännöt on avattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Yksikön johtaja kantaa vastuun koko yksikön lääkehuollon toteuttamisesta, raportoinnista ylemmälle johdolle sekä koordinoi lääkehuollon tehtävät kunkin työntekijän tietoon työsuhteen alussa. Yksikön johtaja vastaa yksikön toiminnasta, riittävästä lääkehuollon osaamisesta ja resurssoinnista ja huolehtii, että henkilöstön osaaminen on vuosittain riittävällä tasolla.

Yksikön lääkehuoneeseen on kulkuoikeudet vain lääkeluvallisilla hoitajilla. Yksikön lääkehuoneessa on kameravalvonta. Näin mahdolliset lääkevarkausmahdollisuudet on minimoitu.

Asiakkaan terveydenhuollosta vastaava lääkäri osallistuu asiakkaan lääkehuollon toteuttamiseen vastaamalla asiakkaan lääkeshoidosta, lääkehuollon riittävydestä ja ajantasaisuudesta. Hän tekee asiakkaalle ennakoivan hoitosuunnitelman.

Norlandia Isokarhussa ei ole rajattua lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat asukkaiden omia ja säännöllinen lääkitys on annosjakeluna. Lääkehoidon toteutus on avattu konkreettisesti lääkeshoitosuunnitelmassa.

Norlandia Care Tuusulan lääkeshoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön johtaja Emmi Kopra, emmi.kopra@norlandia.com p. 050 452 0527.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Norlandia Isokarhussa lääkinällisten laitteiden turvallinen käyttö, huolto ja asianmukainen hankinta varmistetaan kattavan perehdytyksen ja vastuullisen ylläpidon avulla. Kaikki työntekijät ovat saaneet perehdytyksen yksikössä käytettävien apuvälineiden ja lääkinällisten laitteiden käyttöön ja arviointiin, jotta he pystyvät arvioimaan välineiden soveltuvuuden ja toimivuuden asukkaiden tarpeisiin.

Yksikön työntekijöiden vastuulla on huolehtia, että jokaiselle asukkaalle hankitaan asianmukaiset apuvälineet heidän toimintakykynsä mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on vastuu raportoida apuvälineiden akuutit korjaustarpeet, mikä varmistaa, että apuvälineet pysyvät turvallisina ja toimintakuntoisina.

Lääkinällisistä laitteista ja niiden käytöstä vastaa yksikössä vastaava sairaanhoitaja. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii siitä, että yksikkö noudattaa lääkinällisiä laitteita koskevia säädöksiä ja ohjeita. Mahdolliset vaaratilanteet, jotka liittyvät lääkinällisiin laitteisiin, dokumentoidaan TQM-laatujärjestelmään. Vaaratilanteista tehdään myös ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle sekä tarvittaessa laitteen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Tämä koskee tilanteita, joissa vaaratilanne on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja liittyä laitteen ominaisuuksiin, ei-toivottuihin sivuvaikutuksiin, suorituskyvyn poikkeamiin tai käyttöohjeiden puutteellisuuteen. Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että Isokarhun lääkinällisten laitteiden ja apuvälineiden käyttö täyttää asiakas- ja käyttäjäturvallisuuden korkeimmat vaatimukset. Näin varmistetaan lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaisten veloitteiden noudattaminen.

Kaikki yksikön lääkinälliset laitteet ja apuvälineet on listattu IDR laiterekisteriin, joka pidetään jatkuvasti ajantasaisena. Nimetyt vastuuhenkilöt saavat tunnuksen laiterekisteriin ja he saavat tarvittavan koulutuksen rekisterin käyttöön.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa yksikönjohtaja Emmi Kopra emmi.kopra@norlandia.com 050 452 0527

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hoitovirheet ja lääkehoidon epäonnistumiset	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus erittäin suuri	Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma Lääkehoitosuunnitelma Asiakaspalautteet ja poikkeamailmotukset
Puutteellinen asiakasturvallisuus (esim. kaatumiset, hygieniat)	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
Henkilöstön osaamisvajeet tai vaihtuvuus	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Koulutus ja perehdytys
Epäyhtenäiset toimintatavat ja ohjeistusten noudattamatta jättäminen	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Omavalvonta ja sisäinen auditointi Asiakaspalautteet ja poikkeamailmotukset
Asiakastietojen kirjausvirheet tai tietosuojariskit	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus suuri	Koulutus ja perehdytys Asiakaspalautteet ja poikkeamailmotukset
Viestinnän ja yhteistyön puutteet asiakkaiden ja omaisten kanssa	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus keski-suuri	Yhteistyö omaisten kanssa

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

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

Hoitohenkilöstön määrä määräytyy paikalla olevien asukkaiden mukaan. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa hoitohenkilökunnan mitoitusta on vähintään 0,60 per asiakas ja yhteisöllisessä asumisessa mitoitusta perustuu palvelutarpeen mukaiseen kotihoidon tuntimäärään.

Norlandia Isokarhussa työskentelee yksikönjohtaja, henkilöstövalmentaja, vastaava sairaanhoitaja ja muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia asukasmäärän mukaan. Hoitohenkilökunnan lisäksi Isokarhussa työskentelee kodinhuoltajia sekä ruokahuollon vastaava ja ruokahuollon työntekijöitä. Koirapäiväkodissa työskentelee pieneläinten hoitajia.

Hoivayksikön johtaja vahvistaa henkilöstövalmentajan laatiman työvuorosuunnitelman sekä seuraa sen toteutumista viikko kerrallaan. Hän seuraa viikoittain henkilöstön mitoitusta ja raportoi henkilöstön määrästä ylemmälle johdolle.

Henkilöstön työhyvinvointiin kiinnitetään erityistä huomiota ja sen avulla lisätään yksikön vetovoimaa ja työntekijöiden pysyvyyttä. Henkilökunnalle järjestetään työhyvinvointia ylläpitävää toimintaa kaksi kertaa vuodessa. He pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen ja käytössä on työkykyä edistävä autonominen työvuorosuunnittelu.

Pätevyysvaatimukset täyttäviä sijaista käytetään tarpeen mukaan. Sijaisten tarvetta tulee olemaan akuuteissa tarpeissa sekä mm. vuosilomien aikana. Opiskelijat voivat toimia sijaisina hyvinvointialueen määrittämien ohjeiden mukaisesti. Sijaisina toimivilta opiskelijoilta tarkistetaan opintopisteet ennen työsopimuksen solmimista ja esimerkiksi lääkehoitoon osallistumista rajataan, kunnes riittävä osaaminen on varmistettu ja yksikkökohtaiset lääkeluvat on hankittu.

Henkilöstövalmentaja vastaa sijaisten hankkimisesta virka-aikana. Virka-ajan ulkopuolella sijaisten hankinta akuuteissa tarpeissa on vuorossa olevien työntekijöiden vastuulla.

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Työlupa ja henkilöllisyystodistus tarkistetaan aina ennen työsopimuksen laatimista.

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

Norlandia Isokarhussa työntekijöiden kielitaito varmistetaan työhaastattelussa.

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu pääsääntöisesti ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa yhteistyössä. Rekrytointia toteutetaan asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Tarve määräytyy hyvinvointialueen ja AVI:n määräykset ja ohjeistukset huomioiden.

Henkilöstön osaamisessa kiinnitetään erityistä huomiota ikäihmisten tarpeisiin, aktiiviseen ja osallistavaan työtapaan. Henkilöstöltä edellytetään rikosrekisteriotetta (valvontalaki 28§). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä vaaditaan tutkinnon rekisteröintiä Valviran Julkiterhikki -rekisteriin. Työntekijöitä edellytetään myös rokotesuojasta huolehtimista.

Rekrytoitavalle kerrotaan laajasti yksikön toiminnasta ja tiedustellaan hänen ajatuksiaan sekä kokemuksia kodinomaisen yksikön arkea kohtaan. Jokaiselle vakitukselle työntekijälle määritetään kuuden kuukauden koeaika, jonka aikana molemminpuolisesti arvioidaan soveltuvuus työhön.

Henkilökunta perehdytetään talon käytänteisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytys toteutetaan erillisen suunnitelman mukaisesti, ja se koskee kaikkia yksikössä työskenteleviä, mukaan lukien opiskelijat ja pitkän poissaolon jälkeen palaavat työntekijät. Asukkaiden hyvinvointia tukee toimintakulttuuri, joka painottaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä omavalvonnan suunnittelua ja toteuttamista. Osana perehdytystä on käytössä Talmundo-perehdytysalusta. Norlandia hoivan henkilöstölle on varattu 3 perehdytysvuoroa, jolloin perehtyjää ei ole laskettu mitoitukseen. Isokarhussa perehdytys alkaa Talmundon läpikäynnillä, tunnusten ja avainten saannilla sekä Hilkan ja teamssin tutustumisella.

Henkilökunnan osaamisen jatkuva kehittäminen on tärkeä osa Norlandia Isokarhun toimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetty työntekijöiden velvollisuus ylläpitää ammatillista osaamistaan, ja työnantajan velvollisuus tarjota täydennyskoulutusta toteutuvat Isokarhussa erilaisten koulutusohjelmien kautta. Erityistä huomiota kiinnitetään lääkehoito-osaamisen varmistamiseen.

Norlandia Isokarhussa henkilöstöä koulutetaan vuosittain vähintään kolmen työpäivän ajan, ja koulutuksia tarjotaan erillisinä koulutuspäivinä, verkkokoulutuksina (Skhole) ja Teams-koulutuksina. Näin varmistetaan, että henkilöstö kykenee vastaamaan asukkaiden moninaisiin tarpeisiin laadukkaasti ja turvallisesti. Mikäli henkilöstön osaamisessa havaitaan puutteita esimerkiksi poikkeamailmoitusten avulla, keskustellaan asianosaisten kanssa ja järjestetään tarvittaessa yksilöllistä täydennyskoulutusta.

Henkilöstöltä kerätään palautetta henkilöstökyselyiden avulla neljä kertaa vuodessa. Lisäksi toteutetaan arjen sujuvuutta mittaavaa kyselyä tarpeen mukaan. Kyselyiden vastaukset analysoidaan ja niiden avulla voidaan muuttaa toimintatapoja ja kehitetään toimintaa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Äkilliset henkilöstöpoissaolot (esim. sairastumiset, perhevapaat)	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus lievä	Sijaisjärjestelmä Ennakoiva rekrytointi ja työvuoro-suunnittelu
Henkilöstön vaihtuvuus ja perehdytyksen puutteet	Todennäköisyys matala Vaikutus vähäinen	Ennakoiva rekrytointi Perehdytysohjelmat ja mentorointi
Osaamisvajeet erityistilanteissa (esim. lääkehoito, saattohoito)	Todennäköisyys matala Vaikutus lievä	Perehdytysohjelmat ja mentorointi
Työkuormituksen kasvu ja työuupumus	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus merkittävä	Työhyvinvointia tukevat toimet Johtamisen tuki ja läsnäolo
Puuttuva tai riittämätön täydennyskoulutus	Todennäköisyys matala Vaikutus vähäinen	Säännöllinen täydennyskoulutus

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava yksikön johtaja Emmi Kopra emmi.kopra@norlandia.com 050 452 0527

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen arjessa tarkoittaa sitä, että hänellä on mahdollisuus osallistua omaa elämänsä koskevaan päätöksentekoon ja tehdä valintoja omien toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti – myös silloin, kun hänen toimintakykynsä on heikentynyt. Käytännössä tämä toteutuu esimerkiksi siten, että asiakas saa itse päättää päivittäisistä asioista, kuten milloin hän herää, mitä hän syö tai mihin toimintaan hän osallistuu.

Asiakkaan oma tahto ohjaa arjen ratkaisuja niin pitkälle kuin se on turvallisesti mahdollista. Asiakkaan mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan ja hän osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa omaisten kanssa. Häntä kohdellaan yksilönä, jonka elämäntarina, kulttuuristausta ja arvot otetaan huomioon. Tiedot taminen tapahtuu selkeästi ja ymmärrettävästi, ja tarvittaessa käytetään tukiviestintää tai tulkkausta. Itsemääräämisoikeutta tuetaan myös tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee ohjausta tai muistutusta valintojen tekemiseen. Rajoitustoimia vältetään, ja niitä käytetään vain lain sallimissa tilanteissa, asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Kaiken keskiössä on kunnioitettava ja arvostettava kohtaaminen, jossa asiakas saa elää omannäköistään elämää mahdollisimman itsenäisesti ja turvallisesti.

Norlandia Isokarhussa on käytössä RAI-toimintakyvyn arviointimittari, jolla asiakkaiden toimintakyky arvioidaan systemaattisesti vähintään kahdesti vuodessa. Asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan kattavasti kuvaus hänen toimintakyvystään sekä RAI-mittarin tuottamat havainnot. Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan myös MMSE-, MNA- ja GDS-15-mittareilla, jotka täydentävät kokonaiskuvaa asiakkaan tarpeista. RAI-arvioinnit ja palvelujen toteuttamisen suunnitelmien tekemiset kalenteroidaan ja niiden valmistumista seurataan.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan aina merkittävien muutosten yhteydessä, hoitopalaverissa ja tarvittaessa muulloinkin. Omahoitaja seuraa palvelutarvetta myös lyhyemmällä aikavälillä hyödyntäen asiakastietojärjestelmään tallennettuja tietoja. Asiakas osallistuu palvelusuunnitelman laatimiseen sekä RAI-arvioinnin tekoon. Hänen toiveidensa tai luvallaan myös omaiset voivat osallistua vuosittaiseen hoitopalaveriin.

Omahoitaja laatii asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelman, josta käy ilmi asiakkaan päivittäinen avuntarve, tavoitteet, hoitotahto ja -toiveet, omaisten yhteystiedot, hoitava lääkäri sekä toimintaohjeet terveydenhuollon palvelujen tarpeessa. Tiedot kirjataan selkeästi asiakastietojärjestelmään, ja omaisten yhteystiedot pidetään jatkuvasti ajan tasalla. Hoitajilla on velvollisuus perehtyä huolellisesti jokaisen asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan. Erityistä huomiota kiinnitetään selkeään ja johdonmukaiseen päivittäiskirjaamiseen vuoronvaihtojen yhteydessä, jotta tiedon kulku on mahdollisimman sujuvaa.

Norlandia Isokarhussa asiakkaan arvokas ja inhimillinen kohtaaminen on keskeinen osa palvelun laatua, ja henkilöstö pyrkii luomaan ilmapiirin, jossa asiakkaat tuntevat itsensä kuulluiksi ja kunnioitetuiksi. Tämä toimintaperiaate on osa päivittäistä työtä, ja henkilöstö sitoutuu huolehtimaan siitä, että jokainen asiakas saa palvelua, joka vastaa hänen arvojaan ja elämänhistoriaansa sekä tarpeitaan.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Asiakkaiden toimintakykyisyys ja yhteisöllisyys ovat toimintamme lähtökohdat. Nämä edellyttävät ja mahdollistavat asiakkaiden toiveiden mukaista toimintaa tavanomaista laajemmin. Asiakkaiden osallisuus on jokaisen hoitajan vastuulla ja osa jokapäiväistä arkea. Jokaisen asukkaan kohdalla kirjataan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan asiakkaan toiveet omaan arkeaan kohtaan. Samalla selvitetään asiakkaan hoitotahto ja sovitaan yhdessä hoitoon liittyvistä käytänteistä. Hoitajat opettelevat tuntemaan asiakkaat elämäntutkimuksen avulla ja näin löydetään lisää yksilöllisiä keinoja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi asumisen aikana.

Asiakkaan kyky päättää omista asioistaan tai kertoa päätöksistään saattaa vaihdella, mutta henkilökunta on koulutettu asukkaan mielipiteen ja toiveen selvittämiseen tarpeen mukaan puhutta korvaavien tai tukevien kommunikaatiokeinojen avulla. Asukkaan muuttaessa Isokarhuun selvitetään hänen tahtonsa omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön ja tarvittaessa asukkaan toiveita voidaan kysellä myös omaisilta. Itsemääräämisoikeiden vahvistaminen voi olla esimerkiksi asukkaan toiveiden kertomista omaisille, jos asukas ei pysty itse pysty tai uskalla kertoa asioistaan tai asukkaan toiveiden mukaisia hankintoja asukkaan puolesta, jos hänen toimintakykynsä ei mahdollista esimerkiksi kaupassa käymistä. Myös arjen pienet asiat kuten omaan tahtiin herääminen, vaatteiden valinta, oman huoneen sisustaminen tai saunaoluen juominen ovat tärkeä osa itsemääräämisoikeutta.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Norlandia Isokarhussa käytetään rajoittamistoimenpiteitä vain asiakkaan terveyden- ja/tai turvallisuuden kannalta välttämättömissä tilanteissa lääkärin määräyksellä. Rajoittamistoimenpiteiden käyttäminen kirjataan aina lääkärin toimesta potilastietojärjestelmään, ja hoitajien toimesta palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan sekä päivittäisiin kirjauksiin. Rajoittamistoimia käytetään vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ennakoihin keinoihin ja henkilöstön tutustumiselle asukkaisiin varataan riittävästi aikaa. Lupa on voimassa kerralla enintään kolme kuukautta, jonka jälkeen lääkärin kanssa arvioidaan jatkotarvetta. Hoitajat arvioivat päivit-

täin rajoitteiden tarvetta, ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilkka), jota kautta pääsemme myös seuraamaan rajoitteiden käyttöä. Rajoittamistoimia voivat olla esimerkiksi laitaluvat, turvavyö ja hygieniahaalari. Mahdollisissa pandemia tilanteissa noudatamme hyvinvointialueiden ohjeita ja suosituksia, jotka saattavat rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Norlandia Isokarhussa tapa, jolla asiakkaat kohdataan ja puhutellaan, heijastaa yksikön toimintakulttuuria ja sen arvoja. Asiakkaiden kunnioittava ja asiallinen kohtelu on keskeinen periaate, ja tähän kiinnitetään erityistä huomiota sekä henkilöstön rekrytoinnissa että työhyvinvoinnin tukemisessa. Kaikessa toiminnassa korostuu ikäihmisten arvostava ja empaattinen kohtaaminen, ja tarvittaessa henkilöstölle järjestetään koulutusta asiallisen asiakaskohtaamisen vahvistamiseksi.

Epäasialliseen käytökseen on Isokarhussa nollatoleranssi, ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin. Työntekijät raportoivat poikkeamista laatujärjestelmään (TQM) ja ilmoittavat niistä tarvittaessa myös hoivayksikön johtajalle joko suullisesti tai viestillä. Jos epäasiallista käytöstä ilmenee, työnjohdolliset toimenpiteet käynnistetään välittömästi tilanteen korjaamiseksi.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään mahdollisimman pian asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Käsittelyprosessissa voivat olla mukana omahoitaja, henkilöstövalmentaja, vastaava sairaanhoitaja tai hoivayksikön johtaja asiakkaan toiveiden mukaisesti. Yhteydenpito tapahtuu joko puhelimitse tai asiakastietojärjestelmän turvallisten viestien kautta, mikä varmistaa nopean ja asiakaslähtöisen ratkaisun jokaisessa tilanteessa.

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaat ovat Isokarhun toiminnan keskiössä ja heidän osallistumistaan toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen tullaan edellyttämään arjen toiminnassa. Järjestämme säännöllisesti asukaskokouksia ja asukas/omaispalautepostilaatikko löytyy sekä hoivakodin että palvelutalon eteisaulasta. Lisäksi päivittäiset keskustelut ovat keinoina palautteiden käsittelyihin ja palautteita käytetään toiminnan kehittämisen pohjana.

Asukaspalautetta kerätään kaksi kertaa vuodessa erilaisten kyselyiden tai välineiden avulla. Norlandia Isokarhussa kannustetaan jatkuvaan palautteen antoon joko suullisesti tai kirjallisesti.

Kaikki palautteet kirjataan TQM-järjestelmään ja käsitellään mahdollisimman pian. Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään hoivayksikön johtajan toimesta ja ne kirjataan laatujärjestelmään, jonne kirjataan myös palautteiden myötä seuranneet toimenpiteet. Laatujärjestelmä on osa toiminnan kehittämistä ja sieltä palautteet nousevat osaksi arjen toiminnan kehittämistä

Asiakasturvallisuutta tukee lisäksi holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille, jos asiakas tarvitsee edunvalvontaa, sekä vanhuspalvelulain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli havaitaan, että iäkäs henkilö on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Yksikössä on valmiudet tunnistaa ja ehkäistä iäkkäiden henkilöiden mahdollinen kaltoinkohtelu.

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

Asukkaiden yhdenvertaisuuden ja osallisuuden toteutuminen näkyy Norlandia Isokarhussa arjen pienissä, mutta merkityksellisissä valinnoissa. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus elää omannäköistään elämää: hän saa itse päättää esimerkiksi, milloin herää, mitä vaatteita pukee ja mihin toimintaan osallistuu. Hoitajat tutustuvat asiakkaisiin elämänkaarikyselyn avulla, mikä mahdollistaa yksilöllisten toiveiden huomioimisen – esimerkiksi asiakkaalle voidaan järjestää hänen lapsuudestaan tuttua musiikkia tai kulttuuritaustaan liittyvää ruokaa. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseksi käytetään tarvittaessa tukiviestintää, kuten kuvia, viittomia tai kommunikointitauluja. Sukupuolisensitiivisyys huomioidaan mahdollisuuksien mukaan siten, että asiakas voi toivoa samaa sukupuolta olevaa hoitajaa intiimeihin hoitotilanteisiin.

Osallisuutta vahvistetaan myös yhteisöllisesti: asukkaille järjestetään säännöllisesti asukaskokouksia ja palautelaatikat mahdollistavat anonyymin palautteen antamisen. Asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi käytettävät rajoitustoimet, kuten turvavyö tai hygieniahaalari, otetaan käyttöön vain lääkärin määräyksestä ja niiden tarvetta arvioidaan päivittäin. Itsemääräämisoikeus näkyy myös arjen yksityiskohdissa – esimerkiksi mahdollisuutena sisustaa oma huone tai nauttia saunaoluita, mikäli asiakas näin toivoo.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Norlandia Care Tuusula Oy
 Hoivayksikön johtaja
 Emmi Kopra
 Isokarhunkierro 4A, 04300 Tuusula
 emmi.kopra@norlandia.com
 050 452 0527

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja palvelut:

<https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/potilas--ja-sosiaaliasiamies/>
 Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen, p. 040 027 7087
 maanantai klo 12.00–15.00 tiistai – torstai klo 9.00–12.00
 Postiosoite: Sosiaalitaito/Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2 04400 Järvenpää

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos tarvitset:

- tietoa asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
- apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä
- tukea ristiriitatilanteiden selvittämisessä

Kuluttajaneuvonta

www.kuluttajaneuvonta.fi kuluttajaneuvonta puh. 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta tarjoaa maksutonta neuvontaa ja opastusta kuluttajille ja yrityksille. Kuluttajaneuvonta auttaa kuluttajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvissä kysymyksissä sekä avustaa ja sovittelee ristiriitatilanteissa.

Muistutukset, kantelut ja päätökset

Kaikki saadut muistutukset, kantelut tai muut päätökset kirjataan TQM-laatu järjestelmään, ja niistä seuranneet toimenpiteet dokumentoidaan. Näin muistutuksista ja päätöksistä saatu palaute hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä laatu järjestelmän edellyttämällä arvioinnilla.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 7 arkipäivää

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomiotta jättäminen	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus merkittävä	Yhdenvertaisuus- ja osallisuusperiaatteet Henkilöstön koulutus Asiakassuunnitelmat Itsemääräämisoikeuden tukeminen
Viestinnän esteet (esim. kieli, kognitiiviset rajoitteet)	Todennäköisyys kohtalainen Vaikutus vähäinen	Henkilöstön koulutus Itsemääräämisoikeuden tukeminen
Osallisuuden puute arjen päätöksenteossa	Todennäköisyys matala Vaikutus lievä	Esteettömyys ja saavutettavuus
Syrjintä tai epäyhdenvertainen kohtelu	Todennäköisyys matala Vaikutus merkittävä	Henkilöstön koulutus Itsemääräämisoikeuden tukeminen
Asiakkaan oikeuksien (esim. itsemääräämisoikeus, tietosuoja) loukkaaminen	Todennäköisyys matala Vaikutus merkittävä	Asiakassuunnitelmat Itsemääräämisoikeuden tukeminen Tietosuojakäytännöt
Omaisten ja läheisten osallistumisen rajoittuminen	Todennäköisyys matala Vaikutus merkittävä	Asiakassuunnitelmat Säännölliset asiakas- ja omaispalautteet Esteettömyys ja saavutettavuus

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen edellyttää riskien tunnistamista ja korjaavia toimenpiteitä. Omavalvonnassa keskitytään arvioimaan palveluun liittyviä riskejä ja epäkohtien uhkia asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat johtua muun muassa:

- Riittämättömästä henkilöstömitoituksesta.
- Toimintakulttuurista, joka ei tue avointa keskustelua.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden perusteettomasta rajoittamisesta.
- Fyysisen toimintaympäristön ongelmista, kuten esteettömyyden puutteista tai vaikeakäyttöisistä laitteista.

Riskien tunnistamisen edellytyksenä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja omaiset uskaltavat tuoda esiin turvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinta parantaa laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalliset asetettujen tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Toimenpiteisiin kuuluvat:

- Epäkohtien ja riskien suunnitelmallinen poistaminen tai minimointi.
- Toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaaminen.
- Henkilöstön perehdyttäminen omavalvonnan periaatteisiin ja asiakasturvallisuutta koskevaan ilmoitusvelvollisuuteen.

Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, jossa korostuu henkilöstön sitoutuminen ja aktiivinen osallistuminen turvallisuuden ylläpitoon. Johto ja esihenkilöt vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta, resurssien osoittamisesta ja turvallisuuskulttuurin edistämisestä. Yksikön johtaja luo turvallisuuskysymysten käsittelylle myönteisen ilmapiirin ja valvoo työnjakoa. Henkilöstö osallistuu riskien arviointiin ja turvallisuuden kehittämiseen sekä raportoi havaitut puutteet. Riskienhallinnan prosessi on jatkuva ja sisältää kaikki omavalvonnan osa-alueet.

Keskeiset asiakirjat

- Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma.
- Vuosittainen riskikartoitus.
- Lääkehoidosuunnitelma.
- Työsuojelun toimintaohjelma.
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (Mehiläinen).

Palvelutuotannon ja hoidon keskeiset riskit

- Riittämätön henkilöstömäärä tai osaamisen puutteet voivat johtaa kiireeseen ja hoitovirheisiin.
- Riskinä ovat tarpeettomat rajoitustoimenpiteet ja yksilöllisen hoidon laiminlyönti.
- Lääkehoidossa voi esiintyä virheitä, kuten väärä annostelu tai lääkkeiden vanheneminen.
- Toimintaympäristössä voi olla esteettömyysongelmia tai puutteellisia apuvälineitä.

Toimenpiteet

- Työvuorosuunnittelu varmistaa riittävän henkilöstömäärän kaikkina aikoina.
- Sijaispooli on käytettävissä poikkeustilanteita varten.
- Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, jossa otetaan huomioon yksilölliset tarpeet ja hoitotahto.
- Lääkehoito toteutetaan lääkehoidosuunnitelman mukaisesti ja henkilöstö koulutetaan säännöllisesti.
- Kaikki poikkeamat kirjataan ja analysoidaan.
- Tilat tarkistetaan säännöllisesti esteettömyyden ja hygienian osalta. Hygieniavastaava valvoo käytäntöjä.
- Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain, ja henkilöstölle järjestetään säännöllisiä paloturvallisuuskoulutuksia. Tilat on varustettu asianmukaisilla palohälyttimillä ja alkusammutusvälineillä. Nimetty turvallisuusvastaava ja yksikönjohtaja koordinoivat harjoituksia ja varmistavat paloturvallisuuden toteutumisen.
- Yksikön johtaja hallinnoi Excel-taulukkoa, johon on kirjattu kaikkien henkilöstön jäsenten kulkuoikeudet ja avaimet. Tämä varmistaa kulunvalvonnan ajantasaisuuden ja selkeyden. Kameravalvonta on käytössä lääkehuoneessa, mikä lisää turvallisuutta kriittisissä tiloissa.
- Yksikössä käytetään IDR-apuvälinerekisteriä, joka pitää kirjaa kaikkien apuvälineiden huollosta, käyttöönottopäivästä ja rekisteröinnistä. Laitteiden huolto-ohjelma toteutetaan yhteistyössä fysioterapeutin ja turvallisuusvastavan kanssa.

Seuranta ja kehittäminen

- Riskit käsitellään viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa.
- Henkilöstön koulutus ja osaamisen arviointi järjestetään säännöllisesti.
- Tilojen esteettömyyttä ja turvallisuutta arvioidaan jatkuvasti.

Tiedottamiseen liittyvät keskeiset riskit

- Tiedonkulun viiveet voivat heikentää hoitotyön sujuvuutta ja turvallisuutta.
- Hoidon jatkuvuus voi vaarantua, jos päivittäiset kirjaukset ovat puutteellisia.
- Tiedot eivät tavoita henkilöstöä tehokkaasti, mikä voi johtaa epäselvyyksiin ja viivästyksiin.

Riskienhallintatoimenpiteet

- Kaikista palavereista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan Teams-alustalle, jotta ne ovat henkilöstön saatavilla milloin tahansa. Näin tiedon siirto on systemaattista ja selkeää.
- Päivittäiset hoitotyön kirjaukset tehdään Hilikka-järjestelmään (kotihoidon asiakkaat Lifecarelle), jossa kirjaukset tukevat asiakasturvallisuutta ja varmistavat tiedon ajantasaisuuden. Lääkärinkierroista tehdään erilliset koosteet, jotka jaetaan hoitohenkilökunnalle Hilikka-viestinä.
- Viestintä tapahtuu ensisijaisesti Hilikka- ja Teams-järjestelmien kautta. Työvuorojen vaihtuessa järjestetään lyhyet suulliset raportit, jotka varmistavat tiedon siirtymisen hoitohenkilökunnan välillä.

Seuranta ja kehittäminen

- Riskit käsitellään viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa.
- Henkilöstön koulutus ja osaamisen arviointi järjestetään säännöllisesti.

Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain (741/2023) mukainen ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan lakisääteistä velvollisuutta ilmoittaa valvontaviranomaisille merkittävistä muutoksista tai poikkeamista toiminnassaan. Ilmoitus on tehtävä viipymättä esimerkiksi silloin, kun toiminta keskeytetään tai lopetetaan, palvelun sisältö tai laajuus muuttuu olennaisesti, henkilöstöresurssit eivät ole riittävät, asiakasturvallisuus vaarantuu tai omavalvonnassa havaitaan vakavia puutteita. Ilmoitus tehdään Valviralle tai aluehallintovirastolle (AVI) riippuen toiminnan laajuudesta ja sijainnista. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on turvata asiakas- ja potilasturvallisuus, mahdollistaa ennakoiva valvonta ja varmistaa, että viranomaiset voivat puuttua ajoissa mahdollisiin epäkohtiin. Ilmoitusvelvollisuus liittyy kiinteästi omavalvontaan: jos palveluntuottaja havaitsee omavalvonnassa vakavan riskin tai poikkeaman, siitä on ilmoitettava viranomaiselle. Tämä korostaa palveluntuottajan vastuuta toiminnan laadusta ja turvallisuudesta.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle kaikista havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista asiakkaiden sosiaalihuollossa. Tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta varmistetaan työsuhteen alkaessa. Ilmoitukset käsitellään seuraavasti:

- Epäkohdat korjataan ensisijaisesti yksikön omavalvonnan keinoin. Toimenpiteet aloitetaan heti havaintojen perusteella.
- Jos ongelma vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, ilmoitus siirretään toimivaltaiselle taholle, kuten hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Kaikki ilmoitukset kirjataan Norlandia Care Groupin TQM-laatujärjestelmään (EQMS), joka tukee ilmoitusten käsittelyä ja toimenpiteiden seurantaa.
- Ilmoittajaa suojellaan kielteisiltä vastatoimilta, ja ilmoitusohjeet takaavat työntekijöiden oikeuden tuoda epäkohdat esille ilman pelkoa sanktioista.

Työntekijät voivat raportoida epäkohdista:

- Lähiesimiehille, kuten palveluvastaavalle, henkilöstövalmentajalle, vastaavalle sairaanhoitajalle tai hoivayksikön johtajalle.
- Työsuojeluorganisaatiolle, mikäli epäkohtien ratkaisu edellyttää ulkopuolista käsittelyä.

Riskien arviointi ja turvallisuuskierrokset

- Henkilöstö ja johtaja täyttävät vuosittain STM:n ja laatujärjestelmän mukaisen riskiarvion, jossa arvioidaan esimerkiksi tapaturmariskejä ja henkistä kuormitusta.
- Turvallisuusvastaava ja yksikön johtaja suorittavat useita tilakierroksia vuodessa tarkastuslistan mukaisesti.
- Henkilöstölle järjestetään säännöllisiä turvallisuuskävelyjä, joiden havainnoista raportoidaan yksikön johtajalle.

Asukkaat ja heidän omaisensa voivat raportoida epäkohdista seuraavasti:

- Puhelimitse, kirjallisesti tai keskustelemalla hoitajan tai yksikön johtajan kanssa.
- Kaikki raportit kirjataan TQM-järjestelmään ja käsitellään muiden ilmoitusten mukaisesti.

Toiminnasta vastaava henkilö hyödyntää riskienhallinnasta saatuja tietoja toiminnan kehittämiseen. Näin varmistetaan, että sekä henkilöstön että asukkaiden palautteet käsitellään nopeasti ja toiminnan parantamiseen tähtäävästi.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään Norlandia Care Tuusulassa kattavasti niiden dokumentoimisen, analysoinnin ja raportoinnin kautta. Kaikki havaintonsa henkilöstö kirjaa TQM-järjestelmään poikkeamana, huomiona, kehitysehdotuksena tai palautteena. Näin tieto siirtyy automaattisesti vastuuhenkilölle, joka vastaa ilmoituksen käsittelystä ja tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Henkilöstövalmentaja ja yksikön johtaja vastaavat käsittelyprosessin etenemisestä ja varmistavat, että poikkeamat käsitellään viipymättä.

Vakavan, korvattavia seurauksia aiheuttaneen haittatapahtuman sattuessa asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumien käsittelyyn sisältyy myös avoin keskustelu asianosaisten – työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten – kanssa, jotta tapahtuman vaikutukset ja korjaavat toimenpiteet ovat selkeät kaikille osapuolille.

Riskienhallinnasta ja siitä saadun tiedon hyödyntämisestä vastaa koko henkilöstö. Ilmoituksia käsitellään ja keskustellaan säännöllisesti eri foorumeissa, ja tarpeen mukaan myös asiakkaan, omaisten ja/tai asiakkaan kotikunnan työntekijöiden kanssa. Hoivayksikön johtaja vastaa riskienhallintakokonaisuudesta, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on tunnistaa ja saattaa havaitsemansa vaaratilanteet käsittelyyn ja varmistaa näin turvallinen toimintaympäristö.

Norlandia Care Tuusulan henkilöstö raportoi asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit ja epäkohdat suoraan esimiehille ja kirjaa ne TQM-laatujärjestelmään. Henkilöstövalmentaja ja yksikön johtaja käsittelevät ilmoitukset ja toteuttavat korjaavat toimenpiteet. Henkilöstö osallistuu vuosittain riskiarviointeihin, ja turvallisuusvastaava sekä yksikön johtaja suorittavat säännöllisiä tarkastuksia ja turvallisuuskävelyjä. Riskienhallinnasta saadut havainnot hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä, ja jokainen työntekijä on vastuussa riskien ilmoittamisesta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat kirjataan TQM-järjestelmään, jossa ne analysoidaan omavalvonnan vastuuhenkilön toimesta. Henkilöstöä on perehdytetty tunnistamaan vakavat poikkeamat, kuten asiakkaan vammat, lääkitysvirheet tai muut turvallisuusuhat.

Vakavasta vaaratapahtumasta raportoidaan heti yksikön johtajalle ja se käsitellään henkilöstön palaverissa. Korjaavat toimenpiteet käynnistetään välittömästi.

Tutkintaprosessi:

1. Tapahtuma kirjataan ja analysoidaan.
2. Tiimissä etsitään juurisyitä ja sovitaan toimenpiteet.
3. Ratkaisujen toteutus ja seuranta dokumentoidaan TQM-järjestelmään.
4. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan tilaajalle yksikön johtajan toimesta.

Poikkeamat käsitellään avoimessa ilmapiirissä ilman syyllistämistä. Tarvittaessa järjestetään debriefing-istuntoja ja käytetään Oheiskärsijä (Second victim) -mallia tukemaan henkilöstöä.

Saatu tieto ja ratkaisut kirjataan TQM-järjestelmään, käsitellään tiimipalavereissa ja hyödynnetään palveluiden jatkuvassa kehittämisessä ja omavalvonnassa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

TQM-järjestelmästä saadut havainnot käsitellään tiimipalavereissa ja kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Näiden perusteella tehdään tarvittavat korjaukset ja järjestetään tarvittaessa koulutuksia.

Muistutukset ja kantelut käsitellään yksikön johdon toimesta, ja löydökset viedään osaksi prosessien ja viestinnän parantamista.

Palautekanavat esitellään henkilöstölle perehdytyksessä ja niistä muistutetaan säännöllisesti tiimipalavereissa.

Säännöllinen palaute (esim. reklamaatiot) analysoidaan tiimeissä ja käytetään toiminnan ja omavalvonnan kehittämiseen.

Valvontaviranomaisten päätökset ja ohjeet otetaan osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja toiminnan kehittämistoimenpiteitä. Palautetiedon käsittely varmistaa jatkuvan kehityksen ja asiakasturvallisuuden parantamisen.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt analysoidaan TQM-järjestelmästä ja käsitellään tiimipalavereissa juurisyitä etsien.

Kehittämistoimenpiteet

- Koulutukset: Lääkehoito ja turvallisuusprosessit.
- Prosessien selkeyttäminen: Työohjeet ja vuorosunnittelu.
- Resurssien lisäys: Henkilöstö ja välineet tarpeen mukaan.
- Tilaparannukset: Esteettömyys ja ergonomia.

Toimenpiteet lisäävät turvallisuutta, vähentävät riskejä ja parantavat henkilöstön työskentelyä sekä asiakkaiden hyvinvointia. Toimenpiteet kirjataan TQM-järjestelmään ja omavalvontaan. Vastuu jakautuu yksikön johtajalle, henkilöstövalmentajalle ja tiimivastaaville. Aikataulut määritellään tapauskohtaisesti.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Henkilöstön lääkehoidon täydennyskoulutus: Varmistaa turvallinen lääkehoito ja osaaminen	Vuosittain	Yksikön lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja	2 kertaa vuodessa
Asiakaspalautteen käsittelyn kehittäminen: Parantaa asiakaslähtöisyyttä ja reagointia	kahdesti vuodessa	Yksikönjohtaja	vähintään kahdesti vuodessa
Riskikartoituksen päivittäminen ja dokumentointi: Ajantasainen riskienhallinta	Vuosittain	Työsuojeluvaltuutettu ja turvallisuusvastaava	Kuukausittain
Tietosuojakäytäntöjen tarkistus ja henkilöstön ohjeistus: Varmistaa asiakastietojen turvallinen käsittely	Vuosittain	Tietosuojavastava, yksikönjohtaja	Perehdytyksessä

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan TQM-järjestelmän kautta, johon kirjataan kaikki poikkeamat, palautteet ja tapahtumat. Mittareina käytetään esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyjä, henkilöstötytyväisyyttä, lääkehoidon onnistumista ja tapahtumailmoitusten määrää. Omavalvonnassa seurataan jatkuvasti palvelun mitoitusta, asiakasturvallisuutta ja toimintaprosessien toimivuutta.

Laatua ja turvallisuutta koskeva seuranta raportoidaan yksikön johtajalle, tiimivastaaville ja konsernin johdolle neljännesvuosittain. Tiimipalavereissa käsitellään ajankohtaiset havainnot ja tehdään korjaavia toimenpiteitä.

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan analysoimalla poikkeamia ja havaitsemalla trendejä. Riskien hallinnan toimivuus varmistetaan äänöllisillä riskikartoituksilla, palautekeskusteluilla ja henkilöstön koulutuksella. Riskienhallinnan toteutumisen raportit toimitetaan yksikön johtajalle ja konsernin vastuuhenkilöille puolivuositain.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutuminen varmistetaan seuraamalla TQM-järjestelmän kirjauksia ja pitämällä säännöllisiä arviointikokouksia. Puutteet korjataan viivytyksettä ja toimenpiteet kirjataan TQM:ään sekä omavalvontasuunnitelmaan. Toiminnan kehittämiseksi tehdyt muutokset julkaistaan verkkosivuilla vähintään neljän kuukauden välein päivitetystä omavalvontasuunnitelmassa.

Yksikön johtaja vastaa siitä, että selvitykset ja niistä johdetut toimenpiteet ovat ajantasaisia ja helposti saatavilla. Palvelun laatu ja asiakasturvallisuus kehittyvät jatkuvan seurannan, avoimen keskustelukulttuurin ja palautteiden käsittelyn avulla.

Kehittämistarpeita tunnistetaan erityisesti poikkeamailmoitusten ja henkilöstön palautteen avulla. Omavalvontasuunnitelma toimii keskeisenä työkaluna palveluiden laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden seurannassa.

Norlandia Care Tuusula toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaista omavalvontasuunnitelman seurantaan varmistaakseen palveluiden laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen.

Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti TQM-järjestelmän avulla, johon kirjataan poikkeamat, vaaratapahtumat, palautteet ja kehitysehdotukset. Järjestelmä mahdollistaa havaintojen analysoinnin ja korjaavien toimenpiteiden seurannan.

Lisäksi yksikössä suoritetaan säännöllisiä sisäisiä auditointeja, jotka arvioivat omavalvontasuunnitelman toteutumista ja tuottavat tietoa kehityskohteista. Ulkoiset auditoinnit, kuten viranomaisvalvonta, tukevat omavalvonnan laadun kehittämistä ja varmistavat toiminnan lainmukaisuuden.

Kaikki havainnot analysoidaan poikkeamien syiden tunnistamiseksi ja kehitystoimien suunnittelemiseksi. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan viipymättä, ja toteutetut korjaavat toimenpiteet kirjataan osaksi yksikön omavalvontaohjelmaa. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti tiimipalavereissa ja johdon kokouksissa. Henkilöstö osallisuu aktiivisesti omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen ja raportointiin.

6. Suunnitelman hyväksyntä

Pvm. _____

Laatija _____

Hyväksyjä _____