KOSKIKOTI
TAMPERE MISSIO

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Koskikoti, Ikäihmisten ympärivuorokautinen asumispalvelu

Päivitetty 11.6.2024

KOSKIKOTI
TAMPERE MISSIO

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ


1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT ..... 3

1.1 Toimintalupatiedot ..... 3

1.2 Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. ..... 4

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ..... 4

2.1 Toiminta-ajatus ..... 4

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet ..... 5

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO ..... 5

3.1.Riskien tunnistaminen ..... 5

3.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ..... 7

3.3 Korjaavat toimenpiteet ..... 8

3.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano ..... 9

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN ..... 9

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt ..... 9

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ..... 9

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus ..... 9

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET ..... 9

5.1 Palvelutarpeen arviointi ..... 9

5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma ..... 10

5.4 Asiakkaan kohtelu ..... 12

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu ..... 15

5.6 Asiakkaan osallisuus ..... 17

5.7 Asiakkaan oikeusturva ..... 18

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA ..... 19

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta ..... 19

6.2 Ravitsemus ..... 21

6.3 Hygieniakäytännöt ..... 22

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito ..... 23

6.5 Lääkehoito ..... 26

6.6 Monialainen yhteistyö ..... 27

7 ASIAKASTURVALLISUUS ..... 27

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa ..... 27

7.2 Henkilöstö ..... 28

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ..... 30

7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta ..... 30
7.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ..... 31
7.6 Toimitilat ..... 31
7.7 Teknologiset ratkaisut ..... 32
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet ..... 33
**8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... 35**
8.1 Asiakastyön kirjaaminen ..... 35
8.2 Valokuvaus ..... 36
**9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA ..... 37**
**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA ..... 37**

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi TampereMissio Palvelu Oy Y-tunnus 3007958-1

Kunta

Kunnan nimi Tampere

Kuntayhtymän nimi

Sote-alueen nimi Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Koskikoti

Katuosoite Rongankatu 8

Postinumero 33100 Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen, ikäihmiset, 80 asiakaspaikkaa

Esimies Riikka-Leena Suurnäkki

Puhelin 040 551 6704 Sähköposti riikka-leena.suurnakki@tamperemissio.fi

## 1.1 Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 30.11.2017 (5.9.2014) 18.12.2019

Palvelu, johon lupa on myönnetty Vanhusten ympärivuorokautiset palvelut, tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 10.10.2022

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Siivous: ISS-Palvelut Oy,
Elintarviketoimittaja: Kespro,
Työterveyshuolto: Finla,
Tietoturvajäte: Remeo
Liinavaateet: Comforta

Apteekkipalvelut: Atalan apteekki,
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Medituote,
Kiinteistöhuolto: HH Palvelut,
Jätehuolto: Pirkanmaan jätehuolto Oy
Työvaatteet: Medanta

### 1.2 Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

**Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Ostopalveluiden tuottajien kanssa on laadittu kirjalliset sopimukset ostopalveluiden sisällöstä ja laatuvaatimuksista. Sopimusten toteutumista seurataan säännöllisesti ja pidetään yhteyttä ostopalveluiden tuottajien kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☐ Kyllä ☐ Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Toiminta-ajatus

Koskikodin toiminta-ajatus on auttaa ja tukea ikäihmisiä elämän loppuvaiheessa. Toiminnan tavoitteena on inhimillinen ja yhdenvertainen hoito sekä yhteisön avoin ja lämmin ilmapiiri.

Koskikoti on koti ympärivuorokautista asumispalvelua tarvitseville ikäihmisille, jossa henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Suurin osa asukkaistamme on muistisairauksia sairastavat ikäihmiset, joiden avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa ja jotka tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, hoivaa ja valvontaa. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus elää elämänsä viimeiset vuodet turvallisesti Koskikodin omassa kodissa, jossa hänelle turvataan tarvitsemansa yksilölliset palvelut.

Koskikodissa hoiva ja hoito pohjautuvat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden vaalimiseen, itsenäisen toimintakyvyn vahvistamiseen sekä osallisuuden, hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisäämiseen. Lähtökohtana on asukkaan omien voimavarojen tukeminen ja fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen sekä hengellisen toimintakyvyn säilyttäminen.

Tarkoituksenamme on mahdollistaa kaikille asukkaille hyvä elämänlaatu. Oleellista on toiminnallinen normaali arki, jossa asukkaita kannustetaan hyödyntämään voimavarojaan ja osallistamaan toimintakykynsä mukaisesti. Tavoitteena on tehdä asiakkaiden, heidän läheistensä ja henkilökunnan arjesta parempaa ja rakentaa arvokas elämä yhdessä tekemällä. Tämä rakentuu asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan arvostavasta kohtaamisesta, toimivasta omahoitajuudesta ja toiminnan suunnittelusta asiakkaan lähtökohdista käsin. Toiminta perustuu asukkaiden henkilökohtaisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja omahoitajajärjestelmään, mikä tukee yksilöllisen hoidon ja palvelun toteutumista.

Koskikodissa on viisi ryhmäkotia: Reinola, Vienola, Ainola, Väinölä ja Rauhala. Kaikissa ryhmäkodeissa asuu muistisairaita Pirkanmaan hyvinvointialueen (myöhemmin Pirha) sijoittamia ikäihmisiä ja ne toimivat samoin periaattein. Jokaisessa ryhmäkodissa on oma henkilökunta. Asukkaita ryhmäkodissa on 16 ja kaikissa ryhmäkodeissa yhteensä 80.

Ryhmäkodin toiminnasta vastaa ryhmäkodin vastaava sairaanhoitaja yhdessä johtajan kanssa.

| | | |
|---|---|---|
| Reinola: | Vastaava sh Sari Meskanen | p. 040 549 5005, sari.meskanen@tamperemissio.fi |
| Vienola: | Vastaava sh Sari Meskanen | p. 040 549 5005, sari.meskanen@tamperemissio.fi |
| Ainola: | Vastaava sh Solina Petäjistö | p. 040 147 0685, solina.petajisto@tamperemissio.fi |
| Väinölä: | Vastaava sh Hanna Joenperä | p. 040 548 5065, hanna.joenpera@tamperemissio.fi |
| Rauhala: | Vastaava sh Auli Huovinen | p. 040 149 5115, auli.huovinen@tamperemissio.fi |
| Johtaja | Riikka-Leena Suurnäkki | p. 040 551 6704, riikka-leena.suurnakki@tamperemissio.fi |

## 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Koskikodissa on tärkeää, että jokainen asiakas, asukkaan läheinen ja työntekijä tuntee olonsa hyväksytyksi, arvostetuksi ja joukkoon kuuluvaksi. Toimintaa ohjaavat arvot ovat *lähimmäisyys, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.*

***Lähimmäisyys*** näkyy toiminnassamme olemalla ihminen ihmiselle. Huomioimme, kohtaamme ja autamme arvostavasti. Olemme rehellisiä, aitoja ja hyväntahtoisia. Pidämme huolta toistamme ja olemme läsnä. Pyrimme asettumaan toisen asemaan ja ymmärtämään häntä. Toimimme yhdessä ihmisten kanssa sekä olemme heikomman puolella. Arvo lähimmäisyys tarkoittaa mm. yhteisöllistä tapaa elää arkea ryhmäkodissa yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kesken.

***Vastuullisuus*** näkyy toiminnassamme siten, että lupaamme sen minkä voimme toteuttaa ja pidämme sen minkä lupaamme. Täytämme kaikille sidosryhmille antamamme lupaukset ja kannamme kukin oman vastuumme osana työyhteisöä. Toimimme ekologisesti ja sosiaalisesti kestävällä tavalla. Rakennamme ja vahvistamme avoimuuden kautta luottamusta sekä teemme aina parhaamme. Arvo vastuullisuus kuvastaa sitä, että Koskikodin ryhmäkodissa on suunniteltuna selkeät toimintamallit asiakastiedon jalkautumiseen kaikille hoitajille tarvittavassa laajuudessa.

***Yhdenvertaisuus*** näkyy toiminnassamme siten, että kaikki ihmiset ovat arvokkaita ja hyväksyttyjä, hyväksymme erilaisuuden ja vaalimme osallisuutta. Kaikilla on mahdollisuus tulla kuulluksi ja näkyväksi. Meille asiakas ja hänen läheisensä ovat oman elämänsä asiantuntija. Tavoitteena on tehdä asiakkaiden, heidän läheistensä ja henkilökunnan arjesta parempaa ja rakentaa arvokas elämä yhdessä tekemällä. Tämä rakentuu asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan arvostavasta kohtaamisesta, toimivasta omahoitajuudesta ja toiminnan suunnittelusta asiakkaan lähtökohdista käsin.

Toiminnassa vaalitaan lisäksi yhteisöllisiä kodinomaisuutta vahvistavia toimintamalleja, sekä asiakkaan oman toimintakyvyn tukemista mahdollisimman pitkään. Merkittävänä pidetään asiakkaiden sosiaalisen verkoston vahvistamista ryhmäkotiin muuton ja siellä asumisen aikana. Asiakkaiden läheiset nähdään merkittävänä voimavarana asiakkaan ryhmäkodissa asumisen mielekkyyden vahvistamisessa. Ryhmäkodissa asumisen mielekkyyttä ja asiakkaiden elämän toivoa varmistetaan luomalla ryhmäkodista mielekäs asuinympäristö toiminnallisuuden avulla. Toiminnallisuus käsittää ryhmäkodissa tapahtuvaa toimintaa ja sen ulkopuolelle suuntautuvia tapahtumia, kuten retkiä. Toiminta perustuu laadukkaalle hoivalle, hoidolle ja palvelulle.

Ryhmäkotien tarjoama muistisairaiden hoiva pohjautuu TunteVa- malliin. Henkilökunnan TunteVa- osaamista varmistetaan kouluttamalla sekä tarjoamalla ohjausta käytännön asiakaskohtaamisten käsittelyssä.

Muistisairaan asiakkaan rinnalla kulkeminen ja kohtaamisen saattaa olla haastavaa. Läheisiä tuetaan läheisille suunnatuilla Tunteva- tapaamisilla ja erillisillä koulutuksilla.

# 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

## RISKIENHALLINTA

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

### 3.1.Riskien tunnistaminen

Koskikodissa riskienhallinta on osa kaikille työntekijöille kuuluvaa päivittäistä perustyötä. Jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus tuoda esiin huomioimansa riskit liittyen kokonaisvaltaisesti työolosuhteisiin. Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti. Keskustelut työntekijöiden, asukkaiden ja heidän läheistensä

kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä tehtävään, työ- ja toimintaympäristöön, omaan kykyyn suoriutua tehtävistä.

Jokaisen työntekijän on velvollisuus sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaita toimenpiteitä työn turvallisuuden parantamiseksi, vahinkojen ennaltaehkäisemiksi ja vahinkojen minimoimiseksi.

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

Tavoitteenamme on tunnistaa riskit ja niiden mahdollisuus varhaisessa vaiheessa ja eliminoida riski kokonaan tai pyrkiä vähentämään riskin mahdollisuutta. Keskeistä on avoin keskustelu ja riskien välitön esiin nostaminen ryhmäkotien sisäisessä keskustelussa. Riskeistä nousevan keskustelun vastuu kuuluu kaikille ryhmäkodeissa ja riskien erityisvastuu ryhmäkodissa vastaavalle sairaanhoitajalle ja Koskikodissa johtajalle.

Riskien tunnistamista ja esiin tuomista korostetaan myös vapaehtoisille ja asiakkaiden läheisille.

Koskikodin tyypillisiä riskejä ovat:
1) asiakasturvallisuuteen liittyvät mahdolliset muistisairaiden keskinäiseen sairaudesta johtuvaan aggressiiviseenkin kanssakäymiseen liittyvät haasteet, ikääntymisen ja vanhuudenheikkouden tuoma herkkyys kaatumiselle, muistisairaudesta johtuva mahdollinen harhautuminen ryhmäkodin ulkopuolelle ja lääkehoitoon liittyvät riskit. Koskikodin asukkaista suurimmalla osalla on jonkinasteinen muistisairaus. Sairauden takia väkivaltatilanteita tulee ajoittain. Vakivallan kohteena on useimmiten henkilökunta, mutta välillä myös toiset asukkaat. Näiden tilanteiden ennakoiminen, välttäminen ja henkilökunnan oikeanlainen toiminta tilanteissa on tärkeä.

2) henkilökunnan turvallisuuteen liittyvät muistisairaiden asiakkaiden aggressiiviseen käyttäytymiseen liittyvät riskit, työn kuormittavuuteen liittyvät riskit, osaamisen hallintaan liittyvät riskit, työergonomiaan liittyvät riskit ja hoitovälineisiin ja laitteisiin sekä siivousaineisiin liittyvät riskit.

3) henkilöstöön liittyvät riskit: puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit; kielitaito. Koskikodissa olemme tunnistaneet sijaisten ja opiskelijoiden, sekä yleensä uusien työntekijöiden tuen tarve asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten asukkaiden tarkoituksenmukaisissa siirroissa ja lääkehoidon toteuttamisessa.

4) Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit: lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Näistä tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat Koskikodissa mm. jako- ja antovirheet, hoitaja ei tunnista kaikkia asukkaita ja lääke menee väärälle henkilölle. Lääkehoitoon osallistuvat vain lähi- ja sairaanhoitajat, joilla on voimassa oleva lääkelupa Koskikotiin.

5) Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit: Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus (?)

6) Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoituksen toteutuminen, henkilökunnan sijoittuminen eri työvuoroihin, selkeät tehtävänkuvat.

7) Koskikodin tiloihin liittyvät riskit: yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.

8) Tiedottamiseen liittyvät riskit: tiedonkulun parantaminen

Hoivan ja hoidon laatuun ja turvallisuuteen liittyviä riskejä Koskikodissa ovat mm. työntekijöiden riittävä kielitaito. Monikulttuurisuus on meille rikkaus ja voimavara, mutta myös riski. Työntekijöiden kielitaito arvioidaan rekrytointivaiheessa. Ulkomaalaistaustaisia opiskelijoita ja kieliharjoittelijoita on Koskikodilla usein. Tällöin kielitaito on vielä usein riittämätön. Työntekijöiden ja etenkin tällaisten opiskelijoiden ohjaajien on oltava erityisen tarkkoja ja huolellisia, ettei kielitaidon puutteesta johtuvia poikkeamia pääse tapahtumaan.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?
Asiakkaita ja asiakkaiden läheisiä kannustetaan antamaan palautetta ja kertomaan kokemuksiaan saamansa palvelun laadusta. Asukaskokouksissa kysytään asukkaiden mielipiteitä arjesta hoivakodissa. Myös asukkaiden läheisiltä pyydetään palautetta, heihin ollaan yhteydessä sovituilla tavoilla ja kannustetaan heitä aktiiviseen yhteydenpitoon hoivakotiin. Säännölliset läheistyytyväisyyskyselyt toteutetaan vähintään kerran vuodessa.

## 3.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijän tunnistaessa toiminnassa haittatapahtuman tai läheltä piti-tilanteen, hän ensimmäisenä arvioi miten voi välittömästi poistaa havaitsemansa vaara ja näin minimoida siitä mahdollisesti aiheutuvia haittoja ja toimii tämän arvionsa mukaisesti. Työntekijä tiedottaa havainnoistaan ja toiminnastaan esihenkilölle tai mikäli tämä ei ole paikalla, vuorovastaavalle sekä tarvittaessa välittömästi Koskikodin johtajalle. Tiedon on kuitenkin aina tavoitettava myös esihenkilö hänen olleessaan paikalla. Todettu epäkohta ja sen aiheuttamat toimenpiteet dokumentoidaan aina poikkeamailmoitus-lomakkeelle HaiPro- järjestelmään tai Tampur- järjestelmään (kiinteistöä koskevat asiat).

Epäkohtia voi tuoda esille myös ryhmäkotipalavereissa, Koskikoti-palavereissa ja esihenkilön kanssa keskustelemalla. Kiireellisisä tapauksissa henkilökunta on suoraan yhteydessä Koskikodin johtajaan.

HaiPro- järjestelmä lähettää työntekijän tekemän haittatapahtumailmoituksen oman ryhmäkodin vastaavan sairaanhoitajan sähköpostiin. Vastaava sairaanhoitaja käsittelee turvallisuuspoikkeamailmoituksen HaiPro - järjestelmässä (luokittelee tapahtuman perustiedot ja tekee alustavan toimintasuunnitelman tapahtuman pohjalta). HaiPro- järjestelmästä saadaan tilastotiedot tapahtumista, sekä vertailutieto aikaisempiin jaksoihin verrattuna.

Yksittäisiin turvallisuuspoikkeama -ilmoituksiin reagoiminen on vastaavan sairaanhoitajan vastuulla. Yksittäisiä tapahtumia käydään lävitse ryhmäkotipalavereissa suunnitellen toimenpiteitä vastaavien tapahtumien poistamiseksi tai vähentämiseksi, jos poistaminen ei ole mahdollista. Vastaava sairaanhoitaja täydentää HaiPro- järjestelmän toimenpidesuunnitelmaa henkilökunnan kanssa käydyn suunnittelun pohjalta. Toisinaan toimenpidesuunnitelma on hyvin yksinkertainen, mutta toisinaan turvallisuustilanteen kehittyminen edellyttää pitkäjänteistä toimintaa, kuten kouluttautumista.

Turvallisuuspoikkeaman vakava luonne saattaa edellyttää tarvetta antaa tieto poikkeamasta välittömästi Koskikodin johtajalle toimenpidesuunnitelman luomista varten. Erityisen vakavissa tapauksissa johtaja on tarvittaessa yhteydessä TampereMission liiketoimintajohtajaan ja toimitusjohtajaan.

Asiakkaan katoamiseen, vakavaan asiakastapaturmaan tms. liittyvät poikkeamat ilmoitetaan aina johtajan toimesta Pirkanmaan hyvinvointialueelle ja aluehallintoviranomaiselle.

Tärkeää yksittäisen turvallisuuspoikkeaman toimenpidesuunnittelussa on laajentaa uusi ohjeistus koskemaan samalla kaikkia Koskikodin ryhmäkoteja.

Tampur- järjestelmän kautta ilmoitetaan kiinteistöön liittyviä poikkeamia ja ne menevät välittömästi tiedoksi kiinteistöhuollolle toimenpitetiä varten.

Esille nousseet epäkohdat käydään yhdessä läpi ja niiden korjaamiseksi tehdään suunnitelma. Päivittäisessä toiminnassa tehtävät palvelupoikkeamat dokumentoidaan poikkeamailmoituslomakkeelle ja ne käydään läpi yhteisön ryhmäkotipalavereissa. Poikkeamatilanteiden syitä pohditaan yhdessä ja käytäntöjä kehitetään poikkeamatilanteiden syntymisen ehkäisemiseksi. Kuormittavia tilanteita puretaan työyhteisön yhteisissä tapaamisissa sekä tarvittaessa työnohjauksessa.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä toiminnan jatkuvassa kehittämisessä on ryhmäkodeilla lähiesihenkilöllä ja koko taloa koskevissa asioissa Koskikodin johtajalla, joiden tulee puuttua korjausta vaativiin seikkoihin.

## 3.3 Korjaavat toimenpiteet

### Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat, läheltä piti - tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään viipymättä yhteisissä palavereissa. Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma ja nimetään vastuuhenkilö(t). Epäkohtien korjaamiselle asetetaan aikataulu ja toteuttamisen etenemistä seurataan sekä lopuksi tarkastetaan, että epäkohta on korjattu.

Tapahtumat kirjataan HaiPro- järjestelmään, joka menee ryhmäkodin lähiesihenkilölle tiedoksi ja hän käsiteltyään voi laittaa asian tiedoksi myös ylemmälle taholle eli kodin johtajalle. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan tunnistamalla ja arvioimalla tapahtuneeseen poikkeamaan tai läheltä piti -tilanteeseen johtaneet syyt. Korjaavan toimenpiteen tavoitteena on, että estetään aiemmin havaittu poikkeama toistumasta suunnittelemalla korvaavat toimintatavat ja ohjeistukset. Ohjeistukset ja toimintatavat ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa sekä ulkopuolisille tahoille informoituna kirjallisesti ja tarvittaessa suullisesti. Poikkeamat käsitellään ryhmäkotipalavereissa.

Jos ryhmäkodilla todetaan uusi, aiemmin tunnistamaton epäkohta, tuo lähiesihenkilö asian hoivakodin johtajalle tietoon ja hän edelleen TampereMission Palvelut Oy:n johtotiimille, jolloin kyseiseen asiaan voidaan ennakoivasti kiinnittää huomiota myös muissa yksiköissämme.

Jos epäkohta tai laatupoikkeama on liittynyt terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin, tehdään asiasta ilmoitus Valviralle.

### 3.4 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Akuuteista asioista ja muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle välittömästi päivittäisten raporttien yhteydessä suullisesti sekä kirjallisesti Teamsin- ja sähköpostin kautta. Lisäksi asiat käydään läpi säännöllisesti ryhmäkoti- ja Koskikotipalavereissa, joista tehdään muistiot.

Johtaja tiedottaa muutoksista tai toiminnassa tapahtuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta yhteistyötahoja yhdessä sovittujen käytänteiden mukaisesti ja tarvittaessa suullisesti.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

**Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut monia tahoja. Omavalvontaa suunnitellaan ryhmäkotien sisäisenä toimintana ja Koskikodin lähijohtoryhmässä.

**Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**
Johtaja Riikka-Leena Suurnäkki puh. 040 551 6704, riikka-leena.suurnakki@tamperemissio.fi

### 4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa ilmenee palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja vähintään kerran vuodessa.

### 4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

**Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Jokaisen ryhmäkodin julkisella ilmoitustaululla ja TampereMission www-sivuilla www.tamperemissio.fi, sekä sähköisenä Mitrassa Koskikodin sivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

**Miten asiakkaan palveluntarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Pirhan asiakasohjaus on arvioinut asukaan palvelutarpeen sijoittamishetkellä. Asukkaaseen tutustuttuaan omahoitaja arvioi yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa uudelleen ja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman asukkaan ja hänen läheisensä kanssa kuukauden kuluessa asukkaan muutosta.

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioitaessa keskeistä on asiakkaan oma näkemys hänen tarpeistaan ja toiveistaan, sekä muistisairaiden asiakkaiden kohdalla hänen läheistensä esiin tuomat näkemykset.

Teknisenä apuvälineenä toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI- mittaria sekä MMSE, MNA, GDS-15 mittareita, mitä omahoitaja täyttää asiakkaan ja mahdollisesti läheisten kanssa yhteistyössä.

Palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa. Asiakassuhteen alkaessa, toimintakyvyn muuttuessa ja asiakkaan/omaisten toiveiden muuttuessa omahoitaja järjestää riittävän määrän tapaamisia asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, jotta kaikki tarvittava asiakastieto saadaan käyttöön hoitoa suunniteltaessa ja päivittäessä.

Palvelutarvetta arvioidaan epävirallisissa keskusteluissa ja erikseen järjestettävissä hoitoneuvotteluissa. Näissä tapaamisissa asukas ja läheiset kertovat henkilökunnalle odotuksiaan ja näkemyksiään palveluntarpeesta. Tämän tiedon pohjalta muodostuu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja hoitokertomuksen väliarvio.

Käytössä on RAI-arviointi menetelmä. Palvelutarvetta seurataan päivittäin ja muutokset kirjataan Pegasos-/ Omni 360-asiakastietojärjestelmään. Asukkaan omahoitaja arvioi ja päivittää palvelutarvetta vähintään kuuden kuukauden välein tai asukkaan voinnin muuttuessa väliarvioinnossa Pegasos-/ Omni 360-järjestelmään

**Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**
Asiakasta ja tämän läheisiä kehotetaan tutustumaan hoivakotiimme jo ennen muuttoa ja jo tällöin he voivat kertoa arviotaan palveluntarpeesta ja odotuksistaan hoivakotiasumiselle.

Asiakkaalla on aina mahdollisuus osallistua hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaan muutettua Koskikotiin selvitetään asiakkaan näkemys voimavaroistaan ja hoivan, huolenpidon sekä valvonnan tarpeesta. Jos asiakas ei itse pysty näistä kertomaan, asiakkaan läheiset voivat toimia tiedon antajina. Asiakasta tai tämän läheistä pyydetään täyttämään esitieto- sekä elämänkaarilomake, joista saadaan paljon tietoa palveluntarpeen kokonaisarvioinnin tueksi.

Uuden asukkaan muuttaessa Koskikotiin, kartoitetaan hänen palveluntarpeensa huomioimalla lähettävältä yksiköltä saadut perustiedot, käyttämällä edellä mainittuja arvioinnin mittareita tarpeen mukaisesti, havainnoimalla asukkaan vointia ja toimintaa sekä haastattelemalla asukasta ja hänen suostumuksellaan hänen läheistä ja muuta laillista edustajaansa. Palvelutarpeen arviointi on kokonaisvaltaista voimavarojen, terveydentilan ja toimintakyvyn sekä asiakkaan odotusten ja toivomusten selvittämistä ja arviointia. Asukkaan elämänhistorian tietämyksellä on suuri vaikutus asukkaan palvelutarpeen ja asukkaan voimavaralähtöiseen ja yksilölliseen hoivaan. Elämänkaarikysely tehdään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisen kanssa yhteistyönä. Vuorovaikutus ja yhteistyö ovat jatkuvaa asukkaan ja hänen läheisten kanssa. Säännölliset yhteydenotot ovat tärkeitä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa asukkaan muuttaessa Koskikotiin ja se päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai asukkaan voinnissa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Asukkaan ja hänen läheisensä toiveita sekä odotuksia tarvittavan palvelun suhteen kartoitetaan yhdessä heidän kanssaan sovitulla tavalla. Mikäli palvelutarpeessa huomataan muutoksia, pidetään asukkaan ja hänen läheisensä kanssa hoitoneuvottelu, jossa sovitaan yhdessä palvelun sisällöstä ja toiminnan tavoitteista.

## 5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma

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

Asukkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja/tai kuntoutusta koskevaan asiakassuunnitelmaan, jonka tekeminen aloitetaan asukkaan tulopäivänä. Suunnitel-

man tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulleen asetetut tavoitteet. Hoito- ja palvelussuunnitelman toteuttaminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää kaikilta työntekijöiltä asukkaan hoito- ja palvelussuunnitelman tuntemista ja hyvää perehdytystä. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen ja suunnitelman totuttamatta jääminen ovat myös asukasturvallisuuteen liittyvä riski.

Omahoitaja laatii yhdessä ryhmäkodin sairaanhoitajan kanssa asiakkaalle hoito- ja saamansa ja hankkimansa asiakastiedon pohjalta ja päivittää sitä toimintakyvyn muuttuessa, kuukauden kuluessa muutosta ja päivittää vähintään puolen vuoden välein. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan hoidolle asetetut tavoitteet ja odotukset, sekä se, miten tavoitteet ja odotukset saavutetaan. Omahoitaja kirjaa hoito- ja palvelusuunnitelman Pegasos-/Omni 360- asiakastietojärjestelmään. Kuntoutussuunnitelma laaditaan samoin periaattein fysioterapeutin ja omahoitajan yhteistyönä.

Suunnitelmat ovat lupauksia asiakkaalle. Suunnitelmien tavoitteena on auttaa ryhmäkodin henkilökuntaa saavuttamaan asiakkaan hoidolle asiakkaan ja hänen läheistensä, sekä lääkärin asettamat tavoitteet Koskikodin ryhmäkodissa. Tavoitteita asetetaan mm. elämänlaadun, hoidon, palvelun ja toimintakyvyn suhteen.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman konkreettisesta laadinnasta vastaa asiakkaan omahoitaja, vaikka tarvittavan tiedon hankkiminen vaatiikin monia toimijoita.

Uuden asukkaan ensimmäistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten tarvittavaa tietoa kerätään omahoitajan järjestämässä hoitoneuvottelussa, muissa asiakkaan ja läheisten kanssa käydyissä keskusteluista, asiakkaan terveystiedoista, sekä elämänpuu- ja elämänkaarilomakkeista, mutta myös RAI- mittarin antamista tuloksista.

Tässä hoitoneuvottelussa on hyvä olla mukana asiakas, hänen läheisensä, omahoitaja, sairaanhoitaja ja fysioterapeutti, jotta saadaan muodostettua mahdollisimman kattava kuva asiakkaan tarpeista, odotuksista ja toiveista omalle hoidolle ja tuelle, sekä ryhmäkodille ja asumiselle Koskikodissa yleensä. Suunnitelman laadinnassa huomioidaan erityisesti asiakkaan hyvä perushoito, sairauksien hyvä hoito sekä asukkaan voimavarojen ja toimintakyvyn tukeminen kuntoutumista edistävän hoitotyön menetelmin.

Hoito- ja palvelusuunnitelma kehittyy ja muuntuu kaiken aikaa. Omahoitajan tehtävänä on toimia oman asiakkaansa hoidon asiantuntijana ja näin myös jatkuvasti arvioida asiakaan tarpeiden muuttumista ja kehittymistä yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, sekä reagoida näihin hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivittämällä. Puolivuosittain ja toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa tehtävä RAI toimintakykymittari antaa myös lisätietoa asiakkaan toimintakyvyn muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumisen vastuuhenkilö on omahoitaja yhdessä ryhmäkodin vastaavan sairaanhoitajan kanssa, jotka tuntevat hyvin tavoitteet, koska ovat olleet niitä laatimassa yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Asiakkaan hoidolle asetettujen tavoitteiden tulee näkyä asiakkaan päivittäiskirjauksissa, koska tavoitteet ja toteutus kulkevat aina käsikädessä. Myös asiakas ja hänen läheisenä ovat tärkeitä hoidolle asetettujen tavoitteiden arvioijia. Omahoitajan tuleekin olla aktiivisesti yhteydessä läheisiin kuullakseen herkästi läheisiltä tulevaa tietoa, toiveista ja odotuksia.

Jos asiakkaan ja hänen läheistensä odotukset Koskikodin ryhmäkodin hoidolle eivät täyty, on hyvä olla yhteydessä ensisijaisesti ryhmäkodin vastaavaan sairaanhoitajaa ja tarvittaessa Koskikodin johtajaan.

Reinola: Vastaava sh Sari Meskanen p. 040 549 5005
Vienola: Vastaava sh Sari Meskanen p. 040 549 5005
Ainola: Vastaava sh Solina Petäjistö p. 040 147 0685
Väinölä: vastaava sh Hanna Joenperä p. 040 548 5065
Rauhala: vastaava sh Auli Huovinen p. 040 149 5115

Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii myös ohjeena asukasta hoitaville henkilöille. Omahoitajan poissa ollessa myös muulla henkilökunnalla on velvollisuus aina muutoksen yhteydessä päivittää suunnitelmaa ja osallistua suunnitelman toteuttamiseen ja seurantaan.

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

Omahoitaja kertoo asiakkaalle ja hänen läheisilleen, miten eri tavoin palvelua hänelle voidaan tuottaa. Korostetaan asiakkaan omien tottumusten ja toiveiden kunnioittamista sekä ollaan aidosti kiinnostuneita asiakkaan toiveista ja näkemyksistä siitä, miten hän haluaa itseään hoidettavan.

Omahoitaja on yhteydessä oman asukkaan läheisiin vähintään kerran kuukaudessa.

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

Ryhmäkodissa asuu 16 asukasta. Ei ole mahdollista, että jokainen ryhmäkodin työntekijä tuntee jokaisen asiakkaan tietoja perinpohjaisesti, mutta jokaisella pitää olla riittävä tieto kaikista ryhmäkodin asukkaista päivittäisen hyvän hoidon ja laadukkaan toiminnan varmistamiseksi.

Omahoitaja tiedottaa henkilökuntaa asiakaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä ja siihen tehdyistä muutoksista. Hoivakodin henkilökunta vastaa siitä, että he ovat työvuorossaan tietoisia asukkaan päivittäisestä hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Suunnitelma on myös henkilökunnan nähtävillä Pegasos-/ Omni 360-terveystietojärjestelmässä. Jokaisen hoidossa mukana olevan tulee myös säännöllisesti lukea ja perehtyä asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omahoitaja seuraa, että asiakkaan saama hoito ja palvelut vastaavat suunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja ovat velvollisia ottamaan esiin, jos huomaa asiakkaan hoidon tai palvelun laadussa poikkeamaa. Päivittäisellä hoitotyön kirjaamisella pystytään seuraamaan, onko hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudatettu.

Lisäksi asukasasioita käydään läpi säännöllisesti ryhmäkodin palavereissa ja hoitajat huolehtivat, että asukkaan saama apu vastaa sovittua. Ryhmäkodin sairaanhoitaja huolehtii yhdessä omahoitajan kanssa, että Pegasos-/Omni 360- järjestelmään hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattuna ajantasaisesti asukkaan tarpeet, tavoitteet ja voimavarat.

## 5.4 Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka käsittää oikeuden 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. Koskikodin henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan yksilölliset toiveet huomioidaan hoitotyön toteutuksessa päivittäisen voinnin mukaisesti. Hoitosuunnitelmaan on kirjattu asiakkaan esittämät toiveet/linjaukset hoidon suhteen ja nämä, samoin kuin muut asiakkaan hoitotilanteessa esittämät toiveet kuullaan ja niitä kunnioitetaan. Hoitotyön yleiset eettiset periaatteet sekä arvomme ohjaavat työntekijöitä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen. Hoitotoimenpiteet toteutetaan asiakkaan huoneessa ja hoitaja varmistuu siitä, että asiakkaan yksityisyys toteutuu näissä tilanteissa. Asiakkaan asioista ei keskustella ulkopuolisten läsnä ollessa. Asiakkaiden hoitotahdon olemassaolo on kirjattu hoitoa- ja palvelusuunnitelmaan.

Kunnioitamme asiakkaan oikeutta omaan kotiin. Hän voi kalustaa ja sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla omilla huonekaluilla ja tutuilla esineillä. Vierailuaikoja ei ole rajattu, vaan asiakkaat voivat ottaa kodissaan vieraita vastaan itselleen parhaiten sopivina ajankohtina.

Asiakas osallistuu oman palvelutarpeensa arviointiin ja hoidon suunnitteluun. Hyödynnämme käytettävissä olevia tietoja asiakkaan elämänhistoriasta. Asiakkaan toiveita kysytään, niitä kuunnellaan ja niihin reagoidaan. Tämä näkyy esimerkiksi asiakkaan vuorokausirytmin kunnioittamisena, asiakkaalle mieleisten puuhien mahdollistamisena ja asiakkaiden lempiruokatoiveiden toteuttamisena.

Aktiviteetteja järjestetään sekä yksilöllisesti että ryhmille.

Järjestämme ryhmäkodeilla säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa asiakkaat saavat antaa ehdotuksia ryhmäkodin toimintaan. Hoitajien palavereissa mietitään/ pohditaan yksilöllisesti asukkaiden hoitoa ja hoidon suunnittelua.

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

Ryhmäkodissa ei ole asiakkaille ja hänen läheisilleen sääntöjä, jotka rajoittaisivat tai ohjaisivat heidän asumistaan tai oleskeluaan tai toimintaansa. Koskikodissa ei ole vierailuaikoja ja läheisten toivotaankin viettävän aikaa läheistensä luona niin paljon kun mahdollista. Ruokailuajat ovat viitteellisiä ja etenkin aamupalaa ja iltapalaa on tarjolla asiakkaiden omien elämäntottumusten mukaisesti. Asuminen ryhmäkodissa pohjaa asiakkaan omiin tapoihin ja tottumuksiin. Vain saunapäivä on vakio, koska Koskikodin saunalla on useiden tahojen varauksia.

Asiakasta tulee aina ohjata ja tukea tekemään päätöksiä oman elämänsä ja asioidensa suhteen. Hoitajan tulee jokaisessa työvuorossa tavatessaan asiakkaita kartoittaa juuri kyseisen asiakkaan tarpeita ja toiveita juuri siinä hetkessä. Asiakkaan tekemät päätökset ovat eri aikoina ja päivinä erilaisia. Asiakkaalla on aina mahdollisuus tehdä mm. omaan pukeutumiseen, elämänrytmiin, ruokailuun, peseytymiseen ja arkensa tapahtumiin liittyvät päätökset ja häntä tuetaan tähän omaan päätöksentekoon. Pienet omat päätökset ovat tärkeitä omanarvontunteelle elinpiiri kaventuessa.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus asioidensa suhteen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu, että jokaisella ihmisellä toimintakyvystä huolimatta on oikeus itsemääräämiseen. Muistisairas asiakas voi kyetä tekemään itseään koskevia päätöksiä, vaikka esimerkiksi taloudellisten asioiden hoito olisikin siirretty häneltä pois. Asiakasta kuunnellaan ja hänen toiveita arvostetaan. Päätöksentekokykyä arvioitaessa voidaan myös tarkastella sitä, kuinka turvallisia itseään koskevia päätöksiä muistisairas pystyy tekemään. Sen jälkeen, kun hän ei kykene ilmaisemaan tahtoaan, toimivat hänen läheisensä tärkeinä tietolähteinä asiakkaan tahdosta mm. sairaudenhoitovalintojen suhteen.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet eivät ole tavallinen ja normaali osa asiakkaiden hoitoa Koskikodin ryhmäkodissa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä otetaan käyttöön vain niissä tilanteissa, kun yhteisesti suunnitella muita keinoja ei ole käytettävissä ja tarve on ilmeinen. Asiakas ja hänen läheisensä pidetään aina mukana itsemääräämisoikeutta rajaavia toimenpiteitä harkittaessa.

Koskikodissa päätavoite on pitäytyä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavissa toimissa. Osassa asiakassängyissä on tästä syystä kaksiosaiset laidat, jotta kaikkien sängynlaitojen ylös nostamista ei pitäisi suunnitella. Asiakkaan omahoitaja ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yhdessä rajoittamistoimenpiteitä välttävien muiden keinojen suunnittelusta ja kokeilun organisoinnista ja arvioinnista.

Jos omahoitaja ja ryhmäkodin vastaava sairaanhoitaja toteavat yhdessä muiden keinojen riittämättömyyden, esittävät he asian lääkärille. Rajoittamistoimia suunniteltaessa kuullaan asiassa aina asiakasta ja hänen läheisiään ja tämä kirjataan Pegasos/ Omni360.

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina asiakkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä henkilökunnan ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden käytöstä päättää lääkäri ja hän kirjaa päätökset asiakastietojärjestelmä- Pegasos/ Omni 360. Rajoittavat toimet ovat aina määräaikaisia ja niitä käytetään niin vähän aikaa, kun se on välttämätöntä. Omahoitaja ja vastaava sairaanhoitaja arvioivat rajoittavien toimien tarpeellisuutta toistuen uudelleen, tavallisesti 1-3kk välein. Tarkastelu on kuitenkin aina yksilöllistä.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja eettiset periaatteet huomioiden. Lääkäri arvioi kolmen kuukauden välein tarpeen rajoittamistoimenpiteille, tarvittaessa useammin.

## Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Rajoittamistoimenpiteiden tarkoituksena on usein lisätä asiakkaan turvallisuutta. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina asiakkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa.

Koskikodilla tällaisia rajoittavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi sängynlaitojen ylhäällä pitäminen, jos se on asiakkaan turvallisuuden kannalta tarpeen (estävät asiakkaan liikkeellelähtöä sängystä, kun asiakkaalla ei ole riittävää toimintakykyä turvalliseen ylös nousemiseen). Sängynlaidat voivat olla ylhäällä myös, jos asiakas itse pyytää näin esimerkiksi kääntymisavun takia tai kokeakseen turvallisuuden tunnetta, tällöin se ei ole rajoite. Hygieniahaalarin käyttö esimerkiksi ulosteella sotkemisen vuoksi, jos muut kokeillut keinot eivät ole tuottaneet tulosta. Lantiovyön/turvavyön/ haaravyön käyttö pyörätuolissa tilapäisesti, perustellusta syystä (estävät itsenäistä liikkeelle lähtemistä esim. pyörätuolista, kun itsenäinen liikkuminen ei ole riittävän turvallista). Asukashuoneen ovi voidaan lukita asiakkaan pyynnöstä ja asiakkailla on mahdollisuus käyttää itse huoneen avainta. Asukashuoneen ovea ei koskaan lukita ilman asiakkaan omaa pyyntöä asiakkaan olleessa huoneessaan.

## 5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on yksi hyvän hoitomme periaatteista. Toimimme siten, että asiakkaiden asema, oikeudet ja oikeusturva toteutuu. Vastuu tästä on jokaisella työntekijällä kaikessa toiminnassa. Edellytämme asiallista käyttäytymistä ja toimintaa henkilökunnalta, asiakkailta, asiakkaiden läheisiltä, yhteistyötahoilta ja kaikilta muilta, jotka hoivakodissamme käyvät.

Epäasialliseen kohtelu hoitajan toimintana tarkoittaa mm. asiakkaan tai hänen läheistensä huomiotta jättämistä, asiakkaan toiveiden mitätöintiä ja toteuttamatta jättämistä, hoitajalähtöistä toimintaa asiakaan mielipidettä selvittämättä, asiakkaan hoitajakutsuun vastaamatta jättämistä ja yleensä negatiivista puhetta asiakkaista ja heidän läheisistään. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tarkoittaa myös fyysistä kaltoinkohtelua; kovakouraista käsittelyä, olemassa oleva toimintakyvyn hyödyntämättä jättämistä mm. siten, että asukasta ei auteta sängystä ylös, tai kävelytetä päivätilaan.

Asiallisen kohtelun toteutumisen arviointi ja varmistaminen kuuluu koko työyhteisölle. Vastuu ryhmäkodissa tästä on viimekädessä vastaavalla sairaanhoitajalla, joka arvioi tilannetta havaintojensa perusteella, mutta myös asiakkailta, läheisiltä ja henkilökunnalta saamansa palautteen perusteella. Palautetta asiallisen kohtelun toteutumisesta kerätään vuosittain myös asiakas- ja läheiskyselyissä.

Jos työntekijä huomaa Koskikodissa asiakkaan epäasiallista kohtelua, tulee hänen

- huomauttaa asiasta heti ko. työntekijälle epäasiallisen toiminnan lopettamiseksi ja ilmaista, että hän vie asian esihenkilön (vastaavan sh) tietoon niin pian, kun mahdollista.
- kertoa asiasta esihenkilölle (vast.sh)
- tehdä HaiPro- ilmoituksen
- täyttää Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta -lomake esihenkilölle

Esihenkilö/ Vastaava sairaanhoitaja käsittelee esiin tulleen epäasiallisen kohtelun tapahtuman työntekijän kanssa

- käsittely työntekijän kanssa Varhaisen tuen mallin mukaisen lomakkeen avulla.
- ennen käsittelyä vast. sh kuulee asiakkaan ja hänen läheistensä, tai muuten asiasta tietävien näkökantoja asiaan
- käydään vielä lävitse asiakkaan ja (tarvittaessa) hänen läheistensä kanssa
- lomake toimitetaan vastaavan sh kautta johtajalle ja edelleen asia tiedoksi tilaajalle ja tarvittaessa Valviraan.

Henkilökunnalla on epäasiallisen käyttäytymisen toimintaohjeet

Uuden asiakkaan muuttaessa Koskikotiin sovitaan asiakkaan ja hänen läheisten haluamat käytänteet ilmoittamisesta läheiselle mm. asukkaan kaatuessa tai siirtyessä sairaalaan ja toimitaan käsittelyssä näiden sopimusten mukaisesti. Omahoitaja käy aina tapahtumia lävitse asiakkaan kanssa.

<u>KALTOINKOHTELU JA SOSIAALIHUOLLON ILMOITUSVELVOLLISUUS SOSIAALIHUOLTOLAIN §48 JA §49</u>
SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan

uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Mistä ilmoitus tehdään? Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä, kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua tai taloudellista. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta Koskikodin johtajaa ja liiketoimintajohtajaa. Myös yksityisiltä palvelun tuottajilta hankituista, hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle tai valvonnan vastuuhenkilölle. (Liite Ilmoituslomake).

## Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön ja liiketoimintajohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään

ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Asia käydään läpi henkilökunnan kanssa, ja sovitaan keinot ennaltaehkäistä vastaava tapahtuma jatkossa.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa.

## 5.6 Asiakkaan osallisuus

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

### Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asiakkailta ja heidän läheisiltään toivotaan palautetta ryhmäkodin ja Koskikodin toiminnasta, koska se on mahdollisuutemme kehittyä yhä paremmaksi. Henkilökunta auttaa palautteen antamisessa ja kerää palautteen ryhmäkodin palautekansioon.

Asiakaspalautetta voi antaa

1) ilmoitustaululla esillä olevin palautelomakkein, kysy henkilökunnalta
2) henkilökunta kirjaa suullisesti annettu palauteen aina palautelomakkeelle.
3) ryhmäkodeissa on palautelaatikko ilmoitustaulun ohessa.
4) palautetta voi antaa myös sähköpotilla ryhmäkodin vastaavalle sairaanhoitajalle tai johtajalle
5) syksyisin toteutetaan asiakas- ja läheiskysely
6) asukaskokous vähintään joka toinen viikko
7) läheisten illat keväällä ja syksyllä
8) Whistleblowing-ilmoituskanava TampereMission www-sivuilla.

Vuosittaisen asiakas- ja omaispalautteen tulokset ovat kaikkien nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustauluilla ja henkilökunnalla myös ryhmäkodin omilla sivuilla.

Ryhmäkodeissa järjestetään asukaskokouksia vähintään joka toinen viikko asiakkaan toiveiden ja odotusten kuulemiseksi. Muistio asukaskokouksesta löytyy ryhmäkodin ilmoitustaululta. Tapahtumiin voi asiakkaiden lisäksi osallistua myös heidän läheisiään. Tämä tapahtuma on asiakkaan välitön tilaisuus vaikuttaa ryhmäkodin arkeen ja sen tapahtumiin. Vaikuttaminen on mahdollista esim. tulevien arkipyhien viettoon, tuleviin tapahtumiin ja vaikka Selman ruokalistaan lempiruokien muodossa. Kokouksissa kartoitetaan myös asiakkaiden kokemuksia ryhmäkodissa asumisesta.

Palautteen saamista toiminnan kehittymiseksi tukee myös läheistenillat kaksi kertaa vuodessa.

### Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalaute on arvokasta tietoa palvelun ja hoidon laadusta Koskikodin ryhmäkodeissa. Vastaava sairaanhoitaja vastaa saadun palautteen selvittelystä. Hän selvittää tapahtumia henkilökuntansa kanssa, luo havaintojensa perusteella uutta oheistusta ja ohjaa henkilökuntaa havaitessaan tarvetta toimintatapojen kehittymiseen.

Ryhmäkotien saama palaute käsitellään aina myös keskitetysti Koskikodissa. Koskikodin lähijohtoryhmän tekemä kehitystyö tähtää kaikkien ryhmäkotien toiminnan kehittymiseen.

Päivittäistä toimintaa kehitetään asukaskokousten kautta ja sovittujen asioiden toteutumista seurataan. Eri palautekanavien kautta saatu palaute käsitellään ja sen pohjalta toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden, heidän läheistensä ja työntekijöiden kanssa. Kehittämistyöstä viestitään myös asukkaiden läheisille ja muille sidosryhmille. Lisäksi asukkaiden läheisten kanssa käsitellään saatua palautetta ja sen pohjalta tehtävää toiminnan kehittämistä.

## 5.7 Asiakkaan oikeusturva

### Muistutuksen vastaanottaja

Koskikodin toiminta perustuu ostopalvelusopimukseen Pirkanmaan hyvinvointialuen eli Pirhan kanssa.
Muistutus osoitetaan tästä syystä Pirkanmaan hyvinvointialueelle:
Pirkanmaan hyvinvointialue
ikäihmisten ja vammaisten palvelut
PL 272
33101 Tampere
sähköposti kirjaamo@pirha.fi

### Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

*Sosiaaliasiavastaava Pirkanmaa hyinvointialue*
*puh. 040 504 5249 (ma-to klo 9.00-11.00); sosiaaliasiavastaava@pirha.fi*
postitse: Hatanpäänkatu 3, 3900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava:
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen, kantelun, oikaisuvaatimuksen, valitukset tai korvausvaatimuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asukkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

### Potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

*Potilasasiavastaava Pirkanmaa hyinvointialue*
*puh. 040 190 9346 (ma-to klo 9.00-11.00); potilasasiavastaava@pirha.fi*
*postitse:* Hatanpäänkatu 3, 3900 Tampere

Potilasasiavastaava:
- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

### Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 09 510 1200 ma-ke ja pe klo 9-12 ja to 12-15.

Yhteydenoton voi tehdä myös sähköisesti. Lisätietoja: www.kuluttajaneuvonta.fi.

Kuluttajaneuvonnan tavoitteena on parantaa kuluttajan asemaa antamalla tietoja ja auttamalla kuluttajansuojakysymyksissä. Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä ristiriitatilanteissa (vain kuluttajanaloitteesta). Antaa tietoja kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

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

Asiakkaan ja hänen läheistensä toivotaan aina olevan yhteydessä oman ryhmäkodin henkilökuntaan ollessaan tyytymätön ryhmäkodin toimintaan ja kokiessaan omassa tai läheisensä hoidossa puutteita. Ryhmäkodin toiminnasta vastaa sen vastaava sairaanhoitaja. Keskustelun vastaavan sairaanhoitajan kanssa toivotaan johtavan puuteiden korjaantumiseen. Jos näin ei tapahdu, voitte olla yhteydessä Koskikodin johtajaan Riikka-Leena Suurnäkkiin p. 040-551 6704, riikka-leena.suurnakki@tamperemissio.fi. Hänen toimistonsa sijaitsee Koskikodin 1krs.

Koskikodin ympärivuorokautisen asumisen toiminta on Pirkanmaan hyvinvointialueen alaista toimintaa. Jos puutteet toiminnassa eivät asian selvittelystä huolimatta korjaannu, varsinaiset muistutukset ohjataan Pirkanmaan hyvinvointialueelle, ikäihmisten ja vammaisten palveluihin.

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön johtaja informoi liiketoimintajaohtajaa. Koskikodin johtaja antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen.

### Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelyssä on kaksi viikkoa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Jokaiselta asiakkaalta kysytään heidän halukkuutensa osallistua erilaisiin aktiviteetteihin. Asiakkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeuttansa tuetaan tutustumalla heihin ja tarjoamalla heille mieluisia aktiviteetteja.

Koskikodilla keskeistä on asiakkaiden itsenäisen toimintakyvyn vahvistaminen ja osallisuus sekä hallinnan tunteen ja valinnan vapauden lisääminen. Asiakkaiden omia voimavaroja tuetaan ja toimintakykyä ylläpide-

tään monipuolisen päivittäisen toiminnan kautta. Pohjana on osallisuus arjen toimintoihin. Asiakkaat osallistuvat kaikkeen kodin toimintaan toimintakykynsä mukaan esim. tekevät itse voileipänsä, annostelevat itse ruokansa, kattavat, tiskaavat, osallistuvat pyykkihuoltoon yms. tavanomaiseen kodissa tehtäviin arkitoimiin.

Omahoitajat ovat yhteydessä läheisiin, ja osallistavat heitä esimerkiksi hoitoon ja kuntoutukseen liittyvään päätöksentekoon ja arviointiin. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta toteutuvat viikko-ohjelman mukaisesti. Ohjelma on nähtävissä ryhmäkotien ilmoitustauluilla. Työntekijät järjestävät yhteisiä toimintatuokioita, kuten jumppaa, teema-askartelua, yhteislaulutuokioita. Kutsumme tilanteen mukaan ulkopuolisia vierailijoita, kuten lauluryhmiä ja muita esiintyjiä. Ulkopuolisten esiintyjien tapahtumiin kutsutaan myös läheisiä. Tampereen tuomiokirkko seurakunta järjestää asukkaille säännöllisesti hartaushetkiä. Jokaiselle asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun hänen terveydentilansa huomioiden. Ruokailuhetket ovat Koskikodissa kiireettömiä yhdessäolon hetkiä ja niiden sisältöön kiinnitetään huomiota.

Koskikodin ryhmäkodeilla työskentelee vastaavat sairaanhoitajat, jotka kommunikoivat aktiivisesti läheisten kanssa hoidollisista asioista. Koskikodin fysioterapeutit tekevät myös tiivistä yhteistyötä asiakkaiden ja heidän läheisten kanssa. Fysioterapeutti tekee sekä yksilö- että ryhmäharjoitteita kunkin yksilön huomioiden.

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

Asiakkaan elämänlaatua tuetaan varmistamalla ryhmäkodissa tai sen ulkopuolella tapahtuvaa arkea rikastuttavaa toimintaa, johon asiakkaan on halutessaan mahdollista osallistua. Toimintaa ja ryhmiä muodostetaan asiakkaiden tarpeista ja toiveista käsin joustavasti olemassa olevilla resursseilla. Kaikille halukkaille mahdollistetaan osallistuminen aktiviteetteihin. Myös läheisten toivotaan auttavan Koskikodissa asuvaa asukasta osallistumaan mm. Kyttälän lähitorin toimintaan tai muihin tapahtumiin Koskikodin ulkopuolella. Ryhmäkodeissa vierailee ympäristön kouluista mm. lukion vanhojen tanssien pareja, Lucia-neito, sekä kuoroja ja muita esiintyjiä. Ryhmäkodeilla on myös omia vapaaehtoisia, jotka tuovat virkistävää tuulahdusta ryhmäkodin arkeen mm. pelaamalla bingoa, askartelemalla, laulamalla.

Ryhmäkodeissa järjestetään vuoden mittaan useita yhteistapahtumia asiakkaille, läheisille ja henkilökunnalle. Näistä kerrotaan ryhmäkodin ilmoitustaululla. Tapahtumat liittyvät usein juhannukseen, äitien- ja isäinpäivään, joulun aikaan ja vappuun. Läheiset ovat tervetulleita myös muihin asiakkaiden tapahtumiin ryhmäkodissa.

Asukkailla on mahdollisuus ulkoilla hoitajien, fysioterapeutin ja työssäoppimisjaksolla olevien hoitotyön opiskelijoiden avulla. Ryhmäkodissa on myös iso parveke ulkona oleskelua varten. Läheisten toivotaan olevan aktiivisia myös asukkaan ulkoilun mahdollistamisessa.

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

Suunnitelmien toteutumista seurataan ja arvioidaan suhteessa hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin. Omahoitaja ja sairaanhoitaja arvioivat tavoitteiden saavuttamista, päivittävät niitä tarpeen mukaan ja suunnittelevat hoitotyön keinoja niiden saavuttamiseksi. Asiakkaan toimintakykyä arvioivien mittareiden (RAI-arviointien) tuloksia arvioimalla saadaan kattavasti tietoa toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistymisestä.

Koskikodilla on jokaisella asiakkaalla nimetty omahoitaja, joka seuraa jatkuvasti asiakkaan elämänlaatua.

## 6.2 Ravitsemus

### Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaan riittävästä ravitsemuksesta huolehtiminen on yksi tärkeä tehtävä asiakkaan hoidossa. Ikäihmisten syöminen saattaa heiketä monesta syystä, mutta sitä ei voi pitää normaalina tilanteena, vaan siihen tulee puuttua. Asiakkailla on erilaisia ruokailutottumuksia ja niiden kartoittaminen on tärkeää riittävän energiansaannin turvaamiseksi.

Ravintola Selma toimittaa lounaan ja päivällisen ryhmäkotiin kuumakärryssä, josta henkilökunta jakaa sen asiakkaille, sekä avustaa asiakkaita yksilöllisten tarpeiden mukaan ruokailussa. Asiakkaille on tarjolla erilaisia ruokavalioita ja ruoan koostumuksia asiakkaan tarpeen mukaan. Henkilökunta ilmoittaa erityisruokavaliot Selmaan sähköpostilla (ryhmäkodin ruokavaliolista).

Ryhmäkodissa tarjoillaan aamu- ja iltapalaa asiakkaiden omien aikataulujen mukaisesti. Yöpaaston 11 tunnin rajan ylittymisen estämiseksi iltapalaa aletaan tarjoilla aikaisintaan klo 19. Asiakkaille on tarjolla myös yöpalaa, joka on erityisen tärkeää, jos asiakkaalla on ravitsemuksen haasteita. Lounasta tarjoillaan puolelta päivin, päiväkahvia iltapäivällä ja päivällistä viiden aikaan.

Asiakkaan yleisvoinnista on mahdollista tehdä ravitsemukseen liittyviä huomioita. Omahoitaja seuraa oman asiakkaansa vointia ja sen muutoksia, kirjaa ne asiakastietoihin tarkasti, ja reagoi muutoksiin herkästi, sekä on yhteydessä havainnoistaan vastaavaan sairaanhoitajaan. Asiakkaiden ravitsemuksen tilaa arvioidaan RAI-mittariin liittyvällä MNA testillä ja perinteisellä painon mittaamisella vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Myös läheiset ovat tärkeitä ravitsemuksen seurannassa, koska heillä on vanhastaan hyvä asiakkaan tuntemus.

Omahoitaja seuraa oman asiakkaansa ravinnonsaannin määrää, ruokailuvälejä ja annosten kokoa ja energiatiheyttä. Ikäihmisen ruokahalu usein vähenee ja syödyn ruuan tulee olla ravinteikkaampaa ja aterioiden mieleisiä. Tämän varmistaminen on päivittäistä ja asiakkaan heikkoon syömiseen tulee heti havahtua. Myös asiakkaan hampaiden ja suun limakalvon kunto tai ruuan epätarkoituksenmukainen koostumus vaikuttavat syömiseen.

Tietyt asiakasryhmät ovat alttiita aliravitsemukselle ja nämä tulee ottaa huomioon ravitsemusta suunniteltaessa, sekä seurattaessa erityisesti. Tällaisia ryhmiä ovat mm. asiakkaat, joilla on suuria haavoja, vuorokausirytmi on sekaisin tai muistisairas on levottomasti liikkeellä suuren osan vuorokaudesta, parkinsonintautia sairastavat, suolistosairauksia sairastavat tai asiakkaalla on infektio. Lisäksi muistisairaille on tavanomaista nielemisrefleksin heikentyminen, jolloin aspiraatiovaara lisääntyy.

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

Asukkaan muuttaessa hoivakotiin selvitämme mahdolliset ruoka-aineallergiat, erityisruokavaliot sekä muut ruokailuun ja ravitsemukseen liittyvät tekijät ja mahdolliset rajoitukset. Näiden tietojen pohjalta suunnitellaan asukkaan yksilöllinen ruokavalio ja suunnitelma ruokailun toteuttamiseksi. Ravintola Selmassa on mahdollisuudet tehdä kaikkia yleisimpiä erityisruokavalioita.

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

Asukkaiden ravitsemustilan arviointi on säännöllistä. Havainnoimme asukkaiden ruokailuja ja ruoan ja nesteiden maistuvuutta ja seuraamme asukkaiden painoa/painoindeksiä vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Käytämme myös RAI-arviointia sekä MNA-testiä. Asukkaiden nestetasapainoa arvioidaan

hoitotyön keinoin. Tarpeen tulleen seurannassa voidaan käyttää apuna nestelistaa. Ruokailua seurataan päivittäin ja sen toteutumista kirjataan Pegasos-/ Omni 360-potilastietojärjestelmään.

## 6.3 Hygieniakäytännöt

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**

Koskikodissa noudatetaan yleisiä hoito- ja hoivatyön hygieniakäytänteitä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen hygienialääkärin/hoitajan ohjeita. Ajanmukaiset ohjeet toimitetaan henkilökunnalle luettavaksi välittömästi. Ohjeet käydään läpi ryhmäkotipalavereissa.

Henkilökunnan edustajia osallistuu hygieniakoulutuksiin vuosittain joko kodilla järjestettynä tai Pirhan alueellisissa koulutuksissa. Tavoitteena on, että kaikilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi. Koskikodin hygieniavastaavana toimii sairaanhoitajat ja vastaavat sairaanhoitajat, ja he tiedottavat henkilökunnalle uusista ohjeista ja käytänteistä.

sivustolta www.pirha.fi löytyy ajantasainen hygieniakäytäntö.

Hygieniakäytäntöjen toteutumista edistää henkilökunnan hyvä asiakkaiden ja heidän hygienian erityistarpeidensa tuntemus ja hygieniakäytäntöihin liittyvä osaaminen. Ryhmäkodin vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on arvioida ja tarvittaessa kehittää asiakkaiden henkilökohtaisia hygieniakäytäntöjä ohjauksen ja koulutuksen avulla. Vastuu tarkoituksenmukaisten asiakaslähtöisten hygieniakäytäntöjen toteutumisesta ja kehittymisestä on koko henkilökunnalla.

Koskikotiin sovitaan suunnitelmallisesti hygieniahoitajan koulutusta ja arviokäyntejä ryhmäkodeissa. Infektiotautien esiintyvyyttä seurataan tilastoinnilla, kuten myös käsidesin käyttöä. Pirhan www-sivustolta löytyy ajantasainen hygieniaohjeisto (www. pirha.fi)

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

Yksikköön on nimetty hygieniavastaava joka ryhmäkodilla vastaava sairaanhoitaja, joka seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja työntekijöiden toimintaa hygienian toteuttamisessa ja ylläpitämisessä. Hygieniavastaava ohjeistaa henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Henkilökunnan työasut ovat siistit ja asianmukaiset. Ruoan käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi suoritettuna. Siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti.

Epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan, käytetään tarpeen mukaan suojaesiliinoja, suunenäsuojia ja/tai erityiskäsineitä hoitotilanteissa ja pyykkihuollossa. Asukkaiden voinnin muutoksissa ollaan herkästi yhteydessä lääkäriin ja asukkaiden siirtoja ulos talosta pyritään välttämään ja asukkaat hoidetaan omissa huoneissaan. Käsihygienian merkitystä korostetaan erityisesti niin asukkaille, työntekijöille kuin talossa vierailevillekin. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat ja ruokailussa avustavat huuhtelevat kätensä käsidesinfektioaineella.

Hygieniavastaava vastaa yksikön hygieniasuunnitelman ajantasaisuudesta.

**Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Ryhmäkotien viikoittainen perussiivous hankitaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta ISS Palvelut Oy. Päivittäisestä siistimisestä vastaa Koskikodin henkilökunta yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakkaiden vaatehuollosta vastaa ryhmäkodin henkilökunta asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa suunnittelemallaan tavalla. Ryhmäkodin muiden tilojen siivouksesta vastaa ryhmäkodin henkilökunta.

Asiakkaiden käytössä olevat liinavaatteet pestään muualla leasing sopimuksen mukaisesti. Ne tulevat kerran viikossa tilauksen mukaan. Kuljetuspäivä on keskiviikko. Pyykit haetaan tyhmäkodille 0 kerroksesta varastosta ja täydet pyykkisäkit viedään alas ns. pesulaan.

Ryhmäkodissa on kodinhoitohuone, jossa pestään asiakkaiden vaatteet. Koskikodin 0krs. on pesula, jossa pestään tarvittaessa muu pyykki.

**Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Uusien työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat ja ohjeistetaan oman työnkuvan mukainen toiminta.

Koskikodilla asukashuoneet sekä ryhmäkodin yleiset tilat ja toimistot siivotaan kerran viikossa ja yleistilojen ja henkilökunnan sosiaalitilojen wc:t siivotaan arkisin päivittäin.

## 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Pirhan ja Koskikodin ostopalvelusopimuksessa määritellään ehdot terveyden- ja sairaanhoidon toimintaohjeista. Lääkäripalvelujen tuottaja on Ikifit Oy. Koskikodin lääkärinä toimii yleislääketieteen erikoislääkäri Laura Pulkkinen. Palveluun sisältyy lääkärin pitämät hoitoneuvottelut, koskien asukkaan lääketieteellistä hoitoa ja sen suunnittelua sekä sisältää mm. hoitolinjausten teon. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 5 § ja 6§).

Uusien asiakkaiden hoitoneuvottelu tulee tehdä pääsääntöisesti kuukauden kuluessa asukkaan muutosta. Tavoitteena on, että kaikilla asukkailla on päivitetyt hoitolinjaukset. Ikäihmisten ympärivuorokautisessa asumisessa asiakkaat pyritään hoitamaan elämänkaaren loppuun saakka, sisältäen saattohoitovaiheen.

Palveluun kuuluu lääkärin käynti ryhmäkodilla säännöllisesti kolmen viikon välein ja viikoittainen puhelinkonsultaatio. Virka-aikana puhelinkonsultaatiot yksiköiden henkilökunnalle ja palveluun voi sisältyä lisäkäyntejä säännöllisten käyntien ohella, hoidon järjestämistä akuuteissa tilanteissa sekä virka-aikana tapahtuva kuolleeksi toteaminen sekä tahdistimen poistaminen vainajalta.

Virka-ajan ulkopuolella toimii Ikifitin takapäivystys eli lääkärin puhelinkonsultaatiot arkisin klo 16–22 ja viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8–22 Ikifitin takapäivystäjältä puh 03 847 6800.

Puhelintakapäivystys yöaikaa klo 22–08. Päivystyksen tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Puhelinpäivystyksessä ratkottavat asiat ovat luonteeltaan päivystyksellisiä ja kiireellisiä, esimerkiksi asiakkaan kaatuminen ja lääkevirheet. Yöaikainen päivystys puh. 010 414 1784.

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

Koskikodissa työskentelevät sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat päivittäin asiakkaiden terveydentilaa ja ohjaavat asiakkaista terveyden ylläpitämisessä. Koskikodilla noudatetaan Käypä-hoitosuosituksia sekä muita virallisia ohjeistuksia sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeita.

***Suun terveydenhuolto***

Asukkaiden suunhoidosta huolehditaan päivittäisten toimien yhteydessä asiakkaan tarpeen mukaisesti. Suunhoito kirjataan hoitosuunnitelmaan. Pirkanmaan hyvinvointialueen suuhygienistille voidaan varata aika suun hoidon tarpeen määrittämiseksi. Suuhygienistin tekemän hoitosuunnitelman mukaan ohjelmoidaan asiakkaan suunhoito. Asiakkaat voivat valita myös oman aiemmin käyttämänsä palveluntuottajan. Koskikodilla voi tarvittaessa käydä yksityinen hammaslääkäri kotikäynnillä

***Kiireetön sairaanhoito***

Ensisijaisesti asukkaiden terveydestä ja kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa Koskikotiin nimetty lääkäri Ikifitiltä. Lääkärin toimenkuvan määrää ostopalvelusopimus laatimat ohjeistukset. Lääkäri tekee jokaiselle asukkaalle vuosittain terveystarkastuksen, jolloin asukkaan vointi ja lääkitys käydään kokonaisvaltaisesti läpi. Lääkäri tarkastaa asukkaan lääkityksen myös toisen kerran vuodessa, eli lääkitys tarkastetaan vähintään puolivuosittain. Lääkelista tarkistetaan aina myös, kun asukkaan asioita käsitellään lääkärin kanssa. Sairaanhoitajat arvioivat asukkaiden sairaanhoidon tarpeen ja esittelevät asukkaan asioita lääkärille tarpeen mukaan. Lääkäri käy Koskikodissa ryhmäkodilla joka kolmas viikko ja viikoittain on ns. puhelinkierto. Arkisin virka-aikaan on puhelinkonsultaation mahdollisuus.

***Erikoissairaanhoito***

Erikoissairaanhoitokäynnit toimivat lääkärin lähetteellä tai halutessaan läheiset voivat järjestää asukkaalle kiireettömiä yksityislääkärikäyntejä. Kustannukset erikoissairaanhoidon käytöstä kuuluvat asiakkaalle.

***Kiireellinen sairaanhoito***

Kiireellisestä sairaanhoidosta vastaa virka-aikana ja öisin sekä viikonloppuisin Acuta. Henkilökunta arvioi asukkaan kiireellisen hoidon tarpeen ja tilaa tarvittaessa ambulanssin ja konsultoi Ikifitin takapäivystäjää klo 8-22 välillä ja yöaikana Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden takapäivystäjää klo 22-08 välillä. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan apua suoraan hätänumerosta 112.

Virka-aikana, tilanteen salliessa konsultoidaan ensin puhelimitse yksikön omaa lääkäriä. Iltaisin, öisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä päivystykseen hakeutumisesta saadaan lisätietoja Ikifitin takapäivystäjältä puh. 03 847 6800.

Turhia sairaalasiirtoja pyritään välttämään. Muistisairaalle sairaalan päivystysosasto on kaoottinen ja rasittava paikka. Asukkaan joutuessa akuutin vaivan takia sairaalaan, tavoitteena on mahdollisimman nopea kotiutuminen takaisin Koskikotiin. Tutussa ympäristössä asukkaan tuntevan henkilökunnan ja oman fysioterapeutin tuella, tarvittava kuntoutus alkaa viivytyksettä. Pirhan kotisairaalan ja mobiilihoitajan kanssa, lääkärin lähetteellä tehtävä yhteistyö, tukee hoivakodissa toteutettavaa hoitoa ja mahdollistaa nopeat kotiutukset tilanteissa, joissa tarvitaan esim. IV-antibiootteja.

***Äkillinen kuolemantapaus***

Äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan ensisijaisesti yhteyttä omaan hoitavaan lääkäriin arkisin klo 8-16 välisenä aikana puh. 03 847 6803, ilta- ja viikonloppuisin takapäivystäjään puh. 03 847 6800 klo 16-22 ja viikonloppuisin klo 8-22. Läheisille tiedotetaan tapahtuma välittömästi, heidän toiveen mukaisesti.

Arkisin hoitava lääkäri tulee toteamaan kuoleman ja kirjoittaa kuolintodistuksen ja hautausluvan. Kuoleman tapahtuessa klo 16 jälkeen arkena, kuolema voi odottaa aamuun ryhmäkodilla. Viikonloppuna soitetaan päivystävälle lääkärille ja ilmoitetaan kuolemasta. Lääkäri antaa ohjeet vainajan siirtoa varten. Vainaja siirtyy Acutaan kuoleman toteamiseksi. Läheiset voivat tulla halutessaan hyvästelemään vainajan ryhmäkodille ja sen jälkeen hautaustoimisto toimittaa vainajan Acutaan kuoleman toteamiseksi.

Mikäli kuolemantapaus on odottamaton tai epäselvä, asiasta lääkärin kanssa neuvoteltua saatetaan asia poliisin tietoon. mikäli kyseessä on väkivaltainen kuolemantapaus, asia ilmoitetaan viipymättä poliisille.

Kodilla järjestään suruliputus ja muistohetki sekä omaisia muistetaan adressilla. Ryhmäkodeissa on ohjeet kuolemantapauksien hoitamiseen odotetun ja odottamattoman kuoleman tilanteissa. Toiminnalle luotujen ohjeiden noudattamisesta vastaa ryhmäkodissa vastaava sairaanhoitaja ja Koskikodin johtaja.

## Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa terveyttä edistävät tavoitteet on määritelty. Henkilökunta seuraa päivittäin asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä tavoitteiden toteutumista.

Ryhmäkotihoidon tavoitteena on arvioida ja tukea asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia sairauksien pahenemisen välttämiseksi tai pitkittämiseksi. Jokaisessa Koskikodin ryhmäkodissa on oma sairaanhoitaja, joka yhdessä ryhmäkodin muun hoitohenkilökunnan kanssa seuraa aktiivisesti asiakkaiden terveydentilaa ja tekee asiakkaan pitkäaikaissairauksiin liittyviä huomioita. Sairaanhoitaja on huomioiden pohjalta yhteydessä omalääkäriin hoitosuunnitelman päivittämiseksi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa oireiden ollessa vielä vähäisempiä ja helpommin hoidettavia. Asiakkaiden terveydentilasta ja voinnista kirjataan päivittäin Pegasos/Omni 360 asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaiden terveyttä edistetään pitämällä huoli hyvästä perushoidosta, hygieniasta, liikunnasta, ravitsemustilasta ja nesteytyksestä sekä muista asiakkaan perustarpeista, oikein toteutetulla lääkehoidolla ja muilla tukitoimilla.

Vähintään kerran kuukaudessa kaikilta asiakkailta otetaan paino ja verenpaine. Tarvittaessa ne mitataan useammin. Hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti seurataan yksilöllisesti verikokein ja mittauksin asiakkaiden terveydentilaa.

## Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ryhmäkodeissa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimivat ryhmäkotien vastaavat sairaanhoitajat ja sairaanhoitaja yhteistyössä ostopalvelun lääkärin kanssa. Asiakkailla tulee olla selkeä, kirjallinen hoitosuunnitelma, jossa otetaan kantaa myös päivystyksellisiin tilanteisiin, hoitotahtoon ja hoidon rajauksiin. Tämä suunnitelma tehdään hoitoneuvottelussa ja sitä täydennetään tarpeen mukaan sairauksien edetessä. Koskikodin vastuuhenkilönä toimii johtaja Riikka-Leena Suurnäkki.

Reinola ja Vienola: Vastaava sh Sari Meskanen p. 040- 549 5005 ja Sh Minna Maaranen p. 040-199 0971
Ainola: Vastaava sh Solina Petäjistö p. 040- 147 0685
Väinölä: vastaava sh Hanna Joenperä p. 040- 548 5065
Rauhala: vastaava sh Auli Huovinen p. 040- 149 5115

Koskikodin ryhmäkodeissa käy oma lääkäri Pirkanmaan hyvinvointialueen hankinnan mukaan Ikifitistä, joka kantaa kokonaisvastuuta asiakkaiden hoidosta. Asiakkuuden alkaessa asiakas voi päättää, hoitaako hän lääkäripalvelun hankinnan itse, vai käyttääkö ryhmäkodin omaa lääkäriä. Lääkäriyhteistyön päävastuu kuuluu ryhmäkodin vastaavalle sairaanhoitajalle. Muun henkilökunnan lääkäriyhteistyö korostuu, kun vastaavia sairaanhoitajia ei ole missään ryhmäkodissa. Lääkäri käy ryhmäkodeissa kerran kolmessa viikossa. Hoitava lääkäri on konsultoitavissa arkisin; myös ilta – ja viikonloppuajoille on osoitettu konsultoiva lääkäri. Yhteystiedot ryhmäkodeilla. Kiireellisissä tilanteissa päivystysaikana otetaan yhteyttä siihen osoitetulle lääkärille.

Koskikodin lääkäripalvelut tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen osoittamana ostopalveluna Ikifit Oy:stä. Koskikodin asukkaiden omalääkärinä toimii Ikifitistä lääkäri/yleislääketieteen erikoislääkäri Laura Pulkkinen. Päivystyspalvelu on saatavilla arkisin klo 16–22 ja viikonloppuisin klo 8–22 Ikifitin järjestämänä. Pirkanmaan hyvinvointialueen päivystäjä on saatavissa tarvittaessa yöaikaan. Lääkäri käy Koskikodissa pääsääntöisesti

keskiviikkoisin ja on tavoitettavissa arkisin muuna aikana puhelimitse tai Pegasospostilla. Puhelinkierto on viikoittain yleensä torstaisin.

Asiakkaan voinnin niin vaatiessa otetaan yhteyttä ensisijaisesti lääkäriin, hän ottaa yhteyttä mobiilihoitajaan (esim. asukas on sekava tms.) Mobiilihoitaja tulee tarvittaessa katsomaan asukasta kodille ja hänellä on mahdollisuus tehdä vierianalyyttisia tutkimuksia (pikatutkimukset). Mobiilihoitaja myös tarvittaessa konsultoi lääkäriä. Mobiilihoitajan tavoittaa numerosta 044 4858624 arkisin 8-21 ja viikonloppuna 9-20.

Puhelintakapäivystys yöaikaa klo 22–08. Päivystyksen tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Puhelintakapäivystyksen numero on 010 414 1784 Puhelinpäivystyksessä ratkottavat asiat ovat luonteeltaan päivystyksellisiä ja kiireellisiä, esimerkiksi asiakkaan kaatuminen ja lääkevirheet.

## 6.5 Lääkehoito

### Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Koskikodin ryhmäkotien lääkehoitosuunnitelma pohjautuu STM:n julkaisemaan Turvallinen lääkehoito – valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa – oppaaseen (2021:6) ja TampereMission Palvelut Oy:n organisaatio tasoiseen lääkehoitosuunnitelmaan ja Koskikodin ryhmäkotien yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma löytyy ryhmäkodista lääkehoidon kansiosta ja Koskikodin Mintrasta. Lääkehoitosuunnitelmaa arvioi, kehittää ja päivittää lähijohtoryhmä, käytännön päivittämisestä vastaa johtaja.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina ohjeistusten muuttuessa.

Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteuttamista arvioidaan ryhmäkotipalavereissa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus HaiPron kautta, jotka käsitellään työyhteisön palavereissa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa.

### Kuka vastaa lääkehoidosta?

Ryhmäkodeissa lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä lääkärin kanssa.
Lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa lääkeluvan mukaisesti ja vastaavan sairaanhoitajan ohjauksessa. Koskikodin toiminnasta ja sen lääkehoidosta kokonaisuudessaan vastaa johtaja.

Lääkehoitoa voivat toteuttaa sairaanhoitajat koulutuksensa ja suoritetun LoVen perusteella sekä lähihoitajat, joilla on lääkekoulutus, LoVe ja lääkelupa suoritettuna. Sekä lähihoitajaopiskelijat kun heillä on yli 120 opintopistettä suoritettuna ja heillä on LoVe suoritettu ja näytöt annettu. Niin he voivat osallistua lääkehoitoon valvottuna. Lääkehoitoa toteuttavalla on lääkärin allekirjoittama lääkelupa.

Ryhmäkodeissa on jokaisessa työvuorossa ennalta vastaavan sairaanhoitajan nimeämä lääkevastuuhoitaja. Koskikodin ryhmäkodeissa on sairaanhoitaja paikalla arkisin.

Lääkehoidon turvallisuutta arvioi ryhmäkodeissa vastaava sairaanhoitaja. Jokainen työntekijä kirjaa havaitsemansa lääkepoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet HaiPro- järjestelmään. Poikkeamailmoituksen käsittelee ja toimintasuunnitelman vastaavien poikkeamien vähentämiseksi/ poistamisesti laatii vastaava sairaanhoitaja. Vastaava sairaanhoitaja käsittelee vakavat lääkepoikkeamat ryhmäkodin henkilökunnan kanssa välittömästi ja tiedottaa siitä johtajaa. Poikkeamien pohjalta laaditaan tarvittaessa uutta lääkehoidon ohjausta koskemaan kaikkia ryhmäkoteja.

## 6.6 Monialainen yhteistyö

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

Käytössä on Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen potilastietojärjestelmä Pegasos-/ Omni 360, jonka kautta tieto kulkee. Lisäksi asiakkaan siirtyessä sairaalaan mukaan annetaan paperitulosteena päivystyskäynnin esitietolomake, lääkelista ja kopio sairaskertomukseen kirjatusta hoitolinjauksesta. Yleisluonteista tietoa voidaan välittää myös puhelimella.

Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa koordinoi ryhmäkodin vastaava sairaanhoitaja ja tarvittaessa muu henkilökunta.

Yhteistyökumppaneita ovat mm. erikoissairaanhoito, hammashoito, suuhygienisti, röntgen ja laboratorio. Muita yhteistyökumppaneita ovat hoitotarvikejakelu, apteekki, hygieniahoitaja, jalkahoitaja, haavahoitaja ja seurakunta.

Teemme Ravintola Selman tuottaman ateriapalvelun valvontaa mittaamalla aterioiden lämpötiloja ja havainnoimalla meille toimitettuja aterioita. Lisäksi keräämme aterioihin liittyviä poikkeamia sekä käymme läpi palvelua yhdessä ravintolan kanssa.

Valvomme ISS:n tuottamaa tukipalvelua (siivous) seuraamalla palvelun laatua sekä käymme läpi palveluun liittyviä asioita yhteisissä tapaamisissa kuukausittain sekä yhteisissä palvelun palavereissa kaksi kertaa vuodessa.

# 7 ASIAKASTURVALLISUUS

## 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Koskikoti toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Toimintayksikköön on laadittu pelastussuunnitelma sekä Koskikodin oma turvallisuus- ja pelastusohje., Mahdollisista asiakasturvallisuuden epäkohdista tehdään palvelupoikkeamailmoitus tai tehdään ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä Pirkanmaan pelastuslaitokselle.

Koskikodin kiinteistön turvallisuudesta vastaa oma kiinteistöhuolto yhdessä ulkoistetun kiinteistöhuollon kanssa. Kiinteistö on suunniteltu ikäihmisten ryhmäkotimuotoiseen asumiseen ja vastaa siten toiminnan tarpeita.

Ryhmäkodeissa on laitteita ja välineitä, joiden huolloista, korjauksista ja asianmukaisuudesta vastaa fysioterapeutti.

Henkilökunnan turvallisuusosaamista arvioidaan jatkuvasti ja palo- ja poistumiskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Henkilökunnan ensiapuvalmiutta arvioidaan jatkuvasti ja täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan TampereMission organisaatio tasolla.

Koskikodin turvallisuuspäällikkönä toimii johtaja. Asiakasturvallisuutta turvaavaa henkilökunnan turvallisuuskoulutusta järjestetään yhteistyössä aluepelastuslaitoksen kanssa ja henkilökunnalle järjestetään lisäksi turvallisuuskierroksia palotilanteiden osaamisen turvaamiseksi.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä yhteistyökumppaneita ovat mm. aluepelastuslaitos, sänky- ja nosturihuolto, fysioterapeutit ja kiinteistöhuolto.

Ryhmäkodeissa on paloturvallisuuteen liittyvää materiaalia paloturvallisuuskansiossa.

### Tunstall -hoitajakutsujärjestelmä

Koskikodilla on käytössä Tunstall -hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on ranteessa ranneke, jolla voi kutsua hoitajaa. Osa rannekkeista on sellaisia, joissa on dementiahälytin ominaisuus. Asukkaiden langattomat hälyttimet lähettävät hälytyksen radiotaajuudella. Hälytin lähettää oman yksilöivän tietonsa kuka on tehnyt hälytyksen. Kiinteistöön sijoitetut radiovastaanottimet vastaanottavat hälytyksen ja siirtävät sen Tuncore-järjestelmään. Tuncore käsittelee hälytyksen ja välittää sen eteenpäin TesApp-puhelimiin.

**Liiketunnistin:** Liiketunnistin on varustettu on/off -kytkimellä. Se tekee automaattisesti hälytyksen havaittuaan liikettä. Paristo toiminen langaton hälytin (2xAAA paristoa). Pariston kesto on käytön mukaan noin vuoden. Ryhmäkotien liiketunnistimet on ajastettu toimimaan kello 21.00-07.00.

**Ovihälytin:** Kolmella ovella (pääovi, Selman ovi ja sisäpihan ovi) on dementiavalvonta, joka hälyttää, kun ovi aukeaa ja dementiahälytin on oven lähellä, hälytykset hälyttävät Kodin puhelimissa. Kun hälytys tulee, niin siihen reagoidaan välittömästi. Ovihälyttimen hälytysääni on eri kuin hoitajakutsuissa.

**Yöhoitajien henkilöturva:** Yöhoitajilla on käytössä hälytin (TX75i), jota painamalla saa hätätilanteessa apua muista kerroksista. Henkilöturvahälytystä ei saa sammuttaa, ennen kuin on varmistettu, että hälyttäjällä ei ole hätää. Hälytykset hälyttävät kaikissa Yö hoitajien puhelimissa ja se on kuitattava jokisesta erikseen.

Koskikodin hoitajista 2 toimii hoitajakutsujärjestelmän pääkäyttäjinä lh Merja Vehmaa Vienolasta ja lh Sakari Syrjäläinen Rauhalasta, jotka varmistavat Tunstallin toimivuutta ja asiakaslähtöisyyttä yhdessä sairaanhoitajien kanssa.

Reinola ja Vienola sh Minna Maaranen p. 040-199 0971 ja vastaava sh Sari Meskanen p. 040- 549 5005
Ainola: vastaava sh Solina Petäjistö p. 040- 147 0685
Väinölä: vastaava sh Hanna Joenperää p. 040- 548 5065
Rauhala: vastaava sh Auli Huovinen p. 040- 149 5115

## 7.2 Henkilöstö

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

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

Koskikodin ryhmäkotien henkilökunta on moniammatillinen ja välittömän hoitotyön mitoitus on vähintään 0,65.
Ryhmäkodilla päivävuoroissa on 6-8 työntekijää ja yövuorossa 1 työntekijä kaikissa ryhmäkodeissa. Ryhmäkodin henkilökunta koostuu vastaavasta sairaanhoitajasta, 7-8 lähihoitajista, 1-2 hoiva-avustajista ja 0,4 fysioterapeutista.

Vastaava sairaanhoitaja toimii ryhmäkodin lähiesimiehenä, sekä terveyden ja sairaanhoidon asiantuntijana. Lähihoitajat ja hoiva-avustajat toteuttavat asiakaspalvelua, hoitoa ja hoivaa. Fysioterapeutti toteuttaa kuntouttavan toiminnan hoitoa ja ohjausta.

Koskikodissa työskentelee yhteensä n. 60 sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittanutta työntekijää, joista osa työskentelee osa-aikaisesti. Koskikodilla työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja fysioterapeutteja.

## Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Henkilökuntamäärä täydennetään poissaolotilanteissa suunnitelman mukaiseen tavoitteelliseen henkilökuntamäärään palkkaamalla sijaisia aina, kun se on mahdollista. Äkillisten sijaisten hankinnasta vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Pitkäaikaiset sijaiset rekrytoi johtaja. Jos äkillisen sijaisen tarvetta ei saada paikattua, pyritään tekemään työvuorojärjestelyjä työssä olevan henkilökunnan kesken ja ryhmäkotien välillä

Työssäoppimisjaksoilla olevat lähihoitajaopiskelijat ovat lisäksi hyvä rekrytointikanava äkillisten tarpeiden kattamiseen.

Sijaisten hankinnassa korostuu pitkän aikavälin suunnitelmallisuus ja sopimukset. Tavoitteena on sijaisten vähäinen vaihtuvuus. Ryhmäkodeissa käytetään samoja Koskikodin toimintamallit tuntevia sijaisia mahdollisuuksien mukaan.

Koskikodin henkilökunta on pääsääntöisesti ryhmäkotikohtaista, mutta pyrimme siihen, että uudet työntekijät saisivat kokemusta kaikista ryhmäkodeista.

## Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ryhmäkodin vastaava sairaanhoitaja vastaa työvuorosuunnittelusta yhteisöllisen työvuorosuunnittelun pohjalta, siitä että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta.

Koskikotiin on tarjolla ammattitaitoista henkilökuntaa. Päivittäistä toimintaa seurataan tarkasti ja mahdollisesti toiminnassa tapahtuviin muutoksiin pystytään reagoimaan joustavasti ja ohjaamalla hoitajia sinne, missä heitä eniten tarvitaan.

Tarpeen vaatiessa käytetään rekrytointiyritysten kautta saatavia keikkatyöntekijöitä, pääsääntöisesti jo Koskikodin toiminnan tuntevia.

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

Johtajan ja lähiesihenkilöiden työkuvaan on kirjattu vastuut, velvollisuudet ja työtehtävät ja työmäärä on suunniteltu sellaiseksi, että se mahdollistaa hyvän esimiestyöskentelyn. Yrityksen hallintohenkilöstö tukee johtajaa ja lähiesimiehiä esimiestyössä.

## Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Johtaja vastaa yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa tuki- ja avustavien työtehtävien työmäärän seurannasta ja resurssien arvioinnista.

Siivous, pyykkihuolto ja ruokahuolto on osittain ulkoistettu. Hoitajia on suunnitellusti yli mitoituksen, että avustavat työtehtävät saadaan tehtyä.

## 7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

### Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa korostetaan muistisairaiden ikäihmisten hoidon osaamisen merkitystä, sekä sopivuutta työyhteisöön. Keskeisenä nousee esiin ikäihmisen arvostava kohtaaminen ja arvojen kohtaaminen yleensä. Tärkeänä nähdään ymmärrys asiakaslähtöisyydestä, kuntouttavasta toimintamallista, yhteisöllisyydestä ja kodinomaisen palvelun merkityksestä.

Lähihoitajilla valinnat keskittyvät ikäihmisten sekä sairaanhoidon ja huolenpidon suuntautuneiden omaaviin hoitajiin, koska nämä suuntautumisvaihtoehdot antavat eniten hyötyä Koskikodissa asuville asiakkaille.

Vastaavien sairaanhoitajien rekrytoinnissa korostuu sairaanhoidon asiantuntijuuden takia ikäihmisten ja ympärivorokautisen asumisen työkokemus. Vastaava sairaanhoitaja vastaa ryhmäkotinsa tavoitteiden saavuttamisesta ja rekrytoinnissa korostuu esihenkilötyön kokemus ja koulutus ja esihenkilötyössä menestyminen.

Rekrytoinnin osuvuutta arvioidaan koeaikakeskusteluissa.

Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan viralliset todistukset ja pätevyys varmistetaan JulkiTerhikki/Suosikki-rekisteristä.

## 7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

### Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma on tehty siinä laajuudessa, että se toimii myös aineistona Koskikodin toimintaan perehdyttäessä ja siellä toimittaessa.

Perehdyttämisen tavoitteena on edistää uuden työntekijän kotiutumista Koskikotiin. Jokaiselle uudelle työyhteisön jäsenelle nimetään oma perehdyttäjä. Kaikki työyhteisön jäsenet kuitenkin kantavat vastuuta perehdyttämisestä ja myös perehtyjällä itsellään on vastuu ilmasta ohjaustarpeensa. Perehdytyksen aikana uusi Koskikotilainen saa tietoa toiminnan tavoitteesta ja arvoista sekä asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta. Henkilökunnan perehdyttämisestä on laadittu suunnitelma, jonka lisäksi uusille työntekijöille ja opiskelijoille on laadittu ohjeita, joihin on koottu käytännön asioita Koskikodin ja TampereMission toiminnasta.

### Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Osaamisen hallinnassa on huomioitu TampereMission mukainen strateginen näkökulma sekä työntekijöiden henkilökohtaiset tarpeet. Strategiset osaamistarpeet määrittelee TampereMission johtotiimi ja niiden avulla pyritään varmistamaan TampereMission ja Koskikodin vision toteutuminen pitkällä aikavälillä.

Aktiivisessa käytössä on Majakka (Skhole) koulutusjärjestelmä ja siellä on sovittuna tietyt koulutukset kaikkien käytäväksi. Majakka tullut käyttöön v. 2022 lopussa. Majakka sisältää ajankohtaisia osaamisen lisäystä vaativia osa-alueita

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä, Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutusta. Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkolutus (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla kaikille sitä tarvitseville ja uusille työntekijöille. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat palo- ja pelastuskoulutukset sekä lääkehoitokoulutus säännöllisesti. Koskikodin henkilökunta on velvollinen jakamaan osaamistaan myös muulle työyhteisölle.

Koskikodissa järjestetään talon yhteisiä koulutuksia yhteistyössä TampereMissio Palveluiden muiden yksiköiden kanssa koskien mm. kirjaamista, palo- ja pelastuskoulutusta, ensiapukoulutusta, hygieniakoulutusta, TunteVa-koulutusta. Lisäksi työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus täydennys kouluttaa itseään koskien työssä tarvittavia tieto- taitoja, jokaisella työntekijällä on 3 päivän kouluttautumisvelvollisuus vuodessa. Työntekijällä on oikeus ehdottaa itselleen sopivaa koulutusta tekemällä johtajalle koulutushakemuksen, jossa perustelee koulutuksen tarkoituksenmukaisuutta omassa työssään.

Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään myös talon työntekijöiden toimiessa kouluttajina. Työntekijöiden osaamista ja halukkuutta kartoitetaan kehityskeskusteluissa, koulutussuunnitelmaa tehtäessä heidän työpanostaan otetaan huomioon.

## 7.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta). ONKO toistoa sivulle 17 kumpi oikea kohta olla tätä asiaa????

## 7.6 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Koskikodilla on yhtensä 80 yhden hengen asukashuonetta. Asiakkaalla on käytössä Koskikodissa oma asunto, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone ja huonekohtainen inva-varusteltu wc/suihku. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukkaat kalustavat itse huoneensa. Huoneessa on valmiina hoivasänky ja yöpöytä. Asiakashuoneet asukas saa kalustaa oman näköisekseen huomioiden kuitenkin asumisturvallisuus. Asiakkailla on käytössä omat sisustustavarat kuten taulut ja verhot.

Ryhmäkodilla on useita yhteisiä tiloja mm. kodinhoitohuone ja kylpyhuone oman wc/ suihkutilan lisäksi. Muualla Koskikodissa on lisäksi asiakkaan käytössä sauna, takkahuone ja kuntosali, sekä ravintola Selma.

Koskikodin 1krs. toimii kotona asuville ikäihmisille suunnattu Kyttälän lähitori, mikä laajentaa tapahtumien muodossa ryhmäkotiasukkaiden elinpiiriä.

Asiakkaiden läheiset ovat tervetulleita Koskikotiin ja tarvittaessa he voivat yöpyä asiakkaan huoneessa.

Yhteiset tilat ovat esteettömiä ja valaistuksessa sekä pintamateriaaleissa on huomioitu ikäihmisten tarpeet. Myös saunaan ja parvekkeelle on mahdollisuus liikkua apuvälineiden avulla.

Koskikodilla ryhmäkotien yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat mahdollistavat asiakkaiden yhdessäolon. Koskikodin ryhmäkodeilla kokoonnutaan yhdessä syömään ja viettämään aikaa. Joka toinen viikko järjestetään iltapäiväkahvien yhteydessä asukaspalaveri, jossa ryhmäkodin toimintaa kehitettään yhdessä asiakkaiden kanssa.

Koskikodin ryhmäkodeilla on yhteistä tilaa runsaasti, mikä mahdollistaa erilaisten ryhmien yhteiset hetket.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

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

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla. Koskikodilla on käytössä Tunstall- hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asiakas tavoittaa hoitajan. Järjestelmässä on myös hoitajan hätäkutsuominaisuus. Asiakkailla on käytössään hälytysranneke, jota painamalla hälytys ohjautuu suoraan hoitajien puhelimiin. Osa rannekkeista on sellaisia, joissa on dementiahälytin (ovihälytin) ominaisuus.

Ovihälytin: Kolmella ovella (pääovi, Selman ovi ja sisäpihan ovi) on dementiavalvonta, joka hälyttää, kun ovi aukeaa ja dementiahälytin on oven lähellä, hälytykset hälyttävät ryhmäkodin puhelimissa. Kun hälytys tulee, niin siihen reagoidaan välittömästi. Ovihälyttimen hälytysääni on eri kuin hoitajakutsuissa.

Asiakashuoneissa on erillinen Tunstallin liiketunnistin. Liiketunnistimessa on on/off -kytkin. Tunnistin tekee automaattisesti hälytyksen havaittuaan liikettä huoneessa. Ryhmäkotien liiketunnistimet on ajastettu toimimaan kello 21.00-07.00.

Yöhoitajien henkilöturva: Yöhoitajilla on käytössä hälytin (TX75i), jota painamalla saa hätätilanteessa apua muista kerroksista. Henkilöturvahälytystä ei saa sammuttaa, ennen kuin on varmistettu, että hälyttäjällä ei ole hätää. Hälytykset hälyttävät kaikissa yöhoitajien puhelimissa ja se on kuitattava jokisesta erikseen.

Koskikodin kiinteistöllä on tallentava kameravalvonta jokaisella ulko-ovella sekä joka kerroksessa ja ensimmäisen kerroksen ja kellarikerroksen käytävillä. Kuvien tallenteet säilyvät kuukauden. Kameravalvonnan kuvaa pääsee katsomaan vain siihen oikeutetut henkilöt mm. Koskikodin johtaja.

Koskikodin ryhmäkotien ulko-ovet ovat turvallisuus syistä lukittuja ja niistä pääsee kulkemaan tietyllä koodilla. Joka kerta ovesta/hissistä kulkiessa tulee varmistaa, ettei asukkaita pääse kulkemaan ovesta huomaamatta.

Kiinteistössä on automaattinen palo- ja sammutusjärjestelmä (Sprinkler), joiden toimivuuden tarkastuksesta kuukausittain vastaa HH-palvelut Oy.

Ulko-ovilla on ovipuhelimet, joista on ovikelloa soittaessa kuva- ja ääniyhteys ryhmäkodeille hoitajien puhelimiin.

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

Ryhmäkotien ulko-ovet pidetään aina lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi. Asukkaat voivat ulkoilla vapaasti parvekkeella. Näin asukkailla on mahdollisuus myös itsenäiseen ulkoiluun halutessaan. Asukkaiden omien vuokrahuoneiden ovia pidetään suljettuna tai auki asiakkaan/läheisten toiveiden mukaisesti (kirjallinen lupa). Kiinteistöön sisälle pääsee vain työntekijän sisään päästämänä iltaisin ja viikonloppuisin.

Asukkailla on käytössä Tunstallin kutsujärjestelmän hoitajakutsupainikkeet (joko ranteessa tai kaulassa), joista tulee kutsut hoitajien puhelimiin. Osalla asukkaista on ns. dementiahälytin, joka hälyttää poistuttaessa talosta pääovelta, Ravintola Selman ovelta ja sisäpihanovelta hoitajilla.

Koskikodin henkilökunta huolehtii Tunstall -turvarannekkeiden testaamisesta viikoittain ja raportoi mahdollisista vioista ja puutteista ryhmäkodin vastaavalle sairaanhoitajalle ja Koskikodin johtajalle, jotka ovat tarvittaessa yhteydessä Tunstallin huoltoon. Hälytyksiä ja niihin vastaamista voidaan seurata Tunstallin TesAppista tai Tunstallin ohjelmasta ja mahdollisiin ongelmiin puututaan.

Asiakkaiden turva/kutsulaitteen toimivuus testataan sitä mukaa kun epäillään toimintaongelmaa. Talossa on kaksi Tunstall vastaavaa, jotka huolehtivat laitteiden kunnossa pidosta ja toimivuudesta. Myös vastaavilla sairaanhoitajilla ja talon johtajalla on käyttöoikeudet järjestelmän seurantaa varten.

Kaikki vakituiset työntekijät ovat saaneet Tunstall koulutuksen hälytysjärjestelmän käyttöön. Lisäksi Tunstallin kanssa on solmittu vuosihuoltosopimus, joka mahdollistaa järjestelmän kunnossapidon tarkemmin. Hoitajakutsujärjestelmä tallentaa hälytystiedot Tuncore-järjestelmään, josta voidaan tarvittaessa tarkistaa viive millä hälytykseen on reagoitu. Hoitajilla on kaksi puhelinta käytössä työvuoroissa ryhmäkodeilla. Puhelimessa on erilaisia hälytysääniä, jotka kertovat hoitajille mikä laite tekee hälytyksen. Liiketunnistimen äänen kuullessa hoitaja tietää, että asukas on lähtenyt liikkeelle ja menee nopeasti paikalle. Tuncore käsittelee hälytyksen ja välittää sen eteenpäin TesApp-puhelimiin.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**
Tunstall pääkäyttäjät Sakari Syrjäläinen ja Merja Vehmaa
johtaja Riikka-Leena Suurnäkki puh. 040 551 6704 sekä vastaavat sairaanhoitajat

## 7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Valtaosa apuvälineistä tulee asukkaille suoraan apuvälinelainaamon kautta. Koskikodin henkilöstö ohjaa asiakkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot.

Koskikodissa on myös kodin omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa Koskikodin henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdolliset huoltotarpeet kirjataan sekä huollot suoritetaan sekä ilmoitetaan esihenkilölle.

Koskikodin omista apuvälineitä on tehty vuosihuoltosopimus, jonka lisäksi mahdollisista huoltotarpeista raportoidaan tarpeen ilmetessä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään palvelupoikkeamailmoitus.

Koskikodin apuvälineistä vastaavat fysioterapeutit Laura Holmela ja Melina Nurmi.

Omahoitajat vastaavat myös siitä, että apuvälineet ovat puhtaita, toimintakuntoisia ja säännöllisesti huollettuja.

Yhteisessä käytössä olevien verensokerimittarien kuumemittarien, verenpainemittarien, saturaatiomittarin ja pyörätuolivaa'an asianmukaisesta toiminnasta vastaa kukin niitä käyttävä hoitaja omalta osaltaan ja lisäksi sairaanhoitajat tarkastavat näiden kunnon säännöllisesti.

Liikkumisen ja siirtymisen apuvälineiden huollosta ja tarkastuksista vastaa fysioterapeutit. Mikäli laitteiden toimivuudessa tai mittaustuloksissa havaitaan puutoksia/poikkeavuuksia, toimitetaan laitteet ja välineet huoltoon asianmukaisesti.

Talon sähkösänkyjen ja nostureiden huollosta vastaa Terveysmaailma erillisen huoltosopimuksen mukaisesti. Terveydenhuollon laitteiden toimivuudesta vastaavat ryhmäkodin vastaavat sairaanhoitajat ja tarvittavat huollot tilataan rekisteröityneeltä ja valtuutetuilta huoltajilta. Esimerkiksi henkilönostimien huolto ja korjaukset tilataan Terveysmaailmasta.

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

Toimimalla laaditun ohjeistuksen mukaisesti HaiProhon.

Laitteista ja apuvälineistä on säännöllinen huoltosopimus, jota Suomen Terveysmaailma pitää yllä. Sieltä tulee kuukausittain huoltoraportti Koskikodin olevien sänkyjen, nostimien ja pesulaverien huoltotarpeista.

Liikkumisen apuvälineiden kunnosta vastaa fysioterapeutit ja he ovat yhteydessä Pirhan apuvälinelainaamoon, jos apuvälineissä todetaan vikaa.

HaiPro – ilmoitus tehdään aina, jos laitteen tai tarvikkeen käytöstä tulee vaaratilanne. Myös laitteen toiminnasta vastaavalle yritykseen ollaan yhteydessä ja vaaratilanteen vakavuuden mukaan asia viedään talon johtajalla ja johtaja vie tarvittaessa pitemmälle eri yhteistyötahoille.

## Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaavat sairaanhoitajat:

| | | |
|---|---|---|
| Reinola: | Vastaava sh Sari Meskanen | puh 040 549 5005 |
| Vienola: | Vastaava sh Sari Meskanen | puh 040 549 5005 |
| Ainola: | Vastaava sh Solina Petäjistö | puh 040 147 0685 |
| Väinölä: | Vastaava sh Hanna Joenperä | puh 040 548 5065 |
| Rauhala: | Vastaava sh Auli Huovinen | puh 040 149 5115 |
| | | |
| Fysioterapeutit: | Laura Holmela | puh 040 687 6846 |
| | Melina Nurmi | puh 040 135 0733 |
| Johtaja: | Riikka-Leena Suurnäkki | puh 040 551 6704 |

sähköposti: etunimi.sukunimi@tamperemissio.fi

# 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

## 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu kirjaamiskäytäntöjen läpikäyminen. Mintrasta löytyy ohje kirjaamisesta ja tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat sekä uusien työntekijöiden että työssäoppimisjaksolle tulevien opiskelijoiden perehdytysohjelmaan.

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

Työntekijät on ohjeistettu, että jokaisen työvuoron päätteeksi on tehtävä asianmukaiset kirjaukset. Kirjaamisen laatua ja ajantasaisuutta seuraa vastaavat sairaanhoitajat.

Työntekijät on ohjeistettu kirjaamaan asiakkaista joka vuorossa. Kirjaamista seurataan säännöllisesti sairaanhoitajien ja vastaavien sairaanhoitajien toimesta. Potilaskertomukseen kirjataan potilaan / asiakkaan terveyden seurannan sekä hoidon suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin kannalta kaikki tarpeellinen tieto. Kirjaamisen pitäisi tapahtua oikea aikaisesti.

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

Tietosuojan noudattamista havainnoidaan (käydyt keskustelut, dokumenttien säilytys, ovien lukitseminen jne) ja tarvittaessa voi tehdä tietosuojapoikkeaman epäkohtia havaitessaan. Tietojärjestelmiin vaihdetaan salasanat säännöllisesti, käytössä on paperisilppuri ja tarpeettomien dokumenttien säilyttämistä vältetään. Jokainen ryhmäkodissa työskentelevä täyttää tietosuoja- ja salassapitosopimuksen sekä TampereMissio Palvelut Oy:lle, että Pirkanmaan hyvinvointialueelle (Pirhalle).

Tietosuoja asiana kuuluu vuosittain ryhmäkodissa läpikäytäviin kertauksiin. Henkilökunta suorittaa tietosuoja verkkotentin.

Ryhmäkodissa asiakastiedon suojaa vaarantavia asioita ovat mm. kanslia jää lukitsematta ja asiakkaiden asioista puhutaan käytävillä muiden kuulleen, asiakasasioita jutellaan työmatkalla tai käsitellään sosiaalisessa mediassa.

Asiakkaita tiedotetaan henkilötietojen käsittelystä osana palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaprosessia. Asiakastiedot kirjataan Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköiseen potilastietojärjestelmään Pegasoseen/Omni 360:n. Lisäksi asiakkaiden tietoja kirjataan RAI-tietokantaan sekä jonkin verran myös manuaalisesti asiakaskansioissa säilytettäviin asiakirjoihin. Potilastietojärjestelmään ja RAIhin kirjattavat tiedot ovat henkilökohtaisten käyttäjätunnusten ja salasanojen takana. Asiakkailta kysytään lupa tietojen kirjaamiseen ja säilyttämiseen palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteydessä. Kirjaamisesta jää aina lokijälki. Tunnukset Pegasokseen ovat aina henkilökohtaiset, eikä niitä tule antaa muille. Asiakastietojärjestelmässä ja RAI:ssa on erilaisia käyttäjätasoja, jotka parantavat tietoturvaa ja asiakastietojen hallintaa. Koskikodin työntekijät käsittelevät asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se heidän työnsä tekemisensä vuoksi on tarpeellista.

Asiakassuhteiden luottamuksellisuus ja asiakkaan yksityisyyden suoja edellyttävät huolellista asiakirjojen laadintaa ja säilyttämistä. Sähköisen potilastietojärjestelmän sisältämät asiakastiedot ovat henkilökohtaisten

salasanojen takana ja niihin pääsee tietokoneelta, joka sijaitsee lukitussa huoneessa. Sähköisen potilastietojärjestelmän lisäksi jokaisella asiakkaalla on asiakaskansio, jossa säilytetään häneen liittyviä paperisia asiakirjoja, kuten sairaskertomuksia, hoitotahtoa, kuvauslupaa jne. Lääkehuoneessa on kansio lääkelistoista. Kaikki paperinen asiakastieto säilytetään lukollisessa kaapissa tai lukollisessa lääketilassa ja tietoja käsitellään asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tilanteen niin vaatiessa.

## 8.2 Valokuvaus

TampereMissiolla on selkeät ohjeet asiakkaiden ja henkilökunnan kuvaamiseen. Valokuva luokitellaan henkilötiedoksi. Uusilta asiakkailta pyydetään kirjallinen valokuvauslupa. Tieto saadusta valokuvausluvasta merkataan myös potilastietojärjestelmään. Jos kuvattava henkilö ei ole antanut lupaa valokuvaukseen niin henkilö ei saa olla tunnistettavissa valokuvista tai hänet jo ennen kuvausta rajataan pois. Ennen valokuvausten ottamista varmistetaan luvat valokuvattavilta henkilöiltä.

Henkilöiden kuvaaminen ilman lupaa on TampereMissiossa kielletty.

Valokuvauslupa lomakkeita löytyy TampereMission Mintrasta.
VALOKUVAN TAI VIDEON KÄYTTÖLUPA laajalupa
VALOKUVAN TAI VIDEON KÄYTTÖLUPA rajoitettu

Asiakkaan hoitotoimenpiteisiin liittyviä kuvia otetaan vain lääkärin pyynnöstä, kun tarvitaan lääkärin hoidollista konsultaatiota. Kuvat otetaan pieneltä alueelta ja niistä kuvista asiakas ei ole millään tavalla tunnistettavissa. Kuvat poistetaan, kun lääkäri ei niitä enää tarvitse, eikä niitä ei säilytetä. Potilastietojärjestelmään merkataan aina tieto kuvien ottamisesta lääkärin pyynnöstä.

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

Työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumuksen. Vastaava sairaanhoitaja ryhmäkodin esihenkilönä käy tietoturva-asian lävitse uuden työntekijän kanssa. Asiakaskirjaamista toteutetaan vain toimikorttikirjautumisella.

Työntekijät suorittavat Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa –koulutuksen ja siihen liittyvän kokeen. Keskustellaan asiasta henkilökuntapalavereissa. Tietosuoja asiana kuuluu vuosittain ryhmäkodissa läpikäytäviin kertauksiin. Henkilökunta suorittaa tietosuoja verkkotentin.

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

- TampereMissio Palvelut Oy:n tietosuojavastaavana toimii Tommi Ikävalko
- Koskikodin ikäihmisten ympärivuorokautisen asumisen omana tietosuojan vastuuhenkilönä johtaja Riikka-Leena Suurnäkki puh 040 551 6704, riikka-leena.suurnakki@tamperemission.fi

Ryhmäkodin asiakkaiden asiakastietoon liittyvät Tampereen kaupungin ylläpitämät tietosuojaselosteet ovat esillä ryhmäkodin julkisella ilmoitustaululla:

1. Ikäihmisten palvelujen asiakasrekisteri. Tietosuojaseloste 12.3.2019
2. Potilasrekisteri. Tietosuojaseloste 5.3.2019

Mistä saadaan Pirhan rekisteriseloste potilasrekisteristä?

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐ Ei ☐

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen tietojen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Tavoitteenamme on tehdä Koskikodista koti, jossa kaikki eri tahot viihtyvät. Tavoitteeseen päästään osallistamalla kaikki yhteisen kodin rakentamiseen.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Koskikodissa järjestetään säännöllisesti ryhmäkotipalavereja, talokokouksia sekä kehittämispäiviä, joiden aikana toimintaa analysoidaan ja kehitetään Koskikodin arvojen ja yhdessä luotujen tavoitteiden mukaisesti. Palautetta saadaan usean kanavan kautta niin asukkaiden läheisiltä, kuin myös työntekijöiltä (suullinen palaute, kyselyt ym.) Kaikki palaute on tervetullutta ja sen pohjalta toimintaa kehitetään. Toiminnan jatkuva kehittäminen sekä joustavuus ovat toiminnan kivijalka.

Toimintaa arvioidaan suhteessa tavoitteisiin, omavalvontaohjelmaa- ja suunnitelmaan sekä viranomaismääräyksiin. Asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilökunnalta saadaan havaintoja ja palautetta toiminnasta sekä riskienhallinnan kautta tunnistetaan kehittämiskohteita ja edelleen vahvistettavia, hyväksi havaittuja käytänteitä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Tampere 11.6.2024

Allekirjoitus Riikka-Leena Suurnäkki

Riikka-Leena Suurnäkki