



---

# KITINKOTI

---

Oma-avontasuunnitelma

6. SYYSKUUTA 2023  
OSUUSKUNTA KITINKANNUS  
PL 33, 69100 KANNUS

## Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
4 RISKIENHALLINTA .....	5
4.1 Riskienhallinnan vastuut .....	6
4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi .....	6
4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet .....	8
4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
5.1. Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu .....	8
5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat .....	9
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus .....	10
5.4 Asiakkaan kohtelu .....	11
5.5 Asiakkaan osallisuus .....	12
5.6 Asiakkaan oikeusturva .....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	14
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	14
6.2 Ravitsemus .....	15
6.3 Hygieniäkäytännöt .....	16
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	17
6.5 Lääkehoito .....	17
6.6 Asiakasvarat .....	18
6.7 Monialainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	19
7.1 Henkilöstö .....	19
7.2 Toimitilat .....	22
7.3 Teknologiset ratkaisut .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	26

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> Osuuskunta Kitinkannus PL 33, 69100 Kannus Käyntiosoite: Kitinkuja 2, 69100 Kannus info@kitinkannus.fi	
<b>Y-tunnus</b> 0733149-4	
<b>Kuntayhtymän nimi</b> Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä Soite	
<b>Sote-alueen nimi</b> Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	
<b>Toimintayksikön nimi</b> Kitinkoti	
<b>Toimintayksikön postiosoite ja puhelinnumero</b> Joki-Annalankatu 6, 69100 Kannus 040 8042 513 040 8042 516	
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet; 43 asiakaspaikkaa	
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b> Piia Hautajärvi-Salmela Palvelupäällikkö	<b>Puhelinnumero ja sähköposti</b> 044 4931 127 piia.hautajarvi-salmela@kitinkannus.fi
<b>Toimintalupatiedot, aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta</b> 11.9.2020	
<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty</b> Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut), rekisteröintipäätöksen ajankohta</b>	

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

Compass Group (ruokapalvelut)  
Lindström Oy (henkilökunnan työvaatevuokraus ja -huolto)  
Kannuksen keskuspesula (asukkaiden pyyhe- ja lakanapyykki)  
Kannuksen apteekki on yhteistyöapteekki  
Vartijapalvelu Lestijokilaakson Vartiointi Oy  
Hoitajakutsujärjestelmä Everon  
It-palvelut KaseNet Oy  
Tilitoimisto Tilipalvelu Rantalainen Oy

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

Alihankintana tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Kitinkoti käyttää vain lain ja asetusten mukaisia palveluja tuottavia alihankkijoita. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei ole vaadittu oma- valvontasuunnitelmaa. Tilaajan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan välittömästi.

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Kitinkodin toiminta-ajatus**

Kitinkoti on Kitinkannus ry:n omistama ikäihmisille tarkoitettu ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa tuottava asumispalveluyksikkö, asiakaspaikkoja on 43. Ympärivuorokautinen palveluasuminen tulee kyseeseen silloin, kun asiakas ei selviydy kotonaan kotihoidon ja tukipalvelujen turvin. Asiakkaat asuvat Kitinkodissa vuokrasuhteessa.

Toiminnan tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen, sekä asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Tavoitteenamme on tarjota turvallista, esteetöntä, kuntouttavaa asumista kodinomaisessa ympäristössä, sekä laadukasta ja kokonaisvaltaista hoitoa ja hoivaa. Osallistamme asiakkaita heidän omien voimavarojen mukaisesti ja kuntouttava työote on osa päivittäisiä toimintojamme, asiakkaita tuetaan myös yhteisöllisyyteen ja kannustetaan viettämään aikaa yhdessä. Palveluasuminen perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan arviointiin, jonka perusteella tehdään yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaiden omaisten, läheisten ja yhteistyöverkostojen kanssa, omaisten ja läheisten osallistumista asiakkaiden arkeen tuetaan ja kannustetaan. Tavoitteena on tukea asiakkaan asumista asumispalveluyksikössä elämän loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Asumispalveluyksikössä on mahdollisuus saattohoitoon.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Kohtaamme asiakkaat yksilöinä, ihmisarvoa kunnioittaen sekä yksilölliset tarpeet, toiveet ja mielipiteet huomioiden. Olemme töissä asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat:

- Asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys.
- Turvallisuus.
- Kuntouttava asuminen ja toiminnallisuus.
- Luotettavuus.
- Yhteisöllisyys ja kodinomaisuus.

Palveluasumisessa huomioidaan kuntouttava näkökulma tukien asiakkaita selviytymään arjestaan mahdollisimman omatoimisesti, kuitenkin turvallisessa ympäristössä, jossa apu on lähellä sitä tarvittaessa. Työskennellessään henkilökunta noudattaa Käypä hoito- suosituksia ja hoitotyön eettisiä periaatteita huolehtien asiakkaiden sosiaalisten suhteiden ja vertaistuen ylläpidosta sekä kunnioittaen asukkaan omia arvoja ja vakaumuksia.

Toimintaamme ohjaa mm. vanhuspalvelulaki ja STM:n laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa tilanteiden ja toiminnan muuttuessa.

## 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Kitinkodin omavalvonnan suunnittelusta, laatimisesta ja päivittämisestä huolehtii Kitinkodin palvelupäällikkö yhteistyössä henkilöstön kanssa.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Piia Hautajärvi-Salmela  
Palvelupäällikkö Kitinkoti  
[piia.hautajarvi-salmela@kitinkannus.fi](mailto:piia.hautajarvi-salmela@kitinkannus.fi) 044 4931 127

### Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Kitinkodin omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Kitinkodin omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palvelupäällikkö.

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Kitinkodin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikön aulan ilmoitustaululla, Osuuskunta kitinkannuksen nettisivuilla [www.kitinkannus.fi](http://www.kitinkannus.fi) ja henkilökunnalle sähköisenä Kitinkodin työasemalla.

## 4 RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaiminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista:

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Osuuskunta kitinkannuksen laatukäsikirja
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Pehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/- asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuojat/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Soiten lääkehoitosuunnitelma ja Kitinkodin yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Saattohoito-ohjeet
- RAI arviointijärjestelmä Keski-Pohjanmaan sote-kuntayhtymän omavalvontaprosessissa.

#### 4.1 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Osuuskunta Kitinkannuksen työsuojelupäällikkönä toimii Maija Mattila.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallintasuunnitelma sisältyy Osuuskunta Kitinkannuksen laatukäsikirjaan, joka on koko henkilökunnan käytettävissä Kitinkodin työasemalla ”Yhteisissä tiedostoissa”.

#### 4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

##### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi ja dokumentoidaan HaiPro- /WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat työsuojelutoimikunnalle ja

työsuojelupäällikölle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto tarvittaessa tietosuojavas-  
taavalle, joka tarvittaessa avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esimiestä.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on  
henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso  
Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

### **Asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoitus**

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimel-  
lään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitel-  
lään luottamuksellisesti vastuuhenkilön toimesta. Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tämän  
omavalvontasuunnitelman lopussa liitteenä (Liite1) olevalla lomakkeella ja jättää lomake ulko-  
oven vieressä olevaan Kitinkodin postilaatikkoon.

### **Yksikön riskien arviointi**

HaiPro -järjestelmän WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja ris-  
kien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksi-  
kön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen.  
Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideoh-  
jelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuoi-  
telun ja työterveyshuollon kanssa.

### **Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitta-  
maan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai  
ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esi-  
merkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiak-  
kaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoi-  
dossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle va-  
hingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määrä-  
aikaista lupaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheu-  
tettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan HaiPro-ilmoitus. Esimies vastaa  
siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoi-  
tuksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Il-  
moituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan  
uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta  
aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.



#### **4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon.

Lähiesimies kirjaa HaiPro- järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Työturvallisuusilmoitukset käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi potilastietojärjestelmään. Jos on tapahtunut korvattavia seurasuksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja hyödynnetään yksikön ja koko organisaation kehittämissuunnitelmassa.

#### **4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle**

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Lisäksi henkilökunta saa viikoittain tiedotteen, missä ajankohtaiset asiat ja muutokset on kirjattu jokaiselle luettavaksi. Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea muistiot. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa muutoksista voidaan tiedottaa myös henkilöstön sähköposteihin ja henkilöstön yhteiseen tiedotuskanavaan. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

#### **5.1. Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu**

##### **Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit**

Hoidon ja hoivan lähtökohtana on aina asukkaan hoidontarve. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten kokoama SAS-työryhmä arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja tekee päätöksen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen hakijaksi hyväksymisestä. SAS-työryhmä selvittää, arvioi ja sijoittaa hoidon tarpeessa olevat asiakkaat oikeaan ja asianmukaiseen palvelujärjestelmään. Myös Kitinkotiin asiakkaat tulevat SAS-työryhmän kautta.

Kitinkodissa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarvittaessa tilanteen niin vaatiessa. Arvioinnissa käytetään RAI mittaria, MNA -ravitsemustilan arviointia sekä Cerad- ja MMSE muistitestiä.

## **Asiakkaiden ja heidän omaisten/läheisten osallistuminen palveluntarpeen arviointiin**

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

## **Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta, asiakkaan kuulluksi tuleminen**

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka vastaa yhdessä asukkaan hoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa hoidosta, hoivasta ja elämän kokonaisuudesta. Omahoitaja laatii kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman potilastietojärjestelmä Lifecareen asiakkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaisen päivittäisen hoidon, palvelun tai kuntoutuksen tarve ja tavoitteet ja suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmaan on myös eritelty tarkemmalla tasolla asiakkaalle sovittu palvelukokonaisuus ja yksilölliset hoitolinjat. Mahdolliset muutokset kirjataan suunnitelmaan.

## **Henkilökunnan perehtyminen asiakas-, hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmiin**

Hoitohenkilökunta perehdytetään potilastietojärjestelmä Lifecareen, mihin hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan. Henkilökunnan tulee osata käyttää järjestelmää ja laatia asukkaalle ohjeiden mukainen hoito- ja palvelusuunnitelma. Jokaisella hoitajalla on 1-2 nimettyä asiakasta omahoidettavana, omahoitaja perehtyy asiakkaan asioihin kokonaisvaltaisesti ja he vastaavat oman asukkaansa hoito- ja palvelusuunnitelman ylläpidosta. Kaikki työntekijät sitoutuvat noudattamaan ja arvioimaan asukkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

## **5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat**

### **Palvelujen lakisääteisten määräaikaisten seuranta ja toteutuminen**

Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein, tai aiemmin, mikäli toimintakyky/palveluntarve muuttuu. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen

vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, tavoite 1-4 viikossa.

### **5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

#### **Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita**

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on kaiken toiminnan lähtökohta ja sitä kunnioitetaan kaikin mahdollisin keinoin. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan, että asiakkaalla on oikeus osallistua omaan hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Hoito suunnitellaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaan asema ja oikeudet määrittävät yksikön toimintaa ja perustuvat lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa, kuten unirytmisissä, ruokailutottumuksissa, pukeutumisessa jne. Asiakkaat voivat liikkua oman osaston tiloissa vapaasti. Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä hoitotahto. Hoitotahto on asiakkaan harkinnan perusteella ilmaisema tahto siitä, miten hän toivoisi itseään hoidettavan siltä varalta, ettei hän enää pysty osallistumaan itseään koskevaan päätöksen tekoon.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoittamisella tarkoitetaan toimintaa, jolla liikkumista rajoitetaan fyysisesti. Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta. Lääkäri tekee päätöksen rajoitteiden käytöstä ja rajoittamispäätös on aina määräaikainen ja korkeintaan kolmen kuukauden pituinen. Rajoituspäätöksen jatkamisesta arvioin tekee aina lääkäri.

Rajoitteita ja pakotteita käytetään vain, kun niihin on perusteltuja syitä ja vain siinä määrin, kuin kulloinkin on välttämätöntä. Niistä tulee keskustella asukkaan ja hänen läheisensä/omaisen kanssa. Pakottavia syitä ovat asukkaan turvallisuuteen liittyvät seikat. Ratkaisu rajoitteiden käytöstä on tehtävä aina asiakaskohtaisesti ja yksilöidysti ja ennen rajoitteiden käyttöä tulee ensin kartoittaa, voidaanko esimerkiksi toimintatapoja tai toimintaympäristöä muuttamalla saada vaikuttavuutta.

Potilasasiakirjoihin tai sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät rajoitustoimenpiteestä ja sen perusteista, rajoitustoimenpiteen alkamis- ja päättymisajankohdasta sekä rajoitustoimenpidettä koskevan päätöksen tehneestä henkilöstä. Mikäli asiakas tulee toimeen ilman rajoitteita, käyttö puretaan välittömästi.

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

Lääkäri antaa kirjallisen luvan esim. sängynlaitojen, hygienihaalarin ja turvavyön käytöstä. Käytettäviä rajoitteita ovat haaravyö/turvavyö, jolla estetään asiakaan kävelemään lähteminen, silloin kun hän ei pysty turvallisesti liikkumaan. Vuoteessa voidaan käyttää laitoja, jos asiakas ei pysty sieltä turvallisesti itse nousemaan tai on vaarassa pudota. Tarpeen mukaan käytetään hygienihaalaria, jolla pyritään hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan, infektioiden välttämiseen sekä levottomuuden rauhoittamiseen.

## **5.4 Asiakkaan kohtelu**

### **Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.**

Kitinkodin asiakkailla on oikeus hyvään, yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Jokaisen ihmisarvoa kunnioitetaan. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Jos toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaa, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämismuistutuksessa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Kitinkodin henkilökunnan perehdytyksessä käydään läpi asiakkaiden asiallinen kohtaaminen myös hankalissa vuorovaikutustilanteissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Palautetta voi myös antaa [www.kitinkannus.fi](http://www.kitinkannus.fi) -verkkosivun kautta palautelomake -kohdasta.

## **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta?**

Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Tarvittaessa tehdään myös haittatapahtumailmoitus HaiPro -järjestelmään. Keskustelutilaisuudessa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa kutsutaan johto ja henkilöstö koolle mahdollisimman pian.

### **5.5 Asiakkaan osallisuus**

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

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

#### **Asiakaspalautteen antaminen**

Asiakassuhdetta koskevista asioista kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliammattilaiseen. Asiakkaat, heidän läheisensä ja omaisensa voivat jättää palautetta suullisesti ja kirjallisesti erillisellä palautelomakkeella sekä jättämällä palautetta [www.kitinkannus.fi](http://www.kitinkannus.fi) sivuston yhteydenottolomakkeella. Lisäksi Kitinkodilla toteutetaan asiakastytyväisyyskyselyt joka toinen vuosi ja tulokset käydään läpi niin henkilökunnan, kuin johtoryhmän kanssa. Keväällä 2022 toteutettiin myös ensimmäistä kertaa THL:n kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyskysely, jonka tulokset käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi. Kitinkodissa järjestetään vähintään kerran vuodessa omaisten ilta, jolloin pyydetään erillinen palaute myös omaisilta.

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

Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti Kitinkodin kuukausipalavereissa. Palautteiden pohjalta Kitinkodilla tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä koko organisaation palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa. Toiminnan kehittämistä seurataan ja arvioidaan yhdessä koko henkilöstön ja johdon kanssa.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön esimiehen kanssa.

### Sosiaalihuollon muistutus

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin ollaan tyytymättömiä saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Muistutukseen voi nimetä myös henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies.

Muistutus lähetetään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soitelle, mistä se ohjautuu Kitinkodin palvelupäällikölle. Muistutus käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Palvelupäällikkö ja johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asia on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa, tavoiteaika on 1-4 viikkoa.

Muistutuksen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Muistutuksen voi laatia Soiten internetsivujen kautta sähköisellä lomakkeella tai paperiversiona. Soiten lomake löytyy <https://soite.fi/asiointiopas/lomakkeet-ja-hakemukset/sosiaalipalveluiden-lomakkeet/>. Paperinen muistutus lähetetään Soiten sosiaalijohtajalle:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite  
Sosiaalijohtaja  
Kirjaamo  
Mariankatu 16-20  
67200 Kokkola

### Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös johdolle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään

tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pitemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverieissa ja kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

### **Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaali- ja potilasasiamies Anne-Mari Furu

- sähköpostiosoite [anne-mari.furu@soite.fi](mailto:anne-mari.furu@soite.fi)
- puhelinnumero 044 723 2309.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen vuosittain.

Potilas- ja sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Tehtävä on neuvoo-antava. Potilas- ja sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Potilas- ja sosiaaliasiamies voi toimia myös sovittelyssä roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

#### **Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelman laadinnassa voi olla omainen mukana asiakkaan niin halutessaan. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. RAI-toimintakykymittari ja elämäнкаari-haastattelu toimivat suunnitelman pohjana, henkilökunnalle on ohjekansio hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Tarvittaessa asiakkaiden käytössä on apuvälineet, jotka lisäävät ja helpottavat liikkumista. Asiakkaiden omaa päivärytmiä kunnioitetaan.

Kitinkodin henkilökunta noudattaa kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä, jolla tuetaan asiakkaan olemassa olevaa toimintakykyä ja kannustetaan asiakasta osallistumaan voimiensa

mukaan jokapäiväiseen elämään. Kitinkodin henkilökunta järjestää virikkeellistä toimintaa päivittäisen toimintojen yhteydessä ja avustavat asiakkaita ulkoilussa. Kesäisin asiakkaat viettävät aikaa ulkona sisäpihalla, mihin on esteetön kulku. Isompia tapahtumia ja juhlia järjestetään muutamia kertoja vuodessa, omaisia kutsutaan niihin. Kitinkannuksen sosionomi järjestää erilaisia virkistystapahtumia asukkaille viikoittain, esimerkiksi askartelu, bingo, hemmotteluhetket jne. Kannuksen seurakunta käy säännöllisesti kuukausittain pitämässä hartauden, mihin asiakkaat saavat osallistua niin halutessaan. Kitinkodilla on käytössä Kitinkannuksen kuntoutusosaston asiantuntemus, ohjaus ja tarvittaessa palvelut. Kitinkodilla käy vapaaehtoisia pitämässä viriketuokioita ja avustavat asiakkaita esimerkiksi ulkoilussa, tavoitteena on jatkossa kehittää ja lisätä vapaaehtoistoimintaa.

### **Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Ei koske Kitinkotia.

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

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista seurataan säännöllisesti päivittäisten toimintojen yhteydessä ja havainnot kirjataan potilastietojärjestelmä Lifecareen, joka auttaa seuraamaan tavoitteiden toteutumista. Osana laadun seurantaa kiinnitetään huomiota RAI-mittariston avulla asukkaan ravitsemustilaan, mahdollisiin kiputiloihin, kuntouttavaan hoitotyöhön ja asukkaan henkiseen hyvinvointiin. RAI-mittariston tuloksia tukevat myös, MNA-ravitsemustilan arviointi, Cerad ja MMSE-muistitestit.

## **6.2 Ravitsemus**

### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Yksikön ruokapalvelun tuottaa Compass Group Oy. Ruoka valmistetaan Kitinkannuksen keittiössä, mistä se toimitetaan lämpölaatikoissa Kitinkotiin. Kitinkodilla on jakelukeittiö, missä ruoka laiteetaan Compass Groupin henkilökunnan toimesta tarjolle asukkaille. Ruokailuastioiden pesu tapahtuu Compass Groupin henkilökunnan toimesta.

### **Riittävä ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Ruokailuissa pyritään toteuttamaan asiakkaan toiveita. Ruoka-ajat ovat säännölliset. Käytössä on MNA-ravitsemustilan seurantalomake, tarvittaessa asukkaalle pidetään nestelistaa, jotta nähdään todellinen kulutus. Lisäravinteita tarjotaan tarvittaessa. Asukkaat syövät yhteisissä tiloissa, ruokailut ja mahdolliset poikkeamat ruokailussa kirjataan päivittäin Lifecare -potilastietojärjestelmään. Jos asiakkaalla on vajaaravitsemuksen riski, se kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa ravitsemustilan seurantaa varten tehdään laboratoriotarkastuksia.



### **Ruokailuajat ja ruokailutilanteet, erityisruokavaliot ja rajoitteet**

Asiakkaille tarjotaan aamupala klo 8-9.30, lounas klo 11.30-12.30, päiväkahvi klo 13.30-14, päivällinen klo 15.30-16.30 ja iltapala klo 19-21 huomioiden ruokailuvälien maksimipituus. Ruokaa on mahdollista saada myös omaan huoneeseen tai muina aikoina, jos asiakas esimerkiksi haluaisi nukkua aamulla pidempään. Asiakkailta on mahdollisuus saada ruokaa myös yöaikaan. Tavoitteena on, että asiakkaat ruokailevat yhdessä yhteisissä tiloissa. Asiakkaille on aina tarjolla juotavaa ja riittävästi juomiseen kiinnitetään huomiota. Ruokalistat on tehty ikääntyvien ruokailusuositusten mukaisesti ja jokaisen asiakkaan ruokavaliot ja -rajoitteet on tiedotettu Compass Groupille, missä ne otetaan tarvittaessa huomioon yksilöllisesti ruokaa valmistettaessa. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden ruokailun sujuvuudesta ohjaten ja avustaen, tarvittaessa asiakasta syöttämällä.

### **6.3 Hygieniakäytännöt**

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

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten infektio- ja tartuntatautiyksikkö tiedottaa hygieniakäytänteistä ja -ohjeistuksista Kitinkodin hygieniavastaavan kautta. Kitinkodin hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja Erja Koskela [erja.koskela@kitinkannus.fi](mailto:erja.koskela@kitinkannus.fi), yhteistyö Soiten hygieniahoitajien kanssa toimii hyvin. Kitinkodin hygieniavastaava ohjeistaa henkilökuntaa säännöllisesti hyvästä aseptiikasta ja tiedottaa henkilökuntaa ajankohtaisista hygieniasioista. Kitinkodilla toimitaan voimassa olevien ohjeistuksien mukaisesti. Epidemiatilanteissa tai vaikeista tapauksista informoidaan aina Soiten hygieniahoitajaa ja noudatetaan hänen antamia ohjeita. Soiten hygieniahoitaja käy myös vuosittain pitämässä Kitinkodin henkilökunnalle osastotunnin ja koulutusta hygieniasioista.

#### **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy**

Kitinkodilla toimitaan voimassa olevien infektio- ja tartuntatauti-ohjeistusten mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan lisäohjeista Soiten hygieniahoitajalta.

Mikäli yksikössä esiintyy tarttuvia tauteja, siivousta tehostetaan. Henkilökunta huomioi ja noudattaa päivittäisessä työssä yleisohjeita liittyen infektioiden ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyyn.

#### **Kitinkodin siivous ja pyykkihuolto**

Kitinkodin siivouksesta vastaa Osuuskunta Kitinkannuksen laitoshuoltajat. Kitinkodilla on kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty yleisten tilojen ja asiakkaiden asuntojen puhtaustaso, siivouksen vastuut ja tehtävät. Asukkaiden vaatteet pestään Kitinkodilla laitoshuoltajien toimesta. Asukkaiden lakanapyykki pestään Kannuksen keskuspesulassa. Henkilökunnan työvaatteiden vuokra ja huolto on hankittu ostopalveluna Lindström Oy:n kautta. Infektiovaaran aiheuttava pyykki lajitellaan erikseen sulavaan pussiin. Jätteet lajitellaan paikallisen jäteyhtiön ohjeistuksen mukaisesti.

## 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

### Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Asiakkaiden suun puhtaudesta ja terveydestä huolehditaan päivittäin yksilöllisesti huomioiden myös kuivan suun hoito. Jos asiakas tarvitsee hammashoitolan palveluita, varataan aika hyvinvointialueen hammashoitolaan. Kitinkodin lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinna ja yksikölle on nimetty oma vastuulääkäri. Kitinkodin henkilökunta konsultoi omaa vastuulääkäriä virka-aikana. Pihlajalinnan takapäivystäjää puolestaan konsultoidaan kiireellisissä sairaanhoidollisissa asioissa 24/7. Häätapauksissa soitetaan 112 ja ensihoito arvioi asiakkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

### Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Ammatillisesti pätevä henkilökunta seuraa asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia päivittäin ja tarvittaessa on yhteydessä yksikön omaan lääkäriin. Asiakkaille pidetään säännöllisesti kerran vuodessa hoitoneuvottelut, jossa terveydentilaa tarkistetaan ja hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään. Lääkäri kiertää fyysisesti osastoilla 3 kuukauden välein ja hän tapaa jokaisen asiakkaan vähintään kerran vuodessa vuositarkastuksen yhteydessä. Jos asiakkaalla on jotain todella ajankohtaista, lääkäri käy tapauksen lähikierrolla läpi. Lääkärin puhelinkierro on joka viikko.

### Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Hyvään ja laadukkaaseen elämän loppuvaiheeseen kuuluu saattohoito. Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen Kitinkodilla kuolemaan asti. Saattohoitoon osallistuu henkilökunta, Pihlajalinnan lääkäri sekä tarvittaessa kotisairaala. Omaisten ja läheisten läsnäolo on tärkeä osa saattohoitoa ja siihen tuetaan. Saattohoito on aina yksilöllinen ja asiakkaan toiveita kuullaan ja kunnioitetaan. Henkilökunnalle tarjotaan lisäkoulutusta saattohoitoon liittyen ja yksikköön on laadittu saattohoito-opas henkilökunnan käyttöön. Oppaassa kuvataan yksityiskohtaisesti toimintaohjeet kuolemantapausten varalle.

### Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Kitinkodin asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Johanna Sundvik yhdessä Pihlajalinnan vastuulääkärin Annikaisa Sauron kanssa.

## 6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin

ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ja vastaava sairaanhoitaja valvovat turvallisen lääkehoiton toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä ja jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

### **Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys**

Kitinkodin lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain sekä aina tarvittaessa. Kitinkodin lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitoluvat tarkistaa ja hyväksyy Soiten geriatrian ylilääkäri Natalia Stepanova.

### **Lääkehoidosta vastaava henkilö**

Kitinkodin lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja ja esimies, jotka ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä varmistavat henkilöstön ajantasaaiset lääkehoitoluvat.

## **6.6 Asiakasvarat**

### **Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta.**

Asukkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asukkaalle itselleen, hänen omaisilleen tai edunvalvojalleen. Jos kuitenkin on tarvetta ottaa säilytettäväksi asiakkaan omaisuuttaan, on tätä varten Kitinkodilla lukittu kaappi omaisuuden säilytystä varten. Asiakkaiden rahavaroista pidetään erillistä kirjanpitoa ja rahavarat tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Tarkistuksen tekee ja kuittaa aina kaksi Kitinkodin työntekijää. Mikäli rahavarojen tarkistuksessa ilmenee epäkohtia, aloitetaan selvitys ja informoida yksikön esimiestä.

## **6.7 Monialainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

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

Asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Kitinkodin yksikkö tekee yhteistyötä monien eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tiedonkulku on varmistettu Lifecare tietojärjestelmän kautta ja tiedonkulku varmistetaan myös yhteisissä palaverissa eri palvelutahojen kanssa raportoimalla suullisesti. Moniammatillisissa palaverissa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Asiakkaan asiakastietoja voi antaa vain asiakkaan suostumuksella toiselle sosiaali- ja terveydenhuollon edustajille tai muulle sektorille.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Turvallisuuden vastuut yksikössä**

Turvallisuudesta vastaa ympärivuorokautisten asumispalvelujen päällikkö Piia Hautajärvi-Salmela. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan siitä, että turvallisuuteen liittyvät epäkohdat nostetaan esille ja ne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.

### **Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Yksikössä suoritetaan palotarkastus säännöllisesti ohjeen mukaan. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vähintään kolmen vuoden välein. Pelastuslaitoksen kanssa tehdään yhteistyötä myös henkilökunnan turvallisuuskoulutusten osalta. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhous-toimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi**

Kitinkodissa on ajan tasalla olevat palo- ja pelastussuunnitelmat, joiden päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Henkilökunnalla on päivitetyt hätäensiapuvalmiudet, he ovat suorittaneet alkusammutusharjoitukset sekä osallistuneet turvallisuuskävelyihin ja poistumisharjoituksiin, joita toteutetaan säännöllisesti joka vuosi. Jokainen työntekijä perehtyy turvallisuusohjeisiin. Jokaisesta asiakkaalle koituvasta haitasta, tapaturmasta tai läheltä piti -tilanteesta tehdään haitta- ja vaarata-  
pahtumailmoitus HaiPro järjestelmään, jotka käsitellään ohjeen mukaisesti. Vartiointiliike käy tarkastamassa piha-alueet kerran vuorokaudessa, ilta-aikaan.

## **7.1 Henkilöstö**

### **Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja

toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

Kitinkodin henkilöstömäärä on suunniteltu toimintaan sovellettavan lain mukaisesti niin, että hoidon laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Lakisääteinen vaatimus ympärivuorokautisen hoidon henkilöstön vähimmäismääräksi on tällä hetkellä 0,65 hoitotyöntekijää asiakasta kohden ja se täyttyy, Kitinkodin hoitajamitoitus on 0,67. 1.12.2023 alkaen lain vaatima henkilöstömitoitus tulee olemaan 0,7 työntekijää asiakasta kohti ja Kitinkodilla mitoitusta tullaan nostamaan lain vaatimusten mukaisesti.

Kitinkodilla työskentelee ympärivuorokautisen asumispalvelun palvelupäällikkö (1), vastaava sairaanhoitaja (1), sairaanhoitaja (2), lähi- ja perushoitaja (25), kodinhoitaja tai hoiva-avustajia (2) ja laitoshuoltajia välillisessä työssä (1-2). Yksikössä työskentelee myös avustavaa henkilökuntaa, jotka eivät osallistu hoitotyöhön. Työntekijän tulee toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa, koulu- ja työtodistukset. Työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä.

### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Kitinkodilla on yksi varahenkilö, jolloin työvuorot järjestetään akuutteihin puutostilanteisiin. Pitempiin sijaisuuksiin rekrytoidaan sijaiset koko ajalle kerralla. Asukkaiden hoito- ja asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä osaavalla henkilöstömäärällä. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä Kitinkannuksen yksikön kanssa.

Henkilöstö on sijoitettu eri osastoihin asukkaiden hoitoisuuden, henkilökunnan osaamisen sekä yksiköiden erityispiirteet huomioiden. Tarvittaessa henkilökunta siirtyy yksiköstä toiseen, jotta asukkaiden turvallisuus, riittävä osaaminen sekä yksikön minimimitoitus turvataan. Tilanteissa, jolloin ei sijaisjärjestelyinkään saada minimimitoitusta täytettyä, on esimiehellä oikeus harkinnanvaraisesti määrätä työntekijä jäämään ylimääräiseen työvuoroon. Tästä tulee maksaa työntekijälle asianmukaiset korvaukset. Mikäli on mahdollista, pyritään henkilöstövaje ratkaisemaan työtehtävien tai henkilöstösiirtojen avulla.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan ennakoimalla työvoimatarpeet esim. vuosilomien ja juhlapyhien aikana. Työntekijöiden työhyvinvoinnista ja sitouttamisesta huolehditaan panostamalla henkilöstön fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin tukemaan työssä jaksamista ja viihtymistä. Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin järjestetään siten, että kaikissa työvuoroissa on

koulutettuja, kelpoisuuden täyttäviä työntekijöitä. Kitinkodilla työskentelee aamuvuoroissa 8-12 työntekijää, iltavuoroissa 8-10 työntekijää ja yövuoroissa 2 työntekijää. Jokaisessa vuorossa on vähintään 4 lääkeluvallista työntekijää, yövuoroissa molemmat työntekijät tulee olla lääkeluvallisia. Vastaava sairaanhoitaja on arkisin asiantuntijasairaanhoitajana tavattavissa pääsääntöisesti klo 8-16. Työvuoron vastuuhenkilönä toimii aina kelpoisuuden täyttävä työntekijä. Terveystieteiden tehtävistä vastaavat Terveystieteiden ammattihenkilöstöstä annetun lain (559/1994) mukaisesti laillistetut ammattihenkilöt (sairaanhoitajat, terveydenhoitajat). Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelma Velhosta listakohtaisesti.

### **Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi niin, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa**

Kitinkodin tiimit toimivat itseohjautuvasti, jolloin mahdollisesta lähiesimiestyöhön aikaa kehittämiseksi, osaamisen varmistamiseksi ja laadun valvonnan hallinnollisia tehtäviä on myös delegoitu vastaavalle sairaanhoitajalle arjen sujumisen varmistamiseksi.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Kitinkannuksen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointiluvan myöntää toimitusjohtaja ja rekrytoinnit hoitaa palvelupäällikkö yhdessä Kitinkannuksen palvelupäällikön ja/tai vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä, työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Uusien vakituisten työntekijöiden koeajan pituus on 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

### **Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Uuden työntekijän, pitkään töistä pois olleen tai opiskelijan aloittaessa Kitinkodissa, perehdytetään työntekijä työpaikan yleisiin käytäntöihin ja tiloihin. Perehdyttäminen on osa laadunhallintatyötä, jolla varmennetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa. Yksikköön on laadittu erillinen henkilöstön perehdyttämisopas, jonka mukaisesti perehdyttäminen tapahtuu. Yksikön esimies ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat perehdyttämisen suunnittelusta, mutta perehdyttäminen kuuluu koko työyhteisölle. Perehtyjällä itsellään on vastuu huolehtia siitä, että hän saa työssä tarvitsemansa perehdytyksen. Kitinkodilla on käytössä perehdytyskansio, perehdytyksen tarkistuslista ja perehdytyksen palautelomake. Osiot tulee käydä läpi koeaikana, ja perehdyttämiseen tulee varata riittävästi aikaa. Perehtyminen on uuden työntekijän ensimmäinen ja tärkeä tehtävä. Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytystä kehitetään jatkuvasti.

## Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan koulutustarpeita arvioidaan suhteessa Osuus-kunta Kitinkannuksen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa. Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (MediEco), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville

## 7.2 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Kitinkodin asiakkaat asuvat yhden hengen huoneissa, joissa on oma wc. Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen vuokrasopimus ja asiakas saa tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan ja kalusteitaan mukanaan muuttaessaan Kitinkotiin. Talossa olevat yhteiset aula- ja ruokailutilat ovat kaikkien asukkaiden ja heidän omaistensa käytettävissä. Kitinkodissa panostetaan kodikkuuteen, turvataan asiakkaiden yksityisyys ja mahdollistetaan omaisten hoitoon osallistuminen.

Kitinkoti toimii yksikerroksissa rakennuksessa. Hoivakodissa yhteensä 43 asiakashuonetta, huoneet ovat 19m<sup>2</sup>-20 m<sup>2</sup>. Asunnossa on valmiina kotihoitosänky ja hygieniapatja sekä yöpöytä, muuten asiakas kalustaa oman asuntonsa itse. Yksikössä on kaksi osastoa, Koti1 ja Koti2. Molemmissa osastoissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat sekä sauna- ja pesutilat. Koko Kitinkodin rakennuksen ympärillä on aidattu ulkoilupiha, mihin pääsee molemmista osastoista. Aidattu piha mahdollistaa asiakkaiden omatoimisen ulkoilun. Kitinkodin tilat ovat suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi, tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen kiinnitetään huomiota ja Kitinkodin yhteiset tilat mahdollistavat yhteisen toiminnan ja virikkeellisuuden. Asiakkaiden liikkumista ja omatoimisuutta tuetaan ja edistetään, yhteisissä tiloissa on asiakkaiden käytössä myös esimerkiksi motomed -kuntolaitteet.

## 7.3 Teknologiset ratkaisut

### Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kitinkodissa on käytössä Everon Lyra -niminen hoitajakutsujärjestelmä. Jokaisella asukkaalla on henkilökohtainen hälytysranneke käytössä. Nappia painamalla tulee hälytys hoitajan puhelimeen. Puhelimen näytöstä käy ilmi hälyttäjän nimi ja huoneen numero. Käytössä on myös sähköisesti toimiva ulko-ovi. Ovet aukeavat automaattisesti tunnistimen avulla klo 7.00-18.00 välisenä aikana, muulloin ne ovat lukossa. Ulko-oven pielessä on ovisummeri, jonka painallus hälyttää hoitajien puhelimessa. Hälytyksen tullessa hoitaja tiedustelee ovipuhelimen välityksellä, kuka

on oven takana ja avaa oven. Pällekkarkaus sekä muissa uhkaavissa tilanteissa hoitaja voi hälyttää paikalle Lestijokilaakson vartiointin vartijan. Molempien osastojen palo-ovet toimivat magneettiluokolla. Ovi aukeaa ovien välittömässä läheisyydessä sijaitsevasta katkaisimista. Kitinkodin lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Henkilökunta ja vastaava esimies huolehtivat laitteiden asianmukaisesta huollosta ja seurannasta. Lisäksi laitteiston toimivuus testataan säännöllisesti. Turva- ja valvontalaitteiden toimivuudesta vastaa Everon Oy Ab. Kitinkodin Everon-järjestelmän vastaavana toimii lähihoitaja Joonas Sorvari puh. 040 8042 516

### **Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Asiakkaan tarvitsemat henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan fysioterapeutin suosituksen ja arvioon mukaan joko hankkimalla apuväline yksikköön tai mahdollisuuksien mukaan lainaamalla Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta. Lainaanamiseen käytetään lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteita. Uuden apuvälineen käytön ohjauksen antaa apuvälineen toimittaja, ja laitteen käytön opastukseen saaneet hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät laitteiden käyttöön. Hyvinvointialue Soiten apuvälinelainaamosta saadut apuvälineet huolletaan apuvälinelainaamon kautta, ja yksikön omat apuvälineet huolletaan valmistajan ohjeen mukaisesti valmistajan määrittelemä apuvälinehuoltaja.

Muut terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet huolletaan säännöllisesti valmistajan ohjeen mukaisesti. Apuvälineistä ja muista terveydenhuollon laitteista pidetään laiterekisteriä, josta näkyy laitteen toimittaja, hankintavuosi ja huollot. Vuosihuollot tapahtuvat valtuutetun huoltoliikkeen toimesta määräajoin tai tarvittaessa aiemmin, jos tarvetta ilmenee.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maa-hantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä,



riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos asiakkaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Asiakkaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

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

Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

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

Piia Hautajärvi-Salmela, palvelupäällikkö ympärivuorokautinen asumispalvelu, puh: 044 493 1127

Tomi Ruusila, Kitinkannus talonmies, puh: 044 572 5515

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen**

Kitinkodilla on käytössä Soiten osoittama sähköinen asiakastietojärjestelmä Lifecare, mihin laaditaan asiakkaan palvelua ja hoitoa koskevat kirjaukset niin, että niiden perusteella voidaan arvioida palvelu- ja hoitosuunnitelman ja sen tavoitteiden toteutuminen. Päivittäinen kirjaaminen on asiakkaan käyttäytymistä ja toimintakykyä kuvailevaa ja arvioivaa sekä perustuu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmissa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän vahvistaa luke-neensa ja ymmärtäneensä sitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Henkilökunta sitoutuu käsittelemään asiakkaisiin liittyviä henkilötietoja huolellisesti omassa työssään ja asiakastietoja ei saa ilmaista sivullisille, eli niille, jotka eivät osallistu hoidon ja palvelun järjestämiseen ja toteuttamiseen. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen/harjoittelun päätyttyä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle tiedotetaan ajankohtaisista ohjeista, viranomais määräyksistä ja lainsäädännön tietoasioista.

Kitinkodilla on käytössä HaiPro -järjestelmä, mihin tehdään haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, myös tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Esimies, tietosuojavaastaava ja johtokunta seuraavat tietosuoja- ja

tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistavat työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

### **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Osuuskunta Kitinkannuksen sekä hyvinvointialue Soiten laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin. Lisäksi koko henkilöstö suorittaa Tietosuojan ABC -verkkokoulutuksen ja Kanta-verkkokoulutukset. Suoritetuista koulutuksista toimitetaan todistukset esimiehelle, esimies seuraa, että kaikki suorittavat koulutukset. Tarvittaessa järjestetään henkilötietojen käsittelyyn tietoturvaan lisäkoulutusta.

### **Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.**

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä ja Kitinkoti toimii toimeksiantosuhteessa asiakasrekisterin ylläpitäjänä ja henkilötietojen käsittelijänä. Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävillä Osuuskunta Kitinkannuksen verkkosivuilla <https://kitinkannus.fi/materiaalit/pdf/tietosuojaseloste2023.pdf> ja hyvinvointialue Soiten verkkosivuilla [file:///C:/Users/piia.hautajarvi-salm/Downloads/Tietosuojaseloste Sosiaalihuollon asiakasrekisteri.pdf](file:///C:/Users/piia.hautajarvi-salm/Downloads/Tietosuojaseloste%20Sosiaalihuollon%20asiakasrekisteri.pdf)

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Osuuskunta Kitinkannuksen tietosuojavastaava Sirpa Lehtinen, [sirpa.lehtinen@kitinkannus.fi](mailto:sirpa.lehtinen@kitinkannus.fi)

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### **Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuden, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen**

Yksikössä on meneillään kehittämishanke kuntouttavasta asumisesta. Henkilökunta suunnittelee ja ideoi kuntouttavan asumisen mallia asukkaiden toiveita kuunnellen. Kuntouttava asuminen tulee olemaan osa Kitinkodin arkipäivää.

Lääkehoidon suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa.

Asiakaspalautteiden säännöllisempi ja järjestelmällisempi kerääminen, hyödynnetään THL:n kansallista vanhuspalvelujen asiakastytyväsyytutkimusta.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelupäällikkö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Kannus 29.9.2023
Toimintayksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys  Piia Hautajärvi-Salmela Palvelupäällikkö ympärivuorokautinen palveluasuminen 044 493 1127 piia.hautajarvi-salmela@kitinkannus.fi

Liite 1

**Asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoitus**

**Ilmoituksen pvm:**

Lomake on tarkoitettu Osuuskunta Kitinkannuksen asiakkaiden ja läheisten käyttöön

Tapahtuma-aika päivämäärä	Kellon- aika
Ilmoittaja on asiakas <input type="checkbox"/>	läheinen <input type="checkbox"/>
Tapahtumapaikka:	

1. Tapahtuman kuvaus. Mitä oltiin tekemässä? Mitä ja miten tapahtui? Miten tilanne hoidettiin? Mitä seurasi asiakkaalle? Kuvaile tapahtumahetken olosuhteet ja muut tapahtuman syntyyn vaikuttaneet tekijät. Älä kirjoita kenenkään tunnistetietoja, kuten nimi.

2. Miten tapahtuman toistuminen voitaisiin näkemyksesi mukaan estää? Millaisia toimia on jo tehty?

3. Jos haluat ilmoitukseen vastauksen, jätä yhteystietosi:

Sähköposti  
Puhelinnumero

Hyväksyn tietojeni käsittelyn Kitinkannuksen tietosuojaselosteen mukaisesti  
<https://www.kitinkannus.fi/materiaalit/pdf/tietosuojaseloste2023.pdf>