

# Käpylän palvelukeskus

Yhteisöllinen asuminen

# Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

[Käpylän palvelukeskus 1](#_Toc199848276)

[Omavalvontasuunnitelma 1](#_Toc199848277)

[Lukijalle 3](#_Toc199848278)

[1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4](#_Toc199848279)

[1.1 Palveluntuottajan perustiedot 4](#_Toc199848280)

[1.2 Palveluyksikön perustiedot 4](#_Toc199848281)

[1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4](#_Toc199848282)

[1.4 Päiväys 5](#_Toc199848283)

[2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 5](#_Toc199848284)

[3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 6](#_Toc199848285)

[3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 6](#_Toc199848286)

[3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 7](#_Toc199848287)

[3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 7](#_Toc199848288)

[3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 8](#_Toc199848289)

[3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 9](#_Toc199848290)

[3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 9](#_Toc199848291)

[3.3.2 Toimitilat ja välineet 11](#_Toc199848292)

[3.3.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 12](#_Toc199848293)

[3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 13](#_Toc199848294)

[3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 14](#_Toc199848295)

[3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 15](#_Toc199848296)

[3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma 17](#_Toc199848297)

[3.3.8 Lääkinnälliset laitteet 18](#_Toc199848298)

[3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 19](#_Toc199848299)

[3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 21](#_Toc199848300)

[4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 22](#_Toc199848301)

[4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 22](#_Toc199848302)

[4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 23](#_Toc199848303)

[4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 24](#_Toc199848304)

[4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 24](#_Toc199848305)

[5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 25](#_Toc199848306)

[5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 25](#_Toc199848307)

[5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 25](#_Toc199848308)

[6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä ja vahvistaminen 25](#_Toc199848309)

Lukijalle

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

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

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

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

* Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [741/2023](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741)
* Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: [Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)](https://stm.fi/documents/1271139/1365571/Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf/90ebc10a-8a10-3bb4-423e-d2cb1259c4b0/Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf?t=1701349668622)
* Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:

https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01\_Valvira\_maarays\_1\_2024.pdf

* Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## Palveluntuottajan perustiedot

Kouvolan palvelukotiyhdistys ry

Y-tunnus 206698-5

SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.2066986.10.7

Yhteystiedot:

Käpylänpalvelukeskus, Käpylänkatu 30, 45200 Kouvola

## Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Käpylän Palvelukeskus

Ikääntyneiden palveluasuminen, 72 palveluasuntoa

Yhteystiedot:

Käpylänkatu 30, 45200 Kouvola

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen,

[riitta.riikonen@kapylanpalvelukeskus.fi](mailto:riitta.riikonen@kapylanpalvelukeskus.fi) p.040 826 9888

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Käpylän palvelukeskuksen yhteisöllisessä asumisessa on 72 asuntoa, joita vuokrataan ensisijaisesti Kouvolassa asuville ikäihmisille tarjoten heille heidän arkeaan tukevat yksilölliset tuki- ja hoivapalvelut. Käpylän palvelukeskuksen yhteisölliseen asumiseen on haettu Soterista luvat iäkkäiden kotisairaanhoitoon, iäkkäiden kotihoitoon, iäkkäiden kotona asumisen tukeen ja iäkkäiden yhteisölliseen asumiseen. Nämä edellä mainitut tuotetaan läsnäpalveluina. Asukkaille on tarjolla ateriapalvelu, siivous- ja pyykkihuolto, turvapalvelu ja kotihoitoa. Asukkaat saavat valita itselleen haluamansa palvelupaketin, joita on itsemaksavilla 3. Kotihoitoa ja tukea enemmän tarvitseville asukkaille on tarjolla palveluseteli yhteisölliseen asumiseen Kymenlaakson hyvinvointialueelta.

**Toiminta-ajatus**

Yhdistyksen toiminta-ajatus on:

* Tarjota ylläpitämissään toimintayksiköissä eriasteisesti tuettuja asumispalveluja ensisijaisesti Kouvolassa asuville vanhuksille.
* Palvelutoiminnan tavoitteena on tukea asukasta siten, että hän yksilöllisten tuki- ja hoivapalveluiden turvin selviäisi asunnossaan mahdollisimman kauan omatoimisesti ja turvallisesti.
* Tavoitteisiin pyritään ammattitaitoisen ja palveluhenkisen henkilökunnan tiimityönä. Itsemaksaville asukkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja palveluseteliasukkaille tehdään iäkkäidenasumisen toteuttamissuunnitelma, joiden laadinnassa huomioidaan asukkaan tarpeet. Mahdollisuuksien mukaan omaisten toiveet asukkaan hoitoon otetaan huomioon.
* Asukkaiden päivittäisissä palveluissa huomioidaan asukkaan omat voimavarat, ja kuntouttava työote. Asukkaan mielipiteitä sekä itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Yhdistyksen arvot:

* Ikääntymisen, elämänkokemuksen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen,
* turvallisen ja kodikkaan asuinympäristön luominen,
* omatoimisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen,
* ystävällisen ja avoimen ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen ja
* turvallinen ja luotettava työnantaja, jossa henkilökunta osallistuu toiminnan kehittämiseen.

## 

## 1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 05/2025

# 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Käpylän palvelukeskuksen koko omavalvonnan organisoinnista, johtamisesta ja suunnitelman hyväksymisestä vastaa toiminanjohtaja Heini Nikunen. Yhteisöllisen asumisen omavalvonnasta vastaa asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen. Asumispalveluohjaaja vastaa, että Kymenlaakson hyvinvointialueen kanssa tehdyt ikäihmisten yhteisöllisen asumisen sopimuksen kriteerit täyttyvät ja asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat toteutuvat. Omavalvonnalla varmistetaan palvelukeskuksessa tuotettavien palveluiden laatua, riskien tunnistamista ja hallintaa, toiminnan organisointia ja kaikkiaan toiminnan toteutumista lakien, viranomaismääräysten ja muiden laatua ja sisältöä ohjaavien vaateiden mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään asumispalveluohjaajan toimesta vuosittain tai muuten olleellisten muutoksien yhteydessä. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus, kuten lain edellyttämä Käpylän palvelukeskuksen yhteisöllistä asumista koskeva lääkehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Suunnitelman teossa otetaan huomioon myös palvelukeskuksen saama asiakaspalaute. Työntekijöitä osallistetaan omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja perehtymään sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Jos huomataan poikkeamia, on niistä ilmoitettava viipymättä yksikön esihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yhdistyksen internet-sivuilla sekä nähtävillä palvelukeskuksen aulassa olevassa toimistossa. Aiemmat suunnitelma säilytetään sähköisessä muodossa.

# 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

## 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asukkaat hakutuvat Käpylän palvelukeskukseen vuokralaiseksi ja asukkaat valitaan palvelukeskukseen jonon ja tarpeen perusteella. Asukkaiden palveluntarve arvioidaan haastattelemalla asukasta ja omaista ennen muuttoa sekä tutustumalla asukkaan terveydentilaan tai toimintakykyä kuvaaviin asuntohakemuksen liitteisiin. Asukkaan palvelutarpeen mukaan asukkaalle määritetään yhteistyössä hänen tarvitsemansa palveluluokka. 1. luokassa asukkaalla ei ole henkilökohtaisia avuntarvetta palvelumaksuun kuuluu lounas ja yleiset palvelut. Luokassa 2. asukkaalla ei ole henkilökohtaista avuntarvetta, palvelumaksuun kuuluu siivous, pyykki, lounas ja yleiset palvelut. Luokassa 3. asukkaalla on vähäinen avuntarve ja palvelumaksuun sisältyvät päivittäiset käynnit, pesuapu, lääkkeenjako, siivous, pyykki, lounas ja yleiset palvelut.

Asukkaalle voidaan hakea Kymenlaakson hyvinvointialueen yhteisöllisen asumisen palveluseteliä, jos hän tarvitsee päivittäistä apua alentuneen toimintakykynsä sekä kohonneen hoidon ja huolenpidon tarpeensa vuoksi, johtuen korkeasta iästä, sairaudesta, vammasta tai muusta vastaavasta syystä tai tarvitsee sosiaalista tukea yksinäisyyden tai turvattomuuden vuoksi.

Ennen yhteisöllisen asumisen palvelun myöntämistä asukkaan palveluntarve arvioidaan seuraamalla hänen toimintakykyään ja kuntoutumisen mahdollisuuksia arviointijakson aikana. Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasohjaaja aloittaa palvelutarpeen arvioinnin. Arviointijakson aikana yhteisöllisen asumisen asumispalveluohjaaja tekee moniammatillisessa yhteistyössä asukkaasta RAI- arvioinnin ja iäkkäiden asumisen toteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan ja hänen suostumuksellaan omaisten kanssa. Suunnitelma toimitetaan asiakasohjaajalle salatussa sähköpostissa. Arviointijakson loputtua asukkaan luona pidetään palaveri, jossa asukkaalle tarpeen mukaan myönnetään yhteisöllisen asumisen palveluseteli ja tarvittavat tukipalvelut. Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman, jonka aikana arvioidaan asiakkaan sen hetkinen palvelutarve.

Asukkaan muutettua Käpylän palvelukeskukseen tehdään kuukauden kuluessa itsemaksaville hoito- ja palvelusuunnitelma. Palveluseteli asiakkaille tehdään kuukauden kuluessa muuttamisesta RAI-arviointi ja iäkkäiden asumisen toteuttamissuunnitelma. Hoidon ja palveluntarvetta arvioidaan puolivuosittain RAI-arvioinnin ja toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä ja aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Asukkaan toteuttamissuunnitelma laaditaan havainnoimalla asukasta ja keskustelemalla yhdessä asukkaan ja asukkaan luvalla omaisen kanssa.

Palvelun laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan palveluiden ja tukitoimien oikea-aikaisuudella ja laadulla. Asukkaan ja omaisten kanssa keskustellaan tarvittavista palveluista ja tukitoimista asukkaan muuttaessa ja myöhemmin tarpeen mukaan. Asunnoista löytyy huonekirja, jossa on esitelty eri vaihtoehdot ja tukitoimet. Asukkaan tarvitsemien palveluiden ja tukitoimien riittävyyttä seurataan ja tarpeen mukaan keskustellaan ja laaditaan uusi suunnitelma.

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

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

| Tunnistettu riski | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet |
| --- | --- | --- |
| Asumispalveluun pitkä asiakasjono | Kysyntä on iso ja tarjonta rajattua | Mahdollisuuksien mukaan vastaanotetaan uusia asukkaita |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelutuottaja vastaa, että palveluissa työskentelevällä henkilökunnalla on riittävä osaaminen sosiaali- ja terveydenhoitotehtävissä. Käpylän palvelukeskuksessa palveluita tuotetaan moniammatillisesti.

Yhteisöllinen asuminen tekee tiivistä yhteistyötä Kymenlaakson hyvinvointialueen asukasohjauksen kanssa. Yksittäisen asukkaan kohdalla tarvittavasta tiedonkulusta sovitaan tapauskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Tietosuoja ja salassapito huomioidaan kaikessa yhteydenpidossa. Asukastietoja ei välitetä suojaamattomalla sähköpostilla. Yhteistyö on tiivistä myös useiden eri järjestöjen ja yhdistysten kanssa.

Tiedonkulku muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien kanssa varmistetaan kirjaamisella yhteisiin tietojärjestelmiin, kuten LifeCare-järjestelmällä.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Käpylän palvelukeskuksen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on tehty 3/23 ja päivitetty 4/24. Suunnitelmasta vastaa Heini Nikunen, Käpylän palvelukeskuksen toiminnanjohtaja,

[heini.nikunen@kapylanpalvelukeskus.fi](mailto:heini.nikunen@kapylanpalvelukeskus.fi).

Palvelukeskuksen henkilökunta perehtyy suunnitelmaan ja kykenee toimimaan sen mukaisesti. Suunnitelmassa kuvataan kriittiset toiminnot normaaliolojen häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa sekä se, miten näissä tilanteissa palveluntuottaja toimii asukkaiden palvelun turvaamiseksi. Asukkaan palvelut turvataan myös normaalista poikkeavissa olosuhteissa, kuten esimerkiksi pandemiassa, pitkäkestoisessa sähkökatkoksessa, erilaisissa luonnon poikkeusoloissa, työtaistelutoimissa ja muissa vastaavissa tilanteissa.

Kymenlaakson hyvinvointialueelta vastaanotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekuvaa alueelta toimintojen jatkuvuuden ja palvelujen saatavuuden turvaamiseksi häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palvelutuottajana on ilmoitettava omista palvelutuotantoon vaikuttavista häiriötilanteista aina Kymenlaakson hyvinvointialueen [TIKE@kymenhva.fi](mailto:TIKE@kymenhva.fi) sähköpostiosoitteeseen, mistä se jaetaan eteenpäin ESYTA valmiuskeskukselle. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi pitkittyneet sähkökatkokset ja/tai lämmönjakelun häiriöt, paikalliset tartuntatautiepidemiat, merkittävät puutteet henkilöstössä tai palveluyksikköä/tuotettavia palveluita kohdannut merkittävä häiriö tai vaaratilanne. Muihin palvelutuotannon toimintaan vaikuttaviin häiriöihin on varauduttava ”72-tuntia”-varautumissuosituksen periaatteiden mukaisesti. ”72 tuntia” on viranomaisten ja järjestöjen laatima varautumissuositus, josta löytyy lisäohjeistusta osoitteessa 72tuntia.fi.

Palveluntuottaja varmistaa, että asukas saa hänelle sovitun palvelun henkilöstön sairastumistilanteessa sijaistyöntekijäjärjestelyin. Asukkaalle taataan hänen hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaista palvelua.

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

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

| Tunnistettu riski | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet |
| --- | --- | --- |
| Sähkökatko | Lyhyt sähkökatko on vaaraton, mutta pitkäaikainen vaikeuttaa hoidon antamista asukkaille | Yhteys vastaavalle huoltoyhtiölle |
| Henkilöstömäärän puutteet | Työntekijöiden kuormitus | Riittävä sijaishenkilöstömäärä |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Käpylän palvelukeskuksessa palveluntuottaja vastaa siitä, että asukkaille tarjottava palvelu on laadukasta ja Kymenlaakson hyvinvointialueen vaatimusten mukaista. Huolehditaan osana omavalvontaa, että palvelussa noudatetaan kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä. Käpylän palvelukeskus ja Kymenlaakson hyvinvointialue tekevät rakentavaa yhteistyötä asiakkaan laadukkaan palvelun edistämiseksi. Palveluntuottaja osallistuu hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyökokouksiin ja noudattaa ohjeistuksia.

Palvelukeskuksessa pyritään huomioimaan yleisten tilojen viihtyvyys ja turvallisuus asukkaille. Palveluasumisyksikössä on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat, joissa asukkaat voivat liikkua ja toimia esteettömästi ja turvallisesti. Yleiset tilat tukevat asukkaiden sosiaalista kanssakäymistä ja harrastetoimintaa. Palvelukeskus myös huolehtii, että varusteet ovat laadukkaita ja turvallisia käyttää. Tiloissa on yksityisyys turvattu, joissa asiakkaiden asioita hoidetaan tai niistä keskustellaan.

Toiminnan laatupolitiikan periaatteet:

* Kouvolan Palvelukotiyhdistyksen toiminnassa hyödynnetään yksityisen sosiaalipalvelualan osaamista, jota sovelletaan asukkaiden tarpeisiin ja odotuksiin mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti resurssien sallimissa rajoissa.
* Kaikessa toiminnassa huomioidaan asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja kotona selviytymisen tukeminen. Asukkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen mm. asukastoimikunnan kokouksissa ja ateriatiimeissä. Palvelukeskus järjestää asukasinfoja tarpeen mukaan ja vähintään 1-2 kertaa vuodessa. Asiakaspalautteen perusteella pyritään ehkäisemään epäkohtia ja lisäämään asukasturvallisuutta.
* Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa laadusta omalla työllään ja sen tuloksilla.
* Laadun parantaminen edellyttää toiminnan tarkastelua yhteistyönä koko henkilökunnan kesken jatkuvasti ja kaikkien sitoutumista yhdessä sovittuihin asioihin.

Toiminnan laatua mitataan säännöllisesti sekä asukastyytyväisyyskyselyillä että työyksikköjen sisäisillä arvioinneilla. Asukkailta ja omaisilta kerätään myös jatkuvasti palautetta.

Riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeita:

* Yksikön turvallisuus ohjeet, turvallisuus- ja pelastussuunnitelma
* Työsuojelutoimikunnan toiminta/ohjeistus
* Lääkehoitosuunnitelma
* Perehdytyssuunnitelma/ohjeet erityistilanteisiin
* Haipro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa asukasturvallisuusilmoitukset
* Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
* RAI-arviointi järjestelmä
* EA-koulutukset
* Hygieniaohjeistus
* Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (työhyvinvointikyselyt /-suunnitelmat)

**Riskien tunnistaminen**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asukkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä Haipro-ilmoitus. Tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen tai vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä Haipro-ilmoituksella ja asian läpikäymisellä ei ollut tai ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Työntekijä täyttää lomakkeen, jolla hän ilmoittaa asukkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta. Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle ja yksikön esihenkilö vastaa jatkotoimenpiteistä yhteistyössä toiminnanjohtajan kanssa. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Yhteisöllisessä asumisessa pyritään hyvään yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen omaisten kanssa. Asukkaat tai omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit asumispalvelun työntekijöille, esimiehelle tai toiminnanjohtajalle suullisesti tai kirjallisesti. Hoitovirheiden osalta voidaan tehdä muistutus tai kantelu, joiden tekemiseen saa apua sosiaali- ja potilasasiamieheltä. Lain mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään aina työyhteisössä ja tapahtuneesta keskustellaan yhdessä tiimipalavereissa lähiesihenkilön paikalla ollessa. Yhteisen keskustelun tavoitteena on oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesihenkilö kirjaa Haipro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet. Lähiesihenkilö myös vie asioita tarvittaessa eteenpäin toiminnanjohtajalle. Tärkeä osa vaara- ja haittatapahtumien käsittelyä on asukkaan ja tarvittaessa omaisten tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen (LifeCare).

Tapahtumien raportoinnilla pyritään myös vaaratapahtumista oppimiseen. Raportoinnin avulla kerätään tietoa läheltäpiti- ja haittatapahtumista. Tiedot kootaan Haipro- järjestelmän kautta ja tietoa hyödynnetään tapahtumista oppimiseen ja toiminnan kehittämiseen. Ilmoitettavia asioita ovat kaikki hoitoon liittyvät vaaratapahtumat, jotka aiheuttivat tai olisivat voineet aiheuttaa haittaa asukkaille.

**Korjaavat toimenpiteet**

Poikkeamien, läheltäpiti tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään tilannekohtaisesti korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Työkäytäntöihin ja ohjeistuksiin tehdään tarvittavat muutokset. Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palavereissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverissa poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

**Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Muutokset käydään läpi tiimipalavereissa työntekijöiden kesken. Palavereista laaditaan muistio. Palavereissa sovitut asiat muutetaan tarvittaviin ohjeisiin ja kansioihin. Asiakkaiden ja omaisten tiedottaminen tapahtuu tapaamisten yhteydessä, puhelimitse tai jakamalla erillinen tiedote. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

### 

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palvelukeskuksessa on paljon asukkaiden käytettävissä olevia yhteisiä tiloja, kuten ruokasali, monitoimitila, suuri aulatila, kuntosali ja uima-allastilat sekä saunat. Lisäksi kaikissa asuinkerroksissa on yhteinen aulatila, jota asukkaat voivat vapaasti käyttää. Palvelukeskuksessa on myös iso suojainen piha-alue, jossa asukkaat voivat ulkoilla ja viettää yhdessä aikaa.

Käpylän palvelukeskuksessa on 72 kpl 27-54m2:n suuruista huoneistoa, joita vuokrataan palveluasumista tarvitseville kouvolalaisille ikäihmisille. Asukkaiden kanssa tehdään asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaiset vuokrasopimukset. Asukkaat kalustavat huoneistot omilla huonekaluillaan. Asukkaan huoneisto on vain asukkaan omassa käytössä vuokrasopimuksen voimassaollessa. Asukkaiden omaiset voivat vapaasti vierailla sekä myös tarvittaessa yöpyä asukkaan luona. Palvelukeskuksessa on myös kaksi vierashuonetta, joita omaiset voivat halutessaan vuokrata vierailunsa ajaksi.

Käpylän palvelukeskuksen tilat tukevat asukkaan itsenäisyyttä, yksityisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Palvelutuottajan henkilökunta toimii asuinympäristön turvallisuuden, viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Asukkaiden käytettävissä oleva yhteinen sisäpiha ja ulkotiloihin kulku on esteetöntä.

Palvelukeskuksen siivouksesta vastaa siivoojat, joilla on asianmukaiset koulutukset ja osaaminen. Tilat pidetään siisteinä ja viihtyisinä. Palvelukeskuksen työntekijät huolehtivat puhtaudesta päivittäin tarpeen mukaan. Jätteiden lajittelu on ohjeistettu työntekijöille ja ongelmajätettä käsitellään asianmukaisesti.

Jokainen henkilökunnan jäsen on velvollinen seuraamaan Käpylän palvelukeskuksen rakennuksessa ilmeneviä, vikoja, puutteita ja korjauskohteita. Henkilökunta raportoi havaitsemansa tai kuulemansa asiat ISS:huollon vihkoon, josta asiat viedään eteenpäin ja tehdään mahdolliset korjaukset. Käpylän palvelukeskuksen pitkäjänteisestä kiinteistön huollosta vastaa isännöitsijä Pasi Peltomäki ES-isännöinnnistä. Isännöitsijä huolehtii kiinteistön teknisestä ylläpidosta, kuten korjaus- ja huoltotöiden tilaamisesta. Kiinteistöön on laadittu kunnossapitosuunnitelma. Sisäilmakartoitus tehdään säännöllisesti.

### 3.3.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yhteisöllisessä asumisessa käytetään 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.

Asukkaan saatavilla on riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Yhteisöllisen asumisen henkilökunta auttaa palveluseteliasukkaita hankkimaan apuvälinekeskuksesta jokapäiväiseen jatkuvaan käyttöön tarkoitetut henkilökohtaiset apuvälineet (esim.rollaattori, pyörätuoli, nousutuki, sairaalasänky ja painehaavapatja) yksilöllisen tarveharinnan perusteella ja lääkinnälisen kuntoutuksen ohjeiden mukaisesti. Käpylän palvelukeskuksessa on riittävästi yhteiskäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä (rollattori, suihkutuoli, pyörätuoli) ja ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä (esim. turner, nostovyö, pähkinäpallo) sekä hoitovälineitä (CRP-mittari, RR mittari, vaaka, VS-mittari happisaturaatio mittari). Yksiköllä on valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöön ottoon. Henkilökunta seuraa ja havainnoi jatkuvasti, että käytössä olevat laitteet ja välineet ovat turvallisia ja tarkoituksenmukaisia.

Asukasturvallisuuteen kuuluu, että hoitoon, hoivaan ja palveluun vaadittavat laitteet ja tarvikkeet ovat saatavilla ja toimintakuntoisia. Ennen laitteen käyttöönottoa määritellään laitteen käytön vaatima perehdytys. Asukkaiden käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön opastaminen kuuluu osana hoivatyön käytännön perehdytykseen. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien/asiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisin väliajoin. Laitteiden päivittäisestä toiminnasta vastaa jokainen ja jokaisen käyttäjän velvollisuutena on raportoida eteenpäin havaitsemansa laitteen toimimattomuus tai viallisuus.

Mahdolliset laitteiden käytön aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan HaiPro -järjestelmään. Tämän lisäksi tehdään tarvittaessa ilmoitus Valviralle Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta. Toimitilojen tarkastukset on tehty asianmukaisesti.

Apuvälineiden huollosta ja ylläpidosta vastaa Jani Ukkonen.

### 3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuojavastaava toiminnanjohtaja Heini Nikunen

[heini.nikunen@kapylanpalvelukeskus.fi](mailto:heini.nikunen@kapylanpalvelukeskus.fi),

vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta

Käpylän palvelukeskuksessa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisia toimia henkilötietojen keräämisessä, säilytyksessä ja hallinnoinnissa. Henkilötietoja käsitellään asianmukaisesti, lainmukaisesti, turvallisesti ja luottamuksellisesti. Rekisteröidyn kannalta tietoja käsitellään läpinäkyvästi. Henkilötietoja käsittelijä antaa asiakkaalle rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelyä koskevaa rekisteröidyn informointia. Palveluntuottaja kerää vain palvelun tuottamiseen tarvittavia henkilötietoja. Käpylän palvelukeskuksessa jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan tietosuoja-asetusta. Mahdollisen tietoturvaluokkauksen sattuessa työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa asiasta välittömästi esihenkilölle. Hyvinvointialueen toimintayksikön päällikölle ilmoitetaan viiveettä mahdollisista tietoturvaluokkauksista.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Käpylän palvelukeskuksessa henkilökunnalle on lukitussa toimistossa saatavilla kirjaamisohjeet asiakas- ja potilastietojen käsittelystä. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen ja opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen LifeCare-potilastietojärjestelmä ja Sofia (SRM) sosiaalihuolon asikastiedon kirjausjärjestelmä, joihin tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus tietojärjestelmiin ja kirjaamisesta jää lokijälki. Tietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asukastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asukkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asukastietojen luovuttaminen ulkopuolisille tehdään vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa tietoturvallisesti. Asukkaan pyytäessä kirjallisesti omia palvelussa syntyneitä yksittäisiä asiakirjoja, niitä voidaan tarpeen mukaan luovuttaa hänelle. Asiakirjojen luovutus kirjataan asiakas- ja potilastietoihin. Jos asukkaan pyyntö asiakirjoista on laajamittainen, se tehdään Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamon kautta. Asukkaalle luovutetaan aina hänen oma toteuttamissuunnitelmansa ja lääkelistansa. Asiakastietojen arkistoinnista huolehditaan asiakkuuden päättymisen jälkeen toimittamalla asiakirjat Kymenlaakson hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Käpylän palvelukeskuksessa asiakirjat säilytetään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin työhön perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti tietoturvakoulutusta.

Kymenlaakson hyvinvointialueelle palvelua tuottava yksityinen palveluntuottaja liittyy Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon viimeistään 31.5.2025 mennessä. Hyvinvointialue antaa palveluntuottajalle oikeuden käyttää omassa rekisterissään olevia asiakastietoja Sosiaalihuollon asiakastietovarannon kautta. Rekisterinkäyttöoikeuden avulla palveluntuottaja voi hakea ja katsella hyvinvointialueen rekisterissä olevia tietoja sekä tallentaa tietoja suoraan hyvinvointialueen rekisteriin Sosiaalihuollon asiakastietovarannossa.

### 3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.1.2023 ja 1.3.2025. Asiakastietolain mukaisista tietojärjestelmistä ja niiden turvallisesta käytöstä on ohjeistukset. Jokaisen työntekijän osaaminen varmistetaan koulutuksilla ja riittävällä ajantasaisella ohjeistuksella. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan työssään. Tietoturvasuunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt ovat esihenkilö Riitta Riikonen ja toiminnanjohtaja Heini Nikunen. Vastuu tietoturvallisuudesta, sen ylläpidosta, kehittämisestä ja valvonnasta on toiminnanjohtajalla Heini Nikusella. Tietosuojavastaavan lisäksi tehtävässä apuna toimii johtoryhmä.

Käpylän palvelukeskuksessa on käytössä vain luotettavia tietojärjestelmiä, jotka löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Käytössä on palveluiden sujuvuuden kannalta olennaiset järjestelmät. Palvelukeskuksessa noudatetaan yleisiä tietoturvakäytäntöjä ja tehdään tietoturvallisuus-, tietosuoja-, riskienhallinta- ja asiakastietojen käsittelyn omavalvontatyötä. Näitä dokumentteja ovat tietoturvasuunnitelma, selosteet henkilötietojen käsittelytoimista, rekisteriselosteet ja tietoturvajärjestelmäpalvelun tuottajien tietoturvallisuusohjeet. Näiden lisäksi laaditaan lista tietoturvasuunnitelmaan kuuluvista tietojenkäsittelyyn ja tietoturvallisuuteen liittyvistä sopimuskumppaneista alihankkijoineen: käyttöympäristön tukipalvelut, tietojärjestelmäpalvelut ja muut mahdolliset palvelut.

Käpylän palvelukeskuksen henkilökunta perehtyy tietoturvasuunnitelmaan ja on velvollinen noudattamaan sitä. Teknologian asianmukaisuus, soveltuvuus ja turvallisuus taataan tietoturvasuunnitelmalla, henkilöstön koulutuksella ja tukipalveluilla. Mahdollisia riskitilanteita pyritään ennakoimaan ja niihin ohjeistetaan. Poikkeustilanteisiin ilman tietojärjestelmiä ja/tai alusta- ja verkkopalveluita varaudutaan. Tietoturvaongelman ilmetessä ja teknologian vikatilanteissa niistä ilmoitetaan kyseisen ohjelman tukeen. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa välittömästi järjestelmävirheestä esihenkilölle. Virhe- ja ongelmatilanteet ilmoitetaan suullisesti ja kirjallisesti. Tukipalvelut ovat käytettävissä 24/7.

Palvelukeskuksessa kameravalvontaa on vain lääkehuoneessa ja tarvittaessa ulkotiloissa. Käytössä olevasta kameravalvonnasta on informoitu henkilökuntaa ja asukkaita. Lääkehuoneen kameravalvonta vastaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ja tietosuojalain vaatimuksia. Kameravalvonnasta laadittu rekisteriseloste on saatavilla lääkehuoneessa.

Asukkaat voivat halutessaan valita lisäpalveluna turvapuhelimen. Henkilökunta ohjeistaa turvapuhelimen käytössä, kun se toimitetaan asukkaalle. Turvapuhelimen hälytykset tulevat palvelukeskuksen henkilökunnalle klo 7-21 välisenä aikana ja puhelun vastaanottanut hoitaja huolehtii asukkaan tarpeeseen vastaamisesta. Klo 21-7 välisenä aikana turvahälytykset menevät Käpylän palvelukeskuksen ympärivuorokautisen yksikön Sinisiiven hoitajalle, joka hälyttää vartijan itsemaksaville asukkaille. Palveluseteli asukkaille yöaikaiset käynnit tehdään hyvinvointialueen kotihoidon toteuttamana.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat

Riitta Riikonen ja Jani Ukkonen p. 050 432 5100.

Käpylän palvelukeskuksen asukkaat ovat tietoisia, että heistä kerätään sujuvan hoidon kannalta tietoja kirjausjärjestelmiin.

### 3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Asukas saa tarvitsemaansa tukea, apua ja ohjausta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen ja yksikön henkilökunta kannustaa häntä päivittäiseen hygienian hoitoon. Henkilökunta avustaa asukkaita heidän toimintakykynsä mukaiseen toimintaa. Henkilökunta kannustaa asukkaita tekemään itse, jotta asukkaiden toimintakyky säilyisi mahdollisimman kauan riittävänä. Periaattena on, että ei tehdä puolesta vaan kannustetaan tekemään itse. Asukkaan mielipidettä ja tottumuksia kunnioitetaan häntä autettaessa ja tukiessa. Kunnioitetaan asukkaan omaa vuorokausirytmiä ja asukkaan toiveita vaatetuksessa ym. jokapäiväisissä asioissa. Asukas saa tarvittaessaan ohjausta ja apua pukeutumiseen. Henkilökunta ottaa huomioon asukkaiden toiveet ajoista, jolloin tarvitsee apua.

Henkilökunta huolehtii asukkaalle tarkoituksen mukaiset inkontinessisuojat ja ohjaa asukasta niiden oikeanlaisessa käyttämisessä. Henkilökunta yhdessä asukkaan kanssa katsoo, millainen inkontinessisuoja ja millainen imukyky on asukkaalle tarkoituksenmukainen. Henkilökunnasta inkontinenssivastaava tilaa asukkaille inkontinenssisuojat kolmen kuukauden välein. Henkilökunta ohjaa asukkaita käyttämään suojia oikein.

Henkilökunnan inkontinenssivastaavana toimii Tiina Taipale.

Yleisimmät Palvelukeskuksessa liikkuvat infektiot ovat virtsatieinfektiot, hengitystieinfektiot, influenssat ja vatsataudit. Henkilökunta reagoi nopeasti tilanteisiin ja suosittelee asukkaiden kotona olemista. Tarpeen mukaan otetaan tarvittavat näytteet ja ollaan yhteydessä Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniahoitajiin. Epidemiatilanteessa palvelukeskukseen laitetaan tiedotteet epidemiasta ja muistuteaan hyvästä käsihygieniasta. Henkilökunta noudattaa voimassaolevia Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeita, joita päivitetään jatkuvasti hygieniakansioon. Henkilökunta osallistuu myös Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniakoulutuksiin. Hoitajien hygieniaosaaminen varmistetaan koulutuksilla ja ajantasaisella hygieniakansiolla.

Hygienia yhdyshenkilönä toimii Teija Majander.

Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Varotoimet estävät mikrobeja siirtymästä asukkaasta työntekijään ja työntekijästä asukkaaseen. Ne estävät tartunnat myös hoito- ja tutkimusvälineistä ja ympäristöstä. Tavanomaisia varotoimia on suositeltavaa noudattaa aina kaikkien asukkaiden hoidossa, ja ne ovat perustana muiden varotoimiluokkien lisätoimille. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa. Työntekijöillä on oikeus kysyä lisäohjeistusta sekä Käpylän palvelukeskuksen hygienia yhdyshenkilöltä sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniahoitajilta.

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

• käsihygienia,

• oikea suojainten käyttö,

• verivarotoimet,

• hoitoympäristö ja

• eritetahradesinfektio.

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

• Hyvä käsihygienia koskee sekä henkilökuntaa sekä asukkaita.

• Käsihuuhdetta, saippuaa ja käsipyyheparia on aina saatavilla.

• Henkilökunnalla on asianmukainen suojautuminen.

• Suojaimia käytetään oikein.

• Asukkaiden oireita seurataan tarkasti.

• Työntekijä ei tule koskaan sairaana töihin.

• Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, osastointi.

• Tarvittaessa otetaan käyttöön kosketus- ja pisaravarotoimet.

Yhteisöllisessä asumisessa tartuntoja ehkäistään siis ensisijaisesti hyvällä käsihygienialla ja välineiden ja hoitoympäristön asianmukaisella puhdistamisella. Asukkaiden hygienianhoitoon kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Uudet työntekijät perehdytetään esimerkiksi ESBL-asukkaiden hoitamiseen.

Kosketuseristysasukkaat eristetään omiin asuntoihinsa ja heidän päivittäiset hoitotyön toimintonsa suoritetaan työjärjestyksen viimeisenä. Eristyshuoneeseen mentäessä hoitaja pukeutuu suojavaatteisiin (suojatakki, käsineet, suojamaski, tarvittaessa suojalasit). Hoitaja riisuu suojavaatteet asianmukaisessa järjestyksessä ja kädet pestään ja desinfioidaan huolellisesti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä pyritään ennaltaehkäisemään opastamalla vierailijoita huolehtimaan asianmukaisesta käsihygieniasta. Palvelukeskuksesta löytyy useita käsidesiannostelijoita.

Infektiota tai tarttuvaa sairautta epäiltäessä yksikössä torjuntatoimet käynnistetään välittömästi. Oireiset asukkaat hoidetaan omassa kohortissaan, käsihygieniaa tehostetaan ja suojaudutaan hengitystie- sekä muilta eritteiltä. Oireiset hoitohenkilökunnan jäsenet eivät tee hoitotyötä ja vierailuja sekä kokoontumisia rajoitetaan.

Yksikössä työskentelee kolme tukipalvelutyöntekijää, jotka vastaavat asuntojen siivous- ja pyykkihuollosta, lukuun ottamatta 1. maksuluokan asukkaita, jotka hoitavat siivouksensa ja pyykkihuoltonsa itse tai omaistensa avulla. Asunnot siivotaan kolmen viikon välein. Siivous sisältää: lattioiden imurointi ja pesu, pölyjen pyyhkiminen, WC:n pesu asianmukaisilla pesuaineilla. Huoneiden jätehuollosta vastaavat kaikki eli roskakorit tyhjennetään aina tarpeen vaatiessa.

Yleiset tilat siivotaan kiinteistöhuollon toimesta. Jätteet lajitellaan jokaisen toimesta kaatopaikka-, kartonki-, paperi, - muovi-, metalli ja biojätteisiin. Lisäksi huomioidaan erikseen ongelmajäte, kuten patterit yms.

### 3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 12/2024, pitkien jonojen vuoksi se on tarkastuksessa edelleen. Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito -opasta.

Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa sairaanhoitaja Virpi Hongisto

p. 040 809 1830

[virpi.hongisto@kapylanpalvelukeskus.fi](mailto:virpi.hongisto@kapylanpalvelukeskus.fi)

ja yksikön lähiesihenkilö Riitta Riikonen

p. 040 826 9888

[riitta.riikonen@kapylanpalvelukeskus.fi](mailto:riitta.riikonen@kapylanpalvelukeskus.fi)

Käpylänpalvelukeskuksen yhteisöllisen asumisen henkilökunta on sitoutunut noudattamaan hyvinvointialueen alueellista lääkehoitosuunnitelmaa, jonka pohjalta yksikkö on laatinut palveluyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ja työntekijöiden lääkeluvat myönnetään Kymenlaakson hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti. Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittäimisestä, perehdyttämisestä ja noudattamisesta. Yhteisöllisessä asumisessa hoitajat suorittavat lääkehoidon teoriaopinnot ja tentit Skhole-ohjelmassa. Yksikön sairaanhoitaja valvoo tentit ja ottaa osaamisen näytön vastaan. Lääkeluvat myöntää Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri. Käytännön lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat yhdessä lähihoitajien kanssa.

Palveluseteliasukkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta vastaa oma lääkäri. Asukkaiden lääkehoito tarkistetaan vähintään puolivuosittain asukaskohtaisesti. Lääkkeet tilataan sopimusapteekista asukaskohtaisesti. Asukkaiden jatkuvassa päivittäisessä käytössä olevat lääkkeet toimitetaan apteekista annosjakelupusseissa. Lääkityspoikkeamia seurataan ja ennaltaehkäistään muun muassa HaiPro-järjestelmän avulla. Palveluseteliasukkaiden päivittäisessa käytössä olevia lääkkeitä säilytetään asukkaan omassa asunnossa lukollisessa lääkekaapissa. Jokaisella asukkaalla on myös läkehuoneessa lukollisessa kaapissa oma kori, jossa säilytetetään lääkkeitä, jotka eivät ole päivittäisessä käytössä. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta, josta on ilmoitettu selkeästi ennen valvottua aluetta. Siitä laadittu rekisteriseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä ja nähtävillä lääkehuoneen seinällä. Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

### 3.3.8 Lääkinnälliset laitteet

Yhteisöllisessä asumisessa käytetään 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.

Asukkaan saatavilla on riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Yhteisöllisen asumisen henkilökunta auttaa palveluseteliasukkaita hankkimaan apuvälinekeskuksesta jokapäiväiseen jatkuvaan käyttöön tarkoitetut henkilökohtaiset apuvälineet (esim.rollaattori, pyörätuoli, nousutuki, sairaalasänky ja painehaava patja) yksilöllisen tarveharinnan perusteella ja lääkinnälisen kuntoutuksen ohjeiden mukaisesti. Käpylän palvelukeskuksessa on riittävästi yhteiskäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä (rollattori, suihkutuoli, pyörätuoli) ja ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä (esim. turner, nostovyö, pähkinäpallo) sekä hoitovälineitä (CRP-mittari, RR mittari, vaaka, VS-mittari happisaturaatio mittari). Yksiköllä on valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon.

Asukasturvallisuuteen kuuluu, että hoitoon, hoivaan ja palveluun vaadittavat laitteet ja tarvikkeet ovat saatavilla ja toimintakuntoisia. Ennen laitteen käyttöönottoa määritellään laitteen käytön vaatima perehdytys. Asukkaiden käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön opastaminen kuuluu osana hoivatyön käytännön perehdytykseen. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien/asiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisin väliajoin. Laitteiden päivittäisestä toiminnasta vastaa jokainen ja jokaisen käyttäjän velvollisuutena on raportoida eteenpäin havaitsemansa laitteen toimimattomuus tai viallisuus.

Mahdolliset laitteiden käytön aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan HaiPro-järjestelmään. Tämän lisäksi tehdään tarvittaessa ilmoitus Valviralle Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta.

Apuvälineiden huollosta ja ylläpidosta vastaa Jani Ukkonen

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

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

| Tunnistettu riski | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet |
| --- | --- | --- |
| Asukas ei ota hänelle annettuja lääkkeitä tai niitä ei anneta hänelle | Iso riski, terveydelliset vaikutukset | Tarkkaavaisuus, oikea lääkehoito |
| HaiPro-ilmoitukset jäävät tekemättä vaaratilanteista tai lähellä piti tilanteista | Työn kehittämistä ja turvallisuutta estävä tekijä | Työntekijöiden muistuttaminen ja kouluttaminen |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

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

Yhteisöllinen asuminen tekee tiivistä yhteistyötä Kymenlaakson asukasohjauksen kanssa. Yksittäisen asukkaan kohdalla tarvittavasta tiedonkulusta sovitaan tapauskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Tietosuoja ja salassapito huomioidaan kaikessa yhteydenpidossa. Asukastietoja ei välitetä suojaamattomalla sähköpostilla. Yhteistyö on tiivistä myös useiden eri järjestöjen ja yhdistysten kanssa.

Yhteisöllisessä asumisessa työskentelee asumispalveluohjaaja, sairaanhoitaja, 8 lähihoitajaa, 2-5 keikkatyöläistä (lähihoitajia ja Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita) ja 1 kokoaikainen ja 2 osa-aikaista tukipalvelutyöntekijää. Hoitohenkilökuntaa on paikalla klo 7.00-21.00 välisenä aikana. Henkilökunnan määrä painottuu arkisin 7-00-16.00 välille. Iltavuorossa on 2 työntekijää. Viikonloppuisin aamuvuorossa on 3 työntekijää ja illassa kaksi.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisina toimivat joko alan ammattilaiset tai alan opiskelijat. Opiskelijoiden kohdalla edellytys sijaisena toimimiseen on vähintään 90 opintopisteen suorittaminen sekä hyväksytysti suoritetut lääkeopinnot 5 op.

Sekä vakituisella henkilöstöllä että sijaisilla tulee olla tartuntatautilain 2016/1227 luvun 5, pykälän 48 mukainen soveltuvuus työhön. Tämä varmistetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Vakinaisen henkilöstön vuosiloma-, sairaspoissaolot ja muut lyhytaikaiset poissaolot katetaan määräaikaisilla tai tuntiperusteisilla sijaisuuksilla. Ennen ulkopuolisen sijaisen hankkimista arvioidaan yksikön sisäiset työjärjestelymahdollisuudet vuorokohtaisesti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys

Henkilöstön riitttävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla. Vuosiloma- ja muut pidempi aikaiset poissaolot pyritään ennakoimaan jo työvuorojen suunnitteluvaiheessa sijaisresurssilla ja yllättäviin, sairas- ja muihin poissaoloihin reagoidaan heti. Henkilöstömitoituksen ja sairauspoissaolojen seurantaa tehdään reaaliaikaisesti.

Lähiesihenkilö vastaa itse oman työajansuunnittelusta ja varmistaa itse, että lähiesihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa.

Tukipalveluiden vakituiseen henkilöstöön kuuluu 3 työntekijää ja lisäksi 2 pitkään sijaisena toiminutta työntekijää.

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa yksikön lähiesihenkilö yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen (yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus Valvirasta JulkiTerhikki- ja JulkiSuosikki-rekistereistä, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

Esihenkilövalinnat tekee yhdistyksen hallitus toiminnanjohtajan kanssa. Muut vakinaiset henkilökuntavalinnat tekee toiminnanjohtaja yhdessä asmispalvuohjaajan kanssa. Lyhytaikaisten sijaisuuksien osalta vastaavalla hoitajalla on toimivalta tehdä sijaisvalinnat ja varmistaa työntekijöiden kelpoisuus. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta työntekijöiksi on omat ohjeensa.

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

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

| Tunnistettu riski | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet |
| --- | --- | --- |
| Sijaisten koulutus ja riittävä osaaminen | Hoitotyön kannalta merkittävä | Esihenkilön varmistettava |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

Toimintamme arvopohjaan kuuluu toisen ihmisen kunnioittava, oikeuden mukainen ja tasa-arvoinen kohtelu. Asukkaan hoidossa ja huolenpidossa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuutta. Lähtökohtana on asukkaiden arvostava, tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asukkaiden kanssa sovitaan, millä tavalla henkilökunta ja vierailijat voivat tulla hänen asuntoonsa. Perehdytysvaiheessa uudet työntekijät on perehdytetty ja ohjeistettu työmenetelmin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asukkaiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Se ei missään tapauksessa ole sallittua ja siihen puututaan välittömästi esihenkilön toimesta. Tilanne käsitellään asianomaisten kanssa pikimmiten.

Mikäli todetaan, että asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen ja ilmoittaa esihenkilölle tapahtuneesta. Asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asukkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tapahtuma kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja epäkohdat korjataan mahdollisimman nopeasti.

Palvelukeskuksessa on paljon asukkaiden tasavertaisesti käytettävissä olevia yhteisiä tiloja, kuten ruokasali, monitoimitila, suuri aulatila, kuntosali ja uima-allastilat sekä saunat. Lisäksi kaikissa asuinkerroksissa on yhteinen aulatila, jota asukkaat voivat vapaasti käyttää. Palvelukeskuksessa on myös iso suojainen piha-alue, jossa asukkaat voivat ulkoilla ja viettää yhdessä aikaa. Kaikki paövelukeskuksen tilat ovat esteettömiä ja kaikkien asukkaiden saatavilla tasavertaisesti.

Käpylän palvelukeskus toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen määräysten mukaisesti ja sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat Kymenlaakson hyvinvointialueen työntekijöitä. Palvelukeskuksen sisäisistä asioista vastaa toiminnanjohtaja ja esihenkilö. Palautteet ja muistutukset lähtevät Kymenlaakson hyvinvointialueelle asumispalvelun toimesta jatkokäsittelyyn.

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

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

| Tunnistettu riski | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet |
| --- | --- | --- |
| Asukas ei ole kiinnostunut osallistumaan yhteiseen ohjelmaan ja on näin epätasa-arvossa muiden asukkaiden osallisuuteen verrattuna | Riski syrjäytyä ja kokea yksinäisyyttä | Kannustetaan osallistumaan, mutta kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

## 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu toimintaohjeet henkilökunnalle, 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. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Käpylän palvelukeskuksessa on kirjalliset turvallisuusohjeet sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden varalta. Ohjeet löytyvät hoitajien toimistosta omavalvonta kansiosta. Tapaturmat ja vaaratilanteet kirjataan HaiPro-ohjelmaan ja ne käydään läpi säännöllisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan ja tekemään HaiPro-ohjelmaan kirjauksen tapaturmista ja vaaratilanteista. Henkilökunnalle on tarjolla koulutuksia HaiPro-ohjelman käytöstä.

Käpylän palvelukeskuksen henkilökunnan tulee

* noudattaa yhteisesti sovittuja turvallisuutta edistäviä toimintatapoja,
* vastata oman osaamisen ajan tasalla pitämisestä,
* vastata oman työnsä kehittämisestä,
* informoida asukasta tapahtuneesta läheltä piti- tai vaaratilanteesta,
* huolehtia korjaavista toimenpiteistä ja kirjata ne potilastietojärjestelmään,
* raportoida läheltä piti tilanteet ja vaaratapatumat HaiPro-ohjelmaan ja
* vastata laitteiden ohjeiden mukaisesta käytöstä.

Käpylän palvelukeskuksen esihenkilön tulee

* vastata palvelun ja toiminnan päivittäisestä laadusta ja turvallisuudesta sekä sen seurannasta,
* vastata työntekijöiden perehdyttämisestä suunnitelman mukaisesti ja
* varmistaa, että työntekijöiden osaaminen vastaa yksikön vaatimuksia.

Toiminnassa ilmenevistä epäkohdista työntekijä on velvollinen ilmoittamaan välittämästi esihenkilölle. Jokaiselle työntekijälle on kerrottu velvollisuudestaan puuttua epäkohtiin. Näillä toimilla varmistetaan, että omavalvonnasa ilmenevät epäkohdat ja putteet tulee korjattua. Mahdollisin vaaratapahtuman tai epäkohdan ilmetessä henkilökuntaa tiedotetaan asiasta ja siihen puututaan.

Asukkailla sekä heidän omaisillaan on oikeus kertoa palautetta. Palautetta on mahdollista antaa myös nimettömänä. Palautteesta ja siihen liittyvistä kehittämistoimenpiteistä raportoidaan säännöllisesti. Käpylän palvelukeskus on sitoutunut osallistumaan Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakastyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön ja latuun liittyviin tutkimuksiin.

Käpylän palvelukeskuksessa palautetta otetaan vastaan asukkailta, omaisilta ja läheisiltä. Merkittävät asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti. Yksityisenä palveluntuottajana Käpylän palvelukeskus tiedottaa hyvinvointialueen toimintayksikön päällikköä sellaisista asiakaspalautteista, jotka koskevat puutetta sopimuksen mukaisessa palvelussa tai vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavia vaaratilanteita ovat tilanteet, joissa potilas kohtaa vakavan terveydellisen tai jopa henkeä uhkaavan vaaran. Lisäksi suurta potilasjoukkoa kohdannut vaara on vakava vaaratilanne. Käpylän palvelukeskuksessa on turvallisuusohjeet sisäisten ja ulkoisten uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan vaaratapahtumista esihenkilölle ja HaiPro-ohjelmaan.

Käpylän palvelukeskuksessa noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön Vakavien vaaratapahtumien tutkinta -oppaan (2023) mukaisia käytäntöjä. Vaaratapahtuman sattuessa tutkitaan, miksi tapahtuma sattui ja mitä riskejä ja puutteita tilanteessa oli. Vaaratapahtuman jälkeen pohditaan, miten tilanteen voi välttää ja puutteet korjata. Kaikkien vakavien vaaratapahtumien jälkeen käynnistetään tutkinta, jos tilanne niin vaatii. Prosessin avulla pyritään välttämään uusia vaaratilanteita. Prosessin aikana vältetään kaikenlaista syyllistämistä ja tutkinnalla pyritään selvittämään systeemilähtöistä syytä tapahtumalle.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta päättää sosiaalipalvelujen tuottaja.

## 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kaikki palveluista ja hoitotoimista saatu palaute otetaan huomioon. Epäkohtiin puututaan välittömästi. Työntekijöillä on velvollisuus kertoa havaituista epäkohdista. Omaisilla ja läheisillä on oikeus kertoa palautetta toiminnasta. Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksiin puututaan esihenkilön toimesta. Epäkohtia pyritään korjaamaan ja turvallisuus takaamaan.

Toimintaa palvelukeskuksessa kehitetään ja epäkohtiin puututaan. Henkilöstöä tiedotetaan havaituista epäkohdista ja opastetaan sekä koulutetaan tasaisin väliajoin. Henkilöstö on myös tietoinen velvollisuudestaan ja oikeudestaan antaa palautetta. Omavalvontaa kehitetään jatkuvasti yksikössä.

## 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Esille tulleista kehittämistoimenpiteistä kerrotaan palautteena yksikön toiminnanjohtajalle tai esihenkilölle. Poikkeamien syyt selvitetään ja niihin puututaan. Yhteisöllisen asumisen kehittämistarpeet nousevat asukkaiden osalta mm. asukaskyselyissä, henkilökunnalta, suorasta palautteesta ja keskusteluista asukkaiden ja omaisten kanssa. Myös yhteistyötahot ovat oikeutettuja kertomaan palautetta. Henkilöstöltä tulevat kehittämistarpeen nousevat esille työhyvinvointikyselyissä, kehityskeskusteluissa, palavereissa, johtoryhmän kokouksissa ja päivittäisessä arjen toiminnassa. Kehittämistoimenpiteet ovat jatkuvia.

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

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

| Korjaus- tai kehittämistoimenpide | Aikataulu | Vastuutaho | Seuranta |
| --- | --- | --- | --- |
| Henkilöstön jaksaminen ja työhyvinvointiin panostaminen | Jatkuva | Esihenkilö | Jatkuvaa seurantaa |
| Työn sujuvuuden ja työkäytäntöjen kehittäminen | Jatkuva | Koko työyhteisö | Jatkuvaa seurantaa |
| Asukkaisen hyvä ravitsemus | Jatkuva ja erityisesti kesäaikana nesteytyksestä huolehtiminen | Hoitajat | Mittauksin jatkuvana |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

## 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Käpylän palvelukeskuksessa on käytössä erilaisia palvelun laatua ja turvallisuutta seuraavia toimenpiteitä.

Riskejä hallitaan yksikön turvallisuusohjeilla sekä turvallisuus- ja pelastussuunnitelmalla, työsuojelutoimikunnan toiminnalla ja ohjeistuksella, lääkehoitosuunnitelmalla, perehdytyssuunnitelmalla ja erityistilanteiden ohjeilla. Käytössä on HaiPro-ohjelma ja RAI-järjestelmä. Työntekijöitä koulutetaan ja ohjeistetaan säännöllisesti. Työntekijöiden työkykyä ja hyvinvointia seurataan työterveyshuollon työhyvinvointikyselyillä ja toimintaohjeilla.

Laadusta ja turvallisuudesta vastaavat kaikki asumispalvelun työntekijät. Riskienhallintaa seurataan ja kehitetään säännöllisesti. Poikkeamista ilmoitetaan välittömästä yksikön esihenkilölle.

Käpylän palvelukeskuksen koko omavalvonnan organisoinnista ja johtamisesta vastaa toiminnanjohtaja Heini Nikunen. Yhteisöllisen asumisen omavalvonnasta vastaa asumispalveluohjaaja Riitta Riikonen. Asumispalveluohjaaja vastaa, että Kymenlaakson hyvinvointialueen kanssa tehdyt ikäihmisten asumispalvelun sopimuksen kriteerit täyttyvät ja asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat toteutuvat.

Omavalvonta suunnitelma päivitetään asumispalveluohjaajan toimesta vuosittain tai muuten ollellisten muutoksien yhteydessä. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja perehtymään sosiaalipalveluiden omavalvonta suunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Jos huomataan poikkeamia, on niistä ilmoitettava viipymättä yksikön esihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti yksikössä. Mahdollisia puutteita omavalvontasuunnitelmassa seurataan koko Käpylän palvelukeskuksen työntekijöiden toimesta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kertoa havaituista puutteista toiminnanjohtajalle.

# 6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä ja vahvistaminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnanjohtaja Heini Nikunen.

Paikka ja päiväys Kouvola 3.6.2025

heini.nikunen@kapylanpalvelukeskus.fi