



## **Palvelukeskus Kallion omavalvontasuunnitelma**

### Sisällys

Johdanto	2
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	2
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	3
4. Riskienhallinta	4
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	8
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
7. Palvelun sisältö	13
8. Palveluyksikön henkilöstö	16
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	18
10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	20



## Johdanto

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan Palvelukeskus Kallion toimintaa ja laadun valvontaa. Lisäksi tuodaan ilmi, miten arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät asukkaiden kohtaamisessa ja arjessa.

Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on laadun ja turvallisuuden takaaminen Palvelukeskus Kalliassa.

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja:  
Ikäihmisten asumispalvelut  
Y-tunnus 3221331-8

Kainuun hyvinvointialue  
Kajaani  
PL 400, 87070 Kainuu, kirjaamo@kainuu.fi

Toimintayksikkö:  
Palvelukeskus Kallio  
Tullikallionkatu 3  
87100 Kajaani

Palvelumuoto:  
Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen: ympärivuorokautinen palveluasuminen, laitoshoido, kotona asumista tukeva lyhytaikaishoito ja saattohoito. Palvelukeskus Kallion hoitopaikkamäärä on yhteensä 61.

Palveluesihenkilö:  
Päivi Palviainen  
Puhelin 044 797 0149  
Sähköposti: [paivi.palviainen@kainuu.fi](mailto:paivi.palviainen@kainuu.fi)

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman tekemiseen osallistuu Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilö, apulaispalveluesihenkilö ja henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä osastoilla.

Suunnittelusta ja seurannasta vastaa:  
Palveluesihenkilö Päivi Palviainen, puh.044 797 0149  
Apulaispalveluesihenkilö Mika Teeriaho, puh. 0447565393



### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Palvelukeskus Kalliossa (Hermann, Maria, Vienola, Väinölä, Ainola) ilmoitustauluilla sekä sisääntuloauoissa, josta omaiset, asukkaat ja muut asiasta kiinnostuneet voivat siihen tutustua. Omavalvontasuunnitelma on myös perehdytyskansiossa. Palveluesihenkilö lähettää sähköisesti päivitetyn lomakkeen palveluysikköpäällikölle, joka tarkistaa suunnitelman. Palveluysikköpäällikkö lähettää lomakkeen sähköisenä palvelualuepäällikölle. Hän laittaa hyväksymistiedon palveluesihenkilölle ja pyytää vastualueen laatusihteeriä viemään valmiin lomakkeen Kaiman laatuksikirjaan. Palveluesihenkilö allekirjoittaa vastualueella hyväksytyn lomakkeen ja huolehtii sen yksikön ilmoitustaululle. Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilla ja Kaimassa. Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilöltä saa tarvittaessa lisätietoja.

### **3. Palveluysikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö**

#### **Toiminta-ajatus**

Kainuun hyvinvointialueen yhteisenä tavoitteena on edistää alueen kainuulaisten hyvinvointia ja osallisuutta sekä järjestää vastuulla olevat sosiaali-, terveys- ja muut palvelut asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti.

Palvelukeskus Kalliossa tarjotaan asukkaille ihmisarvoista sekä turvallista ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa ikääntyneille. Ammattitaitoinen henkilökunta toimii asukkaiden ja omaisten tukena. Palvelukeskus Kalliossa olevat asukkaat ovat joko pitkäaikaishoidon paikoilla tai tulevat lyhytaikaishoittoon omaishoidon lomien ajaksi tai äkillisen tilapäisen hoidon tarpeen vuoksi. Lyhytaikaishoidolla tuetaan ikäihmisten selviytymistä kotihoidossa mahdollisimman pitkään. Lähtökohtana ikäihmisten asumispalveluihin siirtymiseen on se, että kotona asumista tukevat palvelut tukipalveluineen eivät enää riitä.

Keskeisiä tavoitteita ikäihmisten asumispalveluissa ovat ikäihmisten osallisuuden lisääminen, iäkkään henkilön palvelutarpeen monipuolinen arviointi ja palvelutarpeiden mukaisten palvelujen piiriin pääseminen määrääjän puitteissa. Ikäihmisten asumispalveluihin tulevan hoitopaikan tarpeen arviointi ja sijoitus tapahtuvat aina moniammatillisen työryhmän arvioinnin perusteella. Toiminnan lähtökohtana on asiakaskeskeisyys, jolla tarkoitetaan palvelujen toteuttamista asiakkaan tarpeista lähtien hänen mielipiteitään ja toiveitaan kuunnellen. Toiminnassa korostuvat myös asiakkaan omien voimavarojen tukeminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu. Kaikille asukkaille on nimetty omahoitaja. Toiminnan tavoitteena on tarjota laadukasta saattohoitoa, jossa huomioidaan yksilöllisyys, hyvä perushoito sekä omaisten, läheisten ja asukkaan tukeminen ja osallisuus.

Toimintaa ohjaavat sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait, kuten sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki.

Palvelukeskus Kalliossa tarjotaan pääasiassa muistisairaille henkilöille ympärivuorokautista ammattitaitoista hoitoa ja asumispalveluita. Asukkaita autetaan päivittäisissä toiminnoissa ja edistetään heidän hyvinvointia.



### Arvot ja toimintaperiaatteet

Vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus (VALO). Palvelukeskus Kallion arjessa vastuullisuus näkyy vastuun kantamisena työstään, aktiivisena asenteena työtä kohtaan, oman ja toisten työn arvostamisena, yhteisöllisyytenä ja tiedon siirtämisenä. Toimitaan kestävän kehityksen mukaan. Palvelukeskus Kalliossa huolehditaan ammattipätevyydestä ja osaamisen kehittämisestä tukemalla koulutuksiin osallistumista, huolehditaan työympäristöstä, henkilöstön ja asukkaiden sekä opiskelijoiden hyvinvoinnista sekä arvostetaan omaa kulttuuriperintöä huomioimalla tämä aktiivisesti arjessa.

Asiakaslähtöisyys näkyy Palvelukeskus Kalliossa asukkaiden ihmisarvoisena kohteluna sekä asukkaiden yksityisyyden kunnioittamisella. Asukkaille järjestetään palvelut heidän tarpeet ja toimintakyky huomioiden. Hoito ja hoiva lähtee asukkaan tarpeista, jonka pohjalta laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii omahoitaja yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. Arvioinnin pohjana on moniammatillisesti laadittu RAI-arviointi.

Avoimuus ja luottamus näkyy Palvelukeskus Kalliossa arjessa päätöksenteon läpinäkyvyytenä. Asioiden sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta huolehditaan avoimesti sekä omaisille että työyhteisön sisällä. Oikeudenmukaisuus näkyy tasavertaisena ja -arvoisena kohteluna niin asukkaiden parissa kuin työyhteisössä.

Arvokirja löytyy yksikön esihenkilöltä. Siihen on avattu, mitä eri arvoilla tarkoitetaan Palvelukeskus Kallion arjessa ja toimintatavoissa. Arvokirja löytyy myös Kaiman laatukäsikirjasta.

### Toimintaympäristö

Toimintaympäristönä on ikääntyneiden palvelukoti, jossa tarjotaan tehostettua hoitoa ja hoivaa ympärivuorokauden. Pitkäaikaishoitoa tarjoavat Vienola, Väinölä, Hermannin ja Maria. Lisäksi Palvelukeskus Kalliossa tarjotaan lyhytaikaishoitoa (Ainolassa) esimerkiksi omaishoidon lomien ajan sekä äkillisissä akuuttitilanteissa. Syitä äkilliseen hoitopaikan tarpeeseen voivat olla mm. omaishoitajan äkillinen sairastuminen, kotona pärjäämisen tukena olevan teknologian rikkoutuminen (ovihälyttimet, turvapuhelin yms.) tai muut äkilliset muutokset kotona pärjäämisessä, jotka eivät vaadi lääkärin arviota.

## 4. Riskienhallinta

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Palvelukeskus Kallion riskien ja vaarojen arviointi tehdään säännöllisesti (vähintään kahden vuoden välein tai tarvittaessa) yhdessä henkilöstön kanssa ja esiin tulleet epäkohdat korjataan sovitun määräajan sisällä. Lomakkeet täytetään sähköisesti HaiPro-ohjelmaan, joten ne ovat luettavissa myös työsuojelussa. Kun esiin tullut riski on normaalia suurempi, tehdään yhteistyötä työsuojelun kanssa asian kuntoon saamiseksi mahdollisimman pian. Riskien tunnistamisessa arvioidaan työturvallisuuden kannalta fyysiset vaaratekijät, henkinen kuormittuminen, ergonomia ja kemialliset vaaratekijät. Palvelukeskus Kalliossa asukasturvallisuutta vaarantavien riskien arvioinnissa huomioidaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset tekijät.



Henkilöstö tuo reaaliaikaista tietoa epäkohdista ja riskeistä suoraan esihenkilölle. Palvelukeskus Kallion omavalvontasuunnitelmasta on nähtävillä, milloin päivitys on tehty ja milloin on päivitettävä seuraavan kerran.

Asiakas- ja omaispalautteita voi antaa suullisesti, kirjallisesti ja sähköisten järjestelmien kautta. HaiPro-ohjelmassa on myös S-Pro-osio, jonka kautta tehdään asukaskohtaisesti havaitut epäkohtailmoitukset (sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus).

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Palvelukeskus Kallion omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina, jos on toiminnassa oleellisia muutoksia.

Palvelukeskus Kallion palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelmat ja siihen liittyvät lomakkeet löytyvät Kainuun hyvinvointialueen pelastussuunnitelmat sivulta (pelsupalvelu). Suunnitelmat tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään ja ne ovat näin myös kaikkien eri toimijoiden nähtävillä. Palvelukeskus Kallion esihenkilöllä on järjestelmän käyttöoikeudet. Paperiset versiot on jaettu Palvelukeskus Kallion osastoille.

Palvelukeskus Kalliossa on laadittu poikkeustilanteiden toimintakortit, joissa on kuvattu yksityiskohtaisesti toimintaohjeet mm. tulipalon sattuessa ja sähkökatkosten varalta. HaiPro-ilmoituksia tehdään aina, kun tilanne vaatii (läheltä-piti tilanne, työturvallisuusilmoitus, haittatapahtumat, tietosuoja/tietoturva poikkeamat, asukaskohtaiset epäkohtailmoitukset ja onnistumisilmoitukset). HaiPro- ohjelmaan pääsee Kaiman etusivulta.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet heti tilanteen havaittua. Tällä pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-ohjelmaan. Ohjelmaan kirjataan myös tapahtumille kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet. Ennaltaehkäisevien toimenpiteitä korostetaan.

Tulleet HaiPro-ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa, joissa sovitaan käytänteistä tilanteiden välttämiseksi jatkossa. HaiPro-ilmoituksia seurataan koko Kainuun hyvinvointialueen tasolla säännöllisesti. Yksiköistä lähetetään tulleet HaiPro-ilmoitukset tarvittaessa ylemmälle tasolle tiedoksi tai toimenpiteitä varten. Asukkaita koskevista poikkeamista informoidaan myös omia mahdollisimman pian. S-Pro ilmoitukset tulevat käsiteltäväksi palveluyksikönpäälliköille. Tietosuoja/tietoturvailmoitukset ohjautuvat käsiteltäväksi tietohallintoon ja arkistovastaavalle. WPro-osiossa tehdään vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi kerran vuodessa. Tällöin huomioidaan tyypilliset vaaratilanteet ja etsitään keinoja niiden ehkäisyyn.

Yhteistyötä tehdään työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Palvelukeskus Kallion ilmoituksista kootaan kolme kertaa vuodessa yhteenvetoraportti, jossa käsitellään tiivistetysti turvallisuusriskit ja vaaratapahtumat kehittämistoimenpiteineen. WPro-osiota tehdään yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Kaikki tehdyt ilmoitukset menevät Kainuun hyvinvointialueen laatujohtajalle, joka kokoaa raportteja / tilastoja tehdyistä ilmoituksista. Työsuojelu seuraa myös tehtyjä ilmoituksia ja kokoaa tilastot työsuojelua koskevista ilmoituksista.



## Riskienhallinnan työnjako

Kun epäkohdasta on tullut ilmoitus ja se käsitellään Palvelukeskus Kalliossa, sovitaan samalla myös työnjaosta, kuka vastaa mistäkin. Kiinteistönomistajalle tehdään sähköisesti reklamaatiot / korjauspyynnöt kiinteistöä koskevista epäkohdista. Ohjelma vaatii kiinteistöhoitajan kuitauksen, jolloin yksikköön tulee tieto asian etenemisestä. Korkeariskisten haittojen ja epäkohtien osalta yhteistyötä tehdään mm. työsuojelun ja esimerkiksi työterveyshuollon kautta.

Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilö vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Palvelukeskus Kalliossa epäkohdan huomannut tekee heti HaiPro-ilmoituksen (virhe, riskin tai läheltä piti-tilanne ilmoituksen). Palveluesihenkilö käsittelee ilmoituksen viipymättä, jonka jälkeen tämä organisoii tarvittavat toimenpiteet. Palveluesihenkilö on tarvittaessa yhteydessä ikäihmisten asumispalvelujen palveluyksikköpäällikköön, palvelualuepäällikköön ja toimialuejohtajaan sekä muihin tarvittaviin tahoihin kuten työsuojeluvaltuutettuun ja työterveyshuoltoon. HaiProt käsitellään henkilökunnan kanssa Palvelukeskus Kallion talon kokouksissa.

Palvelukeskus Kalliossa noudatetaan sosiaalihuoltolakia. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. HaiPro-ohjelmaa sisältyvä S-Pro osio on tarkoitettu asukaskohtaisen epäkohtailmoituksen tekemiseen. Ilmoituksen vastaanottaneen (Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilö, ikäihmisten asumispalvelujen palveluyksikköpäällikkö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Palvelukeskus Kallion omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa Palvelukeskus Kallion omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Kallion henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja Palvelukeskus laatupoikkeamat tekemällä HaiPro-ilmoituksen ja tuomalla havaitut riskit ja epäkohdat esihenkilöille. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla. Palvelukeskus Kallion henkilökunta voi olla yhteydessä tarvittaessa yhteydessä myös muihin tahoihin, kuten työsuojeluvaltuutettuun ja aluehallintoviranomaisiin.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelukeskus Kalliossa huomioidaan ja reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Käytössä on organisaation /palvelualueen yhteinen kaltoinkohtelun ehkäisyn työohje, joka on käytössä myös Palvelukeskus Kalliossa. Se löytyy yksiköiden ilmoitustauluilta. Epäasiallista kohtelua ja kaltoinkohtelua ei suvaita lainkaan. Jos havaitaan kyseistä toimintaa, tulee siihen puuttua heti. Asiassa edetään työohjeen mukaisesti.



Asiakkaalla on oikeus asialliseen kohteluun ja Kainuun hyvinvointialueella on käytössä varhaisen puuttumisen toimintaohje henkilökunnan epäasiallisen käytöksen varalta. Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilö vastaa, että ohjeita noudatetaan.

Jos yksikössä on tapahtunut haittatapahtuma tai vastaava, se kirjataan HaiPro-järjestelmään ja käsitellään yksikön työpaikkapalaverissa vastaavien tilanteiden välttämiseksi. Tarvittaessa yksikössä järjestetään palaveri, jossa on mukana palveluesihenkilön lisäksi työntekijöitä ja omaiset sekä asukas. Asiakaspalautetta voi antaa Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilölle tai palautelaatikkoon. Suoran palautteen antaminen on mahdollista myös sähköisesti reaaliajassa. Jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa, otetaan häneen yhteyttä mahdollisimman pian. Suullinen keskustelu on ensisijainen toimintatapa yksiköissä. Palautteen antajan niin halutessa vastaus annetaan myös kirjallisesti. Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille epäkohdat kertomalla niistä Palvelukeskus Kallion henkilöstölle, esihenkilöille, aluehallintoviranomaisille, sosiaaliamiehelle tai potilasasiamiehelle. Omaiset voivat tulla käymään Palvelukeskus Kallion esihenkilöiden luona, soittaa tai lähettää sähköpostia huomattessaan epäkohdan.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Palvelukeskus Kalliossa haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen HaiPro-järjestelmään ja potilastietojärjestelmään. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Palvelukeskus Kalliossa riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatuerojen juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan ja tilanteet käsitellään koko henkilökunnan kanssa. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille kirjallisesti ja suullisesti. Henkilökunnan kanssa tilanteet käydään läpi Palvelukeskus Kallion kokouksissa, joista laadittu muistio jaetaan työntekijöiden henkilökohtaisiin sähköposteihin sekä paperisena versiona kokouskansioihin. Yhteistyötahoille tiedottamiseen valitaan heille sopia yhteydenottokeino, kuten sähköposti tai puhelinsoitto.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Palvelukeskus Kalliossa on käytössä LifeCare-potilastietojärjestelmä.

Kainuun hyvinvointialueella on oma tietoturva- ja tietosuojastrategia, joka löytyy Kaimasta. Palvelukeskus Kalliolla on oma erillinen tietosuojan / tietoturvan omavalvonta, joka tallennetaan Kaiman laatuksikirjaan ja se löytyy myös yksikön ilmoitustaululta. Organisaatiossa on yhteinen tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma sekä tietoturva- ja tietosuojarikkomusten seuraamusohjeet.

Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi kirjallinen tietoturvaohje, jonka työntekijä allekirjoittaa. Opiskelijoille anotaan omat tunnukset määräaikaisena.



Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset saavat peruskoulutuksensa myötä perustiedot kirjaamiseen. Opiskelijat ja uudet työntekijät perehdytetään organisaatiossa käytössä olevaan LifeCare-potilastietojärjestelmän kirjaamiseen. Kirjaamiseen liittyvää perehdytysmateriaalia on saatavilla. Perehdytykseen kuuluu omana osiona tietoturva / tietosuoja sekä viestintä. Kirjaaminen on osa välitöntä hoitotyötä ja se kuuluu jokaisen ammattilaisen perustehtävään. Kirjaaminen tulee olla reaaliaikaista; työvuoron aikana tehty / tapahtuneet asiat tulee kirjata työvuoron aikana. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla.

Sosiaalihuollon yksiköiden kirjaamiset tulevat siirtymään lähivuosina Kanta-palveluun. Tähän liittyen Kainuun hyvinvointialueella on koulutettu kirjaamisvalmentajia. He ovat edelleen kouluttaneet työntekijöitä. Ikäihmisten asumispalvelujen vastuualueella on tällä hetkellä 5 kirjaamisvalmentajaa. Palvelukeskus Kallion henkilökunta osallistuu näihin koulutuksiin.

Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen tunnus ja salasana, jolla potilastietojärjestelmään kirjaututaan. Salasanat päivitetään säännöllisin väliajoin. Yhteiskäyttötunnuksia ei ole, vaan kaikki kirjautuminen ohjelmistoon tapahtuu henkilökohtaisilla tunnuksilla, joista jää tieto järjestelmään. Jos työntekijä kirjautuu vahingossa väärän henkilön tietoihin, tulee tästä ilmoittaa tietosuojavastaavan sähköpostiin. Erillistä HaiPro-ilmoitusta ei asiasta tarvitse tehdä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tietosuojavastaava 044 707 0165

tietosuojavastaava@kainuu.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei  Ikäihmisten palvelujen informaatioseleste (löytyy yksiköiden ilmoitustaululta).

Lisätietoja:

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

## 5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Palvelukeskus Kallio toimii yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla (mm. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma). Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti.

Palo- ja pelastusturvallisuudesta huolehditaan seuraavasti: pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti. Palo- ja pelastusviranomaisen kanssa tehdään säännölliset tarkastukset ja harjoitukset. Toimintakortteja on laadittu eri häiriötilanteita varten. Palvelukeskus Kalliiossa on automaattinen paloilmaisin ja sprinkler-sammutusjärjestelmä.

Palvelukeskus Kallion turvakävelyistä vastaavat: Minna Rimpiläinen ja Johanna Kuusijärvi

Toimitilojen turvallisuudesta vastaa kiinteistöjen omistajana Kajaanin kaupunki. Kiinteistön omistajan kanssa tehdään yhteistyötä; säännöllinen kiinteistökatselmus vuosittain (toimija ja kiinteistön omistaja).





Toimitiloissa pyritään esteettömiin tiloihin. Jos toimintatilojen turvallisuudessa huomataan puutteita tai parantamisen varaa, ollaan yhteydessä kiinteistöhuoltoon (sähköinen palvelupyyntölomake).

Vartija- ja turvallisuuspalveluiden tuottaja on G4S Security Service asukkaille ja henkilökunnalle, ovissa on sähkö- tai koodilukot. Kaikilla vakinaisilla tai pidempiaikaisilla sijaisilla on henkilökohtaiset hälytysnapit. Lyhytaikaiset sijaiset ja opiskelijat saavat vuoronsa ajaksi myös hälytysnapin. Henkilökunnalla on yksiköissä kaksi älypuhelinia. Asukkailla on rannekehälytysnapit. Merkittävä turvallisuutta parantava asia kaikissa yksiköissä on toimivat, ajan tasaiset hälytysjärjestelmät. Järjestelmien huollon ja testauksen osalta tehdään yhteistyötä kiinteistöhuollon ja teknisten palvelujen kanssa.

Laiteturvallisuuteen kiinnitetään huomiota koko organisaation tasolla. Palvelukeskus Kalliossa on nimetty laitevastaava. Kaikkien vastuulla on huolehtia, että käytettävät apuvälineet ym. ovat toimintakunnossa. Jos havaitaan epäkohtia, asiasta ilmoitetaan heti. Efactor-ohjelmaan laitevastaava ja fysioterapeutti merkitsevät laitteet. Osa laitteista on jo laitetekniikan kautta merkitty ohjelmaan. Kainuun hyvinvointialueen tekninen huolto vastaa laitteiden huollosta ja yhteistyötä tehdään myös laitetoimittajien kanssa. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan viasta eteenpäin. Henkilökunta perehdytetään uusien laitteiden ja apuvälineiden käyttöön ja käyttöohjeet ovat kansiossa ja laitteen mukana.

Palvelukeskus Kallion laitevastaavat ovat Esa Karppinen ja Anne Mård. lääkinällisistä laitteista vastaavat Päivi Koskelo ja Liisa Mustonen.

Kainuun hyvinvointialueella on työ- ja toimintaohjeita, joilla varmistetaan yhtenäiset toimintatavat kaikissa yksiköissä. Myös vastuualueella on laadittu vastuualueen omia ohjeita tarpeen mukaan. Organisaatiossa toimii myös yhteinen potilasturvallisuustyöryhmä sekä laadunhallintaohjausryhmä. HaiPro-ilmoituksien läpikäyminen ja kehittämistoimenpiteet ovat myös osa turvallisuuden parantamista. Ilmoituksissa nousee esille toimintatapojen epäkohtia, korjausta vaativia asioita ja tietoa, joiden korjaaminen lisää sekä asukasturvallisuutta että henkilöstön työhyvinvointia.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Palvelukeskus Kalliossa tehdään yhteistyötä esim. lyhytaikaisten asukkaiden hoitoon liittyvissä asioissa asukasohjaajien kanssa.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Palvelukeskus Kallion toiminnassa huomioidaan tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu. Palvelukeskus Kalliossa on laadittu riskikartoitus ja riskienhallintasuunnitelma. Yhteistyötä tehdään kiinteistöhuollon, kiinteistön omistajan, työterveyshuollon ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa tehdään tarvittaessa. Henkilökunnalla on ohjeistus ottaa yhteyttä esim. poliisiin häiriötapauksissa tai asukkaan kadotessa. Kainuun keskussairaalan päivystykseen, sairaankuljetukseen tai apteekkiin ollaan tarvittaessa yhteydessä asukkaan hoitoon liittyvissä asioissa.



## 6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas-/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Palvelukeskus Kalliossa omahoitaja kutsuu hoitoneuvotteluun osallistujat koolle. Uuden asukkaan RAI - arviointiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään viiveettä. Suunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain tai tarvittaessa. Elämäkulkulomake sisältää yksityiskohtaista tietoa asukkaan näkemyksistä, toiveista ja yksilöllisistä tavoitteista.

Asukkaan tullessa ikäihmisten asumispalvelujen piiriin, käydään palvelusopimusneuvottelussa hänelle kuuluvat palvelut läpi yhdessä omaisten ja lähiesihenkilön kanssa. Asukkaan hoitomaksu sisältää kaikki tukipalvelut. Ainoastaan vuokran ja lääkkeet asukas maksaa itse. Lääkkeiden annosjakelupalvelu tulee käyttöön, jos se soveltuu asukkaan lääkityksen puolesta.

Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien sisällön tulee olla kaikkien hoitoon osallistuvien tiedossa. Omahoitaja huolehtii ja tarvittaessa avaa hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöä, että asukkaasta olevat tiedot ovat myös muiden hoitotyötä tekevien työntekijöiden tiedossa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on kaikkien hoitotyötä tekevien työntekijöiden luettavissa. Hoitotyön tavoitteet nousevat hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovituista asioista mm. ulkoilu, kampaajapalvelun käyttäminen ja muut henkilökohtaiset tavoitteet. Asukkaiden osallistumista hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaan seurataan kuukausittain RAI-raporteista.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Palvelukeskus Kalliossa iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään seuraavia mittareita: SAS-toimintaohje (arviointi), RAI-toimintakykymittaristo, voimavarakartoitus, MMSE. Palvelutarpeen arvio tehdään asiakasohjauksen toimesta. Perusohjeena on, että kotiin vietävät palvelut tulee olla maksimaalisesti käytössä / kokeiltu ennen ympärivuorokautiseen hoitopaikkaan pääsyä. RAI-arviointia käytetään hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana.

Asiakkaan ja omaisen / omaiset ovat mukana hoitoneuvotteluissa. Hoitoneuvotteluun osallistuva lähiomainen / asioidenhoitaja vahvistaa hoito- ja palvelusuunnitelman allekirjoituksellaan (etänä osallistuvalla toimitetaan hoito- ja palvelusuunnitelma allekirjoitettavaksi erikseen).

Palvelukeskus Kalliossa omahoitaja kertoo muulle henkilökunnalle asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on kaikkien nähtävillä sähköisesti asiakastietojärjestelmässä Life Caressa ja paperisena asukkaan kansiossa.



## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Palvelukeskus Kalliossa huomioidaan itsemääräämisoikeus perusoikeutena, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Näitä periaatteita tuetaan vahvistamalla asukkaan /asiakkaan osallisuutta. Palvelukeskus Kalliossa itsemääräämisoikeutta tuetaan tunnistamalla asukkaan / asiakkaan voimavaroja ja tukemalla niitä. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka yhdessä muun henkilökunnan kanssa huomioi päätöksenteossa asukkaan itsemääräämisoikeuden näkökulman toteutumista. Itsemääräämisoikeutta tuetaan sekä rajoitustoimien käyttöä pyritään Palvelukeskus Kalliossa ehkäisemään tuntemalla asiakas/asukas, kuuntelemalla omaisia ja henkilökunnan osaamisen kehittämällä. Lisäksi asukkaalle /asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelussuunnitelma.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Palvelukeskus Kalliossa henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelukeskus Kalliossa asiakkaan /asukkaan mielipide pyritään ensisijaisesti kysymään häneltä itseltään. Jos asukas /asiakas ei sairauden takia pysty ilmaisemaan toiveitaan /tahtoaan hoidon suhteen, hyödynnetään läheisten näkemyksiä. Joissakin tilanteissa hoitohenkilökunta joutuu tekemään päätöksiä asukkaan /asiakkaan puolesta, jolloin päätöksenteossa huomioidaan hoitotyön eettiset periaatteet ja henkilökunnan tuntemus asukkaan /asiakkaan mieltymyksistä.

Ns. omahoitajan ”vartit” ovat aikaa, jolloin hoitaja tekee asukkaan kanssa hänelle mieluisia asioita. Kaikessa mahdollisessa arjen toiminnassa pyritään huolehtimaan, että asukkaan mielipidettä kysytään ja hänelle annetaan mahdollisuus tehdä valintoja toimintakyky huomioiden, esim. ruokailutilanteissa mahdollisuus valita ruokajuomat. Asukkaan yksilökohtaiset tavoitteet on kirjattu hoito- ja palvelussuunnitelmaan sekä keskeiset tavoitteet lyhyesti myös erilliseen Rai-tiedoista otettuun koosteeseen. Asukkaalla on mahdollisuus kieltäytyä lähtemästä sovittuun toimeen. Nämä kirjataan päivittäisiin kirjauksiin potilastietojärjestelmään, jotta tavoitteiden toteutumista voidaan myös seurata ja arvioida.

Asukkaan / asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja liikkumisen rajoittaminen sekä turvavälineiden käyttö ikäihmisten asumispalvelujen yksiköissä työohje on käytössä Palvelukeskus Kalliossa. Työohjeessa on kuvattu, mitä eri rajoitteita yksiköissä on tarvittaessa käytössä. Palvelukeskus Kalliossa on rajoittamistoimenpiteistä (kuten sängyn laitojen käyttämisestä putoamisen ehkäisyn takia) aina lääkärin päätös, joka on voimassa kolme kuukautta. Tällöin tilanne arvioidaan uudelleen. Päätös rajoitustoimenpiteistä voidaan purkaa jo aikaisemminkin, jos niihin ei ole enää edellytyksiä. Jos asiakkaan /asukkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan, asukkaan /asiakkaan tilaa seurataan jatkuvasti ja siitä tehdään tarvittavat lain mukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarpeettomia rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä vaan ne perustuvat aina asukkaan oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden takaamiseen. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhdessä asukkaan /asiakkaan, omaisten, lääkärin ja henkilökunnan kesken. Päätös rajoittamistoimenpiteistä kirjataan aina sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jotta rajoittamistoimenpiteet ovat kaikkien hoitoon osallistuvien tiedossa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Lisätietoja:

Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020



## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelukeskus Kallion asukas tai omainen voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelukeskus Kalliossa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Palvelualueella on laadittu kaltoinkohtelun ehkäisyn työohje, joka on käytössä kaikissa yksiköissä. Se löytyy yksiköiden ilmoitustauluilta. Epäasiallista kohtelua ja kaltoinkohtelua ei suvaita lainkaan. Jos havaitaan kyseistä toimintaa, tulee siihen puuttua heti. Asiassa edetään työohjeen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus asialliseen kohteluun ja Kainuun hyvinvointialueella on käytössä varhaisen puuttumisen toimintaohje henkilökunnan epäasiallisen käytöksen varalta. Palveluesihenkilö vastaa, että ohjeita noudatetaan. Tarvittaessa järjestetään palaveri, jossa on mukana palveluesihenkilön lisäksi työntekijöitä ja omaiset sekä asukas.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Palvelukeskus Kalliossa järjestetään asukaskokouksia ja omaisten iltoja. Näistä saa tarkemmat tiedot yksiköistä. Tilaisuuksien ym. järjestämisessä huomioidaan mahdolliset epidemia- ja poikkeustilanteet ja toimitaan voimassa olevien ohjeistusten mukaisesti (mm. turvaohjeet koronan osalta). Palvelukeskus Kalliossa on palautelaatikat, joihin tulleet palautteet käsitellään työpaikkakokouksissa säännöllisesti. Asiakaspalautetta kerätään pääsääntöisesti sähköisessä muodossa Kainuun hyvinvointialueen aikataulun mukaisesti. Suoran palautteen antaminen on mahdollista myös sähköisesti reaaliajassa. Jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa, otetaan häneen yhteyttä mahdollisimman pian. Suullinen keskustelu on ensisijainen toimintatapa.

Tulleet asiakaspalautteet (myös paperiversiot) kirjataan sähköiseen palautejärjestelmään, joista tehdään vuosittain kooste. Asiakkaiden/omaisten suoriin yhteydenottoihin ja palautteisiin vastataan välittömästi. Tulleita palautteita hyödynnetään vastualueen toiminnan kehittämisessä.

## Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan/asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottajana on joko Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilö, palveluyksikköpäällikkö tai palvelualuepäällikkö.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot (löytyy yksiköiden ilmoitustaululta)  
Sosiaaliasiamies 044 797 0310

Potilasasiamiehen yhteystiedot (löytyy yksiköiden ilmoitustaululta)  
Potilasasiamies 044 710 1324

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot  
[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Kaikki tulleet muistutukset tai vastaavat käsitellään Palvelukeskus Kalliossa ja palvelualueetasolla. Epäkohtiin puututaan ja niihin mietitään korjaavat ratkaisut yhdessä henkilöstön kanssa. Kirjallinen vastaus annetaan myös suulliseen muistutukseen määräjän sisällä, jos suullisen muistutuksen antajan kanssa näin sovitaan.



Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on maksimissaan kaksi viikkoa.

### **Omahoitaja**

Palvelukeskus Kalliossa jokaisella asukkaalla on omahoitaja ja korvaava hoitaja. Omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan / asukkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle /asukkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

## 7. Palvelun sisältö

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa kiinnitetään huomiota asukkaan jäljellä oleviin voimavaroihin ja huomioidaan asukkaan tarpeet mahdollisimman monipuolisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelman teossa hyödynnetään moniammatillista arviointia. Tavoitteet kirjataan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja kokonaisvaltaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen, joilla tuetaan asukkaan jäljellä olevia voimavaroja.

Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Omahoitajalla on tässä suuri rooli.

Päivittäiskirjauksissa näkyy myös mm. ulkoilun ja muun harrastustoiminnan toteutuminen. Tietoihin kirjataan myös se, jos asukas ei halua lähteä sovittuna ajankohtana esimerkiksi ulkoilemaan. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Palvelukeskus Kalliossa asukkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana ovat asukkaan toiveet ja jäljellä olevat voimavarat. Psykkistä ja sosiaalista toimintakykyä kartoitetaan Rai-arvioinnin avulla ja ylläpidetään voimavaroja mm. kunnioittamalla asukkaan omia toiveita, huomioimalla omaisten mukaan ottaminen osaksi asukkaan arkeen sekä yhteisöllisellä arjella. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan myös mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja ja Palvelukeskus Kalliossa tapahtuvien vierailujen kautta. Fyysistä toimintakykyä tukemassa on fysioterapeutti kahtena päivänä viikossa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään Palvelukeskus Kalliossa vähintään puolivuositain tai tarvittaessa. Palvelukeskus Kalliossa tehdyt RAI-toimintakykyarviointit sekä muiden yksiköiden koosteet RAI-arvioinneista huomioidaan koko palvelualueella puolivuositain, joista seurataan asiakkaiden voinnin ja toimintakyvyn kehitystä sekä myös laatutavoitteiden kehitystä. Palvelukeskus Kallion RAI-arviointeja seurataan säännöllisesti ja niitä käydään läpi henkilöstön kanssa talon sisäisissä kokouksissa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia edistää Palvelukeskus Kallion sijainti Kajaanin kaupungin keskustan lähellä. Ulkoilumahdollisuuksia lisää yksikön oma terassi ja viihtyisä ympäristö. Palvelukeskus Kalliossa käy ulkopuolisia vieroilijoita, kuten seurakunta. Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan RAI-arviointien ja päivittäisen havainnoinnin avulla. Lisätietoa saadaan asukkaiden omista näkemyksistä.



## Ravitsemus

Palvelukeskus Kallion ateriapalveluiden tuottaja on Vireco, Virecosta tulevat lounas, päivällinen ja iltapala. Aamupuuro tehdään ravitsemuspalvelutyöntekijöiden toimesta Palvelukeskus Kalliossa. Ravitsemuspalvelutyöntekijöiden toimesta Virecolta tullut ruoka jaetaan yksiköihin ja tarvittaessa lämmitetään (päivällinen). Välitystuotteet tilataan Meira Novalta. Palvelukeskus Kalliossa on mahdollista saada välipalaa. Myös omaiset tai muut läheiset voivat tuoda asukkaalle omia välipaloja ym.

Erityisruokavaliot huomioidaan ruokatilauksia tehtäessä. Henkilökunta ei valmista aterioita. Erityisruokavaliot huomioidaan ruokatilauksia tehdessä (asukaskortit). Ravitsemusterapeutin palvelut ovat tarvittaessa käytettävissä. Asukkaiden ravitsemuksen tilaa seurataan ja arvioidaan mm. RAI-arviointien seurannan avulla. Seuranta tehdään päivittäisen hoitotyön ohessa sekä tarvittaessa mittareita käyttäen (painon seuranta, MNA).

Ikäihmisten ravitsemussuosituksukset julkaistiin keväällä 2020. Niissä korostetaan keskeisenä ruokailutilanteiden yhteisöllisyyden vahvistamista sekä riittävän proteiinin saannin turvaamista. Palvelukeskus Kalliossa kannustetaan asukkaita tulemaan yksiköiden yhteisiin ruokasaleihin ruokailemaan.

## Hygieniäkäytännöt

Palvelukeskus Kallion siivous- ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Siivouspalvelut tuottaa SOL palvelut Oy, joka huolehtii sekä yleisten tilojen että asukashuoneiden siivouksesta. Pesulapalvelut tuottaa Lindström (henkilökunnan suojavaatteet) ja Eco-Wash (asukkaiden vaatteet/tekstiilit). Pesula- ja siivouspalveluiden tuottajat huolehtivat omien työntekijöiden perehdytykset. Säännöllisissä tapaamisissa käydään läpi mm. palveluiden laatuun liittyvät asiat. Huolehditaan siitä, että tiedotetaan siivouksesta huolehtivien työntekijöiden tietoon heidän työhönsä liittyvät asiat, kuten mahdolliset infektiot ym. Palvelukeskus Kallion henkilökunta ei osallistu varsinaisesti siivoustyöhön, mutta jos on tarvetta käyttää esim. puhdistusaineita tai siivousvälineitä, löytyy kaikkien yksikössä käytössä olevien puhdistusaineiden ja välineiden osalta käyttö- ja toimintaohjeet.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020). Hygieniäkäytäntöjen osalta toimitaan Kainuun hyvinvointialueen yhteisten toimintaohjeiden mukaisesti. Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan yksilöllisesti, hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelukeskus Kalliossa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen infektioiden torjuntasuunnitelmaa, jotka päivitetään vuosittain. Yksiköiden epidemia ym. tilanteissa otetaan aina ensisijaisesti yhteys hygieniahoitajaan. Hygieniahoitaja ohjeistaa Palvelukeskus Kallion hygieniavastaavaa, joka välittävää uusimman tiedon muille työntekijöille. Infektiotilastoja seurataan osana koko Kainuun hyvinvointialueen laatutyötä.

Hygieniavastaavat: Kainuun hyvinvointialueen Kajaanin keskussairaalan hygieniahoitajat Senja Torvinen ja Tarja Vornanen ja Palvelukeskus Kallion hygieniavastaava Päivi Koskelo.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelukeskus Kalliossa on omalääkäri Terveystalon toimesta. Terveystalon palvelut on käytettävissä arkisin virka-aikana. Muutoin Palvelukeskus Kalliossa käytetään tarvittaessa päivystyksen lääkäripalveluita.



Palvelukeskus Kallion vastuulääkäri on Kalle Pöntynen.

Palvelukeskus Kallion lääke- ja sairaanhoidosta vastaavat ovat sairaanhoitajat Sari Pajari ja Anne Leinonen-Olotu.

Lisäksi tehtäväkuvansa mukaisesti kaikki Palvelukeskus Kalliossa ovat vastuussa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Palvelukeskus Kalliossa henkilökunta on yhteydessä suunhoitoon liittyvissä asioissa Kajaanin Keskushammashoitolaan puh. 044 791 0274. Vastuutyöntekijöinä asukkaiden suun hoitoon liittyvissä asioissa ovat Minna Rimpiläinen, Merja Kempainen ja Maarit Ljokkoi.

Palvelukeskus Kalliossa on tiedossa puhelinnumerot, joista saa konsultaatioapua ympäri vuorokauden. Käytössä on erillinen työohje, miten toimitaan, jos asukkaalle tulee äkillinen sairaanhoidon tarve. Lyhytaikaishoidon asukkaiden lääkäriasioissa otetaan yhteys Kainuun keskussairaalan yleislääketieteen poliklinikalle tai muuhun omalääkäriin, kuten geriatriin. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa soitetaan 112 tai päivystävälle sairaanhoitajalle 116 117.

Asukkailta otetaan sovituin määräajoin laboratorionäytteitä sekä tarkistetaan kokonaislääkitys ajan tasalle. Lääkityksen kokonaisarvio on osa lääkityksen annosjakelupalvelua. Henkilökunnan koulutuksista huolehditaan suunnitelmallisesti osaamisen varmistamiseksi. Palvelukeskus Kalliossa noudatetaan ikäihmisten asumispalvelujen henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Asukkaiden terveystilan kehittymistä ja muutoksia seurataan puolivuositain tehtävillä RAI-toimintakykyarvioinneilla. Jos asukkaan voinnissa tapahtuu olennainen muutos aiempaan, päivitetään hänen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä RAI-arviointi ajan tasalle.

Palvelukeskus Kalliossa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen yhteistä ohjetta, kuinka toimitaan, jos asukas menehtyy yksikössä. Vainajien kuljetuksesta Kainuun keskussairaalaan toteuttaa kilpailutuksen kautta valitut palveluntuottajat. Tämän palvelun maksaa Kainuun hyvinvointialue. Jos omaiset haluavat valita jonkun toisen palveluntuottajan, tulevat kustannukset heidän maksettavaksi. Kuoleman toteamisen jälkeen kuljetuskustannukset kuuluvat omaisille. Vainajien kuljetuspalvelun palveluntuottajana on Kajaanissa hautauspalvelu Helmi (044 7122 000). Jos työntekijät ovat epävarmoja, kuinka toimitaan, konsultaatioapua saa Kajaanin keskussairaalaasta päivystävältä lääkäriltä tai sairaanhoitajalta.

Palvelukeskus Kallion lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Palvelukeskus Kallion lääkehoidosta vastaava on Anne Leinonen-Olotu ja Sari Pajari. Asukkaiden lääkehoidosta vastaava lääkäri on Terveystalon Kalle Pöntynen.

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yleislääketieteen vastuualueen ylilääkäri. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma toimitetaan laatusihteerille, joka laittaa sen kommentoitavaksi palvelualuepäällikölle ja sen jälkeen hyväksyttäväksi ylilääkärille. Laatusihteeri vie hyväksytyyn suunnitelman Kaimaan / laatusihteeriin.

Lääkelupatodistukset allekirjoittaa yleislääketieteen poliklinikan apulaisyliääkäri yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Lääkehoidon toteuttamisesta ja arvioinnista vastaavat hoitajat kukin voimassa olevan lääkehoitoluvan mukaisesti. Lääkeluvassa on huomioitava annetut näytöt.



Palvelukeskus Kallion palveluesihenkilöllä on voimassa olevat lääkeluvat kansiossa, josta ne ovat tarkistettavissa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia lääkelupien voimassaolosta. HaiPro:n kautta seurataan ja korjataan lääkehoidossa esiintyviä epäkohtia.

### **Monialainen yhteistyö**

Palvelukeskus Kalliossa huomioidaan Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukainen monialainen yhteistyö asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asukkaan palvelukokonaisuuteen osallistuvien kesken pidetään yhteyttä säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Palvelukeskus Kalliossa osallistutaan moniin eri työryhmiin; niin Kainuun hyvinvointialueen sisäisiin kuin hyvinvointialueen ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden keskeisiin.

Johdon katselmukset toteutetaan Kainuun hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Sisäisiä auditointeja tehdään myös yhteisen toimintasuunnitelman mukaisesti. Viime vuosina ikäihmisten asumispalveluissa on auditoitu mm. RAI:n käyttöä, lääkehoidon laadun ja toiminnan sisältö sekä hoito- ja palvelusuunnitelman käyttöä.

## **8. Palveluyksikön henkilöstö**

### **Henkilöstö**

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet: Suurin ammattiryhmä on lähi- tai perushoitajat. Vakinaisia lähi- ja perushoitajia on 39. Sairaanhoidajia on 4. Fysioterapeutti on kolmena päivänä viikossa. Lisäksi on palveluesihenkilö ja yksi apulaispalveluesihenkilö. He ovat peruskoulutukseltaan sairaanhoidajia. Vakinaisen henkilökunnan lisäksi Palvelukeskus Kalliossa työskentelee lähihoitajia ja hoitoapulaisia eri pituisissa sijaisuuksissa.

Välittömään hoitotyöhön osallistuvien mitoituksessa pyritään huomioimaan asukkaiden hoitoisuus. Henkilökuntamitoitus on 0,71 työntekijää/asukas THL mitoituslaskelman mukaan (toukokuu 2023). Aamuvuoroissa henkilökuntaa on 12–15, iltavuoroissa 12–15 ja yövuoroissa 3. Yksi sairaanhoidaja hoitaa kahtena päivänä viikossa asukkaiden sairaanhoitoon liittyviä tehtäviä, kuten lääkkeiden jakoa, lääkäriasioita ja verikokeiden ottamista. Palvelukeskus Kallion tarkemmat henkilöstötiedot löytyvät palveluesihenkilöltä. Ravitsemuspalvelutyöntekijöitä on viisi (tilanne 5.6.2024).

Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi tehdään yhteystyötä rekrytointiyksikön kanssa. Kaikki sijaispyynnöt tehdään rekrytointiyksikön kautta. 1–3 päivän sijaisuudet pyritään hoitamaan pääsääntöisesti ilman sijaista. Käytössä on varahenkilöjärjestelmä sekä jokaisessa yksikössä on sisäisiä sijaisia, jotka ovat käytettävissä esim. vuosilomien sijaisuuksiin. Sisäiset sijaiset ovat vakituisia työntekijöitä. Sijaisten hankinnassa ja rekrytoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita.

Palvelukeskus Kalliossa, ikäihmisten asumispalveluissa, henkilökunta tekee pääosin välitöntä asiakastyötä. Välilliset, toistuvat tehtävät on ulkoistettu (siivous, kiinteistönhoito, ateriapalvelut, pesulapalvelut). Siistiminen ja esimerkiksi yksittäisen aterian lämmittäminen on välitöntä työtä. Välillisiä tehtäviä vastuualueella: Hallinnolliset esihenkilötehtävät, pyykkihuoltoon liittyvä asukaspyykin jakaminen huoneisiin (jos tehdään yhdessä asukkaan kanssa, on välitöntä), vaippatilausten lajittelu, näyttöjen vastaanotto, tilausten teko, täydennyskoulutukset, uuden työntekijän perehdytys. Palvelukeskus Kalliossa tarkastellaan välillistä ja välitöntä työtä Valviran ja aluehallintoviraston ohje mukaan (määrittely 27.10.2020).





Ravitsemuspalvelutyöntekijät huolehtivat asukkaiden ruokahuoltoon liittyvistä tehtävistä ja osallistuvat asukkaiden sekä henkilökunnan pyykkihuoltoon liittyviin tehtäviin.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palvelukeskus Kalliossa rekrytoinnin tavoitteena on, että yksikössä työskentelee koulutettu, vanhustyöstä kiinnostunut, työhönsä sitoutunut ja osaava henkilökunta.

Palvelukeskus Kalliossa oppisopimuskoulutus on myös tärkeää, jotta selvittäisiin paremmin tulevista rekrytointihaasteista sijaispulan mahdollisesti pahentuessa. Vanhuspalvelulain muutosten myötä hoiva-avustajakoulutus on nostettu esille yhtenä ratkaisuna lähivuosien henkilöstöpulaan. Lain mukaan vastuualueen yksiköissä on myös mahdollista hoiva-avustajakoulutuksen käyneiden työskennellä huomioiden mm., ettei hoiva-avustaja voi työskennellä yksin eikä vastuuvuorossa. Palvelukeskus Kalliossa tämä huomioidaan työvuoro järjestelyissä.

Palvelukeskus Kalliossa työntekijöiden rekrytoinnissa on otettu huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Sijaisten kelpoisuuden varmistaa Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiyksikkö.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Palvelukeskus Kalliossa tämä varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Palvelukeskus Kalliossa kaikki uudet ja pitkään työstä poissaolleet saavat perehdytystä työnsä alkuvaiheessa asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita. Perehtyminen uusiin, muuttuviin toimintatapoihin on jatkuvaa ja kaikkien velvollisuus.

Henkilökunnalta vaaditaan tietoturvasitoumukset työsuhteen alussa. Työyksiköissä on nähtävillä yksikön tietoturvan / tietosuojan omavalvontalomake, johon kaikki perehtyvät. Tietosuoja turvataan poistamalla käyttöoikeudet heti, kun työsuhte päättyy. Palvelukeskus Kalliossa ei ole käytössä yhteiskäyttötunnuksia. E-työpöydällä on perehdytysosio, johon palveluesihenkilön tulee viedä perustiedot työntekijän perehdytyksestä. Yksikössä on osin myös paperilomakkeet käytössä perehdytyksen tukena, koska perehdytykseen osallistuu usein useita henkilöitä, jolloin sähköisen lomakkeen täyttäminen on haasteellista.

Palvelukeskus Kalliossa on ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta. Tämä varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla. Koulutuskalenteriin on koottu kaikki Kainuun hyvinvointialueen järjestämä koulutus. Käyty koulutus ja hankitut pätevyudet, kuten lääkeluvat, kirjataan henkilön omiin tietoihin sähköiseen tietojärjestelmään. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin ja tavoite vuositasona on 3 pv / työntekijä. Palvelukeskus Kalliossa vastuualueita on jaettu työntekijöiden kesken ja kukin huolehtii oman vastuualueensa kohdalta, että tiedot ovat ajan tasalla. Koulutuspalautteet annetaan muulle yksikön henkilöstölle / tarvittaessa vastuualueella laajemminkin ja kirjataan ne koulutustietoihin (Hrm).



## 9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

### Tilojen käytön periaatteet

Palvelukeskus Kalliossa on rakennukset Kallio ja Tervakartano. Kalliossa on kolme yksikköä, joista Vienola ja Väinölä ovat pitkäaikaisyksikköjä ja Ainola on lyhytaikaisyksikkö. Vienolassa on asukashuoneita 14, Väinölässä 11 ja Ainolassa 10. Tervakartanossa on kaksi pitkäaikaisyksikköä eli Maria ja Hermanni. Mariassa asukashuoneita on 11 ja Hermannissa on 14 asukashuonetta. Rakennukset ovat yhdistetty yhdyskäytävällä. Palvelukeskus Kallion asukashuoneet ovat pääasiassa yhden hengen huoneita, mutta myös pariskunnat voivat halutessaan jakaa huoneen. Huoneissa on peruskalusteet (sänky, yöpöytä, patja). Muutoin asukkaat sisustavat huoneen omilla kalusteillaan omaisten avustuksella. Lyhytaikaisasukkaat saavat Palvelukeskus Kalliosta liina- ja petivaatteet. Vakinaisen asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen poissaolojen aikana.

Varsinaisia vierailuaikoja ei ole ja tarvittaessa rajoituksista sovitaan sekä tiedotetaan erikseen. Ulko-ovet pidetään toistaiseksi lukittuina turvallisuuden vuoksi. Vierailut sovitaan ennakkoon. Omaisen yöpyminen pyritään mahdollistamaan saattohoitotilanteissa. Tarpeettomia huoneen vaihtamisia vältetään. Asukkailla on oman huoneen lisäksi käytössä yhteiset tilat. Yhteisissä tiloissa järjestetään aika ajoin erilaisia tilaisuuksia.

Asukkaiden käytössä ovat yksikön yhteiset ruokailutilat ja oleskelutilat. Asukkailla on käytössä yhteiset sauna- ja suihkutilat (saunoja on kolme, suihkutiloja on viisi). Kaikissa asukashuoneissa on oma vessa tai kahden huoneen yhteinen. Yhteiskäytössä olevissa vessatiloissa yksityisyys huomioidaan siten, että lukitaan toinen ovi käytön ajaksi. Lisäksi yksiköissä on yhteiset inva-vessat.

### Teknologiset ratkaisut

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla. Yhteistyötä tehdään tietohallinnon ja teknisten palvelujen kanssa. Yksikössä ei ole laadittu erikseen turvallisuusasiakirjoja. Palvelukeskus Kalliossa on käytössä seuraavia turva- ja hälytinalaitteita: asukkaiden turvarannekkeita, kaksi älypuhelinta yksiköittäin, ovissa on sähkölukitukset, Timecon- kulunvalvonta ja hälytinmattoja. Ulko-ovet ovat lukittuna. Käytössä hoitajakutsujärjestelmä G4S Security Service. Turvapuhelin- ja hoitajakutsujärjestelmien hankintaprosessi menee laitteiden / järjestelmien hankintojen osalta kilpailutuksen päätöksen mukaisesti. Kaikilla hoitajilla on omat henkilökohtaisesti nimetyt hälytysnapit, joilla voi hälyttää lisäapua omasta henkilökunnasta tai vartijan apua. Sijaisille ja opiskelijoille on saatavilla myös turvanapit. Asukas- ja hoitajanlisäapuhälytykset näkyvät Palvelukeskus Kallion älypuhelimissa ja vartijalla näkyvät vartijalle menevät hälytykset. Turva- tai kutsulaitteita testataan säännöllisin väliajoin ohjeen mukaisesti kiinteistöhuollon toimesta. Palvelukeskus Kalliossa ei ole kameroita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot on G4S Security Service ja Mikko Rusanen (esim. asukashälytyksissä vikaa).

### Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Käytössä on seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet: sähkösäätöiset sängyt, asiakasnostimet, rollaattorit, seisomanostimet, polkutreeneilaitte, pyörätuolit, suihkutuolit, suihkulavetit, tuolivaaka, verenpainemittarit, happipullot, happisaturaatiomittari, stetoskooppeja, otoskooppi, imulaitteita, kuumemittarit, verensokerimittarit sekä laboratorionäytteidenottovälineet. Lisäksi on käytössä pika-



CRP-mittari ja INR-mittari. Laitteet kalibroidaan ja huolletaan valmistajan ohjeiden mukaan. Verensokerimittarit, kuulolaitteet ja pyörätuolit sekä muut liikkumisen apuvälineet ovat pääsääntöisesti asukkaiden omia tai henkilökohtaisesti lainattuja Kainuun hyvinvointialueen apuvälinehuollosta. Myös asukkaat saavat omat haavanhoitotuotteet hoitotarvikejakelusta lähetteen perusteella. Terveystieteiden lääketieteellisten laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääketieteellisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Terveystieteiden laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Palvelukeskus Kalliosta tämä on huomioitu perehdytyksessä ja yksiköön on nimetty laitevastaava. Henkilökunta perehdytetään uusien laitteiden ja apuvälineiden käyttöön ja käyttöohjeet ovat kansiossa ja laitteen mukana.

Apuvälineitä hankitaan vuosittain keskitetysti investointina ja/tai Palvelukeskus Kallion käyttötalousbudjettiin varatuilla määrärahoilla. Lisäksi hankinnoissa huomioidaan aina asukas- ja työturvallisuus näkökulmat. Terveystieteiden laitteiden kalibroinnista ja uusien laitteiden tilaamisesta vastaavat sairaanhoitajat ja erikseen nimetyt henkilöt. Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset tarvittaessa asianmukaisesti vaaratilanneilmoitukset.

Efector-ohjelmaan laitevastaava merkitsee yksiköissä olevat laitteet. Osa laitteista on jo laitetekniikan kautta merkitty ohjelmaan. Kainuun hyvinvointialueen tekninen huolto vastaa laitteiden huollosta ja yhteistyötä tehdään myös laitetoimittajien kanssa. Ennaltaehkäisyn kannalta jokainen työntekijä on omalta osaltaan velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan viasta eteenpäin.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Palvelukeskus Kalliosta Päivi Koskelo, Liisa Mustonen ja laitevastaava Esa Karppinen ja Anne Mård. Lisäksi turvallisuusasioissa yhteishenkilöinä ovat Kainuun hyvinvointialueen huoltomies Jarkko Määttä (nosturit, sängyt, imu, happipullot) ja lääkintälaitetekniikan henkilökunta. Fysioterapeutti ohjaa nostureiden ym. turvallisessa käytössä.

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

Palvelukeskus Kalliosta ateria- ja puhtaanapitopalvelut hankitaan Kainuun hyvinvointialueen sopimusten mukaisesti. Ateriapalvelut tulevat Virecolta ja siivouspalvelut SOL Palvelut Oy kautta. Asukkaiden vaatteet ja tekstiilit pesee Eco-Wash. Henkilökunnan vaatehuollon toteuttaa Lindström. Vartija- ja turvallisuuspalvelut tuottaa G4S Security Service. Pitkäaikaishoidon asukkaiden lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo. Lääkkeiden annosjakelupalvelu on Yliopiston apteekin kautta. Kiinteistöhuollosta vastaa kiinteistönomistaja. Palvelukeskus Kallion tilat omistaa Kajaanin kaupunki.

Palveluntuottaja toimii yhteisesti laadittujen sopimusten ja toimintaohjeiden mukaisesti. Toimintaa seurataan ja palveluntuottajien kanssa pidetään säännöllisesti laatupalaverit yleensä 1–2 kertaa vuodessa. Toiminnassa havaituista epäkohdista ollaan yhteydessä palveluntuottajaan viiveettä. Yksiköihin ostettu palvelu (pesulapalvelut, lääkkeiden annosjakelu) on kilpailutettu ja toiminta on voimassa olevien sopimusten mukaisesti. Kilpailutusvaiheessa palveluntuottajilta on vaadittu tarkat selvitykset toiminnastaan, sen kehittämisestä ja prosesseista.



## 10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Ikäihmisten ympärivuorokautisten asumispalvelujen vastuualueen omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu riskien- ja vaarojen käsittelyprosessi, HaiPro-toimintaohjeet, laatutyö sekä palautteiden käsittelyprosessi. Toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja kehittämissuunnitelmat kirjataan sovitusti HaiPro-järjestelmään. HaiPro-ohjelmassa on myös PosiPro-osio käytössä, jonka kautta voidaan antaa esimerkiksi työkaverille positiivista palautetta.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvonnan seuraaminen on jatkuvaa. Toimintaa seurataan esimerkiksi HaiPro:n avulla. Tarvittaessa tehdään muutoksia omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Kajaani 5.6.2024

Palviainen Päivi  
palveluesihenkilö