

# KUOPIO



## Omavalvontasuunnitelma 2020

Vanhusten hoivapalvelut

Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut

[Päiväryhmätoiminta](#)

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**SISÄLTÖ**

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
Arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3 RISKINHALLINTA .....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	9
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma .....	10
5.3 Asiakkaan kohtelu .....	11
5.4 Asiakkaan osallisuus .....	13
5.5 Asiakkaan oikeusturva .....	14
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	15
6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta .....	15
6.1.1 Ravitsemus .....	15
6.1.2 Hygieniäkäytännöt .....	16
6.1.3 Terveyden- ja sairaudenhoito .....	16
6.1.4 Lääkehoito .....	17
6.1.5 Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa .....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	18
7.2 Henkilöstö .....	19
7.3 Toimitilat .....	23
7.4 Teknologiset ratkaisut .....	23
7.5 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	24
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	27
11 LÄHTEET .....	28

---

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT****Palveluntuottaja**

Kunnan nimi: Kuopion kaupunki  
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0171450-7

**Toimintayksikön nimi**

Ikäihmisten toimintakeskukset ja päivätoiminta, Vanhusten päiväryhmätoiminta

**Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen**

Kotihoidon päällikkö Kaija Kokkonen p. 044 7186 407, Tulliportinkatu 37 E, 70110  
Kuopio ja Palveluesimies Ulla Reiman p. 044 7183535, Suokatu 6, 70100 Kuopio

Maaseutualueilla päiväryhmätoimintaa tuotetaan kotihoidon ja asumispalveluiden yhteistyönä: Nilsiässä, Riistavedellä, Maaningalla, Juankoskella ja Vehmersalmella on omat omavalvontasuunnitelmat ja palveluesimiehet

**Palvelumuoto**

Vanhusten kuntoutumista edistävät osapäiväryhmät (3t/pv) ja kokopäiväryhmät (6-8 t/pv). Vanhusten kotona asumisen ja koti- ja omaishoidon tukipalvelu.

Ryhmässä on hoitoisuudesta riippuen n. 8 asiakasta.

Osapäiväryhmissä 72/vko ja kokopäiväryhmissä asiakaspaikkoja kaupunkialueella enintään 120/vko. Liitosalueilla osapäiväryhmäpaikkoja 16 ja kokopäiväryhmäpaikkoja 48/vko.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti koti- tai omaishoidon asiakkaita.

(Omavalvontasuunnitelmaan ei sisälly muut toimintakeskusten palvelut ja toiminnot kuten vertaisohjattu- ja vapaaehtoistoiminta sekä avoin päiväkeskustoiminta toimintamahdollisuuksineen ja tapahtumineen.)

**Toimintayksikön katuosoitteet**Kaupunkialueella ohjattua päiväryhmätoimintaa tuotetaan

Leväsen toimintakeskus, Leväsentie 27, 70780 Kuopio  
Mäntylän toimintakeskus, Untamonkatu 5, 70500 Kuopio  
Melankadun toimintakeskus, Melankatu 10, 70500 Kuopio  
Puijonlaakson toimintakeskus, Sammakkolammentie 12, 70200 Kuopio  
Suokadun toimintakeskus, Suokatu 6, 70100 Kuopio

Maaseutualueilla ohjattua päiväryhmätoimintaa tuotetaan:

Maaninka / Viljami, Ollintie 15, 71750 Maaninka  
Nilsiä / Syvärintie 22, 73300 Nilsiä  
Riistavesi / Vaarutie 1, 71160 Riistavesi  
Juankoski / Terveystie 11, 73500 Juankoski  
Vehmersalmi / Satamarannantie 1, 71310 Vehmersalmi

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

<b>Postinumero</b> ks. edellä	<b>Postitoimipaikka</b> Kuopio
<b>Palvelusta vastaavat esimiehet</b> Kaija Kokkonen, kotihoidon päällikkö Ulla Reiman, palveluesimies	<b>Puhelin</b> 0447 186 407 0447 183 535
<b>Sähköposti</b> kaija.kokkonen@kuopio.fi ulla.reiman@kuopio.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b> Asiakkaiden kuljetuspalvelut Sansia Oy Kiinteistöpalvelut Tilakeskus Kuopion kaupunki Ateriapalvelut Servica ja Vetrea Oy Siivouspalvelut Servica, SOL, ISS-palvelut Pesulapalvelut Sakupe Huoltopalvelut Servica ja Kuopion Talokeskus OY Tietoliikennepalvelut Istekki Tavaran kuljetuspalvelut Posti	
Palveluohjauksessa on tieto em. palveluntuottajista. Alihankintana ostettujen palvelujen toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla, mikä tarkoittaa hallinnon ja talouden tarkastuksen valvontaa.	

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET****Toiminta-ajatus**

Vanhusten päiväryhmätoiminta on tarkoitettu kotona asuville ikääntyneille, jotka eivät terveydentilansa tai kuntonsa vuoksi voi osallistua muuhun avoimeen toimintaan. Toiminnan tarkoituksena on tukea päiväryhmäasiakkaan yksilöllisiä voimavaroja ja kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan kuntouttavalla ja virikkeellisellä toiminnalla sekä palveluneuvonnalla. Päiväryhmässä ikääntynyt asiakas on ikätoveriensä rinnalla tasavertainen ryhmän jäsen ja yhä osallisena yhteiskunnassa. Tavoitteena on myös tukea kotihoitoa ja omaishoitajuutta. Kokopäiväryhmän avulla omaishoitaja saa säännöllistä viikoittaista vapaa-aikaa hoitotyöstään.

Osapäiväryhmän sisältö:

<https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7453098/Esite+p%C3%A4iv%C3%A4n+sis%C3%A4lt%C3%B6+osap%C3%A4iv%C3%A4ryhm%C3%A4tklo+10/863a0746-4a4f-483d-a5e3-6c21aa713dbc>

Kokopäiväryhmän sisältö:

<https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7453098/P%C3%A4iv%C3%A4n+sis%C3%A4lt%C3%B6+kokop%C3%A4iv%C3%A4ryhm%C3%A4t/379173bf-7090-4f74-8916-c1ba00786e2b>

Päiväryhmään osallistutaan pääsääntöisesti yhtenä päivänä viikossa. Kotona selviytymisen tukemiseksi on omaishoitoperheille mahdollista myöntää kokopäiväryhmissä useampia ryhmäpäiviä hoidollisin perustein. Päiväryhmä voi olla omaishoitoperheen tukipalvelu tai omaishoitaja voi toteuttaa lakisääteiset vapaapäivänsä päiväryhmän avulla. Omaishoitoperhe voi myös hakea tilapäistä hoitopalvelua päiväryhmästä akuuttiin tai ennalta tiedettyyn tarpeeseen.

Tilapäisen hoitopalvelun esite:

<https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7453098/Tilap%C3%A4inen+hoitopalvelu+Esite/a4561450-a238-4f0d-8f5d-04c4183a8f22>

Tilapäisen hoitopalvelun hakemus:

[https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7453098/Hakemus\\_Tilap%C3%A4inen+hoito/33bfeaf8-3b3e-44c9-a134-ec43d5343f8a](https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7453098/Hakemus_Tilap%C3%A4inen+hoito/33bfeaf8-3b3e-44c9-a134-ec43d5343f8a)

Osapäiväryhmät kestävät 3 tuntia ja ne ajoittuvat aamupäiviin – yleensä klo 9.30 - 12.30. Osapäiväryhmään sisältyy aamiainen tai välipala sekä ohjattua ryhmätoimintaa. Ryhmän jälkeen suositellaan jäämään ruokailemaan yhdessä omakustanteinen lounas. [Viikoittain kokoontuvat osapäiväryhmät](#)- esite.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

Kokopäiväryhmät kestävät pääsääntöisesti 6 tuntia klo 8.30 – 14.30. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan saajilla ryhmä voi kuitenkin kestää 8 tuntia asiakkaan niin halutessaan (klo 8 -16). Tällöin asiakas järjestää ryhmään tulon ja poislähdön itse. Kokopäiväryhmään sisältyy aamupala, lounas ja päiväkahvi, ohjattua ryhmätoimintaa sekä lepoetki. Sovitusti on tarpeen mukaan mahdollisuus peseytymiseen. [Kokopäiväryhmien](#)- esite.

Asiakkaat saapuvat ryhmiin joko omin kyydein tai heille pyritään järjestämään kyyti yhteiskuljetuksessa MYK:n (Matkojen yhdistelykeskus) kautta vallitsevan linja-autotaksan mukaisesti.

Päiväryhmiin on jatkuva haku hakemuskaavakkeella. Hakemuksen voi täyttää esimerkiksi kotihoidon työntekijä, omainen tai asiakas itse. Hakemuksia saa toimintakeskuksista, koti- ja omaishoidon sekä palveluohjauksen henkilökunnalta sekä kaupungin internet-sivuilta: [Hakemus osapäiväryhmään](#) ja [hakemus kokopäiväryhmään](#)

Osapäiväryhmän hakemus sisältää myös erillisen toimintakykykartoitus- lomakkeen.

**Arvot ja toimintaperiaatteet****Arvot**

Kuopion hoivapalveluiden toiminta perustuu kaupungin keskeisiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin, jotka toimivat organisaation toiminnan ohjenuorina.

Päiväryhmätoiminnassa keskeisimpiä arvoja ovat:

- *Asiakslähtöisyys,*
- *Osallisuus*
- *Voimavaralähtöisyys*
- *Tasa-arvoisuus*
- *Turvallisuus*

**Toimintaperiaatteet***Omatoimisuuden tukeminen ja kuntouttava työote*

Omatoimisuutta tukemalla ja kuntouttavalla työotteella pyritään päiväryhmäasiakkaan toimintakykyä vahvistamaan kokonaisvaltaisesti. Fyysisen toiminnan lisäksi on tärkeää tukea ikääntyneen itsetuntoa ja identiteettiä yhteisön jäsenenä.

*Toimintakyvyn tukeminen*

Ryhmäläinen saa mahdollisuuden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn harjoittamiseen. Asiakkaat osallistuvat yhdessä ohjaajien kanssa ryhmätoimintojen suunnitteluun. Toiminnat valitaan siten, että ryhmäläisten voimavarat tulevat monipuolisesti käyttöön ja he voivat aktiivisesti ja turvallisesti osallistua toimintaan.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**Asiakkaan yksilöllisyyden kunnioitus**

Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kiinnostuksen kohteet. Ryhmäläistä ainutkertaisena persoonana ja hänen elämänsä historiaansa tuetaan, kunnioitetaan ja osoitetaan kiinnostusta. Uudelle ryhmäläiselle tarjotaan mahdollisuus ”[Elämän tärkeät asiat](#)” -lomakkeen täyttämiseen yhdessä omaisen kanssa.

**Kotona asumisen ja omaishoitajan tukeminen**

Asiakasta ja omaishoitajaa tuetaan mm. keskusteluin, jakamalla tietoa ja tehden yhteistyötä sidosryhmien kuten omaishoidon tuki- ja vuorohoitoyksikön kanssa tarpeen mukaan.

Kokopäiväryhmässä:

- Omaishoidon asiakas voi saada tilapäistä päivähoitoa lyhyelläkin varoitusajalla
- Omaiset kutsutaan vuosittain keväällä tutustumaan asiakkaan oman ryhmän toimintaan ja saamaan vertaistukea toisiltaan.
- Asiakas saa tarpeen mukaan viikoittaisen peseytymispalveluavun. Häntä ohjataan ja autetaan peseytymisessä ja pukeutumisessa omatoimisuutta tukien.
- Ihonhoito huomioidaan ja havainnot ilmoitetaan tarvittaessa asiakasta hoitavalle henkilölle.
- Hoitavaa omaista tuetaan keskusteluin ja tietoa jakamalla asiakaslähtöisesti

<https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7453098/Omaishoidon+la-kis%C3%A4%C3%A4teinen+vapaa/c688f2b2-d399-47e3-bc23-8940e4a2671f>

**3 RISKINHALLINTA**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (liukkaat pinnat, kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

**Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Organisaation johdolla ja viime kädessä esimiehellä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten tunnistamiselle ja käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

**Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinta koskee sekä henkilöstöä että asiakkaita. Työsuojelu on lakisääteistä (Työturvallisuuslaki 738/2002) ja siihen liittyy olennaisesti ennaltaehkäisy. Uuden työntekijän perehtyminen työturvallisuuteen on tärkeää, jossa päävastuu perehdytyksestä on yksikössä palveluesimiehellä. Turvallisuudesta vastaa kuitenkin aina koko henkilökunta ja siksi jokainen työyhteisön jäsen vastaa omalta osaltaan uuden työntekijän perehdytyksestä myös turvallisuuden osalta.

Pelastussuunnitelmat laaditaan työyksikkökohtaisiksi. Useissa toimintakeskuksissa pelastussuunnitelma sisältää sekä päivätoiminnan että samassa rakennuksessa sijaitsevan asumisyksikön. Henkilökunta osallistuu Pelastuslaitoksen järjestämään Turvakortti- perus- sekä kertauskoulutukseen ja AVEKKI -koulutukseen määräajoin. Tietosuojariskien vähentämiseksi henkilöstön on suoritettava vuosittain tietoturvatesti Navisec. Poikkeusolojen varalle on laadittu suunnitelma kaupungin yhteisen valmiussuunnitelman mukaisesti.

Uhka, vaara ja läheltä piti- tapahtumista työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro järjestelmään sekä asiakastietojärjestelmä AluePegasokseen. Asiasta tiedotetaan asiakasta ja/tai hänen läheistään tai edunvalvojaa. Asiakaspalautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään lähiesimiehelle mahdollisimman pian. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

Käytössä on myös [Epäkohtailmoitus -lomake](#), jolla Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § pykälät velvoittavat henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työyksikössä on käytössä epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje ["Hyvä käytös kuuluu kaikille"](#), jonka mukaan toimitaan epäasiallisen kohtelun, häirinnän, syrjinnän ja työsyrynnän ehkäisemiseksi sekä poistamiseksi työpaikoilta. Epäasiallisesta käyttäytymisestä voidaan ilmoittaa joko suullisesti tai kirjallisesti lähiesimiehelle tai hänen



**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

esimiehelleen ja / tai työsuojeluvaltuutetulle. Kuopion kaupungilla on myös [riskienhallintaopas](#) työn vaarojen jatkuvaan ja suunnitelmalliseen tunnistamiseen, arviointiin ja hallintaan.

Henkilökunnalla on puhelimissaan Securitaksen asiakasvaihteen numero, josta voi hälyttää paikalle tarvittaessa vartijan, jos päivätoiminnan tiloissa esiintyisi esim. ulkopuolisen henkilön häiriökäyttäytymistä tms.

Organisaatiossa toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden työryhmä, jonka puheenjohtaja toimii ylihoitaja Päivi Eskelinen. Potilas- ja asiakasturvallisuuden seuranta tehdään työyksiköittäin puolivuositin. Tunnistetut ja rekisteröidyt tapahtumat ja riskit käydään läpi ja analysoidaan työyksikötasolla työpaikkakokouksissa.

[Neulanpistotapaturmiin](#) on kaupunkitasoinen ohje, joiden ennaltaehkäisy on tärkeää.

**Riskien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Vakava haittatapahtuma arvioidaan myös organisaatiossa ja se voidaan käsitellä vakavan vaaratapahtuman käsittelyprosessina

Ensisijaisesti riski- ja vaaratapahtumiin pyritään aktiivisesti varautumaan ennalta. Työntekijät tuovat aktiivisesti yhteisiin keskusteluihin ja esimiehelle tietoon tiedostetut ongelmat ja kehittämistarpeet. "Uhka, vaara ja läheltä piti" -tapahtumista työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro järjestelmään sekä tarvittaessa asiakastietojärjestelmä Pegasokseen. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

**Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Tavoitteena on ehkäistä samankaltaisten tilanteiden toistuminen. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstökokouksissa ja tiedotetaan kirjallisesti sekä huomioidaan perehdytyksessä.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**Muutoksista tiedottaminen**

Tiedottaminen tapahtuu henkilöstökokouksissa ja esimiehen kautta suullisesti tai sähköpostilla. Hoivaa- ja kotihoitoa koskevat laajemmat muutokset tiedotetaan kirjallisesti sähköpostilla. Lisäksi kokousmuistiot ja ohjeet talletetaan Teams-sovellukseen ja D360 - asiakastietojärjestelmään.

**4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN****Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ulla Reiman, palveluesimies  
Sini Hakulinen, osapäiväryhmän ohjaaja, toiminnanohjaaja  
Sanna Asikainen, kokopäiväryhmän ohjaaja

Koko henkilöstön kanssa on keskusteltu omavalvontaan liittyvistä asiakohdista suunnitelman tekoprosessin aikana.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot:**

Kotihoidon päällikkö Kaija Kokkonen 0447186407 ja palveluesimies Ulla Reiman 044 7183535

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Päiväryhmätoiminnan omavalvontasuunnitelma arvioidaan ja päivitetään toiminnan muutosten yhteydessä sekä vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaa päivitetään organisaation tiedonhallinnan Teams-sovelluksessa. Vastuhenkilö on palveluesimies.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Päiväryhmätoiminnan omavalvontasuunnitelma on tallennettuna Kuopion kaupungin D360-järjestelmässä, Kuopion kaupungin internetsivuilla [www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi) ja Teams-sovelluksessa sekä toimintakeskusten ilmoitustauluilla.

**5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET****5.1 Palvelutarpeen arviointi**

Päiväryhmiin haetaan hakemuskavakkeilla. Hakemustiedot antavat kokonaiskuvan asiakkaan toimintakyvystä, tiedot erityistarpeista ja toiveista sekä mahdolliset koti- ja omaishoidon asiakkuudet. Hakemuksen voi täyttää asiakas itse, omainen, muistihoitaja, kotihoidon tai palveluohjauksen henkilöstö.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

Hakemus toimitetaan päiväryhmätoiminnasta vastaavalle esimiehelle, joka tekee ensiarvion palvelun tarpeesta ja hakemuksen kiireellisyydestä. Tarvittaessa hän pyytää lisätietoa ja keskustelee hakijan tai hänen edustajansa kanssa palvelun tarpeeseen liittyvistä asioista ja tarkennuksista. Hakemusprosessin alussa selvitetään, selviytyykö hakija esim. kevyemmissä palveluissa, jolloin asiakas ohjataan sopivampaan toimintaan. Arvion perusteella hakemus otetaan jonoon ja asiakkaalle tai hänen yhteyshenkilölleen lähetetään ilmoitus jonoon hyväksymisestä. Kun ryhmästä vapautuu paikka, ottaa ryhmäohjaaja asiakkaaseen tai hänen yhteyshenkilöönsä yhteyttä puhelimitse tilanteen kartoittamiseksi ja päivittämiseksi selvittäen mm. tarpeita, toiveita ja mahdollisia rajoitteita. Hakemuksen ja keskustelun pohjalta pyritään löytämään hakijalle sopiva ryhmä ja sovitaan käytännön järjestelyt hakijan päiväryhmässä aloittamiseksi.

Asiakas saa mahdollisuuden kokeilla ryhmää, jonka perusteella tehdään jatkosuunnitelma yhdessä hakijan ja hänen omaisensa kanssa. Ryhmässä olevan vanhuksen kohdalla on tarpeenmukainen yhteydenpito jatkuvaa hoitavan omaisen tai esim. kotihoiton omahoitajan kanssa. Esim. voidaan myöntää lisää viikoittaisia tai tilapäisiä ryhmäpäiviä kotona asumisen ja omaisen jaksamisen tukemiseksi tilanteen niin vaatiessa.

**5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Kotihoidon asiakkaan osalta omahoitaja kirjaa asiakastietojärjestelmän hoito- ja palvelusuunnitelmaan päiväryhmään osallistumisen perustiedot (missä, milloin, kyytijärjestelyt, erityistarpeet jne.) ja tavoitteet. Päiväryhmäohjaajat kirjaavat ammattinimikkeestä riippuen AluePegasoksen hoitokertomukseen erityiset huomiot ja voinnin muutokset. Kirjaamisen keskeinen tavoite on huomioida asiakkaan voimavarat ja niissä tapahtuvat muutokset. Muiden kuin kotihoidon asiakkaiden osalta päiväryhmäohjaajat kirjaavat ryhmään osallistumisen perustiedot ja huomiot sekä voinnin muutokset asiakastietojärjestelmän hoitokertomukseen.

Asiakkaiden kohdalla, jotka eivät kuulu kotihoidon piiriin, tiedotetaan hoitavalle omaiselle huomiot ja voinnin muutokset ennakkoon sovitusti joko puhelimitse tai viestivihkon välityksellä.

Kutakin päiväryhmää ohjaa 2-3 ohjaajaa, jotka vastaavat kirjauksista ja tilastoinneista asiakastietojärjestelmässä.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**5.3 Asiakkaan kohtelu****Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Ikäihmistien palvelujen laatusuosituksen (2017, 14) mukaan ikääntyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävästä iäkkäiden palvelujärjestelmän rakentamiseksi suositus nostaa esille viisi teema-aluetta:

1. Turvataan yhdessä mahdollisimman toimintakykyistä ikääntymistä
2. Asiakas- ja palveluohjaus keskiöön
3. Laadulla on tekijänsä
4. Ikäystävällinen palvelujen rakenne
5. Teknologiasta kaikki irti

Päiväryhmätoiminnan peruslähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan voimavarojen tukeminen kannustamisen ja positiivisuuden kautta, turvaten toimintakykyistä ikääntymistä. Päiväryhmässä asiakkaat ovat tasavertaisia ja jokaisen osallistumista tuetaan aktiivisesti. Toiveet ja tarpeet pyritään huomioimaan mahdollisimman pitkälle jo ryhmää valittaessa. Mieltymysten ja tarpeiden mukaan toimintasisältöjä muokataan, sovelletaan ja eriytetään mahdollisuuksien mukaan.

Palvelualueella on laadittu [Hoitotahto ja elämän tärkeät asiat –lomake sekä opas potilaalle ja läheiselle](#). Kirjallinen hoitotahto varmistaa hoidon henkilön toivomalla tavalla tilanteissa, joissa hän ei pysty ilmaisemaan omaa kantaansa. Asiakkaan yksilöllisiä toiveita on mahdollisuus kirjata myös vapaamuotoisella tekstillä olemassa olevaan hoitotahto-lomakkeeseen.

Palvelualueella on lisäksi käytössä ns. "Arkea aktivoiva kuntoutussuunnitelma", jota käytetään etenkin muistisairausten asiakkaiden hoidon tukena. Sitä hyödynnetään myös päiväryhmätoiminnassa. Kotihoidon henkilökunta täyttää suunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa tukemaan asiakkaan toimintakykyä ja konkreettisiin asioihin ylläpitävää arkitoimintaa (liikkuminen, ravitsemus jne.). Suunnitelma korostaa yksilöllisyyttä ja asiakkaan näköisen arjen tukemista siten, että suunnittelussa otetaan huomioon sekä kirjataan asiakkaan oma tahto osaksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Arkea aktivoivaan kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan, läheisten ja palveluntuottajan kanssa yhteiset toimintatavat toimintakyvyn edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.

**Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Hoivan palvelualueen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Päiväryhmätoiminnassa mahdolliset rajoittamistoimenpiteet liittyvät yleensä muistisairaana asiakkaan omaan ja muiden ryhmäläisten turvallisuuteen. Rajoittaminen tarkoittaa silloin etukäteissuunnittelua, ennakointia, tukemista ja ohjaamista esim. ek-symisen estämiseksi tilajärjestelyin ja tarvittaessa ovea kiinni pitämällä.

Palvelualueella laaditussa Hoitotahto ja elämän tärkeät asiat – lomakkeessa on mahdollisuus kertoa kantansa myös fyysisiin rajoituksiin tilanteissa, joissa esim. kaatumisriski on ilmeinen ja välitön.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakaslain 4§:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapauden ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeus. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilöille /tai johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 10§:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Tilanteesta tehdään kirjallinen muistio, osapuolet haastatellaan suullisesti ja asiat kirjataan ylös. Kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet tapauskohtaisesti.

[Muistutusmenettelyssä](#) on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Työyksikössä on käytössä epäasialliseen käyttäytymiseen puuttuva toimintamalli ja kaikista epäkohdista tai epäasiallisesta käyttäytymisestä tehdään myös kirjallinen ilmoitus esimiehelle. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**5.4 Asiakkaan osallisuus****Palautteen kerääminen**

Päiväryhmätoiminnassa asiakas pääsee osallistumaan palvelun suunnitteluun sekä palvelun laadun arviointiin. Vanhuspalvelulaki säätää ja Kuopiossa myös ["Ikäystävällinen Kuopio"](#) -ohjelma painottaa kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä sekä ikäihmisten mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä ja palveluihinsa. Päiväryhmätoiminta toteuttaa osaltaan juuri näitä tavoitteita sellaistenkin vanhusten kohdalla, jotka tarvitsevat tukea, eivätkä pystyisi muutoin osallistumaan kodin ulkopuolisiin toimintoihin. Asiakastytyväisyyttä seurataan asiakaspalautetta keräämällä säännöllisesti. Vuosittain toteutetaan asiakastytyväisyyskysely päiväryhmien asiakkaille, johon ensisijaisesti vastaa asiakas itse tai tarvittaessa hänen omaisensa tai kotihoidon omahoitaja. Aiemmin on kokeiltu omaisten iltoja, mutta ongelmana niissä on ollut se, että hoidettavaa ei ole voinut jättää yksin kotiin. Viime vuosina onkin omaisia kutsuttu ryhmäkohtaisiin keskustelutilaisuuksiin päiväryhmätiloihin. Tilaisuuksiin osallistumista on tuettu järjestämällä opiskelijoiden tai toisten ryhmien ohjaajien tuella samanaikaisesti toimintaa asiakkaille, jotta hoitava omainen voi keskittyä keskusteluun ohjaajien ja muiden omaisten kanssa. Tällaiset järjestelyt ovat lisänneet omaisten osallistumista huomattavasti ja omaiset ovat olleet erittäin kiitollisia ja aktiivisia päästessään tutustumaan puolisonsa "päiväpaikkaan" ja keskustelemaan ohjaajien ja vertaistensa kanssa.

Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta kuten kotihoidosta ja omaishoidon tuen yksiköstä saadun palautteen perusteella (keskustelut, puhelut, sähköposti). Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa TPD- ja työpaikkakokouksissa, joissa sovitaan palautteen aiheuttamista toimenpiteistä ja seurannasta. Palvelusta voidaan saada palautetta myös muistutusmenettelyn kautta.

Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla. Sähköiset asiakaspalautelomakkeet löytyvät Kuopion kaupungin nettisivuilta pääsivuilta ([www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi)) [palaute-kohdasta](#). Sähköiset palautteet välitetään kyseessä olevasta asiasta vastaavan toimintayksikön esimiehelle asian käsittelyä varten sekä tiedoksi sosiaaliamies Antero Nissiselle ja potilasasiamies Arja Kivarille. Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasi- oita sekä sairauteen / terveyteen liittyviä asioita, tehdään kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esim. hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oi- keutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä ([Sähköpostin tietoturva](#)).

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja sovitaan palautteen aiheuttamista toimenpiteistä ja seurannasta. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Toiminnan kehittämistä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Toimintaa muutetaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin hallitusti yhteisesti sovitulla tavalla.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**5.5 Asiakkaan oikeusturva****Muistutuksen vastaanottaja**

Palveluesimies  
Kotihoidon päällikkö  
Sosiaaliasiamies  
Kuntoutusjohtaja

**Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja palvelut**

Sosiaaliasiamiehenä toimii Antero Nissinen, 044 7183308, [antero.nissinen@kuopio.fi](mailto:antero.nissinen@kuopio.fi)  
Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista
- toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamiehen tarjoamat palvelut ovat maksuttomia.

**Muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä**

Muistutus osoitetaan kirjaamoon ja ohjataan sieltä joko palveluesimiehelle tai kotihoidon päällikölle. Jos muistutus ohjautuu asiamiehelle, hän ohjaa sen kuntoutusjohtajalle.

Palveluesimies perehtyy muistutukseen liittyviin asioihin ja keskustelelee asianosaisten kanssa muistutukseen johtaneesta tapahtumasta. Kun muistutus saadaan, otetaan muistutuksen tekijään yhteys välittömästi ja kerrotaan missä ajassa hänelle laaditaan kirjallinen selvitys. Kirjallinen palaute annetaan muistutuksen tekijälle mahdollisimman pian enintään kuukauden sisällä siitä, kun muistutus on tullut alueelle tietoon. Muistutukseen liittyvät asiakirjat tallennetaan D360-järjestelmään.

Muistutuksista tulevaa tietoa hyödynnetään palveluiden ja toimintojen edelleen kehittämisessä. Tieto asiakkaiden tekemien muistutusten sisällöstä ja mahdollisista toimenpiteistä menee esimiehelle. Muistutusten määrää kerätään ja seurataan puoli-vuosittain.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA****Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta****6.1 Ravitsemus**

Päiväryhmissä asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen toteutuu pääosin päiväryhmäpäivään kuuluvien yhteisten ruokailujen kautta.

Kokopäiväryhmissä ateria-ajat ovat: aamupala klo 9, lounas klo11:30 ja päiväkahvi klo14. Aamupäivän osapäiväryhmissä aamupala- ja ateria-ajat vaihtelevat eri ryhmissä.

Osassa päiväryhmistä aamiainen ja päiväkahvit valmistellaan päiväryhmäohjaajien toimesta Servicalta tilatuista raaka-aineista, huomioiden ravinnon monipuolisuus ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Osassa päiväryhmiä aamiainen valmistellaan ateriapalveluja tuottavan toimijan toimesta.

Lounasruokailu toteutuu kaikissa päiväryhmissä Servican tai Vetrean ruokalistojen mukaisesti. Paikasta riippuen päiväryhmä joko ruokailee ateriapalveluja tuottavan toimijan ravintolassa tai heille saapuu etukäteen tilatut lounasannokset annostarjotimilla lämpövaunussa.

Päiväryhmässä huomioidaan aina asiakkaan mahdolliset ruokarajoitukset ja ruokailuun liittyvät yksilölliset tarpeet, kuten esim. ruokailussa avustaminen. Ryhmissä myös keskustellaan ja annetaan tietoa ja ohjeita ravitsemukseen liittyen.

Kotihoidon asiakkaan ravitsemusasioita edistää, seuraa ja kehittää ravitsemuskehittämisryhmä konsultoiden ravitsemussuunnittelijaa. Ravitsemuskehittämisryhmän kotihoitoon laatima yhteinen toimintaohje ohjeistaa, mikäli asiakkaalla todetaan havaintojen ja mittausten perusteella vajaaravitsemusriski tai vajaaravitsemustila. Päiväryhmäohjaajat soveltavat ravitsemusohjeita ja tekevät yhteistyötä omaisten ja kotihoidon kanssa ravitsemuksen edistämiseksi.



**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**6.2 Hygieniakäytännöt**

Työntekijät noudattavat tavanomaisia varotoimia, jotka ovat hyvä käsihygienia, oikea suojainten käyttö, oikeat toimintatavat, työskentely aseptisesti ja turvallisesti, eritetahradesinfektio ja huolehtivat yskimishygieniasta. Sormuksia, rannerenkaita ja kelloja ei tule käyttää asiakastyössä, koska ne vaikeuttavat tai estävät käsihygienian toteutumisen. Työntekijöillä on käytössä käsien desinfektioaineet.

Suojavaatteita käytetään tarpeen mukaan. Hygieniaohjeet kuuluvat perehdytykseen. Infektioiden ehkäisyyn kiinnitetään huomiota.

**6.3 Terveyden- ja sairaudenhoito**

Päiväryhmäohjaajien perustehtävään kuuluu terveyden edistäminen ja seuranta. Kokonaisterveydentilan seurantaan, terveysneuvontaan, psykososiaaliseen tukeen, apuvälineisiin ja hoitotarvikkeisiin liittyvä ohjaus ja toimenpiteet tehdään yhteistyössä kotihoidon ja omaisten kanssa.

Kotihoidon piirissä olevan asiakkaan kohdalla asiakastietojärjestelmä toimii terveydentilan seurannan tietopohjana. Hoito- ja hoivapalvelut toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan, missä määritetään palvelukokonaisuudet asiakkaan toimintakykyä edistäen kuten perushoiva ja -hoito, terveyspalvelut, toimintakykyä ylläpitävät palvelut, perushygieniapalvelut, tukipalvelut sekä vastuuhenkilöt (läheiset, oma hoitaja).

**Kiireetön sairaanhoito:** Päiväryhmäohjaajat seuraavat asiakkaiden vointia ja ottavat yhteyttä tarpeen mukaan hoitavaan omaiseen tai kotihoitoon asiakkaan omahoitajaan terveydentilaan liittyvissä asioissa. Voinnin muutokset ja terveydentilaan liittyvät huomiot ohjaajat kirjaavat asiakastietojärjestelmään.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Asiakkaan sairastuessa äkillisesti ja mikäli hän tarvitsee sairautensa vuoksi välitöntä sairaalahoitoa, ohjaajat konsultoivat oman alueen kotisairaanhoitajaa tai yhteispäivystyksen sairaanhoitajaa, ellei ambulanssin tarve ole ilmeinen. Kiireellisyysarvioin sairaalaan kuljettamisesta tekee hätäkeskus. Asiakkaan mukaan yhteispäivystykseen laitetaan tiedot päivittäisessä käytössä olevista lääkkeistä, tiedot sairauksista sekä mahdollisimman tarkat tiedot sairaalaan lähettämiseen johtuvista syistä ja toimintakyvystä.

**Suun terveydenhuolto** kuuluu hoitotakuun piiriin. Aika vastaanotolle varataan puhelimitse keskitetystä ajanvarausnumerosta. Ajanvarauspuhelun aikana tehdään arvio hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä. Ensiapuluonteista hoitoa tarvitsevat asiakkaat pyritään hoitamaan saman päivän aikana, ja muille annetaan vastaanottoaika

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

tilanteen kiireellisyyden mukaan. Kiireettömät asiakkaat asetetaan jonoon, josta heidät kutsutaan joko suuhygienistin tai hammaslääkärin vastaanotolle.

Päiväryhmätoiminnassa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yleisellä tasolla kotihoidon geriatri. Asiakaskohtaisesti otetaan yhteys joko kotihoidon asiakkaan kohdalla tiimin omahoitajaan tai sairaanhoitajaan ja muiden asiakkaiden kohdalla hoitavaan omaiseen.

**6.4 Lääkehoito**

Päiväryhmätoiminta noudattaa kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaa, joka päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaavat kotihoidon geriatri yhdessä nimetyn työryhmän kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on myös kotihoidon perehdytysuunnitelman liitteenä. Lääkevahingoista ja -virheistä täytetään HaiPro järjestelmään erillinen lääkepoikkeama lomake. Ilmoitusten avulla seurataan yksiköissä tapahtuvia lääkepoikkeamia ja käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa lääkehoitoon liittyviä haasteellisia tilanteita. Poikkeamailmoitusten avulla huomataan myös, jos jollekin työntekijälle sattuu lääkevirheitä usein. Työntekijän kanssa voidaan läpikäydä haasteelliset tilanteet tai kerrata lääkehoidon käytäntöjä. Kotihoidon asiakkaiden lääkejakelu toteutuu pääasiassa koneellisen annosjakelun kautta.

**6.5 Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Päiväryhmäohjaajat ohjaavat ja kantavat kokonaisvastuun asiakkaista ja palvelun kokonaisuuden sujumisesta. He tekevät tiivistä yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa. Keskeisiä taustatahoja ovat palveluohjausyksikkö, omaishoidon tuki, muistihoitajat, kotihoito, sosiaalityöntekijä, apuvälinelainaamon jne. Lisäksi päiväryhmien arkeen liittyy runsaasti yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Sansia Oy:n kanssa suunnitellut ja kuljetusyrittäjien toteuttamat kuljetuspalvelut ovat keskeinen tekijä päiväryhmien asiakkaiden hyvinvoinnissa ja asiakaskokemuksessa. Tiivis yhteistyö ja kuljetusyrittäjien perehdyttäminen iäkkäiden muistisairaiden kanssa toimimiseen on osoittautunut erittäin tärkeäksi päiväryhmien asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden toteutumisessa. Vastaavalla tavalla kiinteä yhteistyö ravintola-, ateria-, puhtaanapito- ja kiinteistöpalveluiden kanssa on erittäin tärkeää laadukkaana päiväryhmätoiminnan mahdollistajana.

Tieto siirtyy asiakasta informoimalla, asiakkaan suostumuksella tai luvalla AluePegasos-potilastietojärjestelmää käyttämällä. Potilaalla/asiakkaalla on oikeus kieltää tietojensa luovutus. Potilastietojärjestelmä Pegasos 9.1:ssä tuli 22.5.2014 käyttöön rekisterien välinen luovutussuostumus. Pegasokseen sosiaalihuollon toiminnassa kirjatut potilastiedot eivät näy terveydenhuollossa ilman asiakkaan suostumusta. Vastaavasti terveydenhuollossa kirjatut tiedot eivät näy sosiaalihuollon puolella ilman

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

suostumusta. Suostumus täytyy kirjata Pegasokseen. Ilman suostumusta eivät näy myöskään lääkitys-, laboratorio- eivätkä riskitiedot.

Kanta-palvelut tarkoittavat terveydenhuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja, joihin kuuluvat muun muassa Reseptikeskus, Lääketietokanta, Potilastiedon arkisto ja Omakanta. KYS:n tiedot näkyvät Kanta-haulla AluePegasoksessa, kun KYS ottaa arkiston käyttöönsä 2015 aikana.

[Tietoturva ja tietosuojaterveystietojärjestelmässä](#)

**7 ASIAKASTURVALLISUUS****7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakasturvallisuuden edistämiseksi hoivapalveluiden työntekijät saavat palo- ja pelastusturvallisuuden (Turvakortti) ja väkivallan ennakointiin sekä hallintaan liittyvää (AVEKKI) perus- ja ylläpitävää koulutusta. Koulutukset antavat valmiudet toimia oikein hätä- ja onnettomuus- sekä väkivallan uhkatilanteissa sekä tietoa ja taitoa tehdä työssään asiakasturvallisuutta edistäviä ratkaisuja.

Yksikkökohtaiset pelastussuunnitelmat antavat tietoa ja ohjeistavat turvallisuuden ennakoinnissa ja hätätilanteissa toimimisessa. Tulipalojen ennaltaehkäisevä toiminta on tärkeä jokapäiväinen riskienhallintamenetelmä. Tuloksellinen toiminta tulipalon alkuhetkillä on tehokkain tapa estää tulipalon leviäminen. Alkusammutustaitojen kehittämisellä on sekä henkinen että taloudellinen merkitys.

Valmiussuunnitelma ohjeistaa miten ennaltaehkäistään tapaturmat ja onnettomuudet sekä miten varaudutaan onnettomuustilanteisiin. Valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain. Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo kunnan varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Valmiuslain mukaan kunnan on turvattava ja varmistettava tehtävien häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Kunnan valmiussuunnitelmassa varmistetaan toiminta poikkeusoloissa. [Evakuointikeskuksen perustaminen, STM](#).

Päiväryhmien palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta varmistetaan ja kehitetään mm. omavalvontasuunnitelman avulla.

Vanhuspalvelulaissa (5.luku, 25§) määrätään, että mikäli terveydenhuollon ammattihenkilöstö tai kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan asiasta on tehtävä viipymättä ilmoitus kunnan sosiaalihuollosta

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

vastaavalle viranomaiselle. Asiakkaalle on viipymättä järjestettävä kriisihoitoa sosiaalihuollon päivityksen kautta (kriisipaikat Puijonlaakson palvelukeskus, Maaninka ja Nilsia).

Laki holhoustoimesta valvoo niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka sairauden tai muun syyn takia eivät voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan. Mikäli joku on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle. Tuomioistuimien tai holhousviranomaisen määrää tällaiselle henkilölle edunvalvojan, jonka tehtävänä on päämiehen asianmukainen huolenpito ja omaisuuden hoitaminen. Ikääntyneisiin kohdistuva taloudellinen kaltoinkohtelu on toiseksi yleisin kaltoinkohtelun muoto laiminlyönnin jälkeen.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukeminen ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvet (ns. vanhuspalvelulaki): <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>  
Laki holhoustoimesta: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>  
Mm. fyysinen väkivalta, pahoinpitely ja sen yritys ovat aina rikoksia. Muita kaltoinkohteluun ja väkivaltaan liittyviä rikoksia ovat esim. kunnianloukkaus, vapaudenriisto, laitton uhkaus, pakottaminen, luottamusaseman väärinkäyttö, viestintäsalaisuuden loukkaaminen (esimerkiksi toisen postin avaaminen). Kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyssä ja kaltoinkohteluun puuttumisessa tarvitaan moniammatillista, suunnitelmallista yhteistyötä.

Hoito- ja palvelutoiminnassa on huolehdittava, että kaltoin kohdeltu asiakas saa kriisiavun ja -hoidon. Ikäihmisen kaltoinkohtelun tunnistaminen ja avun löytäminen alkaa, kun työntekijällä herää huoli asiakkaan elämäntilanteesta tai on selvästi havaittavissa ulkoisia tunnusmerkkejä ikääntyneen kaltoinkohtelusta. Päiväryhmien ohjaajat seuraavat asiakkaiden hyvinvointia ja mahdolliset havainnot ilmoitetaan asiakasta hoitaville tahoille ja kirjataan potilastietojärjestelmään.

## 7.2 Henkilöstö

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

Päiväryhmässä on hoitoisuudesta riippuen n. 6 - 9 asiakasta. Päiväryhmissä ohjaajina toimii moniammatillista sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuntaa -pääasiassa lähitai perushoitajia. Osapäiväryhmissä ohjaajina toimii myös toiminnanohjaajia ja toimintaterapeutteja.

**Kokopäiväryhmiä** järjestetään keskusta-alueella joka päivä kolmessa eri toimintakeskuksessa. Kutakin ryhmää ohjaa kaksi kokoaikaista ja yksi osa-aikainen ohjaaja. Lisäksi kokopäiväryhmässä on usein yksi lähihoitajaopiskelija ja mahdollisesti myös muita työharjoittelijoita.

Kutakin **osapäiväryhmää** ohjaa kaksi työntekijää.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

Päiväryhmäohjaajina toimii yhteensä 8 kokoaikaista ja 7 osa-aikaista työntekijää. Lisäksi 4 toiminnanohjaajaa toimii kukin yhtenä päivänä viikossa työparina osapäiväryhmissä.

**Sijaisten käytön periaatteet**

Ensisijaisesti pyritään lyhytaikaiset sijaisuudet hoitamaan sisäisin järjestelyin. Osapäiväryhmissä se toteutuu hyvin sisäisen sijaissuunnitelman mukaisesti toiminnanohjaajien toimiessa varalla. Kokopäiväryhmissä pyritään myös järjestämään sijaistarpeita ensisijaisesti yksikön sisäisesti, mutta usein tarvitaan myös ulkopuolisia yleensä ennalta tuttuja sijaisia tai ostopalvelua.

**Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Sisäisellä sijaistussuunnittelulla ja tiiviillä yhteydenpidolla ennalta tuttuihin ulkopuolisiin sijaisiin pystytään suhteellisen hyvin turvaamaan sijaistustarpeet. Yksikössä harjoitelleet hyvin suoriutuneet ja motivoituneet opiskelijat pyritään rekrytoimaan yksikön omaan sijaisrekisteriin.

Kaupungin yhteistoiminnan ja työhyvinvoinnin kehittämisestä vastaavat kaupungin yhteistyötoimikunta, palvelualueiden työhyvinvointitoimikunnat sekä työsuojeluhenkilöstö. Vanhusten hoivapalveluilla on oma työhyvinvointiohjelma. Lisäksi yksiköillä on mahdollisuus itse suunnitella ja käyttää yhteiseen työhyvinvointia edistävään toimintaan vuosittain kaksi kolmen tunnin mittaista jaksoa yhteistä työaikaa. Näissä ns. Tyhy-tapahtumissa koko henkilöstö on mukana ja kerätään yhdessä virikkeitä niin työn kuin psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn tueksi.

Järvisseudun työterveyshuollon toimintasuunnitelma laaditaan yhteistyössä hoivan ja työterveyden kanssa. Siinä painottuu työsuojeluyhteistyö, ehkäisevä työterveyshuolto ja sairaanhoito. Työntekijöillä on tarvittaessa mahdollisuus työnohjaukseen. Heillä on myös mahdollisuus osallistua hoivan sisäiseen mentorointiin. Mentorointi tarkoittaa ohjausta ja tukea, jota osaava, kokenut ja arvostettu senioriasemassa toimiva henkilö (Mentor) antaa kehityshaluiselle nuoremmalle henkilölle (aktor).

Yksikön esimies pyrkii käymään henkilöstön kanssa kehityskeskustelut vuosittain joko yksilö- tai pienryhmäkohtaisena. Kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän työsäjäksämisestä, työntekijän omaa kehittymissuunnitelmaa, osaamista sekä toiveita ja ajatuksia työyksikön tulevaisuutta ja kehittämistä/kehittymistä ajatellen. Vastaavasti pienryhmäkeskustelussa käsitellään ryhmän sisäistä yhteistyötä ja kehittämistarpeita.

Sairauspoissaoloja seurataan henkilöstösovelluksen avulla ja yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on aktiivisen aikaisen tuen ja korvaavan työn mallit, joiden tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työssä selviytymistä.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

Kaupunki ja hoivan palvelualue tarjoavat runsaasti koulutusta sekä henkisen että fyysisen työssä jaksamisen tueksi. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan aktiivisesti em. koulutuksiin. Lisäksi päivätoiminta järjestää oman asiakaskohderyhmän mukaista koulutusta ja tukea omalle henkilöstölle räätälöitynä.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Kuopion kaupungin organisaation eri yksiköt noudattavat rekrytoinneissaan kaupungin yleisen linjauksen mukaista toimintamallia. Rekrytoinnissa käytetään hyväksi Kunta Rekry -yksikköä ja sen sähköistä sovellusta. Yksiköitten esimiehet ja hoivajohtaja vastaavat rekrytoinneista. Haastatteluun kutsutaan Kuopion kaupungin hoitoalan sijaisrekisteriin ilmoittautunut, asetetut ehdot täyttävä Valviran rekisterissä oleva hakija tai alan opiskelija, jolla on vaadittavat opintopisteet tai -viikot sekä hoitoalan harjoittelu suoritettuna.

Haastattelussa he allekirjoittavat ja saavat mukaansa tietosuojahje/sitoumuksen ja salassapito- sekä vaitiolovelvollisuuden. Kohdennettua rekrytointia ja sijaisrekisteriä ohjaa Kunta -rekryrekisteriseloste, jota kaikki järjestelmää käyttävät organisaatiot noudattavat. Huumetestit tehdään vakituiselle henkilöstölle valintavaiheessa.

Erityisesti palkattaessa muistisairaiden kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Päiväryhmässä työskentely on tiivistä yhteis- ja ryhmätyötä, joten sosiaaliset taidot ja positiivinen kuntoutumista tukeva asenne ovat keskeisiä työnhakijalta vaadittavia ominaisuuksia.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttaminen.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Päivätoiminnassa noudatetaan kaupungin ja hoivan yhteisiä perehdytysohjeita. Perehdytyksessä huomioidaan mm. Asiakastyö kaikkine osa-alueineen, asiakastietojen käsittely, tietosuojaja sekä omavalvonta. Vuonna 2020 on otettu käyttöön hoivan uusi sähköinen perehdytyssovellus Intro uusille työntekijöille, jota kaikki työntekijät voivat hyödyntää.

Työntekijä sitoutuu noudattamaan Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden tietosuojaja- ja tietoturvaperiaatteita sekä järjestelmän käyttäjien sitoumusta. (liite)

**Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista**

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan [ilmoittamaan](#) viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tallennetaan D360-järjestelmään ja käsitellään 3-4 viikon kuluessa.

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

**Henkilökunnan täydennyskoulutus**

Henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon henkilöstölle asettamat kelpoisuusehdot. Mm. kehityskeskusteluissa keskustellaan koulutustarpeista. Hoivassa on myös yhteinen koulutussuunnitelma, jota päiväryhmien henkilökunta hyödyntää oman asiakasryhmän ja henkilöstön tarpeen mukaisesti. Henkilöstö kirjaa koulutuksensa sähköiseen henkilöstötietojärjestelmään (ESS), jonka perusteella esimies pystyy seuraamaan koulutustapahtumia henkilö- ja työyhteisötasolla. Kaupungilla on yhteinen ohjeistus täydennyskoulutuksen toteuttamisesta sisäisessä Intrassa: <https://jsm2018.sharepoint.com/sites/intra-henkilostoasiat/SitePages/osaaminen-ja-kehittyminen.aspx>

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**7.3 Toimitilat****Tilojen käytön periaatteet**

Päiväryhmät toimivat eri puolilla kaupunkia ja maaseutualueita sijaitsevilla toimintakeskuksissa. Toimintakeskukset tarjoavat ikääntyneille mahdollisuuden kokoontumiseen, harrastamiseen, ateriapalveluihin jne. Ohjatuilla päiväryhmillä on toimintakeskuksissa omat ryhmätilat "kotipesät", joista käsin ryhmä hyödyntää toimintoihinsa muita tiloja kuten ruokailu-, peseytymis-, liikunta- ja käsityötiloja sekä piha-alueita. Toimiminen samoissa tiloissa muiden harrastavien ja kokoontuvien ikäihmisten ryhmien kanssa luo tasa-arvoisuutta, synergiaa ja virikkeelliset puitteet päiväryhmille. Useille ryhmäläisille toimintakeskusten tilat ovat tuttuja esim. aiemmista harrastuksista tai ruokailupaikkana.

Toimintakeskusten yhteydessä sijaitsee iäkkäiden asumispalveluja - tavallisen ja tehostetun palveluasumisen tai pitkäaikaishoidon yksiköitä. Yhteisistä tiloista syntyy vastaavalla tavalla yhteistyötä ja synergiaa kaikille osapuolille. Niin asumisen yksiköiden asukkaat, alueen kotona asuvat ikäihmiset kuin päiväryhmien asiakkaat osallistuvat yhdessä erilaisiin kulttuuri-, liikunta-, juhla- ja vierailutilaisuuksiin yms. tapahtumiin.

Toimintakeskuksessa voi toimia myös yksityisiä yrittäjiä, joiden palveluita myös päiväryhmien asiakkaat voivat varata ja käyttää ryhmäpäivinä. Suokadun toimintakeskuksessa toimii jalkojenhoitaja, kampaajaparturi ja hieroja. Melankadun toimintakeskuksen yhteydessä toimii fysioterapian yritys kuntosaleineen.

**7.4 Teknologiset ratkaisut**

Jokaisella työntekijällä on oma puhelin. Useimmilla on oma pöytä- tai kannettava tietokone ja kaikilla on käytössä vähintäänkin oman pienryhmän yhteinen tietokone tai kannettava työtilojen yhteydessä.

Internetyhteyden ja teknologian keinoin työntekijöillä on mahdollisuus tallentaa ja tulostaa laaja-alaisesti erilaista virikkeellistä materiaalia ryhmätoiminnan tueksi. Ryhmissä on mahdollista saada elämyksiä ja kokemuksia katsomalla erilaisia tallenteita, elokuvia sekä virtuaalisia kulttuuritoimintoja, kuten museokäyntejä ja konsertteja yhdessä ryhmäläisten ja ohjaajien kanssa.

Digitaalitekнологiaan on panostettu hoivan alueella viime vuosina paljon. Mm. hoivan yhteinen "Virikelainaamo" sisältää runsaasti digitaalista materiaalia perinteisten fyysisten välineiden lisäksi kuten digitaalinen Sävelsirku-palvelu, PARO-hyljerobotti, MOTOTILES-liikuntalaatat, muistia harjoittava MEMOERA -laite, suuren television kokoinen JETI-TV-tabletti, karaokelaitteet, videotykit yms.



**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

[Virikelainaamo](#)

Päiväryhmän asiakkailta on mahdollisuus päästä nauttimaan riksapolkupyörän kyydissä vaihtuvista maisemista ja luonnon ihmeistä tuntien tuulen vireen kasvoillaan. Kaupungilla on toimintakeskusten ja asumisyksiköiden käytössä neljä sähköavusteista riksapolkupyörää sekä koulutettua omaa henkilökuntaa ja vapaaehtoisia riksakuskeja.

Toimintakeskuksilla ja päivätoiminnalla on omat [Facebook -sivut](#), joilla tuodaan esiin toimintakeskusten kaikille ikäihmisille suunnattua moninaista avointa toimintaa ja tapahtumia kuin päiväryhmienkin toimintaa

**7.5 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

**Asiakkaiden käyttämien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden toimintavarmuuden, käytön ja huollon asianmukainen toteutuminen**

Päiväryhmäasiakkailta on omat henkilökohtaiset apuvälineet mukanaan, joiden käyttöä ohjataan ja harjoitetaan ryhmän aikana. Mahdolliset puutteet huomioidaan ja ohjataan asian hoitamiseksi eteenpäin esim. ottamalla yhteyttä hoitavaan omaiseen tai kotihoidon omahoitajaan.

Päiväryhmäyksiköissä on myös apuvälineitä yhteiskäytössä kuten pyörä-, suihku- ja mekanismituoleja sekä nostolaitteita, joiden kunnosta ja huollosta yksikkö vastaa. Niistä henkilökunta tekee mahdolliset haitta- ja vaaratilanneilmoitukset.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilön ja yhteystiedot**

Päiväryhmätoiminnassa palveluesimies Ulla Reiman p. 044 7183535.

Efactor-sovelluksen käyttöön on valittu ja koulutettu vastuuhenkilöt kuhunkin toimintakeskukseen, jotka ylläpitävät tietoja ja huollon tarpeita. Toiminnanohjaajat tekevät päiväryhmäohjaajien kanssa tiivistä yhteistyötä ja toimivat vastuuhenkilöinä omissa yksiköissään / toimintakeskuksissaan. Lisäksi palveluesimies ja toimistosihiteeri ylläpitävät ja päivittävät tietoja omalta osaltaan ja yhteistyössä toiminnanohjaajien kanssa

**8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojenkäsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

**Tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen**

Kuopion kaupungilla on yhteinen tietojenkäsittelysuunnitelma ja [tietosuojaohje](#), joka on kaikkien saatavilla. Päiväryhmäohjaajat käyttävät AluePegasos –potilastietojärjestelmää. Potilastietoja saa käsitellä vain henkilö, joka on hoitosuhteessa asiakkaaseen. Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on toimikortti, jolla kirjaututaan potilastietojärjestelmään. Esimies vastaa asianmukaisten tunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Jokainen työntekijä on tietoinen salassapitovelvollisuudesta. Suojattavaa henkilötietoa tietoa eli ns. turvasähköpostia lähetettäessä sähköpostilla lisätään osoitteen loppuun .sec (etunimi.sukunimi@kuopio.fi.sec).

Katso liite [Tietosuojaohje / Hoivapalveluiden rekisteri](#):

Kaupungilla on käytössä sähköinen [Navisec-tietoturvatesti](#), johon henkilökunta on velvoitettu osallistumaan kerran vuodessa. Lisäksi henkilökunta suorittaa kanta.fi verkkokoulutuksen. Opiskelijoita ja harjoittelijoita koskevat samat ohjeet kuin henkilökuntaakin tietosuojaan liittyen.

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

**Tietosuojaohjeen julkisuus**

Tietosuojaohjeet ovat yksikkökohtaisesti henkilöstön ilmoitustauluilla.

Tietosuojaohjeen nimi ja yhteystiedot

Pauli Kuosmanen, puh. 0447 186 103, pauli.kuosmanen@kuopio.fi

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Päiväryhmätoiminnassa keskeisiä kehittämiskohteita v.2020 tunnistetaan mm.:

**Virtuaalipäiväryhmien käynnistäminen** pienimuotoisesti kokeillen. Alkuun kerätään osapäiväryhmien ja virtuaalisen kotihoidon yhteisistä asiakkaista n. neljän asiakkaan pieni ryhmä, jonka avulla henkilökunta pääsee tutustumaan tekniikkaan ja sisällön tuottamiseen. Tarvetta virtuaaliryhmälle on tunnistettu johtuen mm. pitkistä välimatkoista ja erilaisista fyysisen toimintakyvyn rajoitteista.

**Kotihoidon henkilöstön kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen**

Kiireiset töiden aamuruuhkat ovat suuri haaste kotihoidon työntekijöillä tukea asiakkaita ryhmiin lähtemisissä, josta aiheutuu kyytien viivästymisiä ja poissaoloja. Myös poissaoloista tiedottaminen vaatii yhteistyön kehittämistä. Kehittämissyhteistyö on yhdessä tunnistettu ja aloitettu.

Varsinkin **uusien kuljetuspalveluyrittäjien tiiviimpään yhteistyöhön ja perehdytykseen** on havaittu pitkään tarvetta. Yrittäjät ja kuljettajat vaihtuvat eikä kaikilla ole riittävästi tietoa ja kokemusta muistisairaista. Lisäksi kuljetusautojen soveltuvuudessa huonosti ja apuvälinein liikkuville asiakkaille on usein parantamisen varaa. Pyrimme keskustelemaan Sansian ja valittujen kuljetuspalvelujen vastuuhenkilöiden kanssa yhteistyöstä em. asioiden kehittämiseksi.

**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

**Kuopion kaupunki**

Perusturva ja terveydenhuolto  
Vanhusten hoivapalvelut  
Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut  
Päiväryhmätoiminta

18.6.2020

Julkinen

**11 LÄHTEET****LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2017:6): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06\\_2017\\_Laatusuositusjulkaisu\\_fi\\_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille** [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito: <https://stm.fi/haku/-/q/turvallinen%20%C3%A4%C3%A4kehoito>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

<https://tietosuoja.fi/lainsaadanto>

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Työturvallisuuslaki 738/2002**  
**Sosiaalihuoltolaki 1301/2014**

---