



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## HOITOKOTI PELTOLA-SÄVELKUJA OY, KOIVULAN YKSIKKÖ

*Koivulan käytännöt on kirjattu suunnitelmaan vihreällä värillä*

### SISÄLTÖ

<b>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....</b>	<b>2</b>
<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>2</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....</b>	<b>3</b>
<b>3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>5</b>
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>9</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....</b>	<b>10</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....</b>	<b>16</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS .....</b>	<b>20</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....</b>	<b>28</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>29</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....</b>	<b>30</b>



## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran määräyksen mukaisesti. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmaansa esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi **Hoitokoti Peltola-Sävelkuja Oy**

Y-tunnus **3108737-2**

Kunta **Turku**

Kuntayhtymän nimi **TURUN KAUPUNKISEUDUN KUNTAYHTYMÄ**

Sote-alueen nimi **Varsinais-Suomen hyvinvointialue**

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi **Hoitokoti Peltola-Sävelkuja Oy, Koivulan yksikkö**

Katuosoite **Sävelkuja 2**

Postinumero **20740** Postitoimipaikka **Turku**

Sijaintikunta yhteystietoineen **Turku**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

**Mielenterveyskuntoutujien kuntouttava palveluasuminen.**

**Palveluasumisen paikat: 40, joista 8 tehostetun palvelun paikkaa, kaikki paikat täynnä.**

**Tuetun asumisen paikat: 10, joista 5 täytetty.**

Esimies **Riikka Takala**

Puhelin **050 4764000**

Sähköposti **riikka.takala@peltola.care**



## Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*)

**Palveluasuminen: 31.1.2020 (lupa)**

**Tehostettu palveluasuminen: 1.4.2020 (lupa)**

Palvelu, johon lupa on myönnetty **Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta **Tuettu asuminen 14.4.2021 (ilmoitus)**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat **Hoitokoti Peltola Oy: talonmiehen palvelut (kahtena päivänä viikossa), jalkahoitajan palvelut (kuuden viikon välein)**

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

**Hoitokoti Peltola Oy kuuluu samaan hallintayhtiöön kuin Hoitokoti Peltola- Sävelkuja Oy. Yksiköiden välillä toteutetaan sisäistä auditointia, laatujärjestelmässä on kuvattu sekä talonmiehen että jalkahoitajan toimenkuvat sekä laatukriteerit.**

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

**Tuottaa laadukasta asumispalvelua mielenterveyskuntoutujille. Laadun varmistamiseksi asumispalveluprosessi työohjeineen ja tuotekuvauksineen on kuvattu ja laatua arvioivat mittarit määritetty.**



## Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

**Arvolupaus:** Elämänmakuista asumista ja askeleita eteenpäin.

**Arvot:** Luotan, Kunnioitan, Innostun

**Missio:** Mielellä on merkitystä

**Visio:** Peltolasta kuuluu hyvää

**Toimintaperiaatteet:** Toiminnan kulmakiviä ovat kuntoutuksen suunnitelmallisuus ja yksilöllisyyden painottuminen, tiivis omaohjaajatyöskentely, lääkehoito ja sairaanhoito, ryhmätoiminta sekä kiireetön kohtaaminen.



### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

##### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

##### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

##### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii 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. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.



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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikön turvallisuusohjeiden tuntemus (perehdytysvaiheessa sekä vuotuisesti), *vas-  
tuu jokaisella työntekijällä*
- Vaarojen ja haittojen jatkuva arviointi (työsuojelutoimikunnan eli työsuojeluvaltuu-  
tetun ja -päällikön johtama jatkuva prosessi)
- Poikkeamien (läheltä piti- sekä vaara- ja hättatilanteet) kirjaaminen laatujärjestel-  
mään jokaisen työntekijän toimesta (ohjeistus ja jatkuva muistutus tiimivastaavalta  
ja yksikön johtajalta), syntyneiden poikkeamien käsittely henkilöstöpalavereissa  
kuukausittain yksikön johtajan toimesta ja ennaltaehkäisevien sekä korjaavien toi-  
menpiteiden pohtiminen yhteisesti koko työyhteisön kesken viikkoraporteilla ja  
henkilöstöpalavereissa.
- Poikkeavissa tilanteissa (kuten väkivallan uhka tai välivaltatilanne) tapahtumien  
purku samana tai viimeistään seuraavana työpäivänä ja poikkeamaraportoinnin  
mukainen käsittely. Mikäli yksikön johtaja tai tiimivastaava eivät ole paikalla, tiimi  
purkaa tapahtuman keskenään. Purku esimiehen kanssa seuraavana mahdollisena  
ajankohtana.
- Tilojen ja välineiden arviointi vuosittain (esimiehet ja tukitoimihenkilö) sekä poik-  
keamista tiedottaminen koko työyhteisölle ja asukkaille yksikön johtajan toimesta.
- Hissin toiminnan jatkuva valvonta ja poikkeamien kirjaaminen jokaisen työntekijän  
toimesta. Tiedottaminen talon omistajille toimitusjohtajan toimesta.
- Henkilöstömitoituksen jatkuva seuranta yksikön johtajan toimesta, vähintään puo-  
livuosittain ja aina henkilöstömuutoksien tai asukkaan muuton yhteydessä.
- Turvallisuuteen liittyvää keskustelua ylläpidetään tiimivastaavan ja yksikönjohtajan  
sekä työsuojeluvaltuutetun toimesta.
- Asuntojen sekä yhteisten tilojen esteettömyyttä ja soveltuvuutta arvioidaan yksikön  
johtajan sekä tiimivastaavan toimesta. Muu henkilökunta osallistuu ympäristön  
muokkaukseen (esimerkiksi havainnot toimimattomista ylesistä tiloista) ja havain-  
nointiin (esimerkiksi kirjaukset mahdollisista kaatumisista, joilla tekemistä ympä-  
ristön ja tilojen kanssa).
- Jokainen työyhteisön jäsen osallistuu työilmapiiriin, tavoitteena Koivulassa on on  
avoin ja turvallinen ilmapiiri, jota tuetaan luontoteemaisilla ja kodinomaisilla ym-  
päristöillä, anonyymeillä palautekanavilla sekä jatkuvalla keskustelulla mieltä pai-  
navista asioista (tähän kannustetaan esimiesten ja kaikkien työntekijöiden toimesta  
sekä työntekijöitä että asukkaita).



## Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Vaarojen ja haittojen jatkuva arviointi (työvuojelutoimikunta), sähköinen lomake Y- asemalla, työsuojelu käy havainnot läpi kuukausittain.
- Poikkeamien (sekä henkilökunnan että asukkaiden havaitsemien) kirjaaminen laatujärjestelmään, jolloin ne käsitellään poikkeamaprotokollan mukaan (jokainen työntekijä).
- Henkilöstöpalaveri kerran kuussa (yksikön johtaja)
- Asukaspalaveri kerran kuussa (yksikön johtaja, tiimivastaava sekä toimintaterapeutti)
- Anonyymien palautteen antomahdollisuus sekä henkilöstöllä että asukkailla (käydään läpi kuukausittain yksikön johtajan toimesta).
- **Henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä yksikön johtajalle, mikäli hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa asiakkaan hoitoon tai kohteluun liittyvän epäkohdan tai epäilee sitä.** Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
  - o Yksikön johtajan tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi: Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asukaskysely, asukaspalaverissa luettavat anonyymit palautteet, keskustelut henkilöstön kanssa (epäkohdat kirjataan ja tarvittaessa tehdään poikkeama laatujärjestelmään).



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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa 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.

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

Haitat dokumentoidaan välittömästi asiakastietojärjestelmään havainnon tehneen työntekijän toimesta, asukkaita koskevista riskeistä tiedotetaan paikalla olevan henkilökunnan toimesta joko soittamalla, tiedottamalla ilmoitustaululla tai kirjeitse asukaskohtaisesti. Lisäksi poikkeamaraportti laaditaan havainnon tehneen työntekijän toimesta laatujärjestelmään (sis. analyysi, korjaavat toimenpiteet ja seuranta). Työsuojelutiimi ylläpitää jatkuvaa Vaarojen ja haittojen -arviointia, joihin kertyviä havaintoja käsitellään työsuojelutiimissä.

Vakavassa haittatapahtumassa välittömät toimenpiteet toteutetaan paikalla olevan henkilöstön toimesta yksikön turvallisuusohjeiden mukaan (punainen turvallisuus-kansio ohjaajien kansliassa). Ohjeissa kuvataan toiminta erilaisissa haittatapahtumissa. Lisäksi toimitusjohtaja ja yksikön johtaja tekevät yhteistyössä työturvallisuustoimikunnan kanssa selvityksen valvoville tahoille, palveluntilaajille sekä asiakkaille ja näiden omaisille.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Korjaavat toimenpiteet kirjataan havainnon tehneen työntekijän toimesta sekä asukastietojärjestelmään (mitä on tehty heti) ja myöhemmin laatujärjestelmään (tarkemmin myös ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja seuranta) poikkeamaraportointiohjeen mukaan (ohje ohjaajien kansliassa). Yksikön johtaja käsittelee poikkeamien seurantasuunnitelman ja kirjaa poikkeaman suljetuksi, kun asiaankuuluvat toimenpiteet toteutettu ja seuranta-aika päättynyt.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Joko henkilöstön viikkopalaverissa tai kuukausipalaverissa yksikön johtajan toimesta. Välitöntä reagointia vaativat tiedotetaan asukastietojärjestelmässä ja työryhmän omassa whatsappissa havainnon tehneen työntekijän toimesta. Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostitse tai puhelimitse yksikön johtajan tai toimitusjohtajan toimesta.





## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnasta suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

**Esimes:** omavalvontasuunnitelman esitietojen täyttäminen ja käytännön toimista muistuttaminen palavereissa.

**Henkilökunta:** Suunnitelman käytännön toteuttaminen, sisäisessä auditoinnissa, henkilökunnan palavereissa ja raporteilla sekä kehittämispäivissä omavalvontasuunnitelman eri osa-alueita käydään läpi ja kommentoidaan sekä muokkaaminen tarpeen mukaan käyttöä paremmin vastaavaksi.

**Asukkaat:** Omavalvonnasta jatkuva arviointi mm. asukaskyselyn palautteissa sekä kuukausipalavereissa keskustellen. Omavalvontasuunnitelma on asukkaiden saatavilla ja siihen on lisätty väriä (vihreä) lukemisen helpottamiseksi.

**Läheiset:** Omavalvonnasta arviointi läheisten näkökulmasta, yhteistyöt henkilökunnan kanssa sekä yhteiset tilaisuudet, joissa läheiset antavat toiminnasta suullista palautetta.

Kuka vastaa omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Riikka Takala, 050 4764000,

[riikka.takala@peltola.care](mailto:riikka.takala@peltola.care)

Työsuojelun osuus: Juha Peltonen, 050 5146200, [juha.peltonen@peltola.care](mailto:juha.peltonen@peltola.care)

Keittiöllä erillinen omavalvontasuunnitelma, josta vastaa kokki Tiina Reunamo, [koivula.keittiö@peltola.care](mailto:koivula.keittiö@peltola.care)

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain esimiehen toimesta, ennen päivitystä teemoja käsitellään sekä henkilökuntapalaverissa, asukaspalaverissa että kehittämispäivillä.

Poikkeamia havaittaessa toimintaan tehdään muutoksia, nämä näkyvät esim. työohjeissa sekä prosessikuvauksessa.



## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Kansliassa (henkilökunnan tila) ja Pirtissä (asukkaiden tila) sekä Peltolan kotisivuilla ([www.peltola.care](http://www.peltola.care)).

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Ennen muuttoa palvelutarpeen arvioi palvelun tilaaja (kunnan sosiaalitoimi yhteistyössä muun asukkaan kanssa toimiva tahon kanssa).

Koivulassa palveluntarvetta arvioidaan: ASTA, toteuttamissuunnitelman tavoitteet/toteutuminen

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelun tilaajilla omat käytännöt, joissa asiakasta ja läheisiä kuullaan asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeen arviointiin liittyen. Koivulassa asuessaan asiakkaat ja läheiset (asiakkaan suostumuksella) osallistuvat palvelutarpeen arviointipalaveriin.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. 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 tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.



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

Toteuttamissuunnitelma tehdään vuosittain, päivitetään/arvioidaan puolivuositain sekä seurataan tavoitteiden etenemistä jatkuvasti viikoittaisilla kotikäynneillä.

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

Toteuttamissuunnitelma tehdään ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan omat tavoitteet näkyvät joko pitkän- tai lyhyen tähtäimen tavoitteissa. Tavoitteisiin liittyen omaohjaaja tai muut tiimin jäsenet ehdottavat asiakkaat toimintakyvylle sopivia pieniä tavoitteita, jotka tukevat hänen omia isompia tavoitteitaan, esim. itsenäisen asumisen tavoitteen osatavoitteena voi olla roskien säännöllinen vieminen asunnolta, ensin muistutettuna, sitten ilman muistutusta.

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

Omaohjaajat kirjaavat toteuttamissuunnitelman tavoitteita kotikäyntien sisältökuvauksiin, jolloin kuka tahansa kotikäynnille menevä työntekijä voi tukea asiakasta tavoitteiden etenemisessä. Lisäksi toteuttamissuunnitelman etenemistä arvioidaan kuukausittain omaohjaajan kirjaamissa kuukausikatsauksissa, jotka luetaan päivittäisen raportin yhteydessä muun tiimin toimesta.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

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

Asiakkailla on itsemääräämisoikeus liittyen arjen askareisiin ja vapaa-ajan viettoon. Asiakkaiden vuokraamat huoneistot Koivulassa ovat heidän yksityisessä käytössään, ohjaajat tukevat asunnolle avaimilla ainoastaan, mikäli epäillään sairaskohtausta tai käynti sovittu etukäteen asiakkaan kanssa (esim. herättämään aamulääkkeille). Asiakas voi sisustaa huoneistonsa omannäköisekseen. Asukasta ohjataan asunnon ylläpitosiivoukseen hänen omista lähtökohdistaan.



Viikko-ohjelmaa toteutetaan asiakaslähtöisesti siten, että voinnin ollessa heikompi, voidaan tapaaminen ja siihen sovitut toiminnot voidaan siirtää seuraavaan päivään.

Asiakkaalla on mahdollisuus valmistaa itse ruokaa asunnollaan tai valita ruokailu Koivulan ruokalassa. Asukasasiemies tukee asiakkaita tarvittaessa muistutusten tai aloitteiden tekemisessä. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti heidän velvollisuudestaan tehdä sosiaalihuollon ilmoitus tarpeen mukaan. Itsemääräämisoikeuden tukemiseksi asiakkaiden kanssa järjestetään joka kuukausi asukaspalaveri, jonne asiakkaat voivat tuoda aloitteita Koivulan yleisiin ja yhteisiin asioihin liittyen.

Asiakkaalla on oikeus tutustua häntä koskeviin asiakirjoihin ja nähdä hänestä tehdyt kirjaukset. Kirjaustiedot asiakas saa nähtäväkseen yksikön johtajalta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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 asiakasasiakirjoihin.

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

Kaikille yhteisiä aikatauluja, kuten ruokailuajat (joilla varmistetaan se, että kaikki ruokailemaan tulijat pääsevät istumaan väljästi), yhteisten tilojen käyttöajat ja lukitut tilat. Näiden perustana esim. turvallisuus (esim. lääkesäilytys) ja yksikön toiminnan sujuvuus (esim. siivous ja huoltotoimenpiteet) ja säännölliseen päivärytmiin tukeminen (yöaikaan yksikössä ei kannusteta toiminnallisiin aktiviteetteihin).

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ovet ja lukot sellaisissa tiloissa, jonne asukkailla ei ole pääsyä (esim. lääkesäilytys, ohjaajien kansliat ja toimistotilat, siivousvarasto, ruokasali/Pirtti tiettyinä aikoina), ohjeistukset, sanallinen ohjaaminen (esim. pyydetään odottamaan omaa vuoroa jonossa tai siirtymään aulaan odottamaan tarvittavaa lääkettä, jotta työntekijä voi ottaa rauhassa lääkkeen lukollisesta kaapista).



## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Jokainen Koivulassa työskentelevä on velvollinen puuttumaan havaittuun epäasialliseen kohteluun, joko asukkaiden väliseen tai henkilökunnan ja asukkaan väliseen. Puuttuminen tapahtuu useimmiten keskustelemalla, tarvittaessa keskusteluun voi osallistua myös asukasasiamies tai yksikön johtaja. Aukkaita tiedotetaan palautteen antamisen mahdollisuudesta sekä asukaspalaverissa että ilmoitustaululla. Asukasasiamies ja omaohjaajat avustavat asiakasta palautteenannossa. Myös vuosittaisessa asukaskyselyssä selvitetään asiakkaan kokemaa asiallista kohtelua ja annetaan mahdollisuus kirjalliseen vapaaseen palautteeseen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kanssa keskustellaan asianomaisen toimesta ja hänelle kerrotaan yllä mainituista mahdollisuuksista antaa palautetta tapahtuneesta. Tarvittaessa keskusteluun voi osallistua asiakasasiamies tai esimies. Asiakkaan luvalla tai asiakkaan pyynnöstä asiasta soimitaan omaiselle.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

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



## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämises- sä**

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

Asiakaskysely toteutetaan vuosittain (syksyllä) ja ryhmätoimintakysely vuosittain (kevällä). Lisäksi asukkailla on mahdollisuus antaa suullista palautetta kuukausittaisessa asukaspalaverissa sekä kirjallista palautetta (myös anonyymisti) aulan postilaatikkoon. Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus yksikön johtajalle (yhteystiedot alla) yksikön toiminnasta. Yksikön johtaja vastaa palautteisiin ja muistutuksiin kuukauden kuluessa. Muistutuksista lähetetään tiedot myös palvelun tilaajalle yksikön johtajan toimesta. Omaiset voivat antaa palautetta sähköpostitse, puhelimitse tai asiakkaan luvalla voidaan järjestää keskusteluja yhdessä omaisen kanssa. Oiva-raportti on nähtävillä aulan ilmoitustaululla.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään sekä asiakkaiden että henkilöstön kanssa palaverissa ja tulokset kirjataan näkyville aulan ilmoitustaululle. Muistutustoimenpiteet otetaan käyttöön heti ohjeistusten myötä. Muistutukset käsitellään kuukauden sisällä niiden vastaanottamisesta.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle 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 vastaanottaja:

Riikka Takala, yksikön johtaja, Puh. 050 4764000, [riikka.takala@peltola.care](mailto:riikka.takala@peltola.care), työaika arkisin 7:30-15:00



Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

### **SOSIAALIASIAMIES, Turku**

Puh. 02 262 6171

Sähköposti: sosiaaliamies@turku.fi

Puhelinaika Ma – To 10:00 - 12:00

### **SOSIAALIASIAMIES, Kaarina, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa**

Puh. 050 559 0765

Puhelinaika: ma klo 12–14 ja ti–to klo 9–11, pe ei puhelinaikaa. Ei yhteydenottoja tekstiviesti- tai muita pikaviestejä käyttäen

#### **Sosiaaliamiehen tehtävänä on:**

- neuvoa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- toimia mahdollisena sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- seurata asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

### **KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU**

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

029 505 3050

- Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.
- Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

#### **Kuluttajaneuvonta ei käsittele**

- Yksityisten henkilöiden välisiä kaupankäynnin riitoja. Yksityishenkilöiden välinen kauppa
- Elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja. Kuluttajaviranomaiset eivät ratko yritysten välisiä riitoja. Niihin voi tiedustella toimintaohjeita edunvalvontajärjestöiltä
- Taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- Valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
- Kotitalouden toimiessa työnantaja, esimerkiksi kotitalous palkkaa remonttimiehen työsuhteeseen
- Yksityishenkilön toimiessa myyjänä ja yrityksen ostajana.





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

Saaduista muistutuksista tiedotetaan henkilöstöä ja asiakkaita yleisellä tasolla. Muistutus käsitellään poikkeamamenettelyllä, eli kirjataan muistutukseen: *poikkeaman kuvaus, korjaavat toimenpiteet, seurantasuunnitelma sekä vaikuttavuuden arviointi*. Kaikki poikkeamat tiedotetaan myös palvelun tilaajille sähköpostitse sekä kirjallisesti toimintakertomuksessa extranetiin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi (välittömät toimenpiteet vaativat muistutukset käsitellään välittömästi).

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Koivulassa toteutetaan viikko-ohjelmaa, joka sisältää liikuntaryhmiä (kuten kävelyryhmä), keskustelua ja kognitiivisia taitoja kehittäviä ryhmiä (kuten oireidenhallintaryhmä), sosiaalisia ryhmiä (kuten olohuone-ryhmä) sekä toimintakykyä edistäviä taitoryhmiä (kuten ATK-ryhmä). Lisäksi edellä mainittuja osa-alueita harjoitellaan yksilöllisesti päivittäisillä tai viikoittaisilla kotikäynneillä asiakaskohtaisen tarpeen mukaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Moniammatillinen tiimi suunnittelee yhdessä vuosikellon, jonne on suunniteltu kuukausittaisia tapahtumia, retkiä, juhlia ja tempauksia. Toimintaterapeutti, sairaanhoitajat ja ohjaajat ohjaavat ryhmiä myös viikottain. Yksi lähihoitaja nimetty liikuntavastaavaksi, työaikaan varattu 1-2 päivää viikossa liikuntatoimintojen ohjaamiseen ja suunnitteluun. Asukkailla on mahdollisuus käyttää Smartum-kulttuuriseteleitä, kun he lähtevät talon ulkopuoliseen toimintaan (esim. uimaan, elokuviin) ohjaajan kanssa. Asukkaita kannustetaan hankkimaan Kimmoke-rannekkeet ja ilmoitustaululla aulassa tiedotetaan ilmaisista tapahtumista ja käyntikohteista alueella.

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

Päivittäisissä kontakteissa ja niiden kirjauksissa, kuukausikatsauksissa sekä toteuttamissuunnitelman arvioinnissa puolivuositain.





## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyudet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä on ruuanvalmistuskeittiö ja keittiöhenkilökuntaa arkipäivisin. Ruokailuajat ovat säännölliset: Aamiainen, Lounas+Kahvi, Päivällinen, Iltapala. Asiakkaat saavat valita itse mihin ruokailuihin haluavat säännöllisesti osallistua. Omia ruokailujaan voi muuttaa aina alkavan kuukauden alusta, esimerkiksi lopettaa päivällisen syömisen sellaisiksi kuukausiksi, kun harjoittelee itsenäistä päivällisen valmistamista, tai lopettaa tietyn ruokailun kokonaan.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kokki valmistaa tarvittaessa asiakkaalle erityisruokavalion mukaista ruokaa (esim. gluteeniton, kasvisruoka, vegaaninen).

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

Henkilökunta kiinnittää huomiota lautasmalliin sekä ruokasuositusten toteutumiseen tarjolla olevassa ruuassa. Jatkuvaan ruuan poisheittämiseen voidaan kohteliaasti puuttua, mikäli epäillään ettei asiakas syö ruokaa lainkaan. Tarvittaessa voidaan asiakkaan luvalla toteuttaa painonseurantaa ja antaa tukea terveellisen ruokavalion noudattamisessa. Asiakkailla on mahdollisuus valmistaa asunnollaan ruokia ja hankkia asunnolle haluamiaan välipaloja. Tarvittaessa asiakkaan luvalla kannustetaan vähentämään herkuja, mikäli esim. perussairauksen (kuten diabeteksen) vuoksi se olisi suositeltavaa. Asiakkailla on ravitsemukseen liittyvä itsemääräämisoikeus.

## Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavallan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.



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

**Asiakkaiden asunnot:** Jokaisen asiakkaan viikko-ohjelmaan on määritelty siivous tai asunnon siisteyden tarkistus vähintään kerran viikossa. Siivouksen toteutus ja työjako asiakkaan ja henkilökunnan välillä sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakkaan päivittäinen vointi huomioidaan ja tarvittaessa siivousta voidaan siirtää esim. seuraavaan päivään. Hygieniaan liittyviä voimavaroja arvioidaan ASTA-mittarilla (*mittari sisältää sekä itsestähuolehtimiseen että kodista huolehtimiseen liittyvien toimintojen arvioinnin*) sekä kuukausikat-sauksien ja toteuttamissuunnitelmien teon yhteydessä. Mikäli hygieniataso laskee merkittävästi eikä asiakas enää suoriudu itsestä huolehtimisen toiminnoistaan runsaallakaan valvonnalla ja sanallisella tuella, henkilökunta on yhteydessä palvelun tilaajaan ja yhdessä asiakkaan kanssa pohditaan ratkaisuja tilanteeseen.

**Yleiset tilat:** Siistijällä on oma viikko- ohjelma. Keittiötiloissa hygienia on sisällytetty keittiön omavalvontasuunnitelmaan, jonka toteutumista keittiön henkilökunta valvoo. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja tilastoi infektioita ja ohjeistaa tarpeen mukaan niihin liittyvistä ohjeistuksista. Yleisten tilojen siisteyttä on ohjelmoitu pienimuotoisesti myös yöhoitajan viikko-ohjelmaan. Jokaisella työntekijällä on yhteisvastuu hygieniaan liittyvien poikkeamien ilmoittamiseen.

**Osallistuminen:** Asukkaat osallistuvat omien kotiensä lisäksi myös Koivulan yleisten tilojen hygieniatasosta huolehtimiseen ahkeruustöiden hoitamisella (esim. pihatyöt, keittiön roskien vieminen, kilpikongan terraarion siistiminen ym.). Ahkeruustöiden tekeminen pohjautuu vapaaehtoisuuteen ja siitä maksetaan enimmillään 40€ korvaus kuukausittain.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Siivoukseen liittyvän viikko-ohjelman toteutuminen, yhteisvastuu mikäli puutteita huomataan, infektioiden seuranta ja niihin liittyvät tarkentavat ohjeistukset henkilökunnalle ja asiakkaille mahdollisimman nopeasti.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaat voivat pestä pyykkiä itsenäisesti tai ohjatusti asunnolla, mikäli asiakkaalla oma pyykkikone. Pyykkiä voi pestä itsenäisesti tai ohjatusti myös Koivulan 1.kerroksen pyykkituovassa, jonne asiakkailla on päivä- ja ilta-aikaan vapaa pääsy.

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

Keittiön omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä, hygieniaan liittyvistä ohjeista muistutetaan keittiön henkilöstön taholta tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma on tarkistettu 2022 terveystoimintamies-toimesta. Keittiön henkilöstö, siistijä sekä tiimivas-taava ovat osallistuneet 2022 siivousainekoulutukseen. Pesuaineisiin sekä pyykkihuoltoon liittyvät ohjeet ovat näkyvillä pyykkituovassa.



## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Koivulassa työskentelee sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammattilaisia, jotka tapaavat asiakkaita päivittäin ja arvioivat tavatessaan asiakkaiden terveydentilaa. Kiireelliset sairaanhoidot vaativat tapaukset voidaan hoitaa Koivulan sairaanhoitajien toimesta tai muussa tapauksessa ohjata terveyskeskukseen. Kuolemantapaus on ohjeistettu ja ohjetta kerrataan säännöllisesti henkilöstöpalavereiden yhteydessä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitavan lääkärin ja kuntoutuksesta vastaavan tiimin toimesta. Huolelliset kirjaukset pitkäaikaissairauksiin liittyen ovat avainasemassa tavoitteiden ja keinojen seurannassa. Tavoitteiden käsittely puolivuositain antaa tietoa edistymisestä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja (lokakuusta 2022 alkaen Jaana Virko)

## **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. 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. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelman päivitys ja kehittäminen on lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan vastuulla. Lääkehoitosuunnitelman asianmukainen toteutus on sekä sairaanhoitajien, tiimivastaavan että kaikkiin lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden vastuulla. Myös asukkailla on omavastuu lääkehoitoonsa liittyen ja heitä kannustetaan osallistumaan do-settiryhmisiin sekä harjoittelemaan itsenäistä lääkehoitoa esim. ennen tuettuun asumiseen siirtymistä.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Jaana Virko.



## **Raha-asioiden hoitaminen**

Asiakkaat voivat halutessaan antaa käteisvarojaan Koivulan ohjaajien kassakaappiin säilöön. Rahat säilytetään kahden lukon takana, jokaisella asukkaalla on oma nimetty rahakuori, jossa on rahavarojen käyttöä kuvaava seurantavihko. Vihkoon kirjataan jokainen otto ja pano ja asiakas allekirjoittaa rahojen noston. Asukkaalla on oikeus pyytää kaikki rahat itselleen koska tahansa, eikä henkilökunta ota kantaa asiakkaan rahankäyttöön ilman yhteistä sopimusta asiakkaan tai edunvalvonnan kanssa. Asiakkailla on mahdollisuus budjetoinnin harjoitteluun sekä ohjattuun kaupassakäyntiin.

Mikäli asiakkaalla on toistuvia maksuhäiriöitä esimerkiksi vuokran maksamiseen liittyen, asiakkaalle tarjotaan omaohjaajan/tiimivastaavan toimesta tukea laskujen maksamiseen liittyen. Omaohjaaja/tiimivastaava ottaa yhteyttä asukkaahan sosiaalityöntekijään ja tiedottaa tilanteesta. Asukkaalla luvalla voidaan myös hakea asukkaalle edunvalvojaa/välitystilin hoitajaa (omaohjaaja/tiimivastaava). Tietyin kriteerein voidaan myös tehdä ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, tällöin asiakkaan kanssa keskustellaan ennen ilmoituksen tekoa ja tiedotetaan häntä asiasta.

## **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Asiakkaan ohella kaikki asiakkaan kuntoutuksessa mukana olevat työntekijät (kuten omaohjaaja, tiimivastaava ja yksikön johtaja) ovat tarpeen mukaan yhteydessä sidosryhmiin.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

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



Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Yksikön henkilöstö on AVEKKI-koulutettu (2022), turvallisuusasioita käsitellään neljä kertaa vuodessa yksikön johtajan ohjauksella. Koivulassa toimii tietoturvatimi, joka ottaa kantaa tietoturvaan liittyvään kehittämiseen. Poliisia hyödynnetään hätätapauksissa (esim. ulkopuolinen uhka tai aggressiivinen henkilö). Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeavat käsitellään poikkeamaraporteissa, joissa pohditaan korjaavia toimenpiteitä ja seurataan niiden vaikutuksia. Asiakkaan itse saavat ottaa aiheeseen kantaa palautekanavien kautta.

## **Henkilöstö**

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

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



Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

<b>PALVELUASUMINEN:</b>
- Tehostettu 8 asukasta (kerroin 0,5) = mitoitusvaade 4 työntekijää (sote-ala) - Tavallinen 32 asukasta (kerroin 0,3) = mitoitusvaade 9,6 (sote-ala) - Tukitoimet 40 asukasta (kerroin 0,1) = mitoitusvaade 4,0 (muu kuin sote-ala TAI sote-ala) <b>Yhteensä mitoitusvaade on 17,6 työntekijää, joista vähintään 13,6 oltava sote-alan työntekijöitä.</b>
<u>Tällä hetkellä (2023):</u> 1 tiimivastaava 7,2 lähihoitajaa 2 sairaanhoitajaa 0,8 toimintaterapeutti 1 oppisopimusopiskelija 1,8 yökkö 2 ruokapalvelutyöntekijää 1 laitoshuoltaja 1 siistijä 1 osa-aikainen talonmies (40%) (+ yhdellä keikkalaisella ollut sovitusti säännölliset työvuorot 2 x viikossa ryhmätoiminnan toteuttamiseen tiistaisin ja perjantaisin, ei lasketa mitoitukseen)
<b>Tällä hetkellä Koivulan palveluasumisessa työskentelee yhteensä 14 sote-alan työntekijää ja 4 tukitoimien työntekijää + 0,4 osa-aikainen talonmies.</b> Lisäksi Koivulassa on käytettävissä viisi keikkalaista, joilla kaikilla on täydet lääkeluvat.
<b>TUETTU ASUMINEN:</b>
- 5 asukasta (kerroin 0,1) = mitoitusvaade 1/2 työntekijä (sote-ala). Tällä hetkellä Koivulan tuetussa asumisessa työskentelee 1 lähihoitaja 60% työajalla.
Mitoitus tällä hetkellä riittävä. Ajankohtainen henkilöstölista toimitetaan 3kk välein palvelun tilaajille extranettiin (yksikön johtaja toimittaa).

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Vuorolistalle arki-aamuvuoroon on suunniteltu tiimivastaavan lisäksi 3-5 ohjaajaa. Mikäli joku heistä on poissa siten, että vuoroon jää vähemmän kuin 3 lähihoitajaa, tiimivastaava etsii sijaisen vuoroon. Mikäli sh on poissa, voidaan yksittäisinä päivinä sijaistaa ohjaajan toimesta sh-vuoroa. Iltaisin vuorossa 3 ohjaajaa, joista jokaiselle poissaolijalle pyritään löytämään sijainen. Viikonloppuna työntekijöitä 3 aamussa, 3 illassa, jokaiseen poissa-oloon pyritään löytämään sijainen. Koivulan sijaistilanne on hyvä ja tarjottuihin sijaisuuksiin löydetty 95% työntekijä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kotikäyntejä 4-6 päivässä, työtä rytmitetään siten etteivät yksittäiset työntekijät kuormitu liikaa. Henkilöstömitoitus on +1 jonka lisäksi yksikössä käytetään keikkalaisia jokaisella työvuorolistalla tukemassa vakituista henkilökuntaa. Omaohjaajilla 3-6 omaa asukasta.



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

Lähiesimies (tiimivastaava) ei osallistu suorittavaan työhön (kotikäynteihin) vaan huolehtii töiden organisoinnista ja tiimin jäsenten tukemisesta. Yksikön johtaja ei osallistu säännöllisesti asiakastyöhön.

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

Mitoitus Koivulassa  $0,1 \times 40 = 4,0$ . Tukitoimissa työskentelee kaksi keittiötyöntekijää, yksi siistijä ja 40% talonmies. Vastuuhenkilö keskustelee tukitoimien henkilöstön kanssa töiden määrästä ja kuormittavuudesta. Kuntouttavaa työtä toteuttava henkilöstö osallistuu tukitoimien työhön iltaisin ja viikonloppuisin.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työehtosopimuksena Yksityisen sosiaalipalvelualan tes. Henkilöstömitoitusta noudatettava. Henkilön osaaminen ja kokemus asiakasryhmän kanssa työskentelystä katsotaan eduksi. Rekrytointiin otetaan mukaan tiimin työntekijöitä, jotka tulevat toimimaan tiiviisti rekrytoitavan henkilön kanssa (esim. tiimivastaava lähihoitajien rekrytointiin, kokki keittiöapulaisen rekrytointiin, sairaanhoitaja toisen sairaanhoitajan rekrytointiin).

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työkokemus ja mahdolliset suositukset katsotaan eduksi.





## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutukset**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. 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 täydenniskouluttautuminen. Erittäin tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Seuraavalla sivulla näytteet lomakkeista ”Perehdytyslomake, KOIVULA” sekä ”Perehdytyskysely, KOIVULA”, jotka tukevat perehdytystä. Jatkuva perehdytys toteutuu läpi työskentelyn.





## PEREHDYTYSLOMAKE (työntekijät ja opiskelijat), KOIVULA

Nimi: \_\_\_\_\_ Työtehtävä: \_\_\_\_\_

Lomake käydään läpi kuittauksilla varustettuna 1 kk kuluessa perehdytyksestä tiimivastaavan kanssa (opiskelijat käyvät lomakkeen läpi ohjaajan kanssa)

KÄYTÄNNÖN TYÖHÖN LIITTYVÄT ASIAT		Perehdyttäjä ja pvm
<b>Peltola ja Koivulan yksikkö</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Peltola: Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut</li><li>○ Palveluasuminen 32 paikkaa</li><li>○ Tehostettua palveluasuminen 8 paikkaa</li><li>○ Tuettu asuminen 10 paikkaa</li><li>○ Kotikäynnit toteutetaan yksilöllisesti</li><li>○ Asukkaat asuvat hoitokodin vuokraamissa kerrostaloasunnoissa tai omassa vuokra-asunnossa (tuettu asuminen)</li></ul>	
<b>Hilkka</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mikä on Hilkka?</li><li>○ Itsenäinen raportin luku työvuoron alussa</li><li>○ Kirjaamisen ohjeet</li><li>○ Viestitoiminto</li><li>○ Yksikön huomiot</li><li>○ Kalenteri = työnjako</li><li>○ Asukkaan tiedot</li></ul>	

## PEREHDYTYSKYSELY (työntekijät ja opiskelijat), KOIVULA

Nimi: \_\_\_\_\_ Työtehtävä: \_\_\_\_\_

**Vastaa lyhyesti. Kysy työntekijöiltä tai etsi vastaus kanslian ohjeista tai Profilest**

Mitä kotikäynti Koivulassa pitää sisällään?	
Minkä mittainen on hyvä kirjaus?	
Nimeä Peltolan kolme prosessia ja kerro lyhyesti mitä ne sisältävät sisällään.	



Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutussuunnitelma on kuvattu Työyhteisön kehittämissuunnitelmassa, joka päivitetään vuosittain yksikön johtajien toimesta. Lisäksi koulutustarpeita kartoitetaan vuosittaisissa osaamiskeskusteluissa yksikön johtajan ja tiimivastaavan toimesta. Täydennyskoulutus voi liittyä myös lääkehoitoon, jolloin siitä vastaa lääkehoidosta vastaava sh.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökuntaa muistutetaan ilmoitusvelvollisuudesta. Poikkeamat käsitellään profiessa, jossa niiden käsittely on kaikkien henkilökunnan jäsenien luettavissa.

## Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? **Kaikille yhteisinä tiloina toimintatila Pirtti (ryhmätoiminta, ajan vietto), 1., 3., 5. ja 6. kerroksen aulat (virkistys ja rentoutus, vapaa käyttö kaikille), pihatilat kaikkien käytössä. Ruokasali käytössä ruokailuajoina sekä toisinaan ryhmäkäytössä.**
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen. **Oman asuntonsa saa sisustaa mielensä mukaan, kuitenkin paloturvallisuus huomioiden (pääsy huoneistoon oltava, ikkunoiden eteen ei raskaita kalusteita).**
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa. **Ei. Asukkaan luvalla käydään laskemassa viemäreihin vettä.**



## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

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.

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

Koivulassa on käytössä valvontaan tarkoitettuja kameroita, jotka lisäävät lääketurvallisuutta sekä henkilöstön ja asukkaiden turvallisuutta asiattomiin ulkopuolisiin henkilöihin liittyen. Kamerat yleisissä tiloissa on suunnattuna pyöräsäilytykseen sekä ulko-oveen ja sh-huoneen sekä kanslian lääketiloihin. Kamerat eivät tallenna ääntä eivätkä tarkkoja piirteitä (esim. kasvoja). Jokaiseen asuntoon on mahdollisuus saada asuntokohtainen puhelin, jolla voi soittaa talon sisäisiä puheluita. Kameravalvonnasta on laadittu tietosuojaseloste.

- Valvontakameroiden tietoja säilytetään ohjaajien 1.puhelimessa salasanasuojatussa Tapo-sovelluksessa. Sovellusta voivat käyttää kaikki työvuorossa olevat työntekijät. Tietosuojavastaavana toimii Juha Peltonen. Kameravalvonta on tarkoitettu yksikön turvallisuuden lisäämiseksi ja pyörävarkauksien ehkäisemiseksi.

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

Asuntokohtaiset puhelimet tarkistetaan kotikäyntien yhteydessä tai tukitoimihenkilön puolesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Toimitusjohtaja Riku Törnblom, [riku.tornblom@peltola.care](mailto:riku.tornblom@peltola.care)

Kameroiden tietosuojavastaava Juha Peltonen, [juha.peltonen@peltola.care](mailto:juha.peltonen@peltola.care)

## Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Terveystieteiden huollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveystieteiden huollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.



Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Ohjeistukset annetaan terveydenhuollosta, ohjeita kerrataan kotikäynnillä tarpeen mukaan. Laitteita (esim. C-pap) puhdistetaan asiakkaan puolesta laitteen kunnan varmistamiseksi, mikäli asiakas ei siihen itse pysty. CE-merkittyjä lääke-laiteyhdistelmiä ei ole.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Sairaanhoitajat ilmoittavat rikkoontuneista laitteista, mikäli niitä on käytössä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Jaana Virko, [jaana.virko@peltola.care](mailto:jaana.virko@peltola.care) (+hoitotarvikejakelu)

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

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoaa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.



## Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Sanallisesti kuvaamalla, kirjallisella ohjekansiossa (myös kuvallisia ohjeita kirjausmenetelystä) sekä esimerkin kautta (toisen työntekijän näyttämänä). Esimiehet sekä muu työryhmä antavat jatkuvaa palautetta kirjaamisesta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisen ohjeet, riittävä henkilöstömitoitus, toimiva sähköinen tietojärjestelmä.

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

Poikkeamien käsittely viikkoraporteilla ja kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa. Tietoturvatimien toiminta ja ohjeet. Tietoturvasuunnitelma päivitetty 15.3.2023 toimitusjohtajan, tietosuojavastaavan sekä Tietopartion toimesta.

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

Asia käsitellään vuosittain sisäisessä auditoinnissa sekä henkilökohtaisissa osaamiskeskusteluissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juha Peltonen, juha.peltonen@peltola.care

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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



Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Perehdyttämisen jatkuva kehittyminen (riittävän kattava perehdytys ensimmäisen kuukauden aikana, koko henkilöstön panostus perehdytykseen ja perehtyjän aktivoiminen)

Asiakkaiden tiedottaminen omavalvonnan sisällöstä ja heidän vaikutusmahdollisuuksiinsa. Asiakkaiden osallistaminen omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen henkilöstön kanssa (suunnitelman pohja tehty yhteistyössä kehittämispäivissä syksyllä 2022).

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

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

Paikka ja päiväys 25.5.2023

Allekirjoitus *Riikka Takala*

*Kirjallinen versio yksikön johtajan allekirjoituksella tulostettuna Koivulan kansliassa henkilöstön nähtävillä ja Pirtissä asukkaiden sekä vierailijoiden nähtävillä.*