



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	27



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Työvalmennussäätiö Avitus sr

Y-tunnus 1776007-3

Hyvinvointialue Keski-Suomi

Kunnan nimi Jämsä

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Valionkadun toimipiste

Katuosoite Valionkatu 3

Postinumero 42100

Postitoimipaikka Jämsä

### Palvelut, joita tuotamme:

- \* kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa
- \* SHL 27 § d ja e työllistymistä tukevaa toimintaa
- \* kuntouttavaa työtoimintaa
- \* nuorten ja aikuisten työtoimintaa

Esihenkilö Nora Ruokostenpohja

Puhelin 044 751 0191

Sähköposti [nora.ruokostenpohja@avitus.net](mailto:nora.ruokostenpohja@avitus.net)

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* \_\_\_\_\_

**Palvelu, johon lupa on myönnetty** Työ- ja päivätoiminta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.3.2003

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kuljetuspalvelu tuotetaan osin omana palveluna, osa ostetaan alihankintana paikallisilta kuljetuspalveluyrittäjiltä.



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

**Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**  
Seurannalla ja vuosittaisilla yhteistyöpalavereilla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

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

Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen ja kaikille on jaettu oma osa-alue suunnitelman laatimisessa. Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Nora Ruokostenpohja, P. 044 751 0191

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa yhdessä koko henkilöstön kanssa ja kun palveluun liittyy muutoksia.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**



Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä ruokasalin ilmoitustaululla sekä Avituksen verkkosivuilla.

Laadittu pvm. 28.4.2023

Päivitetty pvm. 24.10.24

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

#### **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Työvalmennussäätiö Avituksen Valionkadun toimipisteen tarkoituksena on tuottaa seutukunnallisesti palvelun käyttäjien elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä parantavia yksilöllisiä kuntoutus- ja työvalmennuspalveluita sekä järjestää muuta kuntouttavaa ja valmentavaa toimintaa yhteiskunnan ja yksilön kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla. (Sosiaalihuoltolaki 27 d§, 27 e§)

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Valionkadun arvoja ovat:

- asiakaslähtöisyys
- yksilöllisyys
- luottamuksellisuus
- oikeudenmukaisuus
- tasa-arvo
- suvaitsevuus
- erilaisuuden hyväksyminen

Tavoitteena on toteuttaa asiakkaiden tarvitsemia palveluita joustavasti yksilölliset elämäntilanteet huomioiden.

### **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**



Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida 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 esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

### **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 suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason



ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on valvontalain 29 § mukainen velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueen valvontaan siihen tarkoitettulla lomakkeella.

**Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?**



Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit lomakkeella, mikä tulee toimittaa toimipisteen johtajalle.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat henkilös-  
tölle, joka on ilmoitusvelvollinen viemään asiaa eteenpäin toimipisteen esihenkilölle.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

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

### **Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:**

Työntekijä täyttää haittatapahtuma ja läheltä piti-ilmoituksen ja se ohjautuu toimipisteen esihenkilölle. Tapahtuman käsittelyn yhteydessä määritetään tapahtuman osalta jatkotoimenpiteet; keskustelu asiakkaan kanssa, asian käsittely työyhteisön kokouksessa ja tarvittavien ilmoitusten tekeminen. Edellisen kuukauden haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään joka kuukauden ensimmäisessä viikkopalaverissa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.



### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Menettelytapoja muutetaan ja ohjeita tarkennetaan tarvittaessa. Epäkohtia ja riskejä käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa ja tarvittaessa johtoryhmässä tai työsuojelutoimikunnassa. Määritetään toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja seuranta. Toimipisteen johtaja vastaa toimintaohjeiden laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista viikkopalaverissa, joista pidetään muistiota. Muistiot tallennetaan verkkolevylle. Palaverissa poissa ollut työntekijä on velvoitettu lukemaan muistiot. Muille yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa toimipisteen johtaja, tiedotus toteutetaan puhelimitse tai sähköpostitse. Tarvittaessa muutokset käsitellään myös johtoryhmässä tai työsuojelutoimikunnassa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toimintasuunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

**Palvelun toteuttamissuunnitelma** täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmalla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.





Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelun toteuttamissuunnitelma sisältää itsemääräämissuunnitelman. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

### **Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään?**

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakaskohtaisesti. Uusien asiakkaiden kohdalla suunnitelma laaditaan viimeistään 1kk palvelun käynnistymisestä. Suunnitelma pitää sisällään tavoitteet ja sovitut toimenpiteet tavoitteen saavuttamiseksi ja sovitut seuranta-tavat. Seuranta toteutetaan asiakaskohtaisesti 3 kk- 6kk- 12kk välein. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakkaan toiveen tai tarpeen mukaisesti läheisten ja verkostojen kanssa yhteistyössä.

### **Kenen vastuulla päivittäminen on?**

Ryhmän ohjaajat vastaavat ryhmäkohtaisesti suunnitelmien toteutumisen seurannasta ja arvioinnista.

### **Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?**

Suunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Suunnitelmaan sisällytetään maininta siitä, kuinka usein suunnitelmaa tarkistetaan ja niistä olosuhteista, jotka aiheuttavat palvelusuunnitelman tarkistamisen. Suunnitelma arvioidaan uudestaan, mikäli henkilön olosuhteissa tai palvelutarpeessa tapahtuu sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät uutta arvioita järjestettävien palvelujen ja tukitoimien osalta.

Vammaisen henkilön yksilöllinen elämätilanne ja elämänmuutostilanteet vaikuttavat tarkistamisen aikaväliin. Vammaisella henkilöllä on aina oikeus pyytää suunnitelman tarkistamista.



### **Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Asiakkaalta kartoitetaan hänen omat näkemyksensä esimerkiksi asioista, mitä hän osaa, mitä haluaa oppia ja mistä hän on kiinnostunut. Niiden henkilöiden kohdalla, joilla omaiset ja läheiset ovat mukana, heille esitetään asiakkaan näkemykset ja toiveet sekä kuullaan läheisten näkemykset palvelun tarpeesta.

### **Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Jokainen työntekijä vastaa siitä, että on perehtynyt suunnitelmaan ja toimii sen mukaisesti. Uudet työntekijät saavat ryhmissään perehdytyksen suunnitelmiin. Toimipisteen johtaja ja ryhmänohjaajat vastaavat ryhmäkohtaisesti suunnitelmien toteutumisen seurannasta ja arvioinnista. Yksilöllisten suunnitelmien laatimisesta on erillinen toiminta-ohje.

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.



**Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?**

Palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja asiakkaan yksilölliset kyvyt, kiinnostukset ja tarpeet huomioidaan. Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tarvitsevien asiakkaiden kohdalla kommunikaatiotaitojen vahvistaminen on keskeinen osa toimintaa, mikä edistää itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tarjolla olevat vaihtoehdot pyritään esittämään aina siten, että asiakkaan on mahdollista ymmärtää niiden sisältö. Asiakkailta kysytään heidän mielipiteitään ryhmäkohtaisten ja toimipisteen yhteisten sääntöjen sisällöstä ja tarpeista sekä ne huomioidaan sääntöjen laatimisessa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoitavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.



**Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?**

Lähtökohta on, että rajoittamista toteutetaan ainoastaan niiden asiakkaiden kohdalla, joilla rajoittamistoimenpiteet on kirjattu palvelusuunnitelmaan ja joista vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tai hyvinvointialueen lääkäri on tehnyt päätöksen. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan lain vaatimusten mukaisesti ja raportoidaan sosiaalityöntekijälle.

Rajoitustoimenpiteitä koskevien säännösten mukaan rajoitustoimenpiteitä toteuttaa toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Työnantajalla on vastuu siitä, että rajoitustoimenpiteiden käyttöön osallistuvat vain sellaiset henkilöt, joilla on tehtävään riittävät ammatilliset valmiudet.

**Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?**

Yksikössämme on käytössä sängyn laidat, pyörätuolin turvavyöt sekä kypärä. Asiakasta ei jätetä valvomatta rajoittamistoimenpiteiden aikana eli jatkuva henkilöstön läsnäolo. Rajoitustoimenpiteitä voivat toteuttaa ainoastaan koulutetut ammattihenkilöt.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Toimintayksikölle on laadittu työpaikkasäännöt, jotka koskevat sekä asiakkaita että henkilöstöä. Säännöissä edellytetään ystävällistä käytöstä ja toisen kunnioittamista.



Työntekijöille ja opiskelijoille suunnatussa perehdytysoppaassa kuvataan sosiaalihuoltolain vaatima ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohta tai sen uhka koskee myös epäasiallista käyttäytymistä. Ilmoituslomakkeena käytetään Talentian laatimaa lomaketta. Lomakkeita löytyy verkkoaseman lomakkeet-kansiosta ja ohjaajien toimistosta avohyllystä. Ilmoitus annetaan toimipisteen johtajalle viipymättä. Toimipisteen johtaja käsittelee ilmoituksen työntekijän ja työyhteisön kanssa. Toimipisteen johtaja ja ryhmän työntekijät määrittävät tarvittavat toimenpiteet ja arvioidaan niiden vaikuttavuutta. Toimipisteen johtaja tekee ilmoituksen tilaajan edustajalle, mikä sisältää määritetyt toimenpiteet.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Keskustelu henkilökunnan kanssa omassa ryhmässä, henkilökunta velvollinen tekemään haitta- läheltäpiti ilmoituksen, joka käsitellään henkilökunnan aamupalaverissa kerran kuussa. Ilmoitukset menevät toimipisteen johtajalle.

### **Asiakkaan osallisuus**

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?**

Asiakastyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa ja palautetta voi antaa myös suoraan henkilökunnalle, toimipisteen johtajalle, luottamusmiehelle, Työvalmennussäätiö Avituksen hallitukselle. Läheisiä kuullaan myös palvelusuunnitelmapalavereissa, yhteyttä läheisiin pidetään myös puhelimitse ja teams-palavereissa.

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakastyytyväisyyskysely kerran vuodessa, keittiön toiminnasta palautelaatikko ruokasalissa.



## **Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

Kyselyt käydään läpi toimipisteessä ja saatua palautetta hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Nora Ruokostenpohja p. 044 7510191 [nora.ruokostenpohja@avitus.net](mailto:nora.ruokostenpohja@avitus.net)

Lisäksi muistutus- ja kantelumenettelyt:

[Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue](#)

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies Eija Hiekka, puh. 044 265 1080 (puhelin aika ma-to klo 9-11)

[sosiaaliasiamies@koske.fi](mailto:sosiaaliasiamies@koske.fi)

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kaupunginhallitukselle



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](tel:0295053050)

### **Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään Avituksen johtoryhmässä sekä viedään tiedoksi Avituksen hallitukselle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kahdeksan päivää.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Asiakkaiden tavoitesuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikku-  
miseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?**

Asiakkaiden toimintakykyä edistetään sekä ylläpidetään yksilöllisiin ja suunnitelmiin kirjattujen toimenpiteiden avulla sekä ryhmäkohtaiseen päivittäiseen toimintaan kuuluvien sisältöjen avulla. Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan osallistumalla erilaisiin tapahtumiin sekä järjestämällä ryhmäkohtaista, monipuolista päivittäistä toimintaa.

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

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma, johon kirjataan tavoitteet ja määritetään toteutumisen seuranta. Tavoitteet kirjataan mittaavaan muotoon. Seurannassa käytetään apuna esimerkiksi kykyviisaria, minun suunnitelmaani, GAS-menetelmää tai muuta välinettä, millä tavoitteiden toteuttaminen voidaan todentaa.





## **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravitsemussuositukset.

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

## **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty**

Lounas valmistetaan omassa keittiössä. Keittiön toiminnot perustuvat elintarvikelain mukaiseen omavalvontasuunnitelmaan. Keittiövastaava vastaa omavalvontasuunnitelman mukaisesta toiminnasta. Keittiövastaavan lisäksi keittiöllä työskentelee 2-5 palvelunkäyttäjää.

Ryhmäkeittiöissä valmistetaan vähäisessä määrin aterioita henkilö- ja ryhmäkohtaisten tarpeiden mukaisesti. Toiminnasta vastaavat ryhmien ohjaajat.

## **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Valmistuksessa huomioidaan erityisruokavaliot. Henkilökunta seuraa, että asiakkaiden dieetit toteutuvat.

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

Henkilökunta havainnoi asiakkaiden ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa, tekee asiakkaiden tarpeiden mukaiset toimenpiteet ja ilmoittaa tarvittaessa asiakkaiden asumispaikkoihin tehdyistä havainnoista ja toimenpiteistä.





## **Hygieniakäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

Henkilökunnan tehtäviin kuuluu asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen hygieniaa koskevissa asioissa Avituksen johtoryhmässä hyväksytyn hygieniaohjeen mukaisesti.

**Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Yksikössä on yksi siistijä, joka vastaa yleisten tilojen siisteydestä. Siistimisessä voi olla mukana myös 1-2 palvelunkäyttäjää. Siivouksesta on laadittu oma ohjeistus.

**Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?**

Pyykkihuolto tehdään omassa toimipisteessä kahdella pesukoneella. Pyykkihuollosta huolehtii henkilökunta.

## **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Nora Ruokostenpohja p. 044 7510191



### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Asiakkaat eivät saa tulla töihin sairaana. Jos asiakas sairastuu työpäivän aikana, hänet ohjataan kotiin mahdollisimman pian. Jos se ei ole mahdollista, pyritään asiakas sijoittamaan lepäämään mahdollisuuksien mukaan erilleen toisista asiakkaista.

Toimipisteessä seurataan hyvinvointialueen ohjeistuksia ja toimitaan niiden mukaisesti.

Käsihygienialla on toimipisteessä suuri merkitys. Yskimisen, niistämisen tai aivastamisen jälkeen nenäliina laitetaan sitten välittömästi roskiin ja kädet pestään tämän jälkeen huolellisesti. Epidemia-aikoina käsipesua tehostetaan (esim. norovirusaikana pesu saippualla vähintään 60 sekuntia). Henkilökunta neuvoo ja opastaa asiakkaita hygieniakäytännöissä. Eritetahrat puhdistetaan välittömästi ja niiden puhdistamisessa noudatetaan erityistä huolellisuutta. Hoitotoimenpiteissä käytetään kertakäyttökäsineitä. Ryhmätiloissa keittiötoiminnoissa edellytetään pähineen, kertakäyttöhanskojen ja esiliinaan käyttöä. Toimipisteessä käytetään sisäkenkiä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Toimintayksiköllä on ohje äkillisen kuolemantapauksen varalta ja se löytyy Avituksen sähköisestä tietokannasta.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Henkilökunta seuraa ja tekee huomioita asiakkaista ja ottaa tarvittaessa yhteyttä omaisiin/läheisiin/asumisyksiköihin/avustajiin.

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 vastuuhenkilö.



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

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Toimipisteeseen on laadittu lääkehoitosuunnitelma STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan ohjeistuksen mukaisesti. Suunnitelma sisältää oppaassa vaaditun sisällön. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

### **Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Nora Ruokostenpohja, sairaanhoitaja

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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.

Sosiaalihoitolain 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?**

Yhteistyöstä sovitaan palvelusuunnitelmapalavereissa. Ryhmien ohjaajat vastaavat siitä, että asiakkaan kohdalla tehdään tarvittavaa ja tarkoituksenmukaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa erilaiset kommunikointitavat huomioiden.



## 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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain 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.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

### **Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

Työntekijä huolehtii omalta osaltaan, että toiminta on turvallista ja pelastussuunnitelman mukaista sekä ilmoittaa heti turvallisuuspuutteista turvallisuusvastaavalle ja toimipaikanjohtajalle. Työntekijä osallistuu esim. alkusammutuskoulutuksiin, riskien kartoitukseen, omavalvontasuunnitelman tekemiseen, poistumisharjoituksiin sekä haittatapahtuma prosessiin. Väkivaltatilanteiden varalle henkilökunta on saanut Avekki-



koulutusta. Kyseessä on toimintamalli, mikä korostaa ennakoinnin merkitystä tilanteiden syntyisessä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asiakasturvallisuudessa havaitut puutteet haittatapahtuma-lomakkeella toimipisteen johtajalle. Haittatapahtumat käsitellään kerran kuussa henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa. Toiminnassa havaitut puutteet korjataan viipymättä.

Tilojen terveellisyydestä vastaa henkilökunta, turvallisuusvastaava, toimipisteenjohtaja, toimitusjohtaja, pelastusviranomaisena, Avituksen johtoryhmä, työsuojelutoimikunta ja kiinteistön omistaja.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Asiakasturvallisuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä pelastusviranomaisten kanssa, joiden kanssa järjestetään poistumisharjoitus ja alkusammutuskoulutuksia. Tapahtumaturvallisuuteen liittyvissä asioissa tehdään tiivistä yhteistyötä poliisiviranomaisen kanssa.

### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö esim. laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Valionkadulla merkittävä osa henkilöstöresursseista kohdistuu kehitysvammaisten palveluihin, jossa tuen tarve on suuri. Ohessa taulukko henkilöstön määrästä vuosina 2023 ja 2024.



Valionkadun toimipiste	2023	2024
toimipisteen johtaja	1	1
ohjaaja	9	9
avustaja	10	9
työvalmentaja		1
osastoapulainen	1	1
keittiövastaava	1	1
autonkuljettaja	2	2
Yhteensä	24	24

**Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Asiakkaiden palvelun tarvetta (palveluluokkia) seuraamalla ja tarvittaessa avustajien määrää lisäämällä.

**Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisjärjestelyt hoidetaan talon sisäisesti ja ryhmiä yhdistämällä.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän



lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Työhaastattelussa selvitetään tarvittava kielitaito.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Henkilökuntaa rekrytoidaan vastaamaan aina sen hetkiseen tarpeeseen/osaamiseen.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

Työntekijä haastatellaan esimiehen ja muun sovitun haastatteluryhmän kanssa ja yhdessä tehdään päätös valinnasta. Lisäksi käytössä on koeaika.

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

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erittäin tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja





itseäänmääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Opiskelijat saavat toimintaryhmissään perehdytyksen asiakastyöstä ja muusta keskeisestä työhön liittyvistä ohjeistuksista perehdytysoppaan mukaisesti. Yhdessä perehtyjän kanssa täytetään perehdytysoppaan perehdytyspassi millä varmistetaan, että perehdytyksessä on kaikki asiat käyty lävitse.

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Avituksessa on laadittu erillinen koulutussuunnitelma, johon on koottu henkilökunnan täydennyskoulutustarpeet. Täydennyskoulutuksia järjestetään tilauskoulutuksina ja työntekijät osallistuvat erilaisiin koulutustapahtumiin. Osa koulutuksista on työnantajan velvoittamia, osaan hakeudutaan täyttämällä keskeytysanomus. Toimipisteen johtaja tekee koulutus päätökset koulutussuunnitelmaan perustuen määrärahojen puitteissa.

### **Toimitilat**

#### **Tilojen käytön periaatteet**

Toimipisteessä on 7 erillistä ryhmätilaa/osastoa, 1 toimistohuone, neuvotteluhuone, aistihuone, 2 lepohuonetta, joista toinen on terapiakäytössä, hoituhuone, vaatehuolto ja siivouskeskus, 3 kotikeittiöksi luokiteltua pienkeittiötä, 1 ruokasali ja keittiö. Asiakkaille tarkoitettuja pukuhuoneita on 6, suihkutiloja 5 ja wc-tiloja on 12, henkilökunnalle tarkoitettuja pukuhuoneita on 4, suihkutiloja 4 ja wc-tiloja on 7. Keittiöhenkilöstölle on 2 pukuhuonetta, joissa on wc- ja suihkutilat.





## **Teknologiset ratkaisut**

### **Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?**

Tallentavalla videovalvontajärjestelmällä sisä- ja ulkotiloissa on tarkoitus suojata kohteen omaisuutta, ennaltaehkäistä rikoksia ja auttaa jo tapahtuneiden rikosten selvittelyssä. Tallentavalla videovalvontajärjestelmällä on tarkoitus myös suojata henkilökunnan työrauhaa sekä lisätä työturvallisuutta. Järjestelmällä valvotaan myös asiakkaiden turvallisuutta. Valvontakameran kuva tallentuu tallentimen kovalevyille. Uusi kuvamateriaali tallentuu vanhojen tietojen päälle, kun valvontakameran kuvia varten varattu kovalevytila täyttyy.

Vastuuhenkilö on toimipisteen johtaja Nora Ruokostenpohja.

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

Ei käytössä.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.



Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa 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 yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Toimipisteessä on alkometri, kuume- ja verenpainemittari. Asiakkailta on henkilökohtaisia pyörätuoleja, seisontalaitteita, rollaattoreita ja potilasnostimia. Uuden apuvälineen käyttöönotossa perehdytys toteutetaan terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamana. Laitteiden huoltotarpeita havaitessa työntekijä tekee puhelimitse ilmoituksen laitteen huoltoa koordinoivalle taholle, esim. asumisyksiköön.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Vaaratilanneilmoitukset tehdään joko sähköisesti tai paperilomakkeella laki lääkinnällisistä laitteista 33§ mukaisesti. Sähköinen ilmoitus sekä lomake löytyvät lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean verkkosivuilta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:  
Vastuuhenkilö on toimipisteen johtaja Nora Ruokostenpohja.

## **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. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. 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 tietosuoja-laki (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.

### **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 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Perehdytyksen yhteydessä.



**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Päivittäisellä kirjaamisella niissä tilanteissa, mitkä akuutteja muutoksia esim. liittyen asiakkaan vointiin.

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

Viranomaismääräyksiä ja yksikölle laadittuja ohjeita seuraamalla, päivittämällä ja kertamalla.

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

Perehdytys tapahtuu normaalin perehdytyksen yhteydessä ja jatkossa tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Nora Ruokostenpohja [nora.ruokostenpohja@avitus.net](mailto:nora.ruokostenpohja@avitus.net)

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. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen



velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

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

Paikka ja päiväys Jämsässä 24.10.24

Allekirjoitus

*Nord Reena*