



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	24



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221307-8

Katuosoite: Sibeliuksenkatu 2

Postinumero: 13100

Postitoimipaikka: Hämeenlinna

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Paavolantie asuinryhmä

Katuosoite Paavolantie 5 A 1

Postinumero 12100

Postitoimipaikka Oitti

Sijaintikunta yhteystietoineen Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Hausjärvi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen asuminen, tuettu asuminen. Yhteisöllinen asuminen 10 paikkaa. Tuettu asuminen asiakkaiden tarpeen mukaan, tällä hetkellä 5

Esihenkilö Irene Piipponen

Puhelin 0406410805

Sähköposti irene.piipponen@omahame.fi



## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta 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**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön ja palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Tämän omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut toimintayksikön koko henkilöstö.

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa

lähijohtaja Irene Piipponen, 0406410805, irene.piipponen@omahame.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistellaan vuosittain.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimintayksikön yhteisten tilojen seinällä olevalla ilmoitustaululla.



### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

Paavolantiella tarjotaan yksilöllistä ja asiakaslähtöistä asumispalvelua, sekä tuetusti asuville asiakkaille räätälöityjä tukipalveluita. Asiakkaiden omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta tuetaan ja se on lähtökohtana palveluiden suunnitteluissa ja työn toteuttamisessa.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveystoimien sekä pelastustoimen ja ensihoidon järjestämisestä Forssan, Hattulan, Hausjärven, Humppilan, Hämeenlinnan, Janakkalan, Jokioisten, Lopen, Riihimäen, Tammelan ja Ypäjän kunnissa.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Paavolantien asuinryhmässä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asukas päättää itseään koskevista asioista yhdessä verkostonsa kanssa, johon kuuluvat omaiset/läheiset ja omahoitaja(t). Paavolantien asuinryhmän arvot pohjautuvat Kanta-Hämeen hyvinvointialueen toimintaa ohjaaviin arvoihin. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen toimintaa ohjaavia arvoja ovat vaikuttavuus, rohkeus, yhdenvertaisuus ja asiakaslähtöisyys.

**VAIKUTTAVUUS** tarkoittaa, että käytämme vaikuttavimpia, näyttöön perustuvia menetelmiä. Sitoudumme toimimaan suunnitelmallisesti parantaaksemme asukkaan hyvinvointia mahdollisimman paljon.

**ROHKEUS** tarkoittaa, että uskallamme kokeilla uusia toimintatapoja ja myöntää itsellemme, jos jokin ei toimi. Rohkeutemme ajatella uudelleen perustuu avoimeen keskusteluun ja luottamukseen.

**YHDENVERTAISUUS** tarkoittaa, että tarjoamme asukkaalle hänen tarvitsemansa palvelun kaikille samoilla kriteereillä. Palvelumme ovat tasalaatuisia. Jokainen työntekijämme on meille yhtä arvokas.

**ASIAKASLÄHTÖISYYS** tarkoittaa, että teemme työmme yhdessä asukkaan kanssa hänen toimintakykyään ja osallisuuttaan tukien.



## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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 omaisensa 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.**

Yksikön riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita ovat:

Pelastus- ja valmiussuunnitelma, työpaikkaselvitys ja omavalvontasuunnitelma.

### **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.

Sosiaalihuoltolain mukaiset epäkohdat ovat laittomia, epäeettisiä tai toiminnan tavoitteiden vastaisia käytäntöjä. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtailmoitusten tarkoituksena on varmistaa asiakkaan saaman sosiaalihuollon laatu, asiakasturvallisuus ja asianmukaisuus.



Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus tehdään SPro järjestelmän kautta HaiPro-linkistä.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Toimintayksikössä korostetaan jokaisen työntekijän vastuuta ja yhteistyötä riskien ennaltaehkäisyssä. Työntekijä ottaa epäkohdat esille lähijohtajan kanssa. Korjaavat toimenpiteet heti tai tarvittaessa lähijohtajan kanssa yhdessä. Toimintayksikössä on ollut käytössä riskiarviointi, joka on tehty vammaispalveluissa viimeksi kesällä 2020. Siinä itsearviointilomaketta apuna käyttäen pyrimme riskien tunnistamiseen ja niiden kartoittamiseen. Tuon jälkeen työyhteisö teki tarvittavat muutokset, joiden avulla riskit saatiin minimoitua. Henkilökunta on osallistunut erilaisiin turvallisuutta tukeviin koulutuksiin. Asiakastyö on ennakoivaa ja ammatillista, sekä toimintatavat ovat yhdenmukaiset, tämä lisää asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta. Huolehditaan paloturvallisuudesta määräysten mukaisesti.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kertomalla ne suoraan lähijohtajalle tai yksikön henkilökunnalle. Edellä mainitut asiat käsitellään henkilökunnan ja asianomaisten kesken.

### **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.

Henkilökunta tekee Asiakasturvallisuus- ja työturvallisuuspoikkeamista ja Läheltä piti -tilanteista HaiPro-ilmoitukset. HaiPro -ilmoitukset tehdään tilanteen tapahtumisen tai havaitsemisen jälkeen viipymättä. Asia pyritään käymään läpi vuorossa olevan henkilökunnan kesken tai vuoronvaihdon aikana heti tapahtuman jälkeen. HaiPro -ilmoitukset käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa. Lähijohtaja käsittelee poikkeamat, joista menee tieto sähköisesti myös työsuojeluun ja työterveyshuoltoon. Tiedot tapahtumista kirjataan myös asiakastietojärjestelmään silloin, kun ne koskettavat asiakasta.



## **Korjaavat toimenpiteet**

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

HaiProt käsitellään säännöllisesti henkilökunnan viikkopalaverissa. Käsittelyssä tehdään myös päätelmiä tietynlaisten tilanteiden toistuvuudesta ja pohditaan uusia toimintatapoja, jotta voitaisiin ennakoitua vastaavien poikkeamien toteutumisen tai vähentää niiden riskiä. Lisäksi tehdään jatkoarviointia ja selvitystä, miten uudet toimintatavat ovat vähentäneet haittatapahtumia.

Sovitut muutokset työskentelyssä ja toimintatavoissa käydään läpi henkilökunnan viikkopalaverissa ja kirjataan tarvittaessa perehdytyskansioon sekä asiakasta koskevaan toimintaohjeeseen. Lisäksi tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tiedottaaksemme muutoksista. Viikkopalaverista tehdään muistio, johon jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan sekä kuittamaan allekirjoituksellaan muistion luetuksi.

## **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 suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja





itsemääräämisoikeuden toteutumista. 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.

Asiakkaan vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä päiväaikaisen toiminnan, asiakkaan asumisyksikön, asiakkaan omaisen ja sosiaalityön kesken. Sosiaalityö ja lähijohtaja vastaavat suunnitelmien päivittäisestä. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja tuen tarpeesta. Kehitysvammaisen henkilön toimintakyvyn arvioinnissa voidaan käyttää psykososiaalista toimintakyvyn (TOIMI) arviointimenetelmää. Palvelusuunnitelman asiakirjat kirjaa sosiaalityö asiakastietojärjestelmään.

Yksikön työryhmä vastaa asiakkaan toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa vammaispalveluiden toteuttamissuunnitelma palvelun toteuttamista varten. Suunnitelman kirjaa asiakkaan vastuunohjaaja asiakastietojärjestelmään. Suunnitelma päivitetään 6kk välein. Viikoittaisissa työryhmäpalaverissa käsitellään ja arvioidaan toimintamenetelmiä. Tarvittaessa asiakkaan asioita käsitellään moniammatillisessa työryhmässä, johon kuuluvat mm. psykologi ja sairaanhoitaja.

Asiakkaan suostumuksella omainen/läheinen kutsutaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Jos asiakas ei kykene lupaa antamaan, niin vammaissosiaalityön omatyöntekijä arvioi omaisen/läheisen osallistumisen ja kutsuu tarvittaessa omaisen/läheisen mukaan.

Omahoitaja on mukana palvelusuunnitelmapalaverissa ja varmistaa suunnitelmassa sovitujen asioiden siirtymisen kaikkien asiakasta ohjaavien tietoon. Suunnitelma käydään läpi henkilöstöpalaverissa, ja omahoitaja ja lähijohtaja valvovat suunnitelman toteutumista.

### **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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Asiakastyön peruseriaatteena on asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Asiakkaalla on toimintayksikössä oma huone, joka on hänen yksityisaluettaan ja jonne mennään vain asiakkaan luvalla. Asiakkaat osallistuvat itseään koskeviin suunnitelmien tekoon ja niiden seurantaan, suunnitelmilla pyritään tukemaan asukkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaille järjestetään säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa heidän on mahdollista tuoda esiin toiveitaan asumiseensa ja yhteiseen tekemisen liittyen sekä olla osallisena päätöksenteossa.

Yksikössä rajoittamistoimenpiteet eivät ole mahdollisia, sillä yksikkö ei ole ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö.

### **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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu kuuluu jo lähtökohtaisesti asiakkaan oikeudeksi hänen kohtaan ja saamissaan palveluissa. Työntekijät ovat velvollisia puuttumaan kaltoinkohteluun välittömästi ja ilmoittamaan havaitsemastaan asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta lähijohtajalle. Hyvä vuorovaikutus edistää asiallista kohtelua. Mikäli asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua ja on tyytymätön saamaansa kohteluun, hän kertoo asiasta omaohitajalleen, vuorossa olevalle työntekijälle tai yksikön lähijohtajalle. Jos asiakas kertoo omaohitajalleen tai muille työntekijöille kohtaamastaan epäasiallisesta kohtelusta, on heidän velvollisuutensa olla yhteydessä yksikön lähijohtajaan. Lähijohtaja päättää miten ja kenen toimesta asian jatkokäsittely tapahtuu, huomioidaan asiakkaan kanssa tehtävä jälkiselvittely (yhteydenotto omaiseen, lähettävään tahoon, neuvotaan yhteydenotossa sosiaaliasiamiehelle tai muulle taholle jne.). Työntekijän tekemään epäasialliseen käytökseen puututaan erilaisin toimin, lähijohtaja konsultoi tarvittaessa henkilöstöosastoa.

Asiakkaan kanssa asiaa käsiteltäessä käytetään hänen käyttämänsä ja ymmärtämänsä kommunikointikeinoja. Omaisen ja läheisen kanssa tilanteen käsittelee ensisijaisesti toiminnasta vastaava lähijohtaja.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

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

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen tuomalle esiin ideoita yhteisökokouksissa ja asiakasfoorumissa. Yksikössä pidetään yhteisökokous kerran kuukaudessa. Asiakkaat esittävät yhteisökokouksissa toiveitaan toiminnasta ja nostavat epäkohtia esiin. Yhteisökokouksista laaditaan pöytäkirja, joka on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Lisäksi asiakkaat ehdottavat viikoittain lauantain toiveiltapalan. Omaisten ääni kuuluu arjessa annetussa palautteessa. Asiakaspalautetta



kerätään yhteisissä palavereissa asukkaiden ja omaisten kanssa. Myös arjessa saatu palaute kuullaan. Asiakaspalautetta kerätään myös asiakaspalautekyselyillä säännöllisesti. Saatu palaute käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja palautteesta syntyneet hyvät toimintamallit ja käytänteet pyritään ottamaan käyttöön työssä. Asiakkaat otetaan mukaan kehittämään toimintaa.

Kirjallisista palautteista keskustellaan asianomaisten henkilöiden kanssa ja pyydetään kirjallinen selvitys, jonka perusteella asiakkaalle laaditaan kirjallinen vastaus. Tullut palaute käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä.

### **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

Irene Piipponen, lähijohtaja, 0406410805, irene.piipponen@omahame.fi Ta-  
voiteaika muistutusten käsittelylle on kuukauden sisällä.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamies Satu Loippo p. 050 5996413. Hän valvoo asiakkaan asemaa palveluissa. Hän antaa tarvittaessa apua ja ohjausta asukkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa, sekä on käytettävissä erilaisissa asukkaan hoitoon liittyvissä ristiriidoissa, henkilökunnan, asukkaan ja mahdollisesti hänen omaistensa välillä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi). Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki. Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa.

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu



palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä vammaisosiaalityöstä tai aikuissosiaalityöstä. Lisäksi Paavolantien asuinryhmässä on asiakkaalle nimetty oma vastuuohjaaja.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään toimintayksikössä tarjoamalla erilaisia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja osallistua yhteisölliseen toimintaan. Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Kunnan liikuntasihteerin käy viikoittain Paavolantien asiakkaiden kanssa ulkoilemassa. Asiakkaille mahdollistetaan turvallinen ulkoilu päivittäin. Asiakkaille on varattu kerran viikossa läheisen koulun liikuntasalivuoro, jossa on ohjattua liikuntaa.

Asiakkaiden on mahdollista osallistua päivätoimintaan 1-4 päivänä viikossa. Asiakkaille järjestetään vuosittain erilaisia teema- ja retkipäiviä. Osalla asiakkaista on tukihenkilö, joka mahdollistaa heille enemmän vapaa-ajan toimintaa yksikön ulkopuolella.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita seurataan havainnoimalla asiakasta arjessa ja kirjaamalla asiakastietojärjestelmään havainnot. TOIMI-mittarilla on mahdollista seurata asiakkaan toimintakyvyn muutoksia. Paavolantiella on nimetty yhden ohjaajan vastuualueeksi vapaa-aika ja virkistys.

### **Ravitsemus**



Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa 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 perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Toimintayksikön pääateriat tulevat Hyvinvointialueen keittiöltä. Aamu- ja iltapalat valmistetaan yksikössä. Asiakkaalle tarpeiden mukaiset ruokavaliota otetaan huomioon tilatessa ja valmistettaessa aterioita. Toimintayksikössä tarjottava ruoka on monipuolista ja ravitsevaa. Käytössä on 6 vk:n ruokalista. Käytössä ei ole varsinaisia nestelistoja ellei tälle nouse tarve jonkun asiakkaan kohdalla tilapäisesti tai pysyvästi, mutta asukkaiden nesteensaannista huolehditaan päivittäisten ruokailujen yhteydessä tarjoamalla aina lasillinen vettä ennen ateriaa. Edellä mainituista asioista tehdään tarvittaessa kirjaukset asiakkaan hoitokertomukseen.

Yksikköön on laadittu erillinen keittiötä koskeva omavalvontasuunnitelma.

### **Hygieniakäytännöt**

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

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Toimintayksikössä on vastuu hygienia-asioista koko henkilökunnalla, mutta valvontaan, perehdyttämiseen ja seurantaan on nimetty 1 henkilö. Yksikössä huolehditaan riittävästä käsihygieniasta. Kätet pestään aina tarvittaessa, mutta lisäksi aina ennen hoitotoimenpiteitä, lääkkeenjakoa ja ruokailuja. Pesun jälkeen kätet kuivataan kertakäyttöisiin paperipyyhkeisiin. Käytössä jokaisessa huoneessa ja yleisissä tiloissa on käsidesit, joita



henkilökunta käyttää aina asukkaiden hoitojen välissä. Yksikössä on käytössä myös kertakäyttökäsineet, joita käytetään asukasta autettaessa pesuissa ja muissa eritekontakteissa.

Yksikössä yleistä hygieniatasoa seurataan ja ylläpidetään päivittäin. Jokaisen työntekijän vastuulla on siistiä jälkensä. Yksikön siivous on järjestetty hyvinvointialueen omana palveluna. Laitoshuoltaja siivoaa yhteiset tilat ja ohjaajat pyyhkivät tasot, pöydät ym. päivittäin. Asiakkaat siivoavat itse asuntonsa ohjaajan avustuksella. Tämän lisäksi laitoshuoltaja pesee asiakkaiden kylpyhuone/wc-tilat säännöllisesti. Asiakkaat pesevät itse pyykkinsä ohjaajan tuella yksikön yhteiskäytössä olevissa pesukoneissa. Ohjaajat pesevät yksikön yhteisen pyykin.

Hygieniapassi vaaditaan asiakastyössä olevilta työntekijöiltä. Yksikköön on laadittu siivousohjeet. Yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat kuuluvat osana uuden työntekijän perehdytystä ja tarvittaessa laitoshuoltaja neuvoo siivouskäytännöissä.

Laitoshuoltaja on koulutettu puhtaanapidon ammattilainen ja saanut perehdytyksen yksikön erityistarpeisiin. Ohjaajat perehdytetään puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon osana työhön perehdytystä. Lisäksi yksikössä on ohjeet erite- ja infektioitahrojen käsittelyyn.

### **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. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

sairaanhoitaja Liselotta Ylikippari, liselotta.ylikippari@omahame.fi, 0197586653

Hygieniahoitaja Mirja Kylmänen, mirja.kylmanen@omahame.fi, 050-3087326.



Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään siten, että työntekijät tulevat vain terveenä töihin ja asiakkaiden sairastuessa vältetään turhaa liikkumista eri asiakasryhmien välillä. Yksikössä huolehditaan käsien pesusta, käytetään käsidesiä, pyyhitään pintoja ja oven kahvoja sekä käytetään tarvittaessa suojarusteita.

## **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.

Asiakkailla on terveydenhuolto järjestetty kuten muillakin kunnan asukkailla. Terveyspalveluissa on ajanvarausnumero, josta saadaan soittamalla puhelinaika, jonka aikana terveydenhuollon ammattilainen tekee hoidon tarpeen arvioinnin ja varaa ajan vastaanotolle tarvittaessa. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa toimenpiteissä ollaan yhteydessä Riihimäen seudun terveystalouden päivystykseen. Lisäksi yksikössä on mahdollisuus konsultoida vammaispalveluiden sairaanhoitajaa. Joissain tilanteissa voidaan käyttää myös kotisairaanhoitoa. Kuolemantapaukseen on yksikkökohtainen ohje. Asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan osana päivittäistä ohjaustyötä.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden hoitoa seurataan ja edistetään säännöllisten lääkärin tekemien vuosikontrollien avulla. Hoidossa noudatetaan lääkärin antamia ohjeita ja huolehditaan, että jatkohoito ja laboratoriokäynnit toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Riihimäen seudun terveystalouden yhdessä Paavolantien asuinryhmän hoitohenkilökunnan kanssa. Yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja on vammaispalveluiden sairaanhoitaja Liselotta Ylikipari.

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.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja siihen tehdään tarvittavat muutokset. Lääkehuollossa on vastaava sairaanhoitaja ja vastaavat ohjaajat, joiden tehtävään kuuluu päivityksen tekeminen ym. lääkehuollon tiloihin ja jakoon liittyvä neuvonta, ohjaus ja valvonta yhdessä vakituisen hoitohenkilökunnan kanssa.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteydenpito on jatkuvaa lähtökohtana asukkaan tarve. Tiedottaminen ja suunnittelu hoidetaan lähtökohtaisesti yhteisissä sovituissa hoito- ja palvelusuunnitelma palaverissa. Yhteydenpito muihin toimijoihin tapahtuu asiakkaan suostumuksella ja tietoturvasääntöjen mukaisesti. Tietoturvasääntöjen mukainen yhteydenpito tapahtuu joko asiakastietojärjestelmän kautta, puhelimitse tai kirjeitse. Yksikön lähijohtajalla on käytössä turvasähköposti.

## **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 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 on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

### **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.

Kiinteistön omistaja on ostanut kiinteistöhuollon palvelut yksityiseltä kiinteistöhuoltoyhtiöltä PT Jaakonsaarelta. Kiinteistöhuolto vastaa yksikön fysikaalisista olosuhteista. Lisäksi Oma Hämeen kiinteistöjen huoltomies Marko Tuominen vastaa ei-kiinteistöön liittyvistä asioista.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa mm. palo- ja pelastusviranomaisen, terveystarkastajan ja työterveyshuollon kanssa.

### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. 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. Iäkkäiden asiakkaiden



palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Yksikköön on määritelty henkilöstömitoitus suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että miehitys on riittävä. Yksikössä on yksi lähijohdaja (sosionomi yamk), 3 ohjaajaa ja yksi oppisopimusopiskelija. Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia tai aiempien sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneita. Ohjaajat tekevät kaksivuorotyötä. Aamuvuorossa yksikössä on 1 työntekijä, iltavuorossa 1 työntekijä.

Jos työntekijä on poissa, tilalle pyritään järjestämään sijainen joko sisäisen liikkuvuuden tai SarastiaRekryn kautta.

### **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 rekrytointi-periaatteita, 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>

Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelun yhteydessä.

Rekrytointiprosessissa noudatetaan hakijoiden tasa-arvoista ja oikeudenmukaista kohtelua. Tehtävänkuvaus ja kelpoisuusehdot on mainittu rekrytoinnissa.



Työnhakija haastatellaan ja tässä yhteydessä voidaan arvioida hänen soveltuvuutta tehtävään. Haastattelussa luotettavuus varmistetaan todentamalla hakijan henkilöllisyys sekä tarkistamalla alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset. Tehtävän niin edellyttäessä tarkistetaan myös hygieniapassi, rokotussuoja sekä rekisteröitymien Valviran Suosikki- tai Terhikki ammattihenkilörekisteriin.

### **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. Johdattamisen 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. Erityisen 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 itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttöön.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen huolehditaan yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti. Yksikössä on perehdytyskansio ja perehdytyksen muistilista. Organisaation perehdytys löytyy Intrasta - Uudet työntekijät-sivulta. Uudelle työntekijälle mahdollistetaan 3 perehdytysvuoroa työsuhteen alussa, jolloin toimii ylimääräisenä työntekijänä.

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa vammaispalveluiden koulutussuunnitelman mukaisesti. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain kaksi onnistumiskeskustelua, jossa keskustellaan yksilöllisistä koulutustarpeista. Intrasta



löytyy koulutustarjonta koulutuskalenterista. Lakisääteinen lääkekoulutus suoritetaan vähintään 5 vuoden välein.

### **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 järjestetään.

### **Tilojen käytön periaatteet**

Jokaisella asiakkaalla on yhteisöllisessä asumisessa oma huone ja tuetussa asumisessa oma asunto. Yhteisöllisessä asumisessa WC- ja suihkutilat ovat yhteiskäytössä. Osassa huoneita on oma terassi. Yhteisöllisessä asumisessa on yhteinen oleskelutila ja keittiö. Huoneet ja asunnot ovat sisutettu asiakkaan toiveiden mukaan. Asiakas maksaa asunnostaan vuokraa ja asunto on ainoastaan hänen käytössään. Asiakkailla on oikeus yksityisyyteen omassa asunnossaan. Asiakkailla voi käydä vieraita ja heillä on tarvittaessa mahdollisuus yöpyä asiakkaan asunnossa.

### **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, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkänneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 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.



Yhteisöllisessä asumisessa ja tuetussa asumisessa asiakkaalla voi olla käytössä henkilökohtainen turvapuhelin. Turvapuhelin palveluiden hälytys menee kotihoidon työntekijälle.

### **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 vammaan 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 lääkinällisistä 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.

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet saadaan pääsääntöisesti perusterveydenhuollon apuvälinelainaamosta tai hoitotarvikejakelusta, jotka vastaavat käytön ohjeistuksesta ja laitteiden huollosta. Terveydenhuollon laitteet palautetaan apuväline- tai hoitotarvikkeisiin. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa: Apuvälineyksikkö, Riihimäen seudun terveystoimet.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Apuvälinepalvelu toimii keskitetysti Riihimäen terveystoimella.

Riihimäen terveystoimet, Kallionkatu 10, E-ovi, 2. krs, 11100 Riihimäki



p. 019 758 5707, käytössämme on takaisinsoittopalvelu.

## 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. Terveyttä 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 tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, 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. Tietosuojavaltuetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omaavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt



Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

### **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.

Ohjaajat perehdyttävät uuden työntekijän asiakastietojärjestelmään. Myös muut yksikön ohjaajat perehdyttävät asiakastyön kirjaamista. Työntekijät kirjaavat jouhevasti työn ohessa, mutta myös usein työpäivän päätteeksi. Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja henkilökunnalla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, joka säilyy myös työsuhteen päättyessä. Työsuhteen alussa työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumus lomakkeen, jossa on kerrottu tarkasti henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvistä asioista.

Asiakastietojen käsittelyn tulee perustua hoito/asiakassuhteeseen tai työnantajan osoittamien tehtävien hoitoon. Asiakastietojärjestelmän ja henkilöstötietojen käytöstä jää lokitieto. Tiedostojen käyttämistä seurataan. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmään ja asiakastietoihin. Jokainen velvoitetaan päättämään istuntonsa tietojen käsittelyn jälkeen. Jokaisella työntekijällä on roolin mukaiset oikeudet eri järjestelmiin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot





Jaana Riikonen, jaana.riikonen@omahame.fi, Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna, 040-1832452.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omaavonnan 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 omaavontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaavontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omaavontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaavontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

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

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

Paikka ja päiväys 7.9.2023 Oitti

Allekirjoitus Irene Piipponen



8.11.2023 Hämeenlinna

Johanna Pulkkinen

Tulosaluejohtaja