

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	29

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus Y-tunnus 0725937-3

Kunta

Kunnan nimi Imatra

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Eksote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Arjen tukikeskus Paajalanrinne, Imatra, vammaispalvelut, tuettu asuminen

Katuosoite Pilvikuja 9

Postinumero 55100 Postitoimipaikka Imatra

Sijaintikunta yhteystietoineen Imatra

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumispalvelut/tuettu asuminen, kehitysvammaiset;

Imatra 39 tukiasiakasta ja Ruokolahti 3 tukiasiakasta

Esimies Hanna Puustinen

Puhelin 040 651 1554 Sähköposti hanna.puustinen@eksote.fi

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Saimaan tukipalvelut/Siivous p. 040 126 2219

Kespro/elintarviketilaus p.010 533 1016

Honkaharjun keittiö/ateriatilaukset p. 040 643 3147

Kaakkois-Suomen kiinteistöpalvelut/Kiinteistöhuolto 045 109 1287

Mitra/Isännöinti ja vuokra-asiat p. 05 235 2800

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Paajalanrinteen tuettu asuminen tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista asumisen tukea, jonka tarkoituksena on mahdollistaa kehitysvammaisen henkilön itsenäinen asuminen omassa kodissaan tarvittavin tukipalveluin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Vammaispalveluiden tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Arvot ovat Eksoten arvoja: 1. rohkeus 2. yksinkertaisuus ja 3. ihminen. Tuomme rohkeasti, avoimesti ja rakentavasti epäkohdat ja kehittämisalueet esiin sekä pidämme rohkeasti asiakkaan puolia. Pyrimme pitämään toimintamme ja ilmaisumme yksinkertaisina emmekä tee asioista monimutkaisia. Ihminen on kaiken toimintamme keskiössä.

Toimintaperiaatteitamme ovat:

- henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tukeminen
- yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden toteutuminen
- tuettu päätöksenteko
- yksilöllinen, joustava ja monipuolinen tuki
- lähiympäristön ja -palveluiden käyttäminen

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

_ Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Lääkehoitosuunnitelma
- Uhka- ja väkivaltatilanneohjeistus + lomake
- Pelastussuunnitelma ja riskianalyysi

Perehdyttämissuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoittamisesta ei saa kohdistua sanktioita ilmoittamisen tehneeseen henkilöön. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoituskäytännöt. Asiakkaat ja omaiset voivat epäkohdan, laatu-poikkeaman tai riskin huomattessaan, ottaa yhteyttä henkilökuntaan, yksikön esihenkilöön tai suoraan asumispalveluiden päällikköön. Epäkohtia voivat olla esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtelu, asiakas ei saa tarvitsemaansa tukea tai riittämätön henkilöstön määrä. Henkilökunta raportoi havaitut epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ilmoittamalla siitä omalle esihenkilölle HaiPro-järjestelmän kautta, esihenkilö välittää viestin tarvittaessa asumispalveluiden päällikölle. Asiat käsitellään työpaikankokouksessa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan niille aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan. Imatralla riskinä on vanhan asuntolan kunto ja soveltuvuus ikääntyvien asiakkaiden asumiseen, talossa on paljon portaita ja talo on kahdessa eri tasossa, mikä aiheuttaa riskin huonosti liikkuville asiakkaille. Uudet toimitilat ovat suunnitteilla yhdessä hoivan kanssa Imatran keskustaan.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riski?

Asiakkaat ja omaiset voivat epäkohdan, laatu-poikkeaman tai riskin huomattessaan, ottaa yhteyttä henkilökuntaan, yksikön lähiesimieheen tai suoraan asumispalveluiden päällikköön joko suullisesti tai kirjallisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

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

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

Haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta.

Toimintaohjeet haittatapahtumien käsittelystä on kirjattu Eksoten potilas/asiakasturvallisuusohjeiden toimintaohjeiseen. Ohjeen päivityksestä vastaa hoiva- ja hoitopalveluiden palvelupäällikkö.

Laatupoikkeamista lääkkeissä tai muissa terveydenhuollon tuotteissa ilmoitetaan apteekkiin, josta valmiste on hankittu. Lääketurvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan lääkepoikkeamalomakkeella.

Hoidon turvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumista ilmoitetaan suullisesti tai kirjallisesti lähiesimiehelle.

Asukasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat käsitellään työpaikkakokouksissa.

Laiteturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumista ilmoitetaan Valviralle/Terveysturvallisuuden laitteen ja tarvikkeen vaaratilanneilmoitus (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010) sekä laitteen valmistajalle.

Lääkkeiden haittavaikutuksista erityisesti vakavat ja /tai odottamattomat sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat ilmoitetaan FIMEA:n verkkosivujen lomakkeella (nro 720), jonka voi palautuskuorineen tilata Edita Prima Oyj:ltä. (ks. myös laadunhallinta ja potilas/asiakasturvallisuussuunnitelma luku 5. 2. 4. ja lääkehoitosuunnitelma, liitteenä)

Paras keino ylläpitää luottamusta ammattihenkilön ja asiakkaan välillä on avoimuus. Jos asiakkaalle on koitunut hoidon aikana haittatapahtuma, tulee asiakkaalle/läheisellä kertoa tästä avoimesti ja pyytää anteeksi tapahtunutta ja miettiä, miten vastaavat tapahtumat voidaan estää jatkossa. Tapahtuma sekä sen seuraukset käydään läpi asiakkaan ja hänen toivoessaan myös hänen läheistensä kanssa.

Haittatapahtuman käsittelyssä tulee huomioida seuraavat seikat:

- kuinka ja kuka kertoo asiasta asiakkaalle/hänen läheiselleen
- kuinka tapahtuma käydään läpi työyksikössä
- kuinka tilanteessa mukana ollutta työntekijää tuetaan

Lisäksi tulee sopia, kuinka asiasta tiedotetaan kaikille asianosaisille sekä muille tahoille, joille haittatapahtumatiedoista voi olla hyötyä oppimisenäkökulmasta.

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa asiakkaalle on aiheutunut merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa. Tai läheltä piti-tilannetta, jossa olisi ollut samanlainen lopputulos ilman tapahtumaketjun pysähtymistä (esim. tapahtuma on johtanut tai olisi voinut johtaa kuolemaan, vakavaan vammautumiseen tai vakavaan hengenvaaraan). Vakavat vaaratapahtumat edellyttävät tutkintaa siitä, miksi tapahtuma pääsi syntymään. Tavoitteena on tunnistaa erilaiset myötävaikuttavat tekijät, mahdollisuus vastaavan tapahtuman syntyyn sekä arvioida tapahtumaan liittyviä riskejä ja niihin varautumista, sekä tarkastella työntekijöiden vaikutusta tai mahdollisuutta vaikuttaa tapahtumaan.

Toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteiden kirjaamiseen on käytössä ja se on käsitelty työpaikkakokouksessa. Väkivalta ja uhkatilanteet viedään aina tiedoksi työsuojelupäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja työterveyshuoltoon.

Työpsykologin palvelu on tarvittaessa käytössä joko työyhteisölle tai työntekijälle. Tarvittaessa työnohjausmahdollisuus. Eksotessa on myös defusing-vetäjiä, jotka voidaan kutsua työpaikalle purkamaan akuutteja kriisitilanteita.

Väkivaltatilanteet ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikössä (mukana olleet työntekijät ja esimies) käyden läpi:

- mitä tapahtui
- miten tilanteessa toimittiin
- mitä opittavaa/korjattavaa on

Tarvittavaa ohjausta saa työsuojelusta, henkilöstötoimelta ja työterveydenhuollosta.

Korjaavat toimenpiteet

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

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamisista, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista ilmoitetaan yksikön vastaavalle ja ne käsitellään yksikön työpaikkakokouksessa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan.

Ks. myös kohta riskien käsitteleminen.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Muutoksista, todetuista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan työpaikkakokouksissa, sähköpostitse ja kehittämispäivissä. Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaavat yksikön esimies ja muu henkilöstö.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan: Hyvän käytännön malli on esimerkiksi Lastensuojelun keskusliiton hankkeessa kehitetty [Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Toimintayksikön esimies Hanna Puustinen ja vastaava ohjaaja Sari Kauria

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toimintayksikön esimies Hanna Puustinen p. 040 6511 554 ja vastaava ohjaaja Sari Kauria p. 040 675 7790

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Toimintayksikön esimies Hanna Puustinen ja vastaava ohjaaja Sari Kauria vastaavat omavalvontasuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Paajalanrinteen päätytoimiston ilmoitustaululla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarve arvioidaan moniammatillisesti. Tukiasumisen päätös edellyttää sosiaalityöntekijän päätöstä.

Kaikille asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen haluamiensa tahojen kanssa palvelusuunnitelma, ja asumisen tavoitteista tehdään erillinen asumisen toteuttamisen suunnitelma. Vammaispalvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja asumisen toteuttamissuunnitelma noin 1-2 vuoden välein. Paajalanrinteen ohjaajat huolehtivat suunnitelmien ajantasaisuudesta.

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

Asiakas osallistuu palvelujensa suunnitteluun. Tarvittaessa hyödynnetään esim. puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä. Myös läheisillä on mahdollisuus osallistua palvelutarpeen arviointiin, jos asiakas niin haluaa. Myös edunvalvoja voi osallistua palvelutarpeen arviointiin.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämiskeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

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

Palvelusuunnitelma laaditaan heti asiakkuuden alussa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, yleensä silloin kun asiakkaan tilanteessa on tapahtunut muutos. Paajalanrinteen ohjaajat seuraavat palvelusuunnitelman toteuttamista. Ohjaajat laativat yhdessä asiakkaan kanssa asumisen toteuttamisen suunnitelman. Suunnitelma päivitetään yleensä noin kerran vuodessa. Ohjaajat seuraavat toteuttamissuunnitelman toteutusta.

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

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan palvelutarpeen suunnittelussa. Asiakasta ja hänen läheisiään kuunnellaan ja toiveet huomioidaan. Jos asiakkaalla on kommunikointi vaikeuksia, hyödynnetään esim. puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä tai tulkkipalveluja.

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

Jokainen työntekijä perehtyy asiakkaan palvelusuunnitelmaan sekä asumisen toteuttamissuunnitelmaan ja ohjaajat osallistuvat myös palvelusuunnitelmien laatimiseen, jos asiakas näin haluaa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Sijaishuollossa olevalle lapselle tulee tarvittaessa laatia erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Suunnitelma tulee laatia viipymättä lapselle, jos häneen on kohdistettu tai tullaan kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä, eikä hänelle ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy ja niihin varautuminen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvan lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa. Suunnitelmaa varten on kuultava myös lapsen huoltajia ja se on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Hänellä on oikeus päättää itse omista asioistaan ja näitä toiveita ohjaajat kunnioittavat. Ellei asiakas voi/osaa päättää itsenäisesti asioistaan, hänen päätöksentekoaan tuetaan ja mielipidettä selvitetään. Kommunikointia tukevia apukeinoja käytetään vuorovaikutuksen tukena tarvittaessa.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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

Tuetussa asumisessa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Tuetussa asumisessa ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvä kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja

tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä on annettu yksityiskohtaiset säännökset lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä [lastensuojelun käsikirjasta](#).

Laadittu pvm _____ Tarkistettu pvm _____

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

Henkilö, joka huomaa tai saa muuten tietoonsa asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti tai loukkaavasti, vie asian heti käsiteltäväksi toimintayksikön esimiehelle Mari Kinnuselle. Tapahtuma kirjataan SoskantaEfficaan ja tehdään tarvittaessa HaiPro ilmoitus. Toimintayksikön esimies kirjaa asiasta muistion. Hän ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin välittömästi.

Asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön esimiehelle. Toimintayksikön esimies ja palvelupäällikkö käsittelevät muistutuksen ja ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin. Muistutukset käsitellään vammaispalvelujen johtoryhmässä. Muistutukseen vastaan aina kirjallisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle,

on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asiakaspalautetta kerätään vammaispalveluiden oman palautejärjestelmän ja Eksoten keskitetyn palautejärjestelmän kautta.

Asiakkailta ja läheisiltä saadaan palautetta suoraan sekä asiakkailta asiakaspalautekyselyjen kautta.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Ohjaajat ottavat palautteen positiivisena asiana ja mietitään toimintatapoja sekä käytäntöjä yhdessä esimiehen kanssa. Asiakkaiden ja läheisten kanssa keskustellaan ja etsitään yhdessä sopivat ratkaisut. Työpaikkakokouksissa mietitään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä palautteen mukaan.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön 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 [Mari Kinnunen](mailto:mari.kinnunen@eksote.fi), Arjen tukikeskus Arttu, Lentäjätie 15 B 53600 Lappeenranta. p. 0406513896 tai mari.kinnunen@eksote.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Ari Kaskinen p. 044 748 5306 tai sosiaali.potilasiamies@socom.fi

Sosiaaliasiamies voi avustaa asiakkaita esimerkiksi selvittämällä lainsäädännön sisältöä, kertoa viranomaisten käytännöistä, ohjaamalla asiakkaan oikealle viranomaiselle ja neuvomalla, miten päätökseen haetaan muutosta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvontaa annetaan valtakunnallisen puhelinneuvonnan välityksellä p. 029 553 6901

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

Toimintayksikön esimies ja palvelupäällikkö käsittelevät muistutuksen ja muut mahdolliset valvontapäätökset ja he ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin välittömästi. Asia käsitellään vammaispalveluiden johtoryhmässä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Vastaus tulee noin kuukauden kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

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

Palvelun tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja kuntoutumisen edistäminen ja ylläpito, oman arjen hallinta. Paajalanrinteen ohjaajat työskentelevät ohjauksella työtoteutuksella, jonka lähtökohdaksi ovat asiakkaan voimavarat ja vahvuudet. Ohjauksella työtoteutuksella tarkoitetaan työskentelyä, jossa ei tehdä asiakkaan puolesta vaan kannustetaan, autetaan ja ohjataan asiakasta käyttämään omia vahvuuksiaan ja tekemään toimintakykynsä rajoissa omatoimisesti asioita.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Tuetaan asiakkaiden liikunta- ja harrastustoimintaan osallistumista, mm. tukemalla harrastuksiin kulkemista sekä kertomalla erilaisista harrastusmahdollisuuksista ja tapahtumista. Tapahtumiin osallistumista voidaan tukea myös resurssien niin salliessa työntekijöiden mukaan lähtemisellä.

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

Asiakkaiden palvelusuunnitelmat tehdään määräajaksi ja niitä tarkistetaan silloin, kun asiakkaan palveluihin, toimintakykyyn tai elämäntilanteisiin tulee muutoksia. Suunnitelmien tarkistuksien yhteydessä arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Tavoitteiden toteutumisesta kirjataan myös SoskantaEfficiaan.

Ohjaajat myös havainnoivat asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia.

Ravitsemus

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

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

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Tuetun asumisen asiakkaat syövät pääsääntöisesti kotonaan, työ/päivätoimintapäivänä toimintapaikoissa järjestetään yleensä mahdollisuus lounaaseen. Asiakkaat suunnittelevat tarvittaessa yhdessä ohjaajien kanssa viikon ruuat sekä tekevät yksilöllisen tarpeen mukaan yhdessä kauppalapun ja ostokset. Jotkut asiakkaat tekevät omissa kodeissaan ruokaa ohjatusti kerran viikossa. Vanhassa asuntolassa asuvat asiakkaat saavat kaikki ruokansa Paajalanrinteestä valmiina, aterioita on kaksi päivässä, joista toinen toimitetaan Honkaharjun keskuskeittiöltä valmiina päivittäin. Ohjaajat tilaavat tarvitsemansa ruokatarvikkeet KesProilta tai Honkaharjun keittiöstä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet ovat ohjaajilla tiedossa. Ne otetaan huomioon viikon ruokia suunnitellessa.

Tarvittaessa tehdään yhteistyötä Eksoten ravitsemusterapeutin kanssa.

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

Ohjaajat seuraavat mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden ravinnon ja nesteen saantia, mutta yksin asuvilla tuetun asumisen asiakkailla päävastuu on asiakkailla itsellään. Asiakkaiden painoja seurataan säännöllisesti, jos se on tarpeen.

Hygieniakäytännöt

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

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

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

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

Hygieniasta huolehtimiseen on ruokahuollon ja siivouksen omavalvontaseurannat.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvällä käsihygienialla ja ohjaajat käyttävät tukikäynneillä tarvittaessa kasvomaskeja ja hankoja. Mikäli asiakkaan luona tarvitaan säännöllisesti esim. hankoja, huolehtivat ohjaajat, että niitä on saatavilla asiakkaan kotona. Myös asiakkaita opastetaan ja ohjeistetaan hygienianhoidossa ja tarttuvien tautien ehkäisyssä.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakas siivoaa itse oman asuntonsa ja tarvittaessa ostaa siivouksen ulkopuoliselta toimijalta. Ohjaajat ohjaavat/auttavat kodin siivouksessa. Asuntolassa on palkkatuetussa työssä siistijä ja lisäksi Saimaan tukipalvelu käy 1 krt/kk ja aina tarpeen mukaan palkkatuetun siistijän lomaillessa.

Pyökinpesun kaikki asiakkaat hoitavat pääosin itse tai ohjaajien tukemana.

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

Tarvittaessa otetaan yhteys Eksoten hygieniahoitajaan, joka osallistuu epidemioiden torjuntaan ja selvittelyyn ja järjestää koulutusta ja antaa opastusta henkilökunnalle.

Hygieniahoitaja

Kaija Nikunen

Valto Käkelänkatu 14 B 2.krs

53130 Lappeenranta

p. 044 791476

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Asiakkaat käyttävät pääasiassa kaikille kuntalaisille tarkoitettuja terveystaluita ja hammashoitoa. Hoitoarvio palvelee ma-pe klo 8-16 puhelinnumerossa 053520980

Yhtenäisten käytäntöjen noudattaminen varmistetaan työpaikkakokouksissa, perehdyttämisen yhteydessä sekä tarvittaessa täydennyskoulutuksella. Terveyden - ja sairaanhoidon yhteystiedot ovat selkeästi näkyvillä toimistossa ja niitä päivitetään tarvittaessa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Ohjaajat huolehtivat, että asiakas saa tarvitsemansa sosiaali-, terveys-, ja kuntoutuspalvelut (mm. kuntoutussuunnitelman päivitys, kuntoutussuunnitelman kartoitus ja tiedon välittäminen hoitavalle lääkärille, hammashoito, apuvälineiden tarve).

Huomiot muuttuneesta tilanteesta kirjataan, seuranta tekevät ohjaajat.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ohjaajat vastaavat asiakkaiden terveydentilan seurannasta ja konsultoivat tarpeen mukaan perusterveydenhuoltoa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ohjaajien lääkehoidon osaaminen varmennetaan tentein ja näytöin. Lääkkeenantoluvat suorittavat kaikki lääkehoitoon osallistuvat henkilöt. Lääketentit ottaa vastaa toimin-

tayksikön esimies tai muu siihen valtuutettu henkilö. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään, mitä kurseja yksikön lääkkeenantolupien saamiseksi tulee suorittaa. Näytöt ammattiryhmittäin kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Ohjaajat jakavat tarvittaessa asiakkaiden lääkkeet ja seuraavat lääkkeiden ottamista do-
seteista, jos asiakas ei pysty huolehtimaan lääkkeidenotosta itsenäisesti. Useilla asiak-
kailla on käytössä annosjakelu.

Yksikköön on nimetty kaksi lääkehoidosta käytännössä vastaavaa ohjaajaa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiak-
kaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös las-
tensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai
varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kan-
nalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteis-
työtä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

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

Avo-, toiminnalliset- ja asumispalvelut sekä terveydenhuollon palvelut tekevät aktiivista
yhteistyötä. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Vammaispalveluissa asumispal-
veluista vastaa palvelupäällikkö Marja-Liisa Haapakorva.

Asiakkaiden asioita käsitellään palavereissa tai yhteyttä pidetään puhelimitse tai sala-
tulla sähköpostiyhteydellä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

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

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

Toimintayksikön esimies seuraa asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita ja päättää tarvittavista toimenpiteistä. Ilmeneviin puutteisiin puututaan. Koulutustarpeet huomioidaan vuosittaisessa koulutussuunnitelmassa. Tarvittavaa yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa, pyydetään tarpeen mukaan apua ja ohjeistusta. Perehdyttämisessä huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet.

Henkilöstö

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

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

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Vastaava ohjaajaa ja ohjaaja, joiden koulutus pohjana on sosionomin koulutus, lisäksi kuusi asumisenohjaajaa, joilla on lähihoitajan tai kehitysvammaisten ohjaajan koulutus.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Työntekijän äkillisissä poissaoloissa mietitään ensin vahvuuden ylläpitämistä sisäisin järjestelyin, voidaan palkata myös ulkopuolisia sijaista, jos heitä on saatavilla. Myös muualta Eksoten tuetun asumisen yksiköistä voi tulla työntekijä sijaistamaan. Kesälomiin ja muihin pidempiin aikaisiin sijaituksiin palkataan sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Toimintayksikön esimies vastaa työvuorosunnittelusta. Ohjaajat vastaavat toteutuksesta.

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

Työtehtävien järjestelyillä.

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

Ohjaajat suunnittelevat työt niin, että työt pystytään tekemään hyvin eikä tule liikaa kuormitusta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Esimiehet noudattavat rekrytoinnissa lakeja, valtakunnallisia ohjeistuksia ja henkilöstöhallinnon laatimia ohjeita. Henkilöstön rekrytoinnista huolehtii toimintayksikön esimies Mari Kinnunen yhdessä palvelupäällikkö Marja-Liisa Haapakorvan kanssa. Kaikilla vakinaisessa työsuhteessa olevilla työntekijöillä on pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Kelopoisuuslaki 272/2005, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

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

Alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelevien rikostausta tarkistetaan.

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 pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 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 rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Jokainen työntekijä tekee tietosuoja ja -turvatestin kolmen vuoden välein

Työsuhteen alkaessa henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään tuetun asumisen toimintaan ja Eksoten ohjeistuksiin perehdytysuunnitelman mukaan. Henkilöstöohjelma sekä muut henkilöstöön liittyvät ohjeistukset on tallennettu Eksonettiin.

Eksoten tietosuojaohje löytyy Eksonetin turvasatamasta ja yksikön ilmoitustaululta.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitositoumuksen ja sitoutuu sen noudattamiseen. Sopimuksia on 2 kappaletta. Toisen työntekijä pitää itse, toinen tallennetaan Eksoten M-Filesiin. Sijaiset ja opiskelijat esittävät aina salassapitositoumuksen uudessa yksikössä.

Dokumentointiin perehdyttäminen sisältyy perehdyttämiseen ja siitä järjestetään lisäkoulutusta.

Työyksikössä on käytössä perehdyttämissuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Kansion päivittämisestä vastaa vastaava ohjaaja Sari Kauria. Perehdytyskansio sisältää

perehdytyksen sisällöstä ”muistilistan”, jonka avulla varmistetaan, että kaikki perehdytyksen osa-alueet on käyty läpi.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Eksoten tavoitteena on antaa jokaiselle palveluksessaan olevalle henkilölle koulutusmahdollisuudet, joiden avulla työntekijä voi kehittää valmiuksiaan työssä. Ammatillisen kehittämisen tueksi laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, jota myös laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä edellyttää (2014).

Osaamisen kehittämisen ja koulutussuunnittelun lähtökohtina ovat arvot ja strategia sekä työn edellyttämästä ammattitaidosta ja ennakoinnista nousevat osaamisvaatimukset. Osaamisen vahvistamisen ensisijainen tavoite on ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittyminen. Henkilöstön osaamisen tasoa täydennetään vastaamaan työn muuttuvia vaatimuksia.

Työntekijöiden koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa. Työntekijä voi itse ehdottaa osallistumista koulutukseen tai esihenkilö voi ehdottaa sitä. Esihenkilö varmistaa, että työntekijät pääsevät osallistumaan koulutuksiin tasapuolisesti ja tarpeidensa mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Eksoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoituskäytännöistä. Asiakkaat ja omaiset voivat epäkohdan, laatupoikkeaman tai riskin huomattessaan, ottaa yhteyttä henkilökuntaan, yksikön esihenkilöön tai suoraan asumispalveluiden päällikköön. Henkilökunta raportoi havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoittamalla siitä omalle esihenkilölle ja tarvittaessa asumispalveluiden päällikölle. Sitten asiat käsitellään työpaikankokouksessa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet toteutetaan heti tai sovitaan niille aikataulu, jonka kuussa epäkohdat korjataan.

Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Imatran Paajalanrinteessä on vanha asuntola, jossa asuu 9 asukasta. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja wc, kahdessa asunnossa on myös pieni keittiö, joka ei ole nykyisellä asukkaalla käytössä. Asukkaat ovat sisustaneet huoneensa omilla tavaroillaan sellaiseksi, kuin itse haluavat. Asukkaat maksavat huoneistaan vuokraa eivätkä ne ole muiden käytettävissä.

Ohjaajien toimisto sijaitsee asuntolassa. Muut tukiasukkaat käyvät tapaamassa ohjaajia asuntolan yhteisissä tiloissa ja niissä järjestetään joskus yhteisiä tapaamisia tukiasukkaiden kanssa. Yhteiset tilat on rauhoitettu ulkopuolisilta kävijöiltä iltaisin klo 18 jälkeen. Yhteisiä tiloja asuntolassa on yläkerrassa kaksi keittiötä, alakerrassa olohuone sekä sauna. Yhteisiä tiloja käyttävät myös asuntolan viereisen rivitalon kolme asukasta.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä

olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

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

-

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

Osalla asiakkaista on turvapuhelimia. Turvapuhelin hälytyksiin vastaa Turvapuhelinpalvelu Stella. Turvapuhelimien tarkastussoiton tekevät tuetun asumisen ohjaajat kerran kuussa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot? Paajalanrinteen ohjaajat yhdessä Turvapuhelin Stellan kanssa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä

noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Perustason apuvälineet myönnetään hyvinvointisemmalta.

Vaativaa erityisosaamista edellyttävistä apuvälineistä vastaa erikoisairaanhoido. Apuvälinekeskus lainaa perusapuvälineitä, kuten esim. liikkumisen ja hygienian apuvälineet, WC-apuvälineet sekä ortoosit. Toimintaterapeutti Heli Pitkänen käy tekemässä asiakkaiden kotona tarvittaessa apuvälinekartoituksia.

Hengityspotilaiden apuvälineet, lasten apuvälineet ja sähköpyörätuolit sekä - mopot myöntää EKKS:n apuvälinekeskus. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineisiin ei ole subjektiivista oikeutta, vaan niiden tarve arvioidaan osana kokonaisuutta (EKSOTE: Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineopas s. 16). Päätökset tekee lääkäri. Käyttöönottoon liittyvästä opastamisesta vastaa apuvälineen antaja.

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

Terveydenhuollon laitteista Paajalanrinteessä käytössä verenpainemittari, verensokeri- ja kuumemittari.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lääkevastaavat: Susanna Piili p. 040 651 0560 ja Kaija Leminen: p. 040 651 0584

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 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. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

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

Asiakastyön kirjaaminen

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

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uudet työntekijät perehdytetään toisen työntekijän opastuksella sekä uusi työntekijä osallistuu Eksoten järjestämiin kirjaamiskoulutuksiin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamiseen varataan päivittäin aikaa ja henkilöstöä koulutetaan kirjaamiseen. Eksotessa on kirjaamiskouluttajia, joita voi tarvittaessa pyytää apua kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä.

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

Tietosuojaan liittyvät ohjeet käsitellään perehdyttämisen yhteydessä, työpaikkakokouksissa ja täydennyskoulutuksin (esim. lakimuutokset, dokumentointi).

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

Henkilöstö ja harjoittelijat täyttävät salassapitositoumuksen ja käyvät tietosuojaohjeet läpi. Myös vakituinen henkilöstö kertoo säännöllisesti tietosuojaohjeet.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Eksoten tietosuojavastaava Jaana Peltola

Valto Käkelänkatu 3, 53130 Lpr

p. 05352000 tai jaana.peltola@eksote.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei x

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 11.4.2022

Allekirjoitus Hanna Puustinen