



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

# **Sosiaalipalvelujen omavalvon- tasuunnitelma: Halsuan työtupa**

Hyväksytty: Sosiaalihuollon valvontatiimi 24.5.2023

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma: .....	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4. Omavalvonnan toimeenpano .....	7
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
6. Palvelun sisällön omavalvonta.....	16
7. Asiakasturvallisuus.....	21
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	25
9. Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	25
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	26



## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Y-tunnus 3221325-4

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi:

Pihlajatuvan asumispalvelut ja päiväaikaisen toiminnan palvelut/Työtupa

Katuosoite:

Kauppisentie 12

Postinumero ja postitoimipaikka:

69510 Halsua

Sijaintikunta:

Halsua

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Pääasiallinen toiminta on järjestää päivä- ja työtoimintaa vammaisille asiakkaille. Erikseen sovittaessa ja toimintaa kehittämällä voidaan palvelua tuottaa myös muille asiakasryhmille.

Esihenkilö:

Teija Hietala ja Elina Virkkala

Puhelin:

040-8045550 / 040- 8042860

Sähköposti:

teija.hietala@soite.fi / elina.virkkala@soite.fi

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten omavalvontasuunnitelma on laadittu ja ketkä ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen:

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on

seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman on kirjannut Elina Virkkala ja se on laadittu toimintayksikön/palvelusta vastaavien esihenkilöiden Teija Hietalan ja Elina Virkkalan sekä Työtuvan henkilökunnan, Linda Hakan ja Kaisa Mikkolan kanssa yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa on otettu huomioon myös omais- ja asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia.

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen:

Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä/käydään läpi kyseisen yksikön henkilöstön jäsenten kanssa ja tarvittaessa jätetään kommentoitavaksi ennen julkaisua.

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta, nimi ja yhteystiedot:

Palveluesihenkilö Teija Hietala, teija.hietala@soite.fi, 0408045550

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Työtuvalla ilmoitustaululla ja Soiten verkkosivuilla.

### **3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

Tuottaa kuntouttavaa työ- ja päivätoimintaa eri asiakasryhmille. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että erilaisissa toiminnoissa asiakkaita tuetaan/ohjataan /autetaan kuntouttavalla työotteella kohti asiakkaiden omia tavoitteita kunnioittaen asiakkaiden yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.

Toimintakeskus on paikka, joka luo sisältöä, viihtyvyyttä ja sosiaalisia suhteita -osallistumista ja osallisuutta mahdollistaen.

Päivä- ja työtoiminnan järjestämisestä ohjaavat lait ovat: kehitysvammalaki, vammaispalvelulaki, sosiaalihuotolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.



Soiten brändi: Hyvin voimme!

Hyvin voimme on lupauksemme sinulle, minulle ja meille. Se on tavoite ja asenne, johon yhdessä pyrimme eri tavoin.

Hyvin voimme: 1. Meillä on hyvä olla. 2. Me onnistumme!

Asiakkaalle ja alueen asukkaalle lupaus tarkoittaa hyvinvointia, hyvää ja onnellista arkea sekä asukkaan omaa toimeliaisuutta ja aktiivisuutta.

Soiten vammaispalvelun toiminta-ajatus on tuottaa asiakkaiden palvelut tasavertaisesti, laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä sekä vähentävät esteitä normaaliin elämään. Tavoitteena on mahdollisuus toimia itsenäisinä, omasta elämästä päättävinä kansalaisina.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Soiten yhteiset arvot ovat: Arvostava kohtaaminen, rohkeus, turvallisuus, osallisuus, vaikuttavuus, Yhdenvertaisuus.

Näiden arvojen näkyminen toiminassa Työtuvalla:

Arvostava kohtaaminen: asiakas on tärkeä, häntä on aina aikaa kuunnella.

Avoimuus: avoin vuorovaikutus

Osallisuus: tavoitteena hyvä elämä, mahdollistetaan kaikenlainen osallisuus yksilöstä ympäristöön.

Vastuullisuus: moniammatillinen yhteistyö asiakkaan parhaaksi.

Yhdenvertaisuus: tasa-arvo ja esteiden poistaminen/kaikenlainen saavutettavuus

Lisäksi yksikön omia arvoja ovat:

Terveys, siisteys ja puhtaus, niin henkilökohtainen kuin ympäristönkin:

Tämä näkyy Työtuvan järjestyksessä, meluttomuudessa, pölyttömyydessä. Työpäivä sisältää liikuntaa.

Lisäksi päivän aikana asiakasta ohjataan tekemään terveellisiä valintoja ruokailussa.

Toimintaperiaatteet:

Toimintaperiaatteitamme ovat asiakkaiden arvokas ja mielekäs elämä, sekä hyvinvoiva ja turvallinen olo. Asiakkailta on oikeus saada tilanteen edellyttämää yksilöllistä tukea, ohjausta/apua ja hoivaa.

Asiakkaat ja heidän läheisensä kokevat olevansa asiantuntevan ja turvallisen palvelun piirissä.

Itsemääräämisoikeus näkyy siten, että tuemme asiakkaiden itsenäistä selviytymistä, elämän hallintaa sekä päätöksentekoa omissa asioissa. Asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan ottamalla huomioon hänen toivomuksensa, mielipiteet ja hänen kanssaan toimitaan yhteisymmärryksessä.

Aktiivinen arki, yhteisöllisyys ja yhteinen tekeminen luovat mahdollisuuden fyysisen, sosiaalisen ja psyykkiseen hyvinvointiin.

Asiakkaaksi toimintakeskukseen:

-Asiakas tulee toimintakeskukseen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan ohjaamana.

Sosiaalitoimen toimesta laaditaan moniammatillisesti palvelusuunnitelma. Sen pohjalta toimintakeskuksessa laaditaan asiakkaalle vammaispalvelun toteuttamissuunnitelma ja tehdään Rai-arvio puolen vuoden välein tai tarvittaessa.

Yhteistyötahot:

– asumispalveluyksikkö: viikoittainen yhteistyöpalaveri.

- kuljetuspalvelut

– terveydenhuolto/kuntoutus/terapiat: asiakkaan ollessa työtoiminnassa autamme tarvittaessa siinä, että hän pääsee tarvitsemansa palvelun piiriin. Asumispalveluyksikkö vastaa siellä asuvien terveydestä.

-Alueen yritykset,yhdistykset ja kolmas sektori.

Asiakkaan valmistamien tuotteiden myynti

-Asiakkaan valmistamia tuotteita myydään toimintakeskuksessa olevassa myymälässä, sekä eri tapahtumissa. Yksikössä ei käsitellä käteistä rahaa, vaan tuotteet laskutetaan asiakkaalta. Osa tuotannosta on suoraan asiakastilauksia. Jatkossa tuotteita tullaan myymään myös paikkakunnan lähituotemyymälässä ja tuotteista saadut varat tulevat ohjautumaan takaisin tuotteiden valmistukseen. Lähituotemyymälästä ostettu tuote voidaan maksaa kassaan käteisellä tai kortilla.

Palvelun keskeytyminen, toimintakeskuksen kiinni olessa ilmoitetaan kaikille sen päivän asiakkaille, tulkeille ja keittiölle sulusta. Jos asiakas keskeyttää palvelut, siitä tulee ilmoittaa yhteistyötahoille.

## 4. Omavalvonnan toimeenpano

### Riskienhallinta

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein
- Alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein
- Lääkehoidon pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein
- Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen vuosittain
- Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa
- Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa
- Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein
- Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti
- Täydennyskoulutusvelvoite
- Laiterekisterin ylläpito
- \* Säännölliset työpaikkaselvitykset työterveyshuollon kanssa yhteistyössä

### Riskien tunnistaminen

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

Soiteessa Laatuportti on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi. Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta. Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään yksiköiden kokouksissa ja niihin määritellään korjaavat toimenpiteet, sekä tarvittaessa seuranta

### Ilmoitusvelvollisuus

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan:

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 Riskienhallinta).

Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia:

Kyllä

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-  
tupoikkeamat:

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.

Laatuportti -järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään esimiehen toimesta. Henkilöstöpalaverissa keskustellaan tapahtumat auki ja kehitetään toimintatapoja haittatapahtuman ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään ja käydään



myös läpi palavereissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Laatu-portti -järjestelmässä.

Asukkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovi-  
taan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenette-  
lystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja mi-  
ten ne käsitellään:

Asukkaalla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta sekä antaa palautetta  
<https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> sivuston kautta.

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään aluksi palveluesihenkilön toimesta ja sen jälkeen  
henkilöstöpalavereissa.

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

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja rapor-  
tointi. 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 kor-  
vausten hakemisesta. Laatuportti -järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kä-  
sitellään esihenkilön toimesta. Henkilöstöpalaverissa keskustellaan auki ja kehitetään toimintatapoja  
haittatapahtuman ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet käydään myös läpi palavereissa. Do-  
kumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Laatuportti -järjestelmässä. Laatuportti –  
järjestelmän läheltä piti ja turvallisuushavainto –ilmoitukset käydään myös läpi työyhteisöpalaverissa ja  
dokumentoidaan järjestelmään.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään yhdessä henki-  
löstön kanssa, tapahtuneen juurisyy etsitään ja määritellään korjaavat toimenpiteet / kehittämistä vaati-  
vat asiat Laatuporttijärjestelmässä.

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

Muutoksista tiedotetaan viikottain käytävässä palaverissa. Tarvittaessa Laatuportti -ilmoitukset ohjataan käsiteltäväksi palvelualuejohtajalle. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

## **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään:

Päivittäisen ohjauksen 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. Päivittäisen palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet, myös ylläpitävän kuntoutuksen tarpeet otetaan huomioon. 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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan tarpeen/ palveluiden muuttuessa. Vastaava ohjaaja ottaa yhteyttä vammaispalvelutoimistoon, jonka toimesta palvelusuunnitelma päivitetään moniammatillisena yhteistyönä. Työtoiminnan ohjaajat päivittävät puolivuositain tai tarpeen mukaan toteuttamis suunnitelman yhteistyössä asiakkaan, omaisten/laillisen edustajan ja muun hoitohenkilökunnan kanssa Rai-arvioita apuna käyttäen.

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

Asiakas on aina mukana palvelutarpeen arvioinnissa, toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja rai-arvioinnissa sekä omaisen kutsutaan mukaan asiakkaan luvalla.

Kenen vastuulla päivittäminen on:

Toteuttamissuunnitelman ja rai-arvioinnin osalta työ- ja päivätoiminnan ohjaajat. Palvelusuunnitelman osalta vammaispalveluiden sosiaalityö.

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan:

Palvelu- ja toteuttamissuunnitelma ovat pohjana mm. päivittäiselle kirjaamiselle sosiaali Lifecareen, jolloin myös toteutumista voidaan arvioida kirjausten perusteella. Suunnitelmaa ja sen eri osa-alueita toteutetaan ja arvioidaan päivittäisen ohjauksen yhteydessä. Toteuttamis suunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain tai asukkaan voinnin ja tarpeiden oleellisesti muuttuessa. Työtuvan ohjaajat vastaavat suunnitelman päivittämisestä

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään:

RAI- toimintakykyarvio

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laamiseen ja päivittämiseen:

Toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan ja/tai läheisen ja/tai hänen edustajansa kanssa ja suunnitelma annetaan asukkaalle/omaiselle luettavaksi.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti:

Palvelusuunnitelman kirjaa sosiaalityö asiakkaan Sosiaali Lifecareen ja ohjaajat kirjaavat toteuttamis suunnitelman asiakastietojärjestelmään Sosiaali LifeCareen, jossa se on työntekijöiden käytettävissä, sitä voidaan käyttää myös uuden työntekijän perehdyttämisessä. Omaisten tiedot löytyvät myös toimiston fläppitaululta.

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa**

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

-

### **Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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

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.

Työtuvalla asiakas osallistuu omaan ohjaukseensa ja päätöksentekoon omasta ohjauksestaan henkilökohtaisen terveydentilansa ja toimintakykynsä mukaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus tehdä valintoja esim. ruokailuissa ja osallistumisessa virike- ja/tai sosiaaliseen toimintaan, huomioiden kuitenkin työtoiminnan mukanaan tuomat pienet yksilölliset velvoitteet. Asiakasta pyritään ohjaamaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Mikäli asiakkaan turvallisuuden turvaamiseksi joudutaan käyttämään rajoittamista, rajoittamispäätös tehdään imo-työryhmässä asumisen puolella ja sitä käytetään ohjeen ja lain mukaisesti vain tarvittaessa ja tarvittavan ajan. Asiakas ja/tai hänen omainen osallistuu hoidon suunnitteluun ja sitä koskevien päätösten tekoon. Kaikilla asiakkailla on ajantasainen toteuttamissuunnitelma, jonka tekemisestä vastaavat työtoiminnan ohjaajat. Omaisia ja läheisiä sekä heidän toiveitaan kuunnellaan. Osalla asiakkaista on edunvalvoja (omainen/yleinen).

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu:

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. 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. Rajoittamistoimenpiteen toteuttamisesta kirjataan sosiaali Life careen erillisen kirjaamisohjeen mukaisesti, mitä rajoittamista toteutettu, miksi ja miten. Kirjaamisen työohje löytyy Työtuvan ohje kansiossa erillisenä.

Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä:

Riittävä, lain edellyttämä henkilöstömitoitus toteutuu. Yksilöllisyyden huomioiminen ja toteuttaminen jokaisen asiakkaan ohjauksessa. Henkilökunnan täydennyskoulutus mm. itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Etsimällä keveämpiä keinoja arjesta selviytymiseen ja myös jatkuvasti arvioimalla olemassa olevien rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä:

Työtoiminnassa on käytössä yhdellä asiakkaalla vyö tipahtamisen ehkäisemiseksi omassa pyörätuolissaan ulkoillessa, sekä yhdellä asiakkaalla on liikkumisen rajoittamisen päätös.

Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana:

Läsnäololla ryhmässä ja havannoimalla asiakkaan vointia.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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.

Asiakkaan epäasiallista kohtelua ei hyväksytä missään tilanteessa. Jokaisella työntekijällä on

Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukainen velvollisuus tehdä ilmoitus viipymättä esimiehelle tai toiminnanjohtajalle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Myös asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai toiminnanjohtajalle, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa kohteluun. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja kohteluun, asia otetaan välittömästi käsittelyyn asian kuntoon saamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Jokaiselta Työtuvalla työskentelevältä työntekijältä edellytetään, että hän kohtelee asiakkaita arvostavasti ja ystävällisesti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Käytössä on palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta ja saada niistä tarvittaessa selvitys. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle, palveluesimiehelle tai palvelualuejohtajalle suullisesti tai kirjallisesti tai Soiten <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> kautta.

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

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ottamalla yhteyttä ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu puh. 044-723 2309. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun 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.

Työtuvalla palautteen antoon on käytössä palautelaatikko risuja ja ruusuja varten. Mikäli palautetta saadaan, käsitellään se työyhteisössä ja kehittämiskohteet määritellään toimeenpanoon henkilöstön kanssa. Asiakkaille lisäksi järjestetään viikkokokous kerran viikossa, näin heillä on mahdollisuus osallistua yhteiseen päätöksentekoon myös yhteisönä. Viikkopalavereissa on mukana tulkki, jolloin kaikilla on mahdollisuus halutessaan saada tietoa ja jakaa oma näkemyksensä ajantasaisesti. Palavereiden avulla vahvistetaan asukkaiden osallisuuden mahdollisuutta oman arjen suunnitteluun.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään:

Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute. Asiakas voi antaa palautetta <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen

kirje. Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esihenkilö. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Työtuvalla on käytössä myös palautelaatikko, johon palautteen voi halutessaan jättää.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa:

Asiakkailta saadut palautteet pyritään hyödyntämään tehokkaasti. Asiakaspalautteet käsittelee aluksi yksikön esimies. Palautteet käsitellään palautteista sovitun menetelmän mukaisesti yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Anne-Mari Furu, sosiaali- ja potilasasiavastaava, anne-mari.furu@soite.fi, puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavan toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiavastaava toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiavastaavana.

Sosiaaliasiavastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasiavastaava avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.

Sosiaaliasiavastaava tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiavastaava seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15) tai verkossa sivulla <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä:

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta

<https://soite.fi/asiointiopas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon/>

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen saavuttua sosiaalijohtajalle, yksikön edustajat antavat asiasta oman selvityksensä ennen muistutusvastauksen antamista.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, p. 040 804 2980 t.oikarinen-nybacka@soite.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa

### **Omatyöntekijä/omaohjaaja**

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä/omaohjaaja/omahoitaja:

Kyllä, asiakkaalla on oma työntekijä vammaispalveluiden sosiaalityöstä ja työtuvalla ohjaajat vastaavat asiakkaan asioiden hoidosta

## **6. Palvelun sisällön omavalvonta**

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

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä:



Asiakkaiden palvelu- ja toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, hvinvoinnin ylläpitämiseen ja yhteiskunnalliseen osallistamiseenkin.

Työtuvalla on käytössä kuntouttava työote, jolla pyritään kehittämään asiakkaan voimavaroja ja myös tukemaan asiakkaan jäljellä olevia voimavaroja ja asiakkaan osallisuutta jokapäiväiseen elämään.

Työtuvalla asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan mm. RAI-toimintakykyarvioinnilla, joka on toteuttamissuunnitelman pohjana. RAI-arviointi tehdään puoli vuosittain tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksilölliset tavoitteet ja keinot fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta asiakkaan toimintakyvyn arvioimisesta.

Yhteistyö seurakunnan ja muiden kolmannensektorin toimijoiden kanssa on toimivaa ja yhteistyö Pihlajatuven kanssa on saumatonta. Asiakkailta on mahdollisuus ulkoiluun ympäri vuoden. Työtuvalla tehdään Pihlajatuven kanssa yhteistyössä retkiä ja osallistutaan eri tapahtumiin talon sisällä ja myös ulkopuolella mahdollisuuksien ja asukkaan voimien mukaan.

Työtuvalla eletään normaalia työpainotteista arkea. Aamut alkavat yhteisellä kokoontumisella, kuulumisten vaihtamisella ja työnjaolla. Aktiivista toimintaa on ruokailuun asti, jonka jälkeen ryhmä kokonaisuudessaan tai osittain vaihtuu. Päivän työt jatkuvat ja päivä päättyy iltapäiväkahveihin. Viikon aikana toteutetaan ryhmiä eri teemoilla, huomioiden asiakkaiden yksilöllinen toimintakyky, sekä se onko asiakas toiminnassa päivätoiminnan vai työtoiminnan päätöksellä. Myös avotyötä toteutetaan työtoiminnan alaisuudessa, sekä työtoiminnan fyysisissä tiloissa, että ulkopuolisten työnantajien kanssa yhteistyössä. Asiakkailta on mahdollisuus valita työtoiminnakseen myös Greencare.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus-, ulkoilu- yms, mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaiden kanssa osallistutaan eri toimintoihin heidän toimintakykynsä ja terveydentilansa huomioiden. Ulkoilua ja yhdessäoloa järjestetään ohjaajien toimesta. Lähiseudun tapahtumiin osallistutaan yksilöllisten kiinnostuksen mukaisesti ja ryhmänä.

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

RAI-toimintakykyarviointi on toteuttamissuunnitelman pohjana. Rai-arviointi ja toteuttamissuunnitelma tehdään puolivuositain ja tarvittaessa. Päivittäistä toimintakykyä ja tilaa kirjataan ja seurataan sosiaali Lifecareen tehtävien kirjausten ja huomioiden perusteella. Ohjaajat kirjaavat huomionsa jokaisesta

käynnistä, jokaisesta asiakkaasta. Asiakkaan toimintakykyä seurataan myös erillisen pisteytysjärjestelmän perusteella, jonka avulla voidaan ajantasaisesti havaita asiakkaan henkilökohtainen tarve toiminnan toteutukselle, onko asiakkaalle hyödyksi työ- vai päivätoiminta ja onko toiminnan mukanaan tuomat tavoitteet oikein mitoitettut asiakkaan vointiin nähden.

### **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen, asiakkaille tärkeä osa monia sosiaali- huollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikä- ryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Työtuvalla on oma keittiö ja ruokahuol- losta vastaa Soiten Kannelman keittiö. Lounas tulee Soiten Kannelman keittiöltä ja päiväkahvit keitetään itse.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden ja mieltymysten lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruoka- valiot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka myös tarvittaessa huomioidaan Työtuvalla.

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

Ravitsemustilaa seurataan RAI :ssa MNA –arvioinnilla (+BMI).

### **Hygieniäkäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- taso- a:

Yksikön hygienia- taso- lla asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sai- rauksien leviämisen estäminen.

Miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjei- den ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti:

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Työtuvalla asiakkaiden kanssa kiinnitetään erityistä huomiota käsihygieniaan ja halutessaan asiakasta tuetaan ruokailuiden jälkeen suuhygieniassa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty:

Työtuvalla siivouksesta vastaa SOL.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty:

Jätteet lajitellaan paikallisen jäteyhtiön ohjeistuksen mukaisesti energia- ja biojätteeseen sekä kierrätettävään jätteeseen.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty:

Vaatehuolto tekstiileille (esim. essut, pöytäliinat)

-Tekstiilit pestään Pihlajatuovalla pyykkihuoltotilassa ja kuivataan kuivaustelineellä Työtuvalla.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja, infektioiden torjuntayksikkö p. 040 804 2150

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet normaaliajan tilanteiden lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Ohjeet löytyvät Soitenetistä. Ohjeissa on selitetty yksityiskohtaisesti, kuinka silloin toimitaan.

Käsihygienia on tärkeä osa ohjaustyötä. Sormusten ja rannekorujen käyttö asiakastyössä on kiellettyä.

Kädet pestään ja/tai desinfioidaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktia. Kun ollaan tekemisissä eritteiden kanssa, käytetään myös suojahanskoja ja tarvittaessa esiliinaa. Organisaation hygieni ohjeet ovat käytössä ja organisaation taholta tehdään säännöllisesti valvontakäyntejä ja järjestetään koulutusta.

Konsultaatioapua saa hygieniahoitajalta tai infektiolääkäriltä.

Henkilökunta on omalta osaltaan vastuussa yksikön siisteydestä sekä on perehdytetty eritesiivouskäytäntöihin. Yksityiskohtainen siivoussuunnitelma ja eritesiivousohje on laadittu siivouspalvelun toteuttajan toimesta. Asiakkaita suositellaan osallistumaan työtoimintaan vain terveenä.

Myös vierailijoita ohjataan käsihuvteen käyttöön ja käsienpesuun. Mikäli vierailija on sairas, toivotaan vierailuja vasta tervehtyneenä. Haittaeläinten torjunta on myös osa hygieniakäytänteitä. Silloin otetaan yhteys kiinteistöhuoltoon.

Työtuvalla jokainen uusi työntekijä perehdytetään siivous- ja hygieniakäytäntöihin. Henkilökunnalta, joka osallistuu elintarvikkeiden käsittelyyn, vaaditaan hygieniapassikoulutus.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Asiakkaiden suun- ja terveyden huollosta vastaa pitkälti asuminen tai asiakkaan muu hoitotaho. Mikäli työtoiminnassa havaitaan em terveyteenliittyviä seikkoja, ollaan niistä ajantasaisesti yhteydessä asiakkaan omaan yksikköön, kotiin/ muuhun hoitavaan tahoon. Häätötilanteissa 112

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Yhteistyössä asiakkaan asumisyksikön, kodin tai muun hoitavan tahon kanssa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Työtuvan ohjaajat työtuvan vastuun osalta.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Tämä koskee sekä yksityisiä, että julkisia palveluntarjoajia. Pihlajatuvan asumisen - ja päiväaikaisen toiminnan turvallinen lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota tarkastetaan ja päivitetään vuosittain. Tarkistamisesta vastaa Pihlajatuvan esihenkilö ja sairaanhoitaja yhteistyössä omalääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta:

Lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaa toimintayksikön johto sekä lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri yhteistyössä palveluesimiehen ja yksikön sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoidon vastuuhenkilö on sairaanhoitaja. Päivittäisestä lääkehoidosta ja –turvallisuudesta huolehtii vuoron ohjaajat. Lääkevastuuohjaaja on aina sairaanhoitaja tai lähihoitaja, jolla on voimassa olevat lääkeluvat. Informaation jakaminen, lääkehoidon seuranta, asiakkaiden lääkehoidon vaikutusten havainnointi ja tarkkailu kuuluvat kaikkien ohjaukseen osallistuvien toimenkuvaan.

Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

### **Rajattu lääkevarasto**

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan tehty ilmoitus. Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan:

### **Monialainen yhteistyö**

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

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty tarvittaessa yhteisten palaverien kautta. Henkilökunta seuraa laadun toteutumista eri yhteistyötahojen kanssa toimiessaan lakien, asetusten ja omavalvonnan kautta. Asiakkailta ja omaisilta saadaan myös palautetta.

## **7. Asiakasturvallisuus**

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

Palo- ja pelastusviranomaisen asettamat velvoitteet (esim. poistumisturvallisuussuunnitelma):

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Yksikköön on laadittu turvallisuussuunnitelma, joka sisältää mm. poistumisturvallisuusselvityksen, riskinarvioinnin, pelastusharjoitusten toteumatiedot, turvallisuuskävelyiden toteumatiedot. Henkilökunnalla on ajantasainen koulutus (esim. ensiapu, tietoturvallisuus-, lääkekoulutus) ja ammatillinen osaaminen (lääkeluvat). Säännölliset palotarkastukset sekä pelastamis- ja alkusammutusharjoitukset kuuluvat asukasturvallisuuden ylläpitämiseen. Laatuportti -järjestelmään kirjataan kaikki asukkaita koskevat läheltä piti- ja vahinkotapahtumat ja niitä käytetään turvallisuussuunnittelun pohjana.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan:

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Terveystarkastaja on käynyt tarkastuskäynnillä 3/2023.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Soiten sisällä yhteistyötä tehdään jatkuvasti mm. infektioiden torjuntayksikön sekä laadusta ja turvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa, Halsuan kunta - kiinteistön osalta, potilasasiamies ja potilasvakuutuskeskus asiakastyön osalta.

### **Henkilöstö**

Henkilökunnan määrä, henkilöstörakenne (henkilöstömitoitus, koulutus ja työtehtävät):

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Henkilökuntaa työtuvalla on 2 ohjaajaa ja Pihlajatuvan kanssa yhteinen vastaava ohjaaja, sekä Kannelman ja Pihlajatuvan kanssa yhteinen lähiesihenkilö. Lisäksi työtuvalla työskentelee päivittäin erimäärä tulkkeja.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin: Asukkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Henkilöstövoimavarojen riittävyys turvataan ennakoimalla työvoimatarpeet ja panostamalla työhyvinvointiin ja sitä kautta työssä jaksamiseen. Henkilökunnalla on mahdollisuus työterveyspalveluihin Työplussassa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten rekrytointi tapahtuu organisaation ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa työtuvalla sijaistarve täytetään joko asumisen puolelta tai varaamalla sisäinen sijainen Moveon- järjestelmän kautta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa:

Itse- ja yhteisöohjautuvuuden keinoin työyhteisö toimii melko itsenäisesti. Tämä antaa henkilökunnalle hyvät mahdollisuudet oman työn suunnitteluun ja organisointiin. Tällä myös mahdollistetaan lähiesimiestyöhön aikaa kehittämislle, osaamisen varmistamiselle ja laadun valvonnalle. Sovittujen rajojen sisällä tehtäviä voidaan delegoida vastuuhenkilöille arjen sujumisen varmistamiseksi. Apuna on myös autonominen työvuorosunnittelu, toimenkuvat ja tehtävänjako.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon:

Työhaastattelutilanteessa esihenkilö arvioi kielitaidon riittävyden suhteessa tehtäväkuvaan. Viittoma-kielen osaamista on vahvistettu mahdollistamalla henkilökunnalle ulkopuolisen järjestäjän järjestämä koulutus.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä:

Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon/terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista / JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain määräaikaisen 48a§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Työtuvan ohjaajat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytyskorttien avulla. Perehdytyksen materiaali on koottu Pihlajatuvan perehdytyskansioon. Uudelle työntekijälle järjestetään alkuun vähintään 2-3 perehdytysvuoroa, jolloin hän kulkee perehdyttäjän mukana tutustuen ja perehtyen uuteen työhön. Hyvinvointialueella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Sama koskee myös Työtuvalla työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Työtuvan ohjaajat ovat laatineet tehtäväkohtaiset työohjeet, kuten esimerkiksi kuun lopputyöt. Työohjeet löytyvät k-asemalta ja tulostettuna kansliasta.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydenniskoulutusta järjestetään:

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen.

Täydennyskoulutuksen toteutumista seuraa esimies. Palvelualueelle on laadittu koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan myös Työtuvan osaamistarpeet.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet:

Asiakkailla on käytössään Työtuvan kaikki tilat; ruokailutila ja työsalit. Yksikön tilat on tarkoitettu työtoimintaan; tilat ovat yhteiskäytössä asiakkailla ja henkilökunnalla.

Lisäksi yhteiskäytössä pukuhuoneet ja wc:t terveyden- ja hammashoitolan työntekijöiden kanssa.

Asiakkailla ja osalla henkilökuntaa lukittavat pukukaapit.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä:

Ei käytössä

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia):

Ei käytössä

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

Ei käytössä

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

-

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen:

Asukkaiden apuvälineistä vastaa asuminen, koti tai muu hoitava taho.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset:

Tarvittaessa tehdään asianmukainen vaaratilanneilmoitus.

Jos laitteella tapahtuu vaaratilanne, tehdään siitä ilmoitus Laatuportti järjestelmään. Sitä kautta tulee myös ilmoitus esimiehelle, joka huolehtii vaaratilanneilmoituksen tekemisen eteenpäin. Vakavan vaaratilanteen sattuessa henkilökunta välittää tiedon tapahtumasta heti esimiehelle esim. puhelimitse.



Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluesihenkilö Teija Hietala, P.040 8045550

## 8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Ohjaajat kirjaavat asiakkaan toimintakykyä koskevat päivän tapahtumat sosiaali Lifecareen jokaisesta toimintapäivästä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

Tietosuojavaikuttajat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista. Asia on esillä säännöllisesti mm. yksikön palaverissa.

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

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Esimies on vastuussa uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Tietosuojavaikuttajan nimi ja yhteystiedot:

Satu Tikkanen satu.tikkanen@soite.fi puhelin 044-7232343

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

kyllä  ei

## 9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:



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:

Kehittämistarpeita ja suosituksia tulee useilta eri tahoilta mm. itsearviointin, sisäisen auditoinnin, riskienarviointin, työhyvinvointikyselyn, asukkailta ja/tai omaisilta tai muilta tahoilta tulleiden palautteiden kautta. Työtuvalla kaikki kehittämiskohteet käydään säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalavereissa. Havaitut epäkohdat ja riskit poistetaan ja/tai minimoidaan.

## **10.Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Halsua 27.2.2024

Paikka ja päiväys

Teija Hietala

Allekirjoitus ja nimenselvennys