



V-S HOITOPALVELUT

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	25



V-S HOITOPALVELUT

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi V-S Hoitopalvelut Oy Y-tunnus 2276439-4

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointi alue

Kunnan nimi Masku

Kuntayhtymän nimi \_\_\_\_\_

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi V-S Hoitopalvelut Oy

Katuosoite Riihipolku 7

Postinumero 21250 Postitoimipaikka Masku

Sijaintikunta yhteystietoineen Osoite sama

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut/ yhteisöllinen asuminen - täysi-ikäiset mielenterveys- päihdekuntoutujat 20+20 asiakaspaikkaa.

Ilmoituksenvaraiset palvelut / asumispalvelut/ tukiasuminen - täysi-ikäiset mielenterveys- päihdekuntoutujat 15+15 asiakaspaikkaa.

Esihenkilö Anette Pelto-Klemelä

Puhelin 0400170814 Sähköposti anette.pelto-klemela@vs-hoitopalvelut.fi

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty \_\_\_\_\_

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.9.2009



V-S HOITOPALVELUT

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotipalvelu, Asumispalvelut / Yhteisöllinen asuminen, Asumispalvelut / Tukiasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei ole alihankintaa.

Ostopalvelujen tuottajat:

- Arol Finance Oy Kirjanpito ja palkanlaskenta
- ICT- asiat Pc-tekniikka Suominen
- Konsultoivan psykiatrin palvelut Jukka Kärkkäinen, Mediprof Oy
- D-Fence Oy, Easy GDPR ohjelma, hoitaa GDPR kokonaisuuden tietojen käsittelystä asetusten velvoitteiden hoitamiseen.

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

- Arol Finance Oy, jonka kanssa tehty henkilötietojen käsittelysopimus.
- ICT-palvelut PC-tekniikka Suominen, jonka kanssa tehty henkilötietojen käsittelysopimus.
- Jukka Kärkkäinen, joka ylläpitää omaa rekisteriä.
- D-Fence Oy, jonka kanssa tehty henkilötietojen käsittelysopimus.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

- Omavalvontasuunnitelma laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.



- Omavalvontasuunnitelma on luettavissa asiakkaille ja heidän läheisilleen toimistolla. Asiakkaat voivat joka ilta viettää aikaa toimistolla, jossa voi tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja muihin tiedotteisiin tai yhdessä ohjaajan kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

- Omavalvontasuunnitelman toteuttamisen seuranta tapahtuu päivittäin, koko henkilökunnan taholta, mutta päävastuu suunnitelman toteutumisesta ja seurannasta on vastaavalla hoitajalla. Päivitys vähintään kerran vuodessa.
- Vastaava hoitaja Anette Peltö-Klemelä, p. 0400170814

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

- Omavalvonnan toteuttamisen seuranta tehdään päivittäin työskentelyn ohessa koko henkilökunnan toimesta. Vastaava hoitaja yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelmaa aina palvelun laatuun ja asiakas- / henkilökunnan turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa ja vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

- Omavalvonta suunnitelma ja tietosuojasuunnitelma ovat toimiston ilmoitustaululla luettavissa asiakkaille, silloin, kun he ovat toimistolla esim. ryhmässä, lääkkeiden haussa tai viettämässä aikaa iltaisin. Uusille asiakkaille näytetään, missä omavalvonta on ja kehoitetaan lukemaan se. Asiakaskokouksissa muistutetaan omavalvontasuunnitelmasta ja missä se on. Henkilökunnalle sähköisenä perehdytysohjelmassa. Vuosittaisessa asiakaspalautekyselyssä on kysymys: Tiedätkö, missä omavalvontasuunnitelma on luettavissa?”
- Riskiselvitykset ovat varautumissuunnitelmassa

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

### **Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

- Palvelua tuotetaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä kaikille arjessa tukea tarvitseville.
- Toteutamme laadukasta, joustavaa, asiakaslähtöistä palvelua, jolla tuodaan tukea ja turvaa asiakkaiden päivittäiseen elämään. Kuntouttavalla työotteella asiakkaan omat voimavarat hyödynnetään hänen hoitonsa toteuttamisessa.
- Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuoltoa sekä asiaan kuuluvaa kohtelua.



- Toiminnastamme laaditaan vuosittain erillinen toimintakertomus.
- Toimintaamme ohjaavat mielenterveyslaki 1116/1990, ja päihdehuoltolaki 41/1986, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, terveydenhuoltolaki 1326/2010, työturvallisuuslaki 738/2002, potilasvakuutuslaki 948/2019, Suomen perustuslaki 731/1999, tietosuojalaki 1050/2018, EU:n yleinen tietosuojasetus, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015, laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 559/1994, Työaikalaki 872/2019, Työturvallisuuslaki 738/2002, työterveyshuolto laki 1383/2001

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Olemme miettineet yhdessä arvomaailmaamme sekä asiakkaan että yhteistyökumppaneittemme näkökulmasta, jotta voimme vastata laadullisesti molempien tarpeisiin.

Arvomme asiakastyössä

1. Sinä
  - Teemme yhteistyötä sinun kanssasi, sinun arkesi ja tarpeesi huomioiden
  - Kohtaamme sinut ihmisenä
  - Olet arvostettu
2. Kohtaaminen
  - Kohtaamisessa olemme aidosti läsnä ja kuuntelemme
  - Uskallamme mennä asioiden ytimeen
  - Olemme mukana elämän iloissa ja suruissa
3. Koti
  - Oma koti mahdollistaa oman elämän hallintaa
  - Oma koti luo turvallisuutta ja yksityisyyttä
  - Oma kotisi on huoneisto joko rivitalossa tai kerrostalossa

Arvomme yhteistyössä muiden tahojen kanssa

1. Nopeus
  - Reagoimme nopeasti tuleviin yhteydenottoihin
  - Reagoimme nopeasti uuden asiakkaan tuloon
2. Yhteistyö
  - Tiedotamme asiakkaan tilanteen muutoksista
  - Lähetämme säännöllisesti dokumentit luettavaksi
  - Molemminpuolinen tuki asiakkaiden asioissa
  - Työryhmämme on ammattitaitoinen ja kehittyvä



### 3. Luottamus

- Otamme kopin asiakkaasta kokonaisvaltaisesti
- Avoimista, ajantasaisista ja todenmukaisista dokumenteista koostuu realistinen kuva asiakkaan tilasta
- Kirjaamme dokumentteihin asiakkaan oman näkemyksen

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Ylläpidämme turvapäiväkirjaa, johon keräämme kaikki poikkeamailmoitukset, tiimipalaverissa ja muissa keskusteluissa esille tulleet huolenaiheet.
- Kerran vuodessa päivitetään riskienhallintaa työterveyshuollon kautta saamamme kaavakkeen avulla, yhdessä otamme siitä kehittämiskohteita ja suunnitellaan toteutus. Työsuojelukokouksessa käydään läpi myös turvapäiväkirja, onko huoliin vastattu ja toistuuko joku sama poikkeama. Tästä vastaa työturvallisuuspäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu yhdessä henkilökunnan kanssa.
- Perehdytykseen kuuluu lukea perehdytyskansion lisäksi myös varautumissuunnitelma, jossa on ohjeistusta erilaisiin vaaratilanteisiin sekä yllättäviin tilanteisiin. (sähkökatkeavat, yrityksen auto jättää tielle, asiakkaan uhkaava käytös, ym.)
- Virka-aikana päivystää esihenkilö ja virka-ajan ulkopuolella ohjaaja, jolta voi kysyä neuvoa epäselvissä tilanteissa.
- Puolivuosittain arvioidaan, onko käytössä uusia riskilääkkeitä ja sairaanhoitaja lisää ne lääkehoitosuunnitelmaan sekä ohjeistetaan henkilökuntaa lääkkeen turvallisesta käytöstä. Sairaanhoitajan vuosikellossa on muistutus tämän tekemisestä.
- Erilaiset riskit pyritään minimoimaan ja yksikön ilmapiiri pidetään sallivana ja kehitysideoita kannustetaan tuomaan esille. Turvallisuus on kaikkien yhteisellä vastuulla, vaikka viime kädessä turvallisuudesta vastaakin johto.
- Yhteisesti tehdyt yhteiset työpaikkasäännöt edesauttavat myös työhyvinvointia ja turvallisuutta, niitä päivitetään ja käydään läpi vuosittain. Työpaikkasäännöt ovat toimiston seinällä näkyvissä
- Takapäivystäjä soittaa joka ilta klo: 18.00 iltavuoron työntekijälle. Lisäksi takapäivystäjä soittaa viikonloppuisin myös klo: 10.30 aamuvuorossa olevalle työntekijälle. Soitolla varmistetaan kaiken olevan kunnossa. Iltavuoron päättyessä, työntekijä laittaa viestin takapäivystäjälle kotiin lähdöstään, ennen soitonsiirron kytkentää. HR Suunnin mobiiliversiosta (työvuorosuunnittelu ohjelma) näkee päivystäjän. Ohje löytyy aamu- ja iltavuoron ohjeista.



- Toimisto mahdollistaa tietosuojan sekä fyysisen turvallisuuden sekä asiakkaalle että henkilökunnalle. Äänieristetyt ovet, erillinen ryhmähuone, suuri ryhmätila, 2 varauloskäytävää. Huoneita henkilökunnan käyttöön, työrauhan mahdollisuus.

## Riskien tunnistaminen

- Jokaviikkoiseen tiimipalaveriin voi koko henkilökunta laittaa aiheita käsiteltäväksi, mm turvallisuusasioita. Sen lisäksi esityslistalla on aina asiana työssä eteen tulleet työturvallisuus- tai asiakasturvallisuusriskit.
- Varautumissuunnitelmasta löytyy toimenpiteet poikkeustilanteissa turvallisuuden ja henkilökunnan saatavuuden kannalta.

## Ilmoitusvelvollisuus

- Ilmoitus riskistä annetaan esihenkilölle suullisesti suoraan, mikäli kyseessä välitöntä vaaraa aiheuttava riski. Kirjallisesti poikkeamailmoitus, mikä käsitellään tiimipalaverissa tai välitömästi tilanteen niin vaatiessa. SHL § 48: 1.1.2016 lähtien sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksi-antosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Ilmoituksen tekijälle tarjotaan tarvittaessa työterveyshuollon palveluita eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta minkäänlaisia vastatoimia.

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

- Jokaviikkoiseen tiimipalaveriin voi koko henkilökunta laittaa aiheita käsiteltäväksi, mm turvallisuusasioita. Sen lisäksi esityslistalla on aina asiana työssä eteen tulleet työturvallisuus- tai asiakasturvallisuusriskit.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

- Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa huomioitaan suullisesti, kirjallisesti tai puhelimitse. Myös lukittu palautelaatikko on jatkuvasti käytössä yhteisissä tiloissa. Yhteyshenkilönä toimii esihenkilö.
- Mikäli palautetta ei jostain syystä haluta antaa suoraan palveluntuottajalle, voivat he ottaa yhteyttä myös lähettävään tahoon; sosiaalityöhön, sosiaaliasiamieheen (sosiaalihuollon asiakas) tai potilasasiamieheen (terveydenhuollon asiakas).



## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

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

- Työntekijä täyttää sähköisen poikkeamailmoituksen. Työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölle, joka arvioi, tarvitseeko työntekijä esim. työterveyshuollon palveluja tapahtuneen vuoksi tai tarvitseeko asiakas esim. lääkärin arvioita tilanteeseen. Kaavake käsitellään viimeistään seuraavassa tiimipalaverissa ja mietitään yhdessä käytännön muutoksia, miten ennaltaehkäistään jatkossa väkivallan eri muotoja, lääkepoikkeamaa tai asiakasturvallisuus ongelmia.
- Esihenkilö ilmoittaa vakavasta haitasta asiakkaan läheisille ja hyvinvointialueen omalle sosiaalityöntekijälle.
- Asiasta tiedotetaan myös yrityksen johtoa.
- Kirjataan tapahtuma myös asiakastietojärjestelmään ja että tiedotettu läheisiä ja hyvinvointialueen sosiaalitoimintaa.
- Jos asiakas tai henkilökuntaan kuuluva on oikeutettu korvauksiin haittatapahtumasta, ohjataan ja autetaan häntä korvauksen hakemisessa.

## Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

- Viimeistään tiimipalaverissa käsitellään ilmoitukset joko lääkepoikkeamasta, uhkaavasta tilanteesta sekä työ- tai asiakasturvallisuusriskistä. Kaavakkeisiin kirjataan palaverissa sovitut uudet käytännöt tai /ja asiat, joihin pitää jatkossa kiinnittää paremmin huomiota, ettei asia toistuisi.
- Yhteistyössä henkilökunnan kanssa arvioidaan käytössä olevia toimintamalleja ja -ohjeita ja muutetaan niitä tarpeen vaatiessa.
- Äkilliset, välitöntä tilanteeseen puuttumista vaativat epäkohdat korjataan välittömästi.
- Havaituista läheltä piti-tilanteista raportoidaan vastaavalle hoitajalle tai päivystysvuorossa olevalle ohjaajalle ja sovitaan noudatettavasta toimintamallista.
- Yhteistyö tarvittaessa työsuojeluvaltuutetun ja työterveyshuollon kanssa.
- Poikkeamat listataan myös turvapäiväkirjaan, jotka käsitellään työsuojelutoimikunnassa.

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





- Tiimipalaverit 1 x viikossa, tiimipalaverit kirjataan pilvipalveluun työntekijöiden luettavaksi, turvasähköposti, whatsapp, ilmoitustaulu, asiakastietojärjestelmän viesti -osiossa. Emme käytä viesteissä nimiä tietoturvan vuoksi.
- Asiakkaille ja heidän sidosryhmilleen tiedotetaan käyttäen kulloinkin tarkoituksenmukaisinta tapaa (puhelin, turvasähköposti, kirje), sovitaan, kuka tiedotuksen tekee.
- Läheisille tiedottamisessa pitää muistaa vaitiolovelvollisuus; varmistetaan, onko tiedottamiseen asiakkaan tai hänen edustajansa lupa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

- Asiakas on mukana tekemässä suunnitelmaansa ja arviointia yhdessä omaohjaajan kanssa.
- Asiakkaalta ja yhteistyötahoilta (hyvinvointialueen lähettämä asiakassuunnitelma) kerättyjen tietojen pohjalta laaditaan kuntoutumissuunnitelma, johon kirjataan sillä hetkellä huomiota vaativat asiat, tavoitteet ja niiden saavuttamiseksi mietityt keinot, mittarit ja arviointi. Tavoitteita ja keinoja arvioidaan jatkuvasti ja kuntoutumissuunnitelman pohjalta laaditaan yhteenveto kuukausittain, jotka lähetetään asiakkaan omaan hyvinvointialueeseen. Myös kuntoutumissuunnitelman ja tuva-arviointien säännölliset väliarviointit (väh. puolivuositain) lähetetään hyvinvointialueeseen.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

- Asiakas päivittää kuntoutumissuunnitelman ja tekee tuva- arvioinnin itsearviointin yhdessä omaohjaajan kanssa.
- Asiakkaan toiveiden mukaisesti omaisten on mahdollista osallistua näiden tekemiseen.

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

- Asiakkaalle tehdään oma viikko-ohjelma kuntoutumissuunnitelman pohjalta, missä näkyvät ohjaajien käyntien sisältö minäkin päivänä ja asiakkaan osallistuminen ryhmiin. Viikko-ohjelma on henkilökunnan käytössä joka aamu, ohjaaja tarkistaa niiden asiakkaiden viikko-ohjelmat, kenelle hänellä on käynti sinä päivänä sekä kalenterista, onko sinä päivänä jotain extraa asiakkaan kohdalla. Viikko-ohjelma on annettu myös asiakkaalle itselleen.
- Päivittäinen raportointi, viikoittaiset tiimipalaverit, palvelusuunnitelman päivitykseen liittyvät kokoukset. Omaohjaajia on mukana hyvinvointialueen kanssa käytävissä palavereissa yhdessä vastaavan kanssa ja hyvinvointialueen tekemät palvelusuunnitelmat ovat



luettavissa jokaisella asiakaskansioissa. Päivätoiminnan ohjaajan ja ohjaajien tiivis yhteistyö päivittäin. He muokkaavat asiakkaan viikko-ohjelmaa suunnitelman mukaisesti. Päivätoiminnan ohjaajan ryhmät ja yksilöohjaukset perustuvat suunnitelmassa oleviin tavoitteisiin.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

- Jokaisella asiakkaalla on oma tavallinen rivi- tai kerrostaloasunto. Asiakkaan asuntoon ei mennä ilmoittamatta ja kotikäyntien ajankohta sovitaan asiakkaan kanssa. Asiakas on mukana oman hoitonsa ja kuntoutumisensa suunnittelussa ja sen hetkisen parhaan yhteistyön tason sopimisessa, se mahdollistaa yksilöllisen ja omannäköisen elämän toteuttamisen. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus itseään koskevissa asioissa huomioiden kuitenkin, että asiakas on asiakkuuden alussa allekirjoittanut palvelusopimuksen ja järjestyssäännöt, joita hänen tulee noudattaa.
- Asiakas itse päättää, mihin ryhmiin hän osallistuu, mitä hänelle on tarjottu kuntoutumisensa tueksi. Asiakkaille järjestetään kuukausittain asiakaskokous, jossa tiedotetaan yleisiä asioita ja sovitaan yhdessä seuraavien viikkojen ryhmien sisällöt.
- Toimistolla on äänieristetty huone, jossa voi keskustella henkilökohtaisia asioita. Äänieristetyssä huoneessa pidetään mm. riippuvuusryhmä ja asiakas voi laittaa oven kiinni hakiesaan aamu- tai iltalääkkeitään, jos on jotain henkilökohtaista asiaa ohjaajalle.

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

- Lähtökohtaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, ellei se aiheuta vaaraa joko hänelle itselleen, muille asiakkaille, henkilökunnalle, muille ihmisille tai omaisuudelle.
- Kaikella toiminnalla pyritään vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, koska emme ole laitospäinen yksikkö se mahdollistaa asiakkaalle mahdollisimman itsenäisen elämän.
- Asiakas tekee itsearviointeja toimintakykymittariin ja kuntoutumissuunnitelmaan voimavarojensa mukaisesti. Myös ne lähetetään hyvinvointialueelle.
- Jos asiakas asuu meidän välivuokraamassa asunnossa ja on epäilyä, että asunnossa on huumaavia aineita tai niiden käyttöön tarkoitettuja välineitä otamme yhteyttä poliisiin. Turun poliisin kanssa sovittu käytännöstä: Jos huumausaineita tai niiden käyttöön liittyviä välineitä on näkyvissä, ohjaaja soittaa poliisille, poliisin kenttäpäällikkö päättää, mitä tehdään, tuleeko poliisit hakemaan aineet tai tarvikkeet. Hän opastaa ohjaajaa, että miten toimitaan. Kun asiasta on ilmoitettu poliisille, voi ohjaajakin kuljettaa aineet toimistolle hävitettäväksi ohjeen mukaan, eikä joudu vaikeuksiin, jos poliisi sattuisi pitämään ratsiaa matkan varrella.



- Jos asiakkaalla on aktiivista päihteiden käyttöä, ohjataan asiakas katkaisuhuoltoon tai kuntoutukseen yhdessä oman sosiaalityöntekijän kanssa. Jos päihteiden käyttö aiheuttaa häiriötä muiden asiakkaiden kuntoutumisessa mm. aineiden myyminen, ilmoitetaan asiasta sosiaalityöntekijälle ja mietitään tilanteen vaikutusta palvelun jatkumiseen.

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

- Jos asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan psyykkisen voinnin heikkenemisen vuoksi, pyydetään virka-apupyynnöksi asiakkaan hyvinvointialueen lääkäriltä, jos asiakas ei suostu lähtemään yhteistyössä lääkärin arvioon. Lääkäri arvioi asiakkaan voinnin ja tarpeen tarkkailuun asettamisesta, joka toteutetaan psykiatrisella osastolla.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

- Asiakkaan kohtaamisen tulee olla asiallista ja kunnioittavaa. Tähän kiinnitetään huomiota työntekijöitä perehdytettäessä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä keskustellaan asianomaisten henkilöiden kesken ja annetaan tarvittaessa huomautus tai varoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta. Tarvittaessa täytetään heti ilmoitus henkisestä tai fyysisestä väkivallasta tai sen uhasta, joka käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa. Jos aiheuttajana on toinen asukas, neuvotellaan yhteisesti.
- Teemme asiakasturvallisuuspoikkeama ilmoituksen, jos ilmenee epäasiallista kohtelua asiakasta kohtaan.
- Asiakastytyväisyys kyselyssämme vuosittain on myös kysymykset: ”Kohtelee henkilö kunta minua kunnioittavasti?” ja ”Kohtelee henkilö kunta minua ammattitaitoisesti?” vuosittain katsomme tulokset ja tarvittaessa otamme ne kehittämisen alle.
- Asiakastietorekisterin omistaa asiakkaan hyvinvointialue, jos asiakas haluaa lukea hänestä tehtyjä dokumentteja, hän voi pyytää niitä kirjallisesti omalta sosiaalityöntekijältään.

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

- Asiakkaan ja hänen läheisten kanssa keskustellaan sekä kerrotaan toimenpidemenetellyistä, jos asiakas antaa siihen luvan ja katsoo sen tarpeelliseksi



## Asiakkaan osallisuus

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

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

- Asiakkaille tarkoitetussa asiakaskokouksessa keskustellaan omavalvontasuunnitelmasta vähintään kerran vuodessa ja kehitetään tapaa, miten saisimme asiakkaita motivoitumaan osallistumaan sen kehittämiseen. Viimeksi asiakaspalaverissa asiaa käsitelty 3.5.2023. Asiakkaille kerrottiin tarkemmin heitä koskevia kohtia, mistä omavalvonta löytyy luettavaksi, miten voivat vaikuttaa omavalvonnan tekemiseen, miten ja kenelle voi tehdä muistutuksia, kerrottiin turvallisuusajatuksat eri käytäntöjen takana, sekä asiakkaille että henkilökunnalle ja muistuteltiin keinoja, miten voi antaa palautetta.
- Lukittu palautelaatikko on aina yhteisessä tilassa käytettävissä, siihen voi kirjoittaa palautetta nimellä tai anonymisti. Sanallista palautetta tulee myös päivittäin, sekä hyvää että kehitettävää, joita ohjaajat pyrkivät kirjaamaan ylös, jotta viikoittaisessa tiimipalaverissa voidaan käydä ne läpi. Tiimipalaverin esityslista pohjassa on valmiita kohtia: Palautteiden läpikäyminen.
- Lisäksi kirjallisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä kerätään tietoa ja kehittämissuhteita vuosittain, joita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kerran kuukaudessa järjestetään asiakaskokous toimistolla, jossa jokainen saa tuoda esille asioita ja yhdessä mietitään mm viikko-ohjelman sisältöä.
- Asiakkaan läheiset voivat antaa palautetta puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisesti.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

- Palautetta pyydetään jokapäiväisesti kohdatessa asiakkaita ja omaisia.
- Lukollinen palautelaatikko on aina asiakkaiden ryhmätilassa.
- Kirjallinen asiakastyytyväisyyskysely tehdään asiakkaille vuosittain.
- Kerran kuukaudessa järjestetään asiakaskokous, jossa voi antaa palautetta.

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

- Asiakkailta tai läheisiltä saadut palautteet käsitellään henkilökunnan kesken tiimipalaverissa ja mahdollisia muutoksia toimintaan tehdään välittömästi.
- Otamme henkilöstöpalaverissa 2-3 kohtaa, joita pyrimme kehittämään vuosittain asiakaspalautteiden pohjalta, arviointi tehdään seuraavan asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen



V-S HOITOPALVELUT

## Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Vastaava ohjaaja Anette Pelto-Klemelä, 0400170814, anette.pelto-klemela@vs-hoitopalvelut.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

**Kaarina, Laitila, Raisio, Rusko, Uusikaupunki , Lieto** Oy Vasso Ab, Sosiaaliasiamies Kati Lammi, OTM. Puh. 050 559 0765, asiakaspuhelinaika ma klo: 12-14 ja ti-to klo 9.-11, pe ei puhelin-aikaa. Postiosoite Oy Vasso Ab/sosiaaliasiamies, Läntinen pitkäkatu 21-23 E 4. krs. 20100 Turku.

**Turku:** Sari Huusko, Aurakau 8, KOP-kolmio, 20100 Turku. Yhteydenotot ja ajanvaraukset ma-to klo 10-12. P. 02 262 6171, vaihde 02 330 000, sosiaaliasiamies@turku.fi

**Naantali, Masku, Nousiainen, Mynämäki :** Maija-Kaisa Sointula, Sanna Saarinen ja Vainio Heidi. puh: tiistai 12-15.00 keskiviikko-torstai 10.00-13.00, 050 341 5244, sosiaaliasiamies(at)merikratos.fi, Merikratos Oy/Sosiaaliasiamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

- Valtakunnallinen palvelunumero 029 505 3050, ma, ti, ke, pe 9-12, to 12-15  
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

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

- Muistutuksiin vastaaminen tapahtuu yrityksen johdon toimesta mahdollisimman pikaisesti. Muistutuksen tehnyttä henkilöä ohjataan ensi sijassa ottamaan yhteyttä suoraan asianomaiseen henkilöön ja näin toimien pyritään selvittämään asia mahdollisimman nopeasti ja yksinkertaisesti. Käsittelyssä pyritään ratkaisuun, mikä jatkossa turvaisi sen, ettei samanlaiseen tilanteeseen tarvitse palata jatkossa. Tarvittaessa asiaa hoidetaan laajemmalla kokoonpanolla.
- Esihenkilön tuen lisäksi työntekijä saa tukea myös työterveyshuollosta, jos reklamaatio koskettaa työntekijän toimintaa.
- Asiakkailta tai läheisiltä tulleet muistutukset tai reklamaatiot ilmoitetaan hyvinvointialueelle viipymättä.
- Jos reklamaatioita tulee, pidämme tilastoa, onko kyetty vastaamaan niihin kahden viikon aikana.
- Vastuuhenkilönä on vastaava hoitaja

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle



0-2 viikkoa

## Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

- Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja heti palvelusuhteen alussa. Omaohjaaja tekee asiakkaan kanssa yhteistyössä kuntoutushoitosuunnitelman sekä sen arvioinnin, että toimintakykymittariston arviot. Omaohjaaja ja asiakas suunnittelevat omaohjaajatyökentelyn sisällön kuntoutushoitosuunnitelmaan.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

- Meillä on päivätoiminnan ohjaaja joka arkipäivä, hän vetää erilaisia ryhmiä, joissa harjoitellaan erilaisia taitoja.
- Kuntoutumissuunnitelman pohjakaavakkeessa on eritelty osa-alueet, jotta voi huomioida laaja-alaisesti suunnitelmaa ja arvioita.
- Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään voimavarojen huomioimisella ja sitä kautta saatujen positiivisten kokemusten avulla haetaan parempaa ja itsenäisempää toimintakykyä. Toimintakyvyn arviointimittarin avulla nousee kehitettävät kohdat esille, joita mietitään toteutussuunnitelman tehtäessä. Tarvittaessa mahdollisuus 5 kerran yksilöohjaukseen päivätoiminnan ohjaajan opastuksella
- Riippuvuusryhmä kaikille eri asioista riippuvaisille, josta asiakkaat saavat vertaistukea. (päihteet, peliongelma, ruoka).
- Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka päivittää säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutushoitosuunnitelman ja toimintakykymittarin. Omaohjaaja viettää oman asiakkaan kanssa aikaa kuukausittain, toiminta pohjautuu kuntoutushoitosuunnitelmaan. Omaohjaajan kanssa asiakas voi tehdä muutakin, mitä hänen viikko-ohjelmassaan on kirjattu.

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

- Joka arkipäivä on 1-2 ryhmää. Sisältönä mm. kuntosali, sulkapalloa, retkeilyä, käsillä tekemistä, keskustelua. Ryhmien sisällön päivätoiminnan ohjaaja suunnittelee asiakkaiden toiveiden perusteella. Neuvottelemme myös hyvinvointialueen kanssa, saako asiakas



mahdollisesti maksusitoumuksen tarvittaessa muuhun haluamaansa liikuntaharrastukseen tai matkoihin sinne, joka tukisi kuntoutumista.

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

- Asiakkaan kanssa keskustellaan hänen omista havainnoistaan suhteessa toimintakykyyn, fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin jne. ja peilataan niitä henkilökunnan ja hänen lähipiirinsä tekemiin havaintoihin. Havainnot kirjataan asiakkaan asiakastietojärjestelmään kuntoutumissuunnitelmaan. Toimintakykymittaria päivitetään vähintään 6 kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Koko henkilökuntaa koulutetaan arviointien tekemiseen.

## Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

- Tehdään tarvittaessa yhdessä kauppalista ja käydään yhdessä ruokaostoksilla. Tavoitteena on opettaa ja ohjata asiakkaita omatoimiseen ravinnon valmistamiseen, huomioiden terveelliset ruokatottumukset ja ravintosuositukset. Osan kanssa tehdään ruokaa yhdessä niin kauan tai ohjataan alkuun niin kauan, että oppii sitä itse tekemään.
- On myös mahdollisuus tilata lounas ja päivällinen Masku Cafesta, josta ne kuljetetaan asiakkaalle.
- Asiakkaat voivat käydä ohjaajan kanssa Luukkaan palvelukeskuksessa lounaalla.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

- Ruokatilauksessa on maininta erityisruokavaliosta.
- Asiakkaalle annetaan ohjausta erityisruokavalioiden noudattamisesta.

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

- Seuranta näköhavainnoin ja keskustellen.
- Ohjaus ruokaostoslistaa tehdessä ja kauppareissulla.
- Painonseuranta tarvittaessa.
- Tarvittaessa ruokailut yhdessä.

## Hygieniäkäytännöt



Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja siivouksen tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygienia- ja siivouksen käytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

- Kutakin asiakasta ohjataan pitämään huolta henkilökohtaisesta hygieniastaan ja omassa käytössään olevasta asunnostaan. Peseytymispäivät ja siivouspäivät sovitaan yksilöllisesti kunkin viikko-ohjelmaan.
- Sekä hygienian hoidossa että oman kodin siivouksessa on käytössä portaittainen kuntoutusohjelma, jossa asiakkaan oma vastuu kasvaa kuntoutumisen myötä.
- Asunnoista on tehty ikkunanpesu ja suursiivoukset, jotta kaikki asunnot tulee siivottua perusteellisesti ja ikkunat pestyä ainakin kerran vuodessa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

- Asiakkaat siivoavat oman kodin viikko-ohjelman mukaisesti ohjaajan kanssa.
- Asuntoihin tehdään vuosittain suursiivoukset ohjaajajohtoisesti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

- Erillinen siistijä siivoaa toimistotilat ja asunnot, joissa asukas on vaihtunut.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

- Asukkaat pesevät omassa kodissaan käytössään olevalla pyykinpesukoneella itse tai ohjautusti ohjaajan kanssa pyykkinsä.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

- Erikseen on laadittu hygienia- ja siivoussuunnitelma, jossa myös siivousohjeet eritetahrojen siivoukseen sekä poikkeusolojen siivoukseen. Suunnitelma on perehdytyskansion liitteenä.

## Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Anette Peltö-Klemelä, [anette.pelto-klemela@vs-hoitopalvelut.fi](mailto:anette.pelto-klemela@vs-hoitopalvelut.fi) 0400170814

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?





Kaikille on nähtävissä toimiston seinällä toimenpiteet:

- Käsihygieniasta, miten ennaltaehkäistään sairauksien leviäminen.
- Ohjeistus, ettei sairaana tulla töihin
- Jos asiakas on sairaana, on siitä erityishuomioissa asiakastietojärjestelmässä ja työnjakolistassa huomio, jotta hänen luokseen menevä ohjaaja on tietoinen asiasta.
- Erillinen ohjeistus suojavarusteiden käytöstä, jos asiakkaalla on infektio/tarttuva tauti

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

- Asiakkaan oman hyvinvointialueen terveyskeskus tai muu asiakkaan valitsema terveyskeskus, jossa hänen perusterveydenhuoltonsa hoidetaan. 112-hätänumero kiireellisissä tapauksissa.
- Äkillisissä kuolemantapauksissa toimitaan menetelmäoppaan ohjeiden mukaan. Tällöin soitetään 112 ja sieltä poliisille, joka tulee poissulkemaan ulkoisen kuolemansyyn. Ilmoitus myös vastaavalle hoitajalle ja toimitusjohtajalle.
- Ilmoitetaan äkillisissä tapauksissa apua soittaessa, tai aikaa varatessa, sairastaako asiakas jotain tarttuvaa tautia.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- mm. skitsofreniaa sairastavien kohdalla pyrimme ohjeistamaan tk lääkäreitä, tai ohjeistaa asiakasta itse pyytämään lääkäriltä, mitä labroja olisi syytä seurata lääkeainepitoisuuksien lisäksi.
- Säännölliset terveyskeskuslääkärikäynnit mm. diabeteksen tai verenpainesairauden hoidossa. Edellä mainittuja asioita ja niiden toteutumista seurataan päivittäin.
- Säännöllisestä lääkityksestä, puhtaudesta ja ravitsemuksesta huolehtiminen sekä sosiaalisten kontaktien huomioiminen.
- Säännölliset verenpaineen mittaukset ja painonseuranta.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- Psykiatrian osalta konsultoiva tohtori Jukka Kärkkäinen, hyvinvointialueen psykiatrian poliklinikan psykiatri, A-klinikan lääkäri tai joskus myös osaston psykiatri. Somaattisissa asioissa hyvinvointialueen tai asiakkaan valitsema terveyskeskus tai erikoissairaanhoidon lääkäri.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?



- Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan ja sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Lääkepoikkeamat kirjataan välittömästi lääkepoikkeama kaavakkeelle, ilmoitetaan vastaavalle sairaanhoitajalle ja käydään asia läpi viimeistään seuraavassa viikoittaisessa tiimipalaverissa ja mietitään yhdessä, miten jatkossa voidaan vastaava tilanne ennaltaehkäistä
- Riskilääkkeet arvioidaan puolen vuoden välein ja lisätään lääkehoitosuunnitelmaan.

#### Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

- Lääketieteellinen vastuu on konsultoivalla psykiatrian tohtori Jukka Kärkkäisellä tai muulla asiakkaan hoitavalla lääkäriellä. Sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkkeiden jaosta dosetteihin ja lääkkeiden jaon kaksoistarkistuksesta sekä muilla tavoin annettavista lääkkeiden antamisesta. Vastaava sairaanhoitajan vastuulla on, että kaikilla lääkkeiden antajilla on lääkkeenantolupa. Kukin työntekijä vastaa omalta osaltaan annostelemistaan lääkkeistä.

#### Rajattu lääkevarasto

- Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat asiakkaiden omia.

#### Monialainen yhteistyö

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

- Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen tai -pyytämiseen hänen hoitoaan koskevista asioista yhteistyötahojen kanssa. Tieto kulkee suullisesti, puhelimitse, turvasähköpostilla tai kirjeitse.
- Sovitusti voi suullinenkin lupa riittää, aina kirjataan sovittu asia asiakastietojärjestelmään.
- Tiedotamme aina esim. osastojaksolle siirtyneen tai osastolta tulevan asiakkaan osastolle, että tulemme mielellämme sinne mukaan palaveriin.

#### 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

- Asunnoissa on palovaroittimet ja sammutuspeitteet ja Maskuntie 96 rivitalossa on lisäksi jauhesammuttimet.
- Maskuntie 96 asuinnoissa olevista palovaroittimien hälytyksistä tulee ilmoitus päivystyspuhelimeen ja talonmiehelle. Talonmies asuu samassa pihapiirissä rivitalon kanssa, hän menee tarkistamaan virka-ajan ulkopuolella, minkä vuoksi palohälytys on lauennut.
- Palotarkastaja käy määräajoin tarkistamassa Maskuntie 96 rivitalon palohälyttimet ja sammutusvälineet sekä poistumistiet.



- Jokaisessa yrityksen autossa on EA-pakkaus. Ohjaajilla on mukana matkapuhelin, jolla voi hälyttää tarvittaessa apua.
- Toimisto mahdollistaa tietosuojan sekä fyysisen turvallisuuden sekä asiakkaalle että henkilökunnalle. Äänieristetyt ovet, erillinen ryhmähuone, suuri ryhmätila, 2 varauloskäytävää. Huoneita henkilökunnan käyttöön, työrauhan mahdollisuus.
- Työsuojelutarkastaja käy määräajoin tarkistamassa työtilat ja työympäristön.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

- Yhteistyötä eri viranomaisten kanssa tehdään asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Palotarkastaja käy säännöllisesti ja päivitämme poistumissuunnitelman, paloviranomaiset ovat järjestäneet myös paloharjoituksia henkilökunnalle. Asunnoissa on palovaroittimet ja sammutuspeitteet ja Maskuntie 96 rivitalossa on lisäksi jauhesammuttimet.
- Teemme tarvittaessa maistraatille ilmoituksen mahdollisesti edunvalvonnan tarpeesta olevasta asiakkaasta yhteistyössä sosiaalihoitajan kanssa, joka voi kirjoittaa siihen oman liitteensä.

## Henkilöstö

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

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

- Henkilöstöä lisätään asiakasmäärän kasvaessa suositusten mukaisesti (Yhteisöllisen asumisen asiakkaat 0,3 mitoitus). Henkilöstö on kaikki koulutuksen saaneita sairaanhoitajia ja mielenterveys-/lähihoitajia.
- Tehtävänkuvaukset löytyvät pilvipalvelusta. Henkilöstöresursseja käytetään vain suoraan asiakastyöhön liittyvissä toiminnoissa.
- Yksi lähihoitajista toimii kokopäiväisenä päivätoiminnanohjaajana.
- Suurin osa henkilöstöresursseista käytetään arkena klo 8-16 välisenä aikana, jolloin asiakkailla on eniten hoidettavia asioita.
- Henkilöstöä on lähtökohtaisesti niin paljon, että työllistää tehdessä ei jää vajaita työvuoroja. Sairaustapauksien kohdalla käytössä on lista keikkaa tekevästä, meille tutuista koulutetuista työntekijöistä.
- Toimisto- ja yhteisten tilojen sekä asuntojen siivouksesta asukkaiden vaihtuessa vastaa siistijä erillään mitoituksesta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?



- Sijaisilla on terveydenhuollon koulutus tai he ovat parhaillaan koulutuksessa, käyneet koulua vähintään 2/3. Kouluttamattomia sijaisia ei käytetä hoitotyössä. Kaikki perehdytetään yksikön toimintaan.

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

- Työvuorosunnittelulla ja viikoksi etukäteen tehdyllä työnjaolla.
- Työvuorolistojen tekoon etukäteen suunnitellut määrätyt päivät.
- Kalenteriin merkitään mm. tavoite- ja sparrikeskustelut etukäteen.
- Työvuorosunnittelu tehdään näiden mukaan.
- Vastaavan sairaanhoitajan ja toisen sairaanhoitajan tehtävänkuvat on kirjattu tarkkaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

- Korkeakoulutetut työntekijät ovat suorittaneet opinnoissa vähintään virkamies ruotisin ja vastaavan opintomäärän englannin kielen opintoja.
- Myös toisen asteen tutkintoihin sisältyy kielten opetus.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

- Työhaastattelussa kartoitetaan haastateltavan soveltuvuutta ja halukkuutta toimia yksikön arvojen mukaisesti, sekä valmiutta työskennellä itsenäisesti. Asumisyksikköön haemme lähi- tai sairaanhoitajia, jotka ovat opinnoissaan suuntautuneet mielenterveys- ja päihdetyöhön. Työhaastattelun aikana tarkistamme hakijan tiedot ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Työhöntulotarkastus suoritetaan työterveyshuollossa. Käytössä on koeaika.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

- Käytössämme on 2 sivuinen haastattelulomake, jossa menemme tarkkaan läpi mm. motivaatiota tulla meille töihin ja hakijan omia ajatuksia siitä, mitä meidän työmme mahdollisesti on ja onko hänellä kokemusta kotikäynneistä. Kysymme myös lähdön syytä edellisistä paikoista. Lomake auttaa rekrytointia pysymään tasalaatuisena ja kehitämme sitä aina, kun huomaamme, että joku asia olisi vielä hyvä tulla esille.
- Hakija kirjoittaa myös lomakkeeseen suosittelijan ja kysymme lupaa soittaa suosittelijalle. Meillä on oma lomake suosittelijalle soittoa varten, jotta siitäkin tulee tasalaatuinen ja kysymykset ovat asiaa avaavia.
- Työhaastattelussa painotetaan asiakkaiden kodeissa tehtävää työtä. Haussa painotetaan mielenterveys- ja päihdetyön koulutusta ja osaamista. Työntekijän perehdytykseen käytetään niin monta päivää, kun on tarve.



## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

- Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön, tietojen käsittelyyn ja he allekirjoittavat työsopimuksen ohella salassapito- ja tietoturvasitoumuksen koskien salassa pidettäviä tietoja, sekä rekisteriselosteen työntekijän henkilötietojen käsittelystä. Niiden sisältö käydään yhdessä läpi.
- Käytössä on perehdytysohjelma nimettyine ohjaajineen. Perehdytyskansio löytyy tietokannassa ja perehdytystilanteessa on käytössä muistilista.
- Lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, päihdeohjelma sekä hygienia- ja siivoussuunnitelma ovat perehdytyskansion liitteinä

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

- Täydennyskoulutusta on mahdollista hakea oman kiinnostuksen pohjalta ja /tai esimiehen aloitteesta /kannustuksesta. Esimies käy tavoitekeskustelun kerran vuodessa jokaiseen kanssa, jossa käydään läpi koulutustoiveita.
- Hyödynnetään myös henkilökunnan erityisosaamisen jakamista koulutuksellisten kokousten muodossa.
- Vakituiset koulutussisällöt ovat ensiapu, toimintakykymittari, paloturvallisuus ja mielen-terveys ja päihdehoitotieto sekä esihenkilötyöskentelyyn ja asiakastietojärjestelmään liittyvät koulutukset.
- Lääkeosaamisen näyttö suoritetaan jokaiselta uudelta työntekijältä, jonka vastuulääkäri hyväksyy. Tarvittaessa annetaan lisäopetusta.
- Kaikista työntekijöistä ylläpidetään koulutusrekisteriotetta.
- Myös säännöllisessä ryhmätyönohjauksessa tapahtuu jatkuvasti ammatillista kasvua.

## Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

- Kullakin asukkaalla on oma asunto, jossa on keittiö ja saniteettitilat. Käytössä oma pyykinpesukone ja osassa asunnoissa myös astianpesukone. Tämä tila ja mahdollinen asunnon piha ovat hänen henkilökohtaisessa käytössään.
- Asunnon voi kalustaa omilla kalusteilla tai yritys avustaa kalusteiden hankinnassa.
- Asukkaat sijoitetaan sitä lähemmäs toimistoa, mitä tarvitsevampi asiakas on. Jos asiakkaalla kulkeminen on hankalaa, ei häntä sijoiteta kerrostalon ylimpiin kerroksiin.
- Asuntoa ei käytetä muihin tarkoituksiin, vaikka asiakas olisi mm. sairaalassa.
- Läheiset voivat yöpyä asiakkaan asunnossa, yövieraista pitää turvallisuuden vuoksi ilmoittaa henkilökunnalle.



- Lisäksi yhteisiä tiloja on toimisto/kokoustilassa n.120m<sup>2</sup>, jossa pidetään myös ryhmätilanteita. Sen lisäksi erillinen 57 m<sup>2</sup> toimisto ja neuvottelutila.
- Yhteiset piha-alueet ovat lisäksi kaikkien käytettävissä, pihalla myös terassi.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

- Toimiston ulko-ovissa turvalukitukset
- Toimiston ulko-ovella ei tallentava kameravalvonta, josta näkee, kuka pyrkii sisälle toimistoon.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

- Meillä ei ole muistisairaita vanhuksia, jokaisella omat kodit/omat ulko-ovet.

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

- Asukkailla kännyköissään päivystyspuhelimien numero, johon voi soittaa tarvittaessa ympäri vuorokauden.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

- Meillä on käytössä kuumemittari, alkometri, spira, saturaatiomittari, verenpainemittari käyttöohjeineen.
- Joillakin asukkailla saattaa olla henkilökohtaisessa käytössä verensokerimittareita käyttöohjeineen. He käyvät itse hyvinvointialueen diabeteshoitajalla säännöllisesti ohjauksessa.
- Ensiapulaukku on toimistolla sekä yrityksen autoissa.
- Muuten tarvittavien apuvälineiden hankinnassa henkilökunta avustaa asiakasta, pääsääntöisesti asiakkaan hyvinvointialueen perusterveydenhuollosta.
- Lääkinnällisiä laitteita käytetään ja säilytetään valmistajan ohjeiden mukaisesti. Ja niiden käyttöön perehdytetään. Lääkinnälliset laitteet huolletaan, kalibroidaan ja hävitetään ohjeiden mukaisesti.

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



- Meidän välineillämme ei vaaratilanteita ole syntynyt, mutta jos tulee, voi käyttää läheltä piti- tai uhkaava tilanne -lomaketta ilmoituksen tekoon.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

- Kalibroivista laitteista vastaa lähihoitaja Irmeli Nieminen
- Rikkoutuneiden tilalle ostetaan uudet, siitä vastaa vastaava ohjaaja.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

- Käytössä on rakenteinen kirjaaminen, sähköinen asiakastietojärjestelmä.
- Riittävä perehdytys ja tarvittaessa uusien ohjeiden läpikäyminen. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin henkilökohtaisesti. Mikäli tarvetta ilmenee, annetaan lisäopastusta.
- Lisäksi kaikki ovat allekirjoittaneet salassapito- sekä tietoturvasitoumuksen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

- Päivittäiskirjaukset kirjaa se ohjaaja, joka on vastaanottanut kirjattavan tiedon tai ollut asiakkaan kanssa tekemisissä samana päivänä.

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

- Käytössämme on D-Fence Oy:n kanssa sopimus Easy GDPR ohjelmasta, joka sisältää kokonaisuuden tietojen käsittelystä asetusten velvoitteiden hoitamiseen sekä jatkuvan ylläpidon mahdollistamiseen auki kirjoitetulla sisällöllä.
- Pilvipalvelussa sijaitsevat asiakastiedostot ovat käyttäjätunnuksella ja salasanalla varmistettuja. Kirjaamiset tapahtuvat ohjeita ja määräyksiä noudattaen. Asiakastietorekisteriin jää lokijälki, joita seurataan.
- Asiakkaalla on oikeus nähdä ja tarkastaa häntä koskevat asiakasrekisterissä olevat tiedot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista) kirjallisella hakemuksella. Kirjallinen pyyntö tehdään asiakkaan palveluaikaiselle hyvinvointialueelle, joka on kirjausten rekisterinpitäjä. Asiakas saa hyvinvointialueen vastauksen jälkeen lukea tietojaan mutta ei tulostaa. Tarkastusoikeus toteutetaan viivytyksettä ja se voidaan evätä ainoastaan poikkeustapauksessa.



Epäämisperusteena voi olla esimerkiksi, että tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa potilaan terveydelle tai hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille.

- Ohjeistus tästä ja havainnosta tietosuojaloukkauksen jälkeisestä toiminnasta työntekijöille on perehdytyskansiassa.
- Arkistoinnista vastaava pitää yllä arkistointisuunnitelmaa ja huolehtii tarvittavien tietojen arkistoinnista laissa määrätyn ajan.

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

- Työsopimuksen ohella uusi työntekijä allekirjoittaa lukemisen jälkeen tietoturva- ja sallassapitosuoja sopimukset sekä hyväksyy rekisteriselosteen tietojen käsittelystä.
- Myös harjoittelijat lukevat ja allekirjoittavat em. sopimukset.
- Tietosuojaraportti, henkilöstöhallinnon rekisteri, asiakas-tietosuojaseloste ja yhteistyökumppanien rekisteriselosteet ovat kaikkien luettavissa pilvipalvelussa.
- Yrityksen johto on käynyt GDBR koulutuksessa ja tuo tietoa ohjaajille.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anette Pelto-Klemelä , [anette.pelto-klemela@vs-hoitopalvelut.fi](mailto:anette.pelto-klemela@vs-hoitopalvelut.fi) 0400170814

Tietoturvavastaavan nimi ja yhteystiedot

- Suominen Sami, p. 0447310096, [info@pc-tekniikka.fi](mailto:info@pc-tekniikka.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Esille tulleet asiat arvioidaan ja käsitellään välittömästi ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään arvion perusteen mukaisella aikataululla. Arviointiin osallistuvat asiakas, henkilökunta, vastaava hoitaja ja yksikön johto.
- Riskienhallinta kartoituksessa esiin tulleet kehittämiskohteet kirjataan, valitaan niistä tärkeimmät ja toimenpiteet mitä on sovittu tehtäväksi sekä aikataulu sekä toteutuksesta vastaava henkilö. Tämän toteutuksesta vastaa kerran vuodessa työturvallisuuspäällikkö. Asiat kerätään työsuojelukansioon pilvipalveluun.





V-S HOITOPALVELUT

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys Masku 28.5.2023

Allekirjoitus Heli Marttila