

## AITTOKOTI OMAVALVONTASUUNNITELMA



Tämän toimintayksikön mukaiset alatunnisteet

## **SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 YKSIKÖN TIEDOT (4.1.1).....	3
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	4
4 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	8
5.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	10
5.2.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	11
5.2.3 Asiakkaan kohtelu .....	11
5.2.4 Asiakkaan osallisuus .....	15
5.2.5 Asiakkaan oikeusturva.....	16
6 PALVELUN SISÄLTÖ (4.3).....	16
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	16
6.2 Ravitseminen.....	19
6.3 Hygieniäkäytännöt.....	19
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	20
6.5 Lääkehoito.....	21
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	22
7.1 Henkilöstö .....	22
7.2 Toimitilat.....	25
7.3 Teknologiset ratkaisut.....	26
7.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	26
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN (5) .....	29
11 LÄHTEET.....	31

## 1 YKSIKÖN TIEDOT (4.1.1)

Toimintayksikkö Nimi: Keski-Suomen hyvinvointialue, erityisryhmien kotiin vietävät – ja asumispalvelut/Aittokoti		Kaupunki ja kaupunginosa: Jyväskylä, Kuokkala	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tukiasuminen, 12 asiakasta			
Toimintayksikön katuosoite Jenkkakuja 1 B 40			
Postinumero 40520		Postitoimipaikka Jyväskylä	
Toimintayksikön vastaava esimies Riikka Paananen, palveluvastaava		Puhelin 0407214228	
Sähköposti riikka.paananen@hyvaks.fi			
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (esim. ravitsemuspalvelut, siivous ym.)</b>			
ISS-siivouspalvelut			

**Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b>
Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Palveluvastaava Riikka Paananen sekä Aittokodin ohjaajat
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Riikka Paananen, <a href="mailto:riikka.paananen@hyvaks.fi">riikka.paananen@hyvaks.fi</a> , p. 040 7214228
<b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b>
Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vähintään kuitenkin kerran vuodessa.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Palveluvastaava tarkistaa suunnitelman kerran vuodessa ja päivittää tarvittavat muutokset. Yksikön esimies vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti päivitettyä ajan tasalle ja se pitää sisällään riittävät tiedot. Henkilöstöpalavereissa käydään säännöllisesti läpi omavalvontaa vähintään kerran vuodessa. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä käytetään jatkuvasti omavalvontasuunnitelmaa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan myös kaupungin www -sivuilla.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?  
Yksikössä, ilmoitustaululla sekä ohjaajien kansiossa.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

### **Toiminta-ajatus**

Toimintayksikkö on perustettu tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Aittokodin tukiasumisen tehtävänä on tarjota kehitysvammaisille henkilöille ohjausta ja tukea heidän omiin koteihinsa. Tavoitteena on turvallinen asuminen tukiasunnossa ja toimintakyvyn ylläpitäminen, asiakkaan omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta mahdollisimman hyvin tukien. Asumispalvelua järjestetään yksilöllisesti, huomioiden asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne. Asumispalvelujen asiakas tarvitsee intensiivistä pitkäjänteistä tukea ja ohjausta sekä omatoimisuuden ja päivittäisten taitojen harjoittelua. Aittokoti toimii avoimessa moniammatillisessa yhteistyössä omaisten, läheisten ja yhteiskunnan palveluverkoston kanssa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

**Toimintayksikön arvot perustuvat sosiaalipalveluiden yhteiseen arvoperustaan.**

### **IHMISARVO JA TASA-ARVO**

- Jokainen ihminen on arvokas omana itsenään

- Palvelut perustuvat asiakkaan tarpeelle, eivät hänen asemalleen, kulttuurilleen tai muille ominaisuuksilleen.

#### OIKEUDENMUKAISUUS JA YKSILÖLLISYYS

- Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.
- Palveluja annetaan tasapuolisesti niiden tarpeessa oleville.
- Samanlaisissa palvelutarpeissa sovelletaan yhtenäisiä periaatteita, kuitenkin yksilön tilanne huomioiden.

#### AVOIMUUS JA LUOTTAMUS

- Asioista tiedotetaan ja viestitetään totuudenmukaisesti, avoimesti ja oikea-aikaisesti.
- Asiakkaita kuullaan ja kuunnellaan luottamus säilyttäen.

#### TURVALLISUUS JA MUUTOSVALMIUS

- Kuntalaisten perusturvasta huolehditaan – erityisesti kiireellisen avun tarpeessa
- Palveluissa toimiva henkilökunta on osaavaa.
- Haasteisiin ollaan valmiita ja halukkaita reagoimaan hallitusti, nopeasti ja ennakoiden.
- Muutokset toteutetaan siten, että ne koetaan perusteltuina ja turvallisina.

#### Toimintaperiaatteet:

- **Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.** Arjen toiminnoissa asukkaiden yksilöllisyyttä kunnioitetaan ja heidän mielipiteensä huomioidaan arjen suunnittelussa ja päätöksen teossa.
- **Toteuttamissuunnitelma osana arjen toteutusta.** Toteuttamissuunnitelma on toiminnan suunnittelun ja toteutuksen pohjana. Tavoitteet ja keinot on kirjattu toteuttamissuunnitelmaan.
- **Ammattitaitoinen ja vastuunsa tunteva henkilöstö.** Henkilöstö on ammattitaitoista ja ammatihenkilöstön mitoitus on ohjeistuksen mukainen. Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään koulutuksilla.
- Tavoitteena on luoda kehitysvammaisille asukkaille, normaali mahdollisimman itsenäinen elämä. Aittokodissa pyritään tukemaan asukkaiden toimintakykyä ja turvata heille yksilöllisten palvelujen avulla mahdollisuus tasa-arvoiseen elämään.
- Palveluiden tarkoitus on edistää asiakkaan ja hänen läheistensä elämänlaatua tukemalla itsenäisyyttä ja yhteiskunnallista osallistumista sekä turvaamalla asiakkaan tarvitsema hoito ja huolenpito.
- Asumispalvelun tarkoituksena on vastata lakisääteisten palveluiden toteutumisesta kehitysvammaisten ja autismikirjon asukkaiden asumispalveluissa ja siten mahdollistaa asiakkaalle mahdollisimman itsenäinen elämä osallisuutta tukien
- Keskeistä palvelussa on huomioida ja mahdollistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja vahvistaa osallisuutta ja tuettua päätöksentekoa.

### 4 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että **riskinhallinta kohdistetaan kaikille oma-  
valvonnan osa-alueille.**

## Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien arviointi on osa työpaikan turvallisuustyötä, jonka tavoitteena on edistää henkilöstön työssä jaksamista sekä mahdollistaa työtehtävien sujuva hoitaminen.

Arviointi mahdollistaa vaarallisten tai haitallisten työskentelyolosuhteiden tunnistamisen ja niiden kehittämisen turvallisempaan suuntaan. Samalla hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja voidaan jakaa koko työyhteisön hyödynnettäväksi.

Ajan tasalla oleva riskien arviointi on lakisääteinen (TTL 10§) työpaikkoja koskeva velvoite. Aittokodilla riskien arviointi on tehty Laatuportin kautta joulukuussa 2023.

## Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta kertoo suullisesti havaitsemansa epäkohdat laatupoikkeamat ja riskit palveluvastaavalle, joka ottaa edelleen yhteyttä tarvittaessa organisaation määrittämään yhteistyötahoon (esim. työterveyshuolto, työsuojelu, kiinteistömanageri, pelastuslaitos, kiinteistöhuolto). Myös henkilökunta voi ottaa suoraan yhteyttä esim. edellä mainittuihin yhteistyötahoihin. Yksikön työsuojeluasiamies on Katja Pylvänäinen (yhteinen Ahokodin asumisyksikön kanssa).

## Riskien käsitteleminen

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

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

**Uhkatilanne- ja läheltä piti- tilanteet:** raportoidaan käyttäen haitta- ja vaaratilanelomaketta, joka on saatavilla osoitteesta <https://portal.laatuportti.fi/fi/Home/Index>. Lomake välittyy sähköisesti palveluvastaavalle sekä työsuojeluun. Tarvittaessa työntekijä ja palveluvastaava voi pyytää työsuojeluvaltuutetun yhteydenottoa, joka ottaa osaa tilanteen käsittelyyn.

**Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä Laatuportti:** Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Laatuportti-järjestelmä. Ilmoitus jokaisesta poikkeamasta tulee aina ainakin palveluvastaavalle ja vastuusairaanhoidajalle. Lääkepoikkeamien lisäksi raportointijärjestelmään kirjataan asukkaille sattuneet tapaturmat sekä asukkaiden väliset väkivaltatilanteet. Poikkeamat käsitellään yhdessä henkilökunnan

kanssa vakavammissa tapauksissa välittömästi poikkeaman tapahduttua tai viimeistään työyhteisöpalavereissa. Laatuporttijärjestelmä löytyy osoitteesta <https://portal.laatuportti.fi/fi/Home/Index>

**Asiakastietojen kirjaaminen:** Erityisryhmien kotiin vietävissä- ja asumispalveluissa käytetään terveyteen liittyvien asioiden kirjaamiseen Lifecare- ohjelman Kotihoidon toteuma (KHTOTS) lomaketta. Kirjaamisesta on järjestetty koko henkilöstölle koulutus, jossa on opetettu kirjaaminen teknisenä suoritteena. Päivittäinen kirjaaminen tehdään Sosiaali Efficiaan. Kirjaamisesta on laadittu yhteiset kirjalliset ohjeet, jotka löytyvät yksikön kirjaamisen ohjeet-kansiosta.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Haitta- ja vaaratilanteet käsitellään työyhteisön henkilöstöpalavereissa säännöllisesti, tarvittaessa viikoittain. Työntekijä ja palveluvastaava keskustelevat uhka- ja läheltä piti- tilanteen tapahtumat mahdollisimman pian.

Laatuportti- ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa työyhteisöpalavereissa. Vakavammassa tapauksissa haittatapahtumat käsitellään välittömästi poikkeaman tapahduttua yhdessä tilanteessa läsnä olevien työntekijöiden kanssa. Asiat, joita ei pystytä ratkaisemaan yksikössä, välitetään nimetylle ylemmälle taholle (Tuula Saarikoski, potilasturvallisuuskoordinaattori) sekä tarvittaessa yhteistyökumppaneille mm. työsuojeluun tai työterveyteen.

AVEKKI- koulutus: AVEKKI on toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja erityisesti niiden ennaltaehkäisyyn. AVEKKI- toimintatapamallin tavoitteena on luoda turvallinen työyhteisö sekä asiakkaille että työntekijöille. Aittokodin AVEKKI- ylläpitokoulutus on järjestetty viimeksi keväällä 2022.

Erityisryhmine kotiin vietävillä- ja asumispalveluilla on alueellaan oma AVEKKI- kouluttaja, joka vastaa kaikkien toimintayksiköiden henkilöstön koulutuksesta. Jokaiselle työyhteisölle järjestetään AVEKKI 1 koulutus ja lisäksi vuosittain tai tarvittaessa ylläpitokoulutus.

Palaute: Asiakas, omainen tai läheinen voi aina ilmaista huolensa palveluiden järjestämistavoista joko kirjallisesti tai suullisesti palveluita järjestävälle taholle tai hyvinvointialueen yhteyshenkilöille. Huolensa voi ilmaista myös sähköisellä lomakkeella. Sähköinen lomake toimii suojatun yhteyden kautta ja palautetta voi lukea vain valvonnasta vastaavan henkilöt. Paperisen lomakkeen saa pyytäessä toimintayksiköstä. [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Henkilökunnalle muutoksista työskentelyssä tiedotetaan yhteissähköpostin kautta tai työyhteisön henkilöstöpalavereissa, joista kirjataan palaverimuistio tarvittaessa. Myös muutoksia koskevat kirjalliset suunnitelmat päivitetään ja henkilöstöä veloitetaan tutustumaan niihin työaikana.

Riskien arvioinnin osalta havaitut epäkohdat käsitellään työyhteisössä sekä tarvittaessa myös muiden yhteistyötahojen kanssa, mikäli riski aiheuttaa tarvittavia toimenpiteitä, joita ei pystytä työyhteisön jäsenten kesken ratkaisemaan.

## Valmiussuunnitelma

Valmiussuunnitelmien tarkoituksena on varmistaa elintärkeiden toimintojen jatkuminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa niin, että ihmisten elinmahdollisuudet, yhteiskunnan toimintakyky ja kansallinen itsenäisyys turvataan aina. Toimintayksikön henkilöstön tulee perehtyä oman palvelualueensa valmiussuunnitelmaan.

Miten yksikössä on varauduttu valmiussuunnitelman mukaisiin poikkeustilanteisiin? Erillinen valmiussuunnitelma voidaan liittää myös omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

Aittokotiin ei ole laadittu erillistä valmiussuunnitelmaa, koska Aittokodin tiloissa ei asu asiakkaita. Asukkaat asuvat omissa asunnoissaan.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnassa 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 toiminnassa?

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista yksikön palveluvastaavalle tai asiasta riippuen myös palvelupäällikölle. Myös yksikön työsuojeluvaltuutettu ottaa vastaan ilmoituksia epäkohdista.

Henkilökunta voi ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta sähköisen lomakkeen kautta. Lomake löytyy osoitteesta [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden **palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.**



Palvelu –ja toteuttamissuunnitelma palavereissa käydään asiakkaan nykyiset palvelut ja niiden tarkoituksenmukaisuus läpi ja mietitään yhdessä mahdollisia muita palvelutarpeita.

### **Sosiaalityö**

Sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan tilanteen ja laatii palvelusuunnitelman ja erityishuolto-ohjelman yhteistyössä asiakkaan, läheisten/omaisten ja ohjaajien kanssa.

Palvelujen ja tukitoimien järjestämiseksi tehdään yhdessä palvelutarpeen selvitys. Avun, tuen ja kuntoutuksen muodot kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma on asiakkaan ja kunnan viranomaisten välinen toimintasuunnitelma.

### **Yksikön rooli palvelutarpeen arvioinnissa**

Aittokodin asukkaiden palvelutarpeen arviointi tehdään arjessa asukasta kuuntelemalla ja tarkkailemalla hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan. Palvelutarvetta arvioidaan moniammatillisen yhteistyön avulla (mm. lääkäri, sairaanhoitaja, työ- ja päivätoiminta, muut asukkaan kannalta tärkeät yhteistyötahot) kuntoutus, toteuttamis -ja palvelusuunnitelmapalavereissa.

Ohjaaja huomioi asukkaan aktiivisena ja tasavertaisena osallistujana ja ottaa huomioon asukkaan vahvuudet ja voimavarat. Ohjaaja kuulee kehitysvammaista henkilöä häntä koskevassa asiassa ja tukee kehitysvammaisen henkilön osallisuutta häntä koskevien asioiden käsittelyssä ja tarvitsemiensa palveluiden suunnittelussa.

Asukkaalle ilmaistaan/kerrotaan tieto hänelle itselleen ymmärrettävässä muodossa. Esim. millaisia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja henkilöllä on työssä, asumisessa tai vaikkapa erilaisissa palveluissa, jotta voi osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon.

**Päätöksenteossa** huolehditaan, että asiakkaalla on **tieto ja ymmärrys eri vaihtoehtoista, joista hän voi valita**. Käytetään apuna vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä esim. PCS-kuvia, I-Padia, kirjoittamista tai tukiviittomia.

Syksyllä 2023 otettiin Aittokodilla käyttöön toimintakyvyn arviointimittaristo RAI. Henkilöstöä on koulutettu mittariston käyttöön vuoden 2023 aikana. Tavoitteena on, että kaikista asukkaista on tehty RAI-arviointi vuoden 2024 aikana.

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

Asukkaan tarpeita ja toiveita kuunnellaan arjessa. Asiakkaan kanssa työskenneltäessä käytetään asiakkaalle sopivaa kommunikaationmenetelmää, tarkkaillaan hänen ilmeitään ja eleitään, sekä selvitetään mahdollisuuksien mukaan elämänhistoriaan liittyviä tärkeitä asioita. Asiakas saa itse päättää omaan elämäänsä liittyvistä asioista ja hänen tahtoaan kunnioitetaan. Asiakasta ohjataan sellaisten palvelujen piiriin, jotka mahdollistavat hänen yksilöllisen elämänsä toteutumisen. Tarpeen mukaan palveluja kartoitettaessa tehdään yhteistyötä vammaispalvelujen sosiaalityön kanssa. Asiakkaan tukena palvelujen suhteen on hänen omaohjaajansa.

Omaisten ja läheisten kanssa tehdään avointa yhteistyötä ja tavataan heitä tarvittaessa. Omaisia on kannustettu ottamaan yhteyttä palveluvastaavaan tai ohjaajiin aina, kun heillä on ajankohtaista asiaa.

Kuntoutus- sekä palvelusuunnitelmapalavereissa keskustellaan ja huomioidaan asiakkaan hänen omaistensa sekä lähipiiriin kuuluvien henkilöiden näkemykset ja mielipiteet. Asukkaille on laadittu toteuttamissuunnitelma ja rai-arviointi.

### 5.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman ja osallisuuden toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Ketkä osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

**Palvelusuunnitelma** on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Tarkoitus on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten/läheisten kanssa. Lisäksi palvelusuunnitelma palaveriin kutsutaan asiakkaan kanssa työskentelevät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset (arvioidaan yksilöllisesti). Näitä ovat asiakkaan omat ohjaajat, yksikön palveluesimies, sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja, päivä- ja työtoiminnan ohjaaja ja muut tarvittavat asiakkaan kanssa yhteistyötä tekevät henkilöt. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla sekä säännöllisellä palvelusuunnitelman tarkastamisella.

#### **Toteuttamissuunnitelma**

Palvelun laadukas toteuttaminen perustuu toimintayksikön asiakkaalle laatimaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Toteuttamissuunnitelma tehdään viimeistään kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta. Vastuu toteuttamissuunnitelman tekemisestä on palveluesimiehellä ja omaohjaajilla. Myös sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja voi osallistua toteuttamissuunnitelman tekoon.

Toteuttamissuunnitelmassa sovitaan asiakkaan yksilöllisestä tuen, ohjauksen ja avun palvelusta. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet palveluun liittyen sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhtenä osana toteuttamissuunnitelmaa tulee olla tavoitteet ja keinot asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi sekä muut tavoitteet, joita asiakas itse, hänen läheisensä tai ammattihenkilöt pitävät tärkeinä. Aittokodin ohjaajat sitoutuvat noudattamaan tehtyä toteuttamissuunnitelmaa.

Toteuttamissuunnitelma tulee laatia niin hyvin ja huolellisesti, että sitä voidaan käyttää perehdytyksen välineenä uudelle työntekijälle hänen perehtyessään asiakkaaseen.

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

Omat ohjaajat ovat toteuttamissuunnitelma- ja palvelusuunnitelmapalaverissa ja kirjaavat palaverissa sovitut asiat toteuttamissuunnitelmaan, joka on kaikkien työyhteisön työntekijöiden luettavissa. Jos toteuttamissuunnitelma -ja palvelusuunnitelmapalaverissa tulee esille palveluissa tapahtuvia muutoksia tai uusia toimintatapoja, omat ohjaajat tuovat sen tiedoksi esimiehelle ja koko henkilöstölle.

Sosiaalityöntekijä kirjaa palvelusuunnitelman sosiaali-Efficaan ja lähettää palvelusuunnitelman kirjallisen kopion asiakkaalle.

Toteuttamis- ja palvelusuunnitelmat kirjataan ohjeiden mukaisesti sosiaali-Efficaan. Henkilökunnan velvollisuus on tutustua asiakkaiden ajantasaisiin suunnitelmiin asiakkaiden osalta. Päivittäisillä raporteilla käydään läpi asiat, joita suunnitelmissa on sovittu. Omaohjaajat vastaavat siitä, että toteuttamissuunnitelmat ovat ajan tasalla. Henkilökunnan palaverissa keskustellaan sovituista asioista asiakas kerrallaan ja sovitaan yhteisistä käytännöistä. Jokaisen työntekijän tehtävänä on havainnoida arjessa sopimusten toimivuus ja tarvittaessa informoida esimiestä poikkeamista.

Miten usein hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan?

**Palvelusuunnitelma** tarkistetaan, jos asukkaan palvelutarpeessa tai asioissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelma arvioidaan uudestaan, mikäli asukkaan olosuhteissa tai palvelutarpeessa tapahtuu sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät uutta arviointia järjestettävien palvelujen ja tukitoimien osalta.

Asukkaan yksilöllinen elämäntilanne vaikuttaa tarkistamisen aikaväliin. Suunnitelmaa arvioidaan ja tarkastetaan yhdessä asukkaan kanssa vähintään kahden - kolmen vuoden välein. Vammaisella henkilöllä on aina oikeus pyytää palvelusuunnitelman tarkistamista. Palvelusuunnitelman päivityksestä on vastuussa sosiaalityöntekijä.

**Toteuttamissuunnitelmat ja RAI-arviointi** päivitetään vuoden välein, mikäli rajoitustoimenpiteitä ei ole käytössä. Päivittämisestä vastaavat omaohjaajat.

### 5.2.2 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasialisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

Ei käytössä Aittokodilla.

### 5.2.3 Asiakkaan kohtelu

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskematomuuteen 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.

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

#### Itsemääräämisoikeus Aittokodilla:

**Aittokodissa** otetaan huomioon asukkaiden toivomukset ja mielipide ja kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Asukkaille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen (palvelu- ja toteuttamissuunnitelma) ja annetaan oikeus ja mahdollisuus määrätä omasta elämästä ja päättää itseään koskevista asioista, joko itse tai tuettuna. Vähimmäisvaatimus on, että asukkaan oma mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin.

Kehitysvammaisten ihmisten kohdalla itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa on usein riippuvainen siitä, millä tavoin heille tukea ja palveluja tarjoavat organisaatiot ja niissä työskentelevä henkilökunta toimivat.

- Asukkaiden mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintoja.
- Asukkaita kuullaan aina kaikissa häntä koskevissa asioissa ja heitä tuetaan heidän omaa elämänsä koskevissa ratkaisuissa antamalla apua vaihtoehtojen selvittämisessä ja tukea päätöksenteossa.
- Asukkaat saavat tukea siinä, että hän ymmärtää päätöstensä seuraukset ja vaikutukset elämänsä. Huolehditaan, että asukkaalla on tieto ja ymmärrys eri vaihtoehtoista, joista hän voi valita. Käytetään apuna vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä esim. PCS-kuvia
- Asukkaille ilmaistaan/kerrotaan tieto hänelle itselleen ymmärrettävässä muodossa. Esim. millaisia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja henkilöllä on työssä, asumisessa tai vaikkapa erilaisissa palveluissa, jotta voi osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon.
- Arjen ja toimintojen hahmottamisen tueksi asukas laatii yhdessä ohjaajan kanssa struktuurin, jotta asukas on tietoinen häntä koskevista päivittäisistä/ toimintakohtaisista tilanteista.

Itsemääräämisoikeuden tukemisessa merkityksellistä on, että ohjaaja tuntee asukkaat ja tietää, mitkä ovat heille merkityksellisiä asioita ja esimerkiksi, mistä he pitävät tai ei pidä. Ohjaaja tukee asukkaita tekemään ja saavuttamaan hänelle tärkeitä asioita. Ohjaaja auttaa löytämään omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan ja hyödyntämään niitä. Asukkaat saavat toimiessaan kokeilla, onnistua ja epäonnistua.

Itsemääräämisen toteutuminen edellyttää, että kaikki yllä mainitut asiat tulevat arjessa jollain tapaa huomioituksi.

Aittokodin tukiasukkaiden yksityisyyden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen on tärkeää. Lisäksi myös yksinolo turvataan riittävien tukitoimien avulla. Omat asunnot ovat yksityisaluetta, eikä asuntoihin mennä ilman lupaa. Ohjaajat soittavat asiakkaan ovikelloa mennessään asukkaan luo ja menevät asukkaan luo vain sovittuina ajankohtina asukkaan ollessa paikalla.

Asukkaan kanssa sovitaan ennalta ohjauksikäynnille aika. Ohjauksikäyntien aikataulut suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen aikatauluunsa sopivaksi. Tuen tarpeet tukiasiakkaiden kesken vaihtelevat suuresti ja tuki on niin ollen räätälöity jokaiselle heidän omista tarpeistaan lähteväksi.

Asiakkaita tuetaan harrastusten valinnassa ja jokaisen omia mielipiteitä ja toiveita kunnioitetaan. Asiakkaan omaa mielipidettä kunnioitetaan ja sen vuoksi ohjaajat ja lähiomaiset ovat asiakkaan tukena päätöksen teossa. Asukkaat tekevät hankinnat yhdessä ohjaajan/läheisten kanssa tai itsenäisesti, jolloin hän saa valita haluamansa henkilökohtaiset tavarat tai vaatteet. Asukasta ohjataan henkilökohtaisissa raha-asioissa yksilöllisen tarpeen mukaan. Asukkaan käyttövaroista on erillinen ohjeistus, jonka mukaan toimitaan. (LIITE 2)

Henkilöstöstä suurin osa on osallistunut itsemääräämislakikoulutukseen.

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja 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. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

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

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

### **Aittokodilla ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.**

Jos asukas käyttäytyy väkivaltaisesti, tulee sovellettavaksi rikoslain hätävarjelua koskeva säännös. Hätävarjelua voidaan käyttää myös toisen henkilön suojaamiseen, esimerkiksi suojattaessa asukasta toisen asukkaan hyökkäykseltä.

Yksittäisessä tilanteessa on aina toimittava siten, ettei asukkaan henki, terveys tai turvallisuus vaarannu. Valvonta on järjestettävä siten, ettei asukas pääse vahingoittamaan itseään tai muita. Vahingollisten esineiden pois ottaminen asiakkailta on normaalia turvallisuuden varmistamista, mikä ei edellytä erillisen päätöksen tekemistä.

Jos väkivalta tilanteet toistuvat, arvioidaan asukkaan kokonaisvaltainen tilanne yhdessä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ja mietitään, mistä asukkaan käyttäytyminen johtuu.

#### *Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu. (Hyvän kohtelun suunnitelma)

Asukkaan asiallinen kohtelu varmistetaan perehdyttämällä uudet työntekijät tai opiskelijat yksikön tapaan kohdata ja kohdella asukkaita ammatillisesti. Asukkaan kohtelussa on ensiarvoisen tärkeää kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asukkaan kohteluun liittyviä asioita käsitellään tarvittaessa henkilökunnan palavereissa sekä kehityskeskusteluissa ja kehittämisiltapäivissä. Asukkaiden toiveita kuunnellaan arjen työssä ja heidän toiveensa otetaan huomioon ja mahdollistetaan toimintaa suunniteltaessa. Asukkaan yksilöllisen arjen suunnittelu on toiminnan yksi lähtökohdista.

Miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Työnantajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvontasuunnitelmassa on kerrottava ja ohjeistettava, miten ilmoitusvelvollisuus toteutetaan toimintayksikössä. Hyvä lähtökohta on keskustella asiasta työyhteisössä ja sopia yhteisesti hyväksytyistä käytännöistä.

Laissa säädetään myös vastuussa olevan esimiehen velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos ilmoittaja toteaa, ettei näin tapahdu, on hänellä velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Omavalvonta tarjoaa hyvän työkalun keskustella ilmoitusvelvollisuutta koskevista kysymyksistä ja korjata epäkohtia. Jos epäkohta on sellainen, ettei siihen voida omavalvonnan keinoilla saada muutosta aikaan, on sosiaalihuollon ammattihenkilön eettinen velvollisuus tuoda epäkohta työnantajan ja päättäjien tietoon.

Ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen edellyttää avoimen toiminta- ja johtamiskulttuurin kehittämistä niin, että turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri rohkaisee työntekijöitä rohkeasti kehittämään omaa työtään ja palvelujen laatua asiakasturvallisiksi

### **Koko työyhteisön asia on tunnistaa asiakastyön epäkohdat**

Työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein asukkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

2016 vuoden alusta tulivat voimaan säädökset sosiaalihuollon työntekijän työssään havaitsemien epäkohtien **ilmoitusvelvollisuudesta**. Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava palveluesimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palveluesimiehen on ilmoitettava asiasta edelleen vammaispalveluiden palvelupäällikölle.

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

**Epäasiallinen kohtelu:** Jokaisella työntekijällä on ilmoitus- ja puuttumisvelvollisuus, jos asukasta kohdellaan epäasiallisesti, riippumatta siitä onko epäasiallisesti toimiva toinen työntekijä, asukas tai muu henkilö. Kun haittatapahtuma tai vaaratilanne kohdistuu asukkaaseen, ollaan hänen omaiseen esimiehen lisäksi välittömästi yhteydessä ja kerrotaan tapahtuma-kuvaus. Tämän jälkeen yhdessä mietitään ratkaisu, miten asiassa edetään. Tarvittaessa järjestetään palaveri, mihin osallistuu asianomaiset. Jos haittatapahtuma tai vaaratilanne johtaa kantelumenettelyyn, ohjeistetaan omaista tai muuta asianomaista selvityksen tekemiseen.

### **Lastensuojelulaitosten tulee laatia Hyvän kohtelun suunnitelma**

Lastensuojelulaitosten on laadittava hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelman täytyy kuitenkin olla erillinen ja selkeä oma kokonaisuutensa, joka arvioidaan ja tarkastetaan vuosittain. Laitokseen sijoitetuille lapsille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja heitä on kuultava suunnitelman laatimisen ja tarkastamisen yhteydessä. Suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hyvaa-kohtelua-koskeva-suunnitelma>

Mistä löytyy tämän toimintayksikön Hyvän kohtelun suunnitelma?

#### 5.2.4 Asiakkaan osallisuus

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### Miten asiakkaat osallistuvat toimintayksikön toiminnan sisällön suunnitteluun?

Asukkaita kuullaan heidän yksilöllisen arkinsa suunnittelussa toteuttamissuunnitelmissa noin vuoden välein tai tarvittaessa, mutta heitä kuullaan myös päivittäisen arjen suunnittelussa. Asukkaat saavat esittää toiveitaan Aittokodin toiminnan suhteen ohjaajille. Aittokodilla varmistetaan, että asukas tulee kuulluksi ja kohdatuksi omalla kommunikaatiotavallaan.

##### Palautteen kerääminen

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

Luottamuksellisen, ammatillisen suhteen rakentaminen asukkaaseen ja hänen omaisiinsa on asiakastyössä äärimmäisen tärkeää. Asukkaita ja heidän läheisiään kuullaan ja heidän palautteensa on osa toiminnan kehittämistä. Palaute kerätään joko suullisesti tai kirjallisesti. Saatu palaute tulee saattaa kaikkien tietoon, jotta asioita voidaan kehittää toivottuun suuntaan. Palvelusuunnitelma- ja toteuttamissuunnitelmapalavereissa kysytään aina myös omaisten kokemuksia palvelun toteutumisesta ja omainen voi tuoda myös eriäviä ajatuksia esille.

##### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asukkaiden palautteet ohjautuvat yksikön palveluesimiehelle. Hänen tehtävänsä on käydä palautteet läpi ja hankkia riittävä informaatio esille nostettujen asioiden eteenpäin viemiseksi. Palautteet otetaan rakentavasti vastaan ja hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Kriittisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi ja tapauskohtaisesti mietitään, mikä on oikea tapa tilanteen selvittämiseen.

Palautteet käydään läpi henkilökunnan palaverissa ja pohditaan tilanteisiin uusia toimintamalleja tai mietitään toimintaan liittyen toiveiden ja ehdotusten toteutusta. Toimenpiteet kirjataan muistioon, joka on kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Palautteen tai toimenpide ehdotuksen esittäjälle vastataan, kuinka ehdotukseen reagoidaan.

### 5.2.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

**Palvelupäällikkö Armi Lehtinen**  
**Puh. 040 5701778**  
**armi.lehtinen@hyvaks.fi**  
**Kelhänkatu 3**  
**42100 Jyväskylä**

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

**Eija Hiekka, sosiaaliasiamies**  
**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**  
**Matarankatu 4,**  
**40100 Jyväskylä**  
**Tavattavissa puhelimitse ma - to klo. 9 - 11 puh.044 265 1080**  
**sosiaaliasiamies(at)koske.fi**

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

Asiakas tai hänen lähiomaisensa, tai edunvalvojansa yhdessä asiakkaan kanssa ohjataan selvittämään tilannetta hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai palveluvastaavan tai palvelupäällikön kanssa heti kun ongelmia ilmenee. Asiakasta tai hänen edustajaansa tiedotetaan myös muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta ja neuvotaan hyvinvointialueen lomakepohjan käyttämisessä. Lomake löytyy hyvinvointialueen internetverkkosivuilta. Tarvittaessa asiakas tai hänen edustajansa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai potilasasiamieheen.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen saapumisesta.

## 6 PALVELUN SISÄLTÖ (4.3)

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Miten asiakkaan fyysistä hyvinvointia edistetään asiakaskeskeisesti?

Asukkaille laadittu yksilöllinen palvelusuunnitelma sekä toteuttamissuunnitelma ovat pohjana arjen toiminnalle.



<p>Asukkaat käyttävät pääsääntöisesti Sairaala Novan terveysaseman palveluita lääkärin ja hammashoidon osalta. Asukkailla on oikeus oma lääkärin palveluihin kehitysvammaisuuteen liittyvien asioiden vuoksi. Aittokodilla on oma sairaanhoitaja toisen toimintayksikön kanssa, joka vastaa osaltaan asiakkaiden sairaanhoidollisista tarpeista. Fysioterapian tarpeen arvioinnista vastaa terveyskeskuslääkäri yhteistyössä ohjaajien ja fysioterapeuttien kanssa. Yksikössä painottuu kuntouttavan työtteen toimintatapa. Asukkaita tuetaan yksilöllisten taitojen mukaan arjen askareisiin.</p>
<p>b) Miten asiakkaan kognitiivista ja psyykkistä hyvinvointia edistetään ja miten asiakas on itse siihen osallisena?</p> <p>Asukkaiden kognitiivista toimintakykyä tuetaan ohjaamalla ja tukemalla asiakkaan arjen askareita. Lisäksi asiakasta ohjataan löytämään mielekästä vapaa-ajan tekemistä. Asioita ei tehdä asiakkaiden puolesta, vaan jokainen osallistuu tekemiseen ja valintoihin omien voimavarojensa mukaan.</p> <p>Asukkaiden psyykkistä hyvinvointia tarkkaillaan ja tuetaan. Asukkaita kannustetaan ja tuetaan löytämään mielekästä tekemistä arjessa. Heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan sekä heidän mielipiteitään kuunnellaan ja arvostetaan. Heille annetaan positiivista palautetta, joka tukee heidän itsetuntoaan. Haastavan käyttäytymisen tilanteita pyritään ennakoimaan. Tarvittaessa konsultoidaan psyykkisen hyvinvoinnin asioissa psykologia, lääkäriä sekä alueellista sairaanhoitajaa.</p>
<p>c) Miten asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään</p> <p>Asukkaita tuetaan ja ohjataan olemaan osallisena ja osallistumaan niin yksikön kuin yksikön ulkopuoliseen toimintaan. Ohjaajat ovat mukana suunnittelemassa asiakkaan valitsemia ja hänelle mieluisia toimintoja. Asukkaan rajoitteet kommunikaatiossa ja muussa toiminnassa otetaan huomioon ja hänelle pyritään mahdollistamaan asianmukaiset palvelut.</p> <p>Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänelle taataan mahdollisuus yksilöllisiin ratkaisuihin arjensa suunnittelussa. Asukkaalla on nimetty oma ohjaaja, jonka kanssa he voivat suunnitella arkeansa sosiaalista toimintakykyä ylläpitäväksi.</p> <p>Aittokodin kaikilla asukkailla on jotain yksikön ulkopuolista toimintaa joko päivä- työ- tai harrastustoiminnoissa yhtä asukasta lukuun ottamatta.</p> <p>Asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä tuetaan kannustamalla osallistumaan erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin yhteiskunnassa. Tällaisia ovat esim. erilaiset harrastukset, asiointikäynnit, sekä Aittokodin omat toimintapäivät, illanvietot ja asiakkaille järjestetyt virikkeelliset ryhmätuokiot. Yhteydenpitoa omaisiin, läheisiin ja ystäviin tuetaan.</p>
<p>d) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>-</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Yksilöllinen palvelusuunnitelma sekä tarkemmin tuentarpeet kuvaava toteuttamissuunnitelma toimivat pohjana arjen toiminnalle. Yksikössä toimitaan kuntouttavalla työotteella. Asukkaita ohjataan yksilöllisesti arjen toimissa ja oman elämänhallinnan taitoja vahvistetaan. Osallisuutta oman arjen toimissa pyritään lisäämään.</p>

Aittokodissa asiakkaita kannustetaan säännölliseen liikkumiseen. Heillä on omia harrastuksia, joista osa painottuu liikuntaan. Aittokodin yhteisten toimintapäivien sisältö on osittain liikunnallista sekä hyvinvointiin perustuvaa yhdessä tekemistä.

Asiakkaat osallistuvat avotyöhön, työ- ja päivätoimintaan yksilöllisen toteuttamissuunnitelman mukaan, jossa jokainen käy 3-4 kertaa viikossa.

Aittokodissa osallistutaan mahdollisimman paljon erilaisiin yhteiskunnallisiin sekä vammaispuolien/yhteistyötahojen järjestämiin tapahtumiin eri vuoden aikoina. Näitä ovat tanssiaiset, teatteriesitykset, talvitapahtumat, tukiyhdistyksen pikkujoulut yms.

Aktiviteetit ja toiminnot kirjataan asiakkaan tietoihin sosiaali-Efficaan: Suunnitelmien toteutumista arvioidaan sekä toteuttamis-, että palvelusuunnitelmissakin.

## 6.2 Ravitseminen

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Miten ravitsemuksesta huolehditaan silloin, kun asiakkaan ravitsemuksen toteutuksessa on erityistarpeita? Kuvaus ravitsemuspalveluiden toteuttamisesta.

Asukkaiden yksilölliset ravitsemuksen erityistarpeet huomioidaan. Tarvittaessa käytössä on erityisruokavalio ja –valmisteet, joista on sovittu yhteistyössä lääkärin ja ravitsemusterapeutin kanssa. Asukkaita ohjataan säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen laatimalla heidän kanssaan yhdessä viikoittainen ruokasuunnitelma. Asukkaat hankkivat aterioiden valmistukseen käytettävät raaka-aineet itsenäisesti kaupasta ja valmistavat joko itsenäisesti tai ohjaajan tuella ateriat. Ohjaajilla on voimassa oleva hygieniaosaaminen suoritettuna.

Asiakkaiden ravitsemustilaa, sekä riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan tarvittaessa nestelistalla, kirjaamalla ylös syödyt ateriat ja painon säännöllisellä seurannalla.

Painonseurannalla havaitaan mahdollisimman pian muutokset ravitsemuksessa. Aittokodissa asiakkaiden painoja seurataan yksilöllisen suostumuksen ja tarpeen mukaan.

Ravitsemusterapeutin konsultaatio on myös mahdollista.

## 6.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia- ja palvelu- ja 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 sairauksien leviämisen estäminen.

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

Jokainen Aittokodin työntekijä on vastuussa omasta henkilökohtaisesta hygieniasta ja siitä, että noudattaa työssään aseptiikkaa. Käsihygieniaa noudatetaan (käsien pesu, desinfektiohuuhteen ja suojakäsineiden käyttö). Käsihygieniasta huolehditaan riittävällä käsienpesulla, suojahanskojen sekä käsihuuhteen käytöllä. Aittokodin tukiasukkaiden luona asioidessa on ohjaajien käyttöön varattu pieniä käsihuuhdepulloja. Suojaimia/suojavaatteita, kuten (esiliina, kengänsuojia, hengityssuojia) käytetään tarvittaessa.

Asukkaat vastaavat itse hygieniaan liittyvistä asioista ja niitä opetellaan yhdessä ohjaajan tuella. Jokaisen asiakkaan tarpeet huomioidaan yksilöllisesti ja toimitaan kuten palvelu- ja toteuttamissuunnitelmiin on hygienian osalta suunniteltu. Työskenneltäessä asiakkaiden kanssa eritekontaktissa käytetään tarvittavia suojavarusteita. Asukkaat pesevät oman pyykin asunnoillaan olevissa pyykkikoneissa joko itsenäisesti tai ohjaajan ohjauksessa.

Ohjaajat osallistuvat yleissiisteyden ylläpitoon Aittokodin toimistotiloissa. Lisäksi Aittokodin tiloja siivoaa 1 krt/vko, noin 1 h kerrallaan ISS.

Epidemiatilanteissa tehostetaan käsihygieniaa sekä siivoustasoa tartuntapintojen osalta. Pandemiatilanteissa noudatetaan terveysviranomaisten ohjeita, tartuntatautilääkärin ohjeita sekä konsultoidaan Keski-Suomen hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje, joka sisältää myös ohjeet erityistilanteisiin.

#### 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

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

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Aittokodilla sairaanhoito järjestetään seuraavasti:

##### **Kiireetön sairaanhoito:**

Aittokodin ohjaajat arvioivat asukkaan vointia käydessään asukkaan luona työvuoron aikana ja toteuttavat oireenmukaista hoitoa esim. antamalla asukkaalle tarvittaessa kipulääkettä tai mittaamalla ruumiinlämpöä. Heillä on mahdollisuus konsultoida myös alueellista sairaanhoitajaa tai Novan terveyskeskuksen sairaanhoitajaa. Pääsääntöisesti asukkaat käyttävät perusterveydenhuollon palveluita.

##### **Kiireellinen sairaanhoito:**

Aittokodin ohjaajat arvioivat asukkaan vointia ja suorittaa mahdolliset ensiaputoimet. Ohjaaja soittaa yleiseen hätänumeroon (112) ja kertoo asukkaan tilanteen hätäkeskukseen. Ohjaaja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Ensihoitajien tullessa paikalle, tehdään arvio asukkaan tilanteesta. Jos asukas jää omalle asunnolleen, hänen vointiaan tarkkaillaan annettujen ohjeiden mukaan. Mikäli asukas siirtyy ensihoitajien mukana toiseen hoitoyksikköön. Hoitavaan tahoon ollaan puhelimitse yhteydessä myöhemmin saman päivän aikana ja annetaan tarvittavat tiedot asukkaan hyvinvoinnin edistämiseksi.

Kuolemantapauksessa toimitaan hyvinvointialueen kirjallisten toimintaohjeiden mukaisesti.

b) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asukkaat käyvät säännöllisesti käynnit hammashoidossa Novan hammashoitolassa. Hammashoitolasta ohjelmoidaan asukkaan suuhygienistin säännölliset käynnit. Hammaslääkärikäynnit sovitaan hammashoitolakäynnin yhteydessä. Mikäli asukkaalle tulee akuutti tilanne, esim. hammas lohkeaa tai paikka irtoaa, ohjaajat ottavat yhteyttä päivystävään hammashoitolaan. Ravitsemuksessa asukasta ohjataan huolehtimaan hammasystävällisesti ravinnosta ja osalla asukkaista on käytössä erikoishammastahnoja sekä xylitol-tabletteja.

d) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Terveyttä edistetään ohjaamalla ja kannustamalla. Asukkaita ohjataan ja tuetaan terveellisten elämäntapojen noudattamiseen. Asukkaan kanssa keskustellaan monipuolisen ja terveellisen ravinnon saannista ja ohjataan ja tuetaan mm. ruokasuunnitelman laatimisessa. Sairaushoitoon tarkoitettuja hoito-ohjeita käydään asukkaan kanssa säännöllisesti läpi ja ohjataan asukasta niiden noudattamiseen.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden/asiakkaiden terveyden seuranta toteutuu siten, että asukkaat käyvät säännöllisesti terveystarkastuksissa sekä kontroleissa (esimerkiksi laboratoriokokeet, lääkärin vastaanottokäynti) Terveystilassa tapahtuvat muutokset kirjataan Lifecare-ohjelmaan ja niitä seurataan. Asukkaan ohjauskäynnin yhteydessä tehdään tarvittavat mittaukset (esim. verenpaine, pulssi, paino, verensokeri) ja mittaustulosten kirjaukset.

Asukkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa seuranta (havainnointi, lääkkeiden vaikuttavuuden arviointi, käyt-täytymisen seuranta ja asukkaan haastattelu omasta voinnista).

Kaikki asukkaan terveydentilaan liittyvä kirjataan Lifecare-järjestelmään.

e) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta sairaanhoitajalta ja/tai lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Päävastuu terveyden- ja sairaanhoidon kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisesta on yksikön palveluvastaavalla ja alueellisella sairaanhoitajalla.

### 6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Keski-Suomen hyvinvointialueella on yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Tämän lisäksi kaikissa toimintayksiköissä on oma yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa tarkennetaan toimintayksikön yksilöllistä lääkehoidon toteutusta. Aittokodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu 1/2014 ja se on päivitetty ja yhtenäistetty vastamaan yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa vastaavaksi 04/22 (Liite 3.) Tällä hetkellä toimitaan lääkehoidon osalta niin kauan vanhan lääkehoitosuunnitelman perusteella, kunnes hyvinvointialueen oma suunnitelma valmistuu.

b) Miten yksikössä seurataan ja päivitetään henkilöstön lääkehoito-osaamista ml. lääkehoitoluvat?

Palveluvastaava tarkastaa rekryointivaiheessa työntekijän lääkelupien voimassaolon. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia siitä, että lääkeluvat ovat voimassa ja että lupien uusiminen aloitetaan viimeistään 3kk ennen lupien umpeutumista. Lääketenttien valvomisesta vastaavat sairaanhoitaja tai palveluvastaava.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön henkilökunta toteuttaa lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa. Lääkehoidon toteutuksesta ja valvonnasta vastaa yksikön sairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan kanssa. Aittokodissa on nimetty lääkehoitovastaava.

### 6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita esimerkiksi koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Mitkä ovat toimintayksikön keskeiset yhteistyötahot? Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muun palveluverkoston kanssa toteutetaan?

Aittokodin keskeisiä yhteistyötahoja ovat asukkaiden omaiset, erityisryhmien kotiin vietävien- ja asu-  
mispalveluiden päivätoimintayksiköt, asukkaiden terapeutit, lääkäri, sosiaalityöntekijät, henkilökohtaiset avustajat, siivous- sekä kiinteistöhuollon palveluntuottajat, yleinen edunvalvonta, Kuokkanen apteekki, oppilaitokset sekä Työterveys Aalto. Yhteistyöhön ja tiedonkulkuun käytetään sähköisiä kanavia mm. Sosiaalieficaa, LifeCarea, EasyMediä, eri palveluiden HelpDeskejä. Lisäksi yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä esim. palvelu- ja toteuttamissuunnitelmien yhteydessä kasvotusten.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Palveluvastaava vastaa työpaikalla käytännön työ- ja asiakas turvallisuudesta sekä tarvittavan toimintaohjeistuksen ja perehdytyksen organisoinnista. Henkilöstö noudattaa työpaikkansa turvallisuusohjeita ja on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista epäkohdista.

Hyvinvointialueen työturvallisuuspäällikkö huolehtii työsuojelun yhteistoiminnan järjestämisestä ja kehittämisestä, sekä työpaikkojen työturvallisuustyön linjauksista ja käytännöistä. Työsuojeluvaltuutetut ovat työsuojelun valvontalain tarkoittamia yhteistoimintahenkilöitä ja edustavat henkilöstöä työpaikan tai henkilöstön työturvallisuutta koskevissa asioissa. Työsuojelu-valtuutettu perehtyy oma-aloitteisesti vastuualueensa työpaikkoja koskeviin työturvallisuusasioihin, ja osallistuu työpaikan työsuojelutarkastuksiin. Lisäksi työsuojeluvaltuutettu kiinnittää edustamiensa työntekijöiden huomiota työn turvallisuutta ja terveellisyttä edistäviin seikkoihin. Jokaisessa yksikössä on nimetty oma työsuojelu-asiamies, joka oman työnsä ohella toimii työturvallisuusasioiden asiantuntijana ja yhteyshenkilönä. Vaikka työsuojeluorganisaatio keskittyy henkilöstön työsuojeluasioihin, se turvaa ja parantaa omalta osaltaan samalla keskeisesti myös asiakasturvallisuutta.

Erityisryhmien kotiin vietävien- ja asumispalveluiden työsuojeluvaltuutettu on Terhi Tahvanainen.

### 7.1 Henkilöstö

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

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

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Aittokodilla työskentelee 3 ohjaajaa, jotka kaikki ovat koulutukseltaan on lähihoitajia. Aittokodilla työskentelee myös sairaanhoitaja ja palveluvastaava. Heidän alueeseensa kuuluu myös kaksi muuta toimintayksikköä.

- aamuvuorossa yksi ohjaaja
- iltavuorossa yksi ohjaaja
- viikonloppuisin ja arkipyhinä yksi ohjaaja välivuorossa

b) Mikä on yksikön tukipalveluja tuottavan henkilöstön määrä ja tehtävät?

-

c) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Lyhyisiin sairauslomiin (alle 13pv) varataan varahenkilö hyvinvointialueen varahenkilöyksiköstä. Mikäli varahenkilöä ei ole saatavilla poissaoloon palkataan ulkopuolinen sijainen. Pidempiin poissaoloihin pyritään palkkamaan pätevyysvaatimukset täyttävä sijainen.

d) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla. Poissaolot järjestetään varahenkilöstön, ulkopuolisen sijaisen avulla tai sisäisillä järjestelyillä. Ellei varahenkilöä tai ulkopuolista sijaista saada äkilliseen poissaoloon, joudutaan muuttamaan työvuoroja (tuplavuoro). Tällöin asiasta keskustellaan vuorossa olevien kanssa.

#### **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

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

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Asumispalveluissa vähimmäiskoulutusvaatimuksena on sosiaali- ja terveystieteiden lähihoitajatutkinto. Lääkehoidon LOP- tulee olla suoritettuna.

Palveluvastaava tarkastaa hyväksytyin henkilöstösuunnitelman rekrytointiosion. Hän kartoittaa työyksikön nykyisen osaamistason sekä mahdollisuudet tehtävien ja toimintatapojen muutoksille. Selvitettävä on myös, minkälaista osaamista tarvitaan nyt ja tapahtuuko toimintaympäristössä tai tehtävissä muutoksia jotka vaikuttavat osaamiseen tulevaisuudessa.

Palveluvastaava kysyy kaikista yli 2 viikkoa kestävästä sijaisuuksista ja vakituisista tehtävistä täyttöluvan palvelupäälliköltä. Rekrytinnin suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi saa apua rekrytointipalveluiden henkilöstöltä. Rekrytointi huolehtii ilmoitusten julkaisemisesta rekrytointijärjestelmässä. Julkaistaessa tehtäviä, mietitään yhdessä mm. seuraavia asioita:

- Nimike, tehtäväkuva (osaamisen ennakointi!) ja kelpoisuusehdot
- Rekrytinnin aikatauluttaminen (suunnittelu, hakuaika, haastattelut, päätös)
- Ilmoitusten julkaisu ja viestintä, sekä esimiehen omat verkostot ja ammattiin liittyvä media jota voi hyödyntää rekrytinnin markkinoinnissa.

Tehtävän tulee olla haussa vähintään kaksi viikkoa ja hakuaikaa voi tarvittaessa myös jatkaa, ellei hakijoita ole riittävästi määräaikaan mennessä. Yleisin tapa ilmoittaa avoimesta tehtävästä on sisäinen sekä ulkoinen haku.

Hakuajan jälkeen palveluvastaava kokoaa haastatteluryhmän, jossa on oltava toinen palveluvastaava myös läsnä, mikäli kyseessä on vakituinen toimi. Haastatteluryhmä kootaan tilanteen mukaan sopivaksi rekrytoitavan ammattiryhmän mukaisesti. Haastateltavat valitaan ja heille ilmoitetaan puhelimitse kutsu haastatteluun. Haastattelut käydään sovittun aikataulun mukaisesti ja joukosta valitaan paras työnhakija. Esimies ilmoittaa valinnasta kaikille haastattelussa olleille henkilöille ja ottaa myös yhteyttä rekrytointipalveluun ilmoittaakseen valitun henkilön tiedot. Rekrytointipalvelusta lähetetään tiedot valintapäätöksestä kaikille tehtävää hakeneille henkilöille.

Palveluvastaava solmii työntekijän kanssa työsuhteen tekemällä työsuhteen ja määrittää siihen tarvittaessa koeajan keston. Työsuhteeseen valittavan ei pääsääntöisesti tarvitse toimittaa todistusta terveydentilastaan, ellei kyseessä ole erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttava tehtävä.

Alle 14 vuorokautta kestäviin työsuhteisiin esimies voi rekrytoida työntekijän ilman täyttölupamenettelyä. Lähes aina määräaikaan tehtäviin rekrytoinnissa ei toteuteta sisäisen haun menettelyä, jos tiedossa on riittävästi tuttua, ammattitaitoista ja kelpoisuusehdot täyttävää jo olemassa olevaa määräaikaista henkilökuntaa. Rekrytoinnista voi pyytää apua myös määräaikaisten tehtävän sijaisten kartoitukseen

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

Mikäli ohjaajan tehtävään kuuluu säännöllisesti työskentelyä alle 18-vuotiaiden kanssa, ohjaaja toimittaa työnantajalle nähtäväksi rikosrekisteriotteen. Aittokodilla ei ole alle 18-vuotiaita asiakkaita.

Rekrytointi tilanteessa arvioidaan hakijan luotettavuutta ja soveltuvuutta kyseessä olevaan tehtävään. Arvioinnissa huomioidaan hakijan työkokemus, koulutus ja muu osaaminen. Haastattelutilanteessa on mukana Aittokodin palveluvastaavan lisäksi toisen alueen palveluvastaava sekä mahdollisesti Aittokodin palveluvastaava varahenkilö/ohjaaja.

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

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

<https://www.kt.fi/yleiskirjeet/2006/17/sosiaalihuollon-henkiloston-taydennyskoulutus-lainsaadanto-ja-suositukset>

- a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä niin, että omavalvonta toteutuu?

Uusi työntekijä tai pitkään poissa ollut työntekijä perehdytetään yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn sekä tietosuojaan kirjallisen perehdytysmateriaalin avulla. Yksikössä on käytössä neljän päivän perehdytysohjelma, jonka mukaan edetään. Siinä sekä perehdyttäjät että perehdytettävät varmistavat perehdytyksen jälkeen allekirjoittaen lomakkeen perehdytyksen tietyiltä osin käsitellyksi. Palveluvastaava huolehtii perehdytyksestä omalta osaltaan sekä nimeää asiakastyöhön perehdytyksestä vastaavan ohjaajan.



Perehdytys tapahtuu käytännön työssä kokeneemman työntekijän työparina työskennellen. Opiskelijalle nimetään kaksi ohjaajaa työssäoppimisjakson ajaksi, sekä tarvittaessa tutkintotilaisuuden vastaanottaja.

b) Onko toimintayksikössä laadittuna koulutussuunnitelma ja miten sen toteutuminen varmistetaan?

Työnantaja vastaa työn vaatimien täydennys- ja päivittämiskoulutusten järjestämisestä työajalla. Näitä ovat mm. tietoturvakoulutukset, ensiapukoulutukset ja lääkeshoidon osaamiseen liittyvien koulutusten päivittäminen. Osa koulutuksista suoritetaan verkko-opintoina, mihin on mahdollista käyttää sovittu määrä työaikaa.

Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan hyvinvointialueen omiin sisäisiin koulutuksiin. Hyvinvointialueella on olemassa oma Juuri-koulutusjärjestelmä ja siihen sisältyvä koulutuskalenteri. Henkilöstöllä on myös mahdollisuus osallistua mm. Kehitysvammaliiton, Keski-Suomen vammaispalvelusäätiön tai Kehitys-vammaisten palvelusäätiön Jyväskylässä järjestämiin koulutuksiin taloudellisten resurssien puitteissa. Tapauskohtaisesti harkitaan mahdollisuus osallistua muualla järjestettäviin ammatillisiin koulutuksiin.

## 7.2 Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Kaikilla asukkailla on oma asunto, joka on vuokrattu hyvinvointialueelta, JVA:lta tai yksityiseltä vuokranantajalta. Jokainen asukas sisustaa ohjaajien tai omaisten tuella asuntonsa huonekaluillaan ja tavaroillaan.

Asukkaiden käytössä ei ole Aittokodilla yhteisiä tiloja.

Miten yksikön siivous, pyykki- ja jätehuolto on järjestetty?

Siivouksesta vastaa ISS. Siivooja käy Aittokodilla 1 krt viikossa, noin 1h kerrallaan. Siivooja vastaa Aittokodin yleisten tilojen siivouksesta. Siivouspalvelun kanssa pidetään yhteistyöpalavereja tarpeen mukaan.

Jätehuolto on järjestetty JVA:n toimesta. Jätteenkeräyspisteet sijaitsevat Jenkkakujan kiinteistön piha-alueella, ja ovat koko kiinteistön yhteiset.

### 7.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Kameroiden asianmukaisesta käytöstä ja sijoittelusta on laadittu erillinen ohje Jyväskylän kaupungissa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Aittokodin toimistotiloissa on käytössä palovaroittimet. Ohjaajat huolehtivat niiden paristojen vaihdosta ja säännöllisestä testauksesta.

Asukkailla on omissa asunnoissaan palovaroittimet ja ohjaajat yhdessä asukkaiden kanssa tarkastaa palovaroittimen toiminnan säännöllisesti.

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

Aittokodin asukkailla ei ole tällä hetkellä käytössään turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

### 7.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystieteiden huollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveystieteiden huollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden käyttöön otetaan vuoden 2020 aikana sähköinen lääkintälaiterekisteri, johon kirjataan kaikki yksiköissä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Lääkintälaiterekisterin avulla hallitaan mm. terveydenhuollon laitteiden tarkastusten ja määräaikaishuoltojen toteutuminen sekä vastaanotetaan huoltopyynnöt. Kaikki laitteille tehtävät korjauspyynnöt, tarkastukset ja huollot dokumentoidaan sähköiseen laiterekisteriin. Uudet hankittavat laitteet perustetaan vastaanottotarkastuksen jälkeen lääkintälaiterekisteriin. Sähköinen lääkintälaiterekisteri tulee olemaan kaikkien työntekijöiden käytettävissä ja kaikissa yksiköissä on nimetyt laitevastaavat, jotka saavat ohjeistuksen lääkintälaiterekisterin käyttöön ja pystyvät opastamaan muuta henkilöstöä lääkintälaiterekisterin käytössä, esimerkiksi huoltopyynnön tekemisessä. Laitevastaava kouluttaa, perehdyttää, ohjaa ja neuvoo henkilöstöä laitteiden käytössä, ja on vastuuhenkilö laitekoulutusten järjestämisen suhteen. Laitevastaava toimii yksikkönsä (yksiköiden) laiteyhdyshenkilönä lääkintäteknikkaan, laite-edustajiin ja muihin lääkinnällisiin laitteisiin liittyviin yhteistyötahoihin. Laitevastaavat huolehtivat yksikkönsä lääkinnällisistä laitteista yhteistyössä lääkintäteknikan kanssa. Kuitenkin jokainen laitteita käyttävä työntekijä on vastuussa laitteiden toimintakuntoisuuden varmistamisesta ennen niiden käyttöä.

#### Kuvaus lääkintälaiterekisteristä

Myös yksikössä on otettu käyttöön vuoden 2020 aikana sähköinen lääkintälaiterekisteri, johon kirjataan kaikki yksiköissä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Yksikössä on kirjattu kaikki laitteet

rekisteriin ja niiden käyttöön on laadittu ns. laiteajokortti. Työntekijöiden on näytöin osoitettava, että he osaavat käyttää kyseistä laitetta asianmukaisesti. Uudet hankittavat laitteet viedään edellä mainittuun rekisteriin ja henkilökunta suorittaa näytön aina uuden laitteen kohdalla. Yksikössä on kaksi laitevastaavaa, jotka ovat koulutettuja ottamaan näyttöjä vastaan. Yksikön esimies vastaa siitä, että laiteajokortit ovat koko henkilöstöllä suoritettuina. Laitevastaavat huolehtivat yksikkönsä lääkinällisistä laitteista yhteistyössä lääkintätekniikan kanssa. Kuitenkin jokainen laitteita käyttävä työntekijä on vastuussa laitteiden toimintakuntoisuuden varmistamisesta ennen niiden käyttöä.

Kaikki yksikössä käytettävät laitteet on viety lääkintälaiterekisteriin. Rekisterissä laitteesta kerrotaan sen ominaisuudet, käyttötiedot sekä huoltoon ja korjauksiin liittyvät tiedot.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset? Miten ilmoitusten mukaiset puutteet korjataan?**

Palveluvastaava vastaa siitä, että osana perehdytysprosessia henkilöstön kanssa käydään läpi vaaratilanteisiin liittyvät käytännöt. Henkilöstö ilmoittaa vaaratilanteista viipymättä palveluvastaavalle suullisesti tai sähköpostilla ja tekee vaaratilanne ilmoituksen järjestelmään. Palveluvastaava kerää tarvitsemansa lisätiedon tilanteen läpikäymiseksi ja riittävien toimenpiteiden käynnistämiseksi sekä kutsuu tilanteeseen tarvittavat tahot mukaan työskentelyyn. Palveluvastaava vastaa siitä, että ilmoitusten mukaiset puutteet korjataan välittömästi toimenpiteitä vaativassa laajuudessa.

Sähköinen lääkintälaiterekisteri tulee kaikkien yksiköiden työntekijöiden käyttöön. Yksiköiden tulee huolehtia, että työntekijät laitevastaavien opastuksella ja ohjeistamana osaavat tehdä yksikön käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista vaaratilanneilmoitukset sekä tarvittavat huolto- ja korjauspyynnöt. Terveyspalveluiden tekninen huolto vastaanottaa huolto- ja korjauspyynnöt ja dokumentoi tehdyt toimenpiteet lääkintälaiterekisteriin. Lääkintälaiterekisterin kautta pystytään seuraamaan ja tarkistamaan, että kaikki tehdyt korjauspyynnöt tulevat käsitellyiksi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Laitevastaava  
Johanna Haka

Yksikön palveluvastaava  
Riikka Paananen

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä henkilötietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjä määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset, rekisterin sisällön sekä luovutusten ja suojauksen periaatteet. Em. asiat kerrotaan rekisterinpitäjän laatimassa tietosuojaselosteessa. Samaa henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa, syntyivätpä tiedot sitten omassa palvelussa tai erilaisten palvelusopimusten kautta. Asiakkaan suostumus, lainsäädäntö ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojaan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (679/2016) rekisterinpitäjä veloitetaan ilmoittamaan Suomen valvontaviranomaiselle eli Tietosuojavaltuutetulle sellaisista tietoturvan ja tietosuojaan loukkauksista, jotka voivat aiheuttaa riskiä luonnollisen henkilön oikeuksille ja vapauksille. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvistä riskeistä oman organisaation tietosuojavastaavalle.

Informointia tukee tietosuojaseloste.

Rekisteröidyllä on erilaisia oikeuksia suhteessa rekisteritietoihinsa. Keskeisin oikeus on saada informaatiota henkilötietojensa käsittelystä ja omista oikeuksistaan. Informointia tulee tietosuojaseloste. Muita keskeisiä oikeuksia on oikeus tarkastaa tietonsa ja pyytää tarvittaessa oikaisua virheellisiin tietoihinsa. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella, joka ovat tietosuojaselosteiden tavoin saatavilla Jyväskylän kaupungin nettisivuilta. Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta pyydettyjä tietoja tai tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen selvitys kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin. Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyä ohjataan lainsäädännössä: Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä STM:n asetus potilasasiakirjoista (298/2009).

Jyväskylän kaupungin yleiset tietoturva- ja tietosuojaohjeet Intrassa (<http://intra/tietoturva>) ja sosiaali- ja terveystietojen palveluiden yksityiskohtaisemmat ohjeet Askissa (<http://aski/tiedonhallintajaviestinta/tietoturva/tietosuoja/perusturva/SitePages/Koti-sivu.aspx>).

**a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Keski-Suomen hyvinvointialueella valvotaan tietosuojaan toteutumista. Asiakas- ja potilasasiakirjojen käyttämistä valvotaan lokitietojen avulla. Lokitietoja tarkistetaan ilmi tulleen epäilyn vuoksi sekä säännöllisin pistokokein.

Erityisryhmien kotiin vietäville- ja asumispalveluille on laadittu tietosuojaohjeistus tietosuojavastaavan, Irma Latikan toimesta. [Tietoturva ja tietosuoja - Tietosuojaohjeet sote-palveluntuottajille.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#) Tämä toimii perehdytysmateriaalina työyhteisön jäsenille.

Keski-Suomen hyvinvointialue Hoitajantie 1 40620 Jyväskylä on henkilötietorekisterin ylläpitäjä. Tietosuojaselosteet on laadittu informoimaan asiakkaita ja potilaita henkilörekistereiden käyttötarkoituksesta, tietosisällöstä, tietolähteistä ja tietojen luovutuksen periaatteista. Tietosuojaselosteesta käy ilmi myös asiakkaan ja potilaan oikeudet rekisteritietoihinsa.

Linkki tietosuojaselosteeseen;  
[TSS sosiaalihuollon asiakasrekisteri.pdf \(hyvaks.fi\)](#)

Palveluvastaava pyytää Effica-tunnukset käyttöön uudelle työntekijälle hyvinvointialueen tietotuotannosta. Työntekijä sitoutuu noudattamaan Effica- käyttöoikeus- ja vatiolositoumukseen allekirjoituksellaan. Työntekijä vastaa henkilökohtaisesti siitä, ettei salasana ja käyttäjätunnus pääse ulkopuolisten tietoon.

Kirjaamiseen on laadittu yhteiset kirjaamisohjeet ja henkilökunta on käynyt vuoden 2019 aikana kirjaamiseen liittyvän koulutuksen.

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

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä, järjestetään yhdessä kokeneemman työntekijän kanssa. Perehtymisvaiheessa tutustutaan mm. Efficaan kirjaamisen ohjeistukseen ja Effican käyttöön.

Tietoturva terveydenhuollossa koulutuksen verkkokoulutuksena on suorittanut suurin osa henkilöstöstä. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yhteiset tietoturvaohjeet [Tietoturva ja tietosuoja - Tietosuojaohjeet sote-palveluntuottajille.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#) Yksittäisissä kysymyksissä Tietosuoja-asioissa henkilöstöä ja asukkaita opastaa tietosuojavastaava Irma Latikka (0400-147217).

- d) Missä yksikkönne tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Aittokodin käytävän ilmoitustaululla.

- e) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

**Irma Latikka**  
Tietosuojavastaava  
Puh. 0400 147217

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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 vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Mitkä kehittämistarpeet on tunnistettu toimintayksikössä sekä miten ja millä aikataululla niitä ryhdytään toteuttamaan?

Tiedonkulku vaatii jatkuvaa kehittämistä ja keskustelua yksikössä. Yksintyöskentely ja sen tuomat haastavat asiakastilanteet vaativat tasaisesti yhteisiä keskusteluja ja linjauksia.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Omavalvontasuunnitelma on viimeksi päivitetty.  
Paikka ja päiväys  
Jyväskylässä 9.1.2024

Allekirjoitus



## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

Tästä on tulossa uusi versio mahdollisesti jo elo- syyskuussa 2020

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ ja_ asiakastietojen_ kasittely_ yksityisessa_ sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

**STM:n julkaisu (2019:8): Lastensuojelun laatusuositus**

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862>