

Humana

# Karttusenranta omavalvontasuunnitelma

**Dokumentin laatija**

Laura Mäenpää

**Pvm.**

04.04.2024

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
2.1	Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt.....	5
2.2	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	5
2.3	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Omaevalvonnan toimeenpano .....	6
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	6
4.2	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.3	Riskienhallinnan työnjako .....	7
4.4	Luettelo riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	7
4.5	Riskien tunnistaminen .....	8
4.6	Ilmoitusvelvollisuus.....	8
4.7	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	9
4.8	Korjaavat toimenpiteet.....	10
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	10
5.1	Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma .....	10
5.2	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	10
5.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	11
5.4	Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen .....	12
5.5	Asiakkaan oikeusturva.....	13
5.6	Omatyöntekijä/Omaohjaaja/Omahoitaja .....	14
6	Palvelun sisällön omaevalvonta .....	15
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	15
6.2	Koulunkäynti.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
6.3	Ravitsemus .....	15
6.4	Hygieniakäytännöt .....	15
6.5	Infektioiden torjunta .....	16
6.6	Kestävä kehitys .....	16
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito .....	16
6.8	Lääkehoito .....	16
6.9	Monialainen yhteistyö.....	17
7	Asiakasturvallisuus .....	17
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	17
7.2	Terveysuojelulain mukainen omaevalvonta .....	17
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	17
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	18
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	18

7.6	Toimitilat .....	19
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	19
7.8	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet .....	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	19
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	19
8.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	21
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	21
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	23
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	23

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana hoiva Oy

Y-tunnus: 1877402-0

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Lapua

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Karttusenranta Oy, yhteisöllinen asuminen

Katuosoite: Myllykyläntie 18

Postinumero: 62100 Postitoimipaikka: Lapua

Sijaintikunta: Lapua

Palvelumuoto: Yhteisöllinen asuminen, mielenterveys- ja päihdekuntoutajat, 17 asiakaspaikkaa

Esihenkilö: Laura Mäenpää

Puhelin: 044 5897224

Sähköposti: [laura.maenpaa@humana.fi](mailto:laura.maenpaa@humana.fi)

Henkilöstömäärä; 5 vakituista (yksikön päällikkö, palveluvastaava/sairaanhoitaja, 3 ohjaajaa)

## **Ilmoituksenvarainen toiminta**

Ilmoituksen ajankohta: 25.7.1998

Palveluala, joka on rekisteröity: yksityinen sosiaalipalveluala

## **Alihankintana ostetut palvelut**

Kiinteistöhuolto Jussila Yhtymä Oy

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt:

Suunnittelusta vastaava henkilö yksikön päällikkö Laura Mäenpää. Karttusenrannan koko henkilökunta on osallistunut suunnitelman laatimiseen.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Suunnitelma päivitetään aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tapahtuu vähintään neljän kuukauden välein.

### 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pitää olla julkisesti nähtävillä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja julkaistaan myös sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

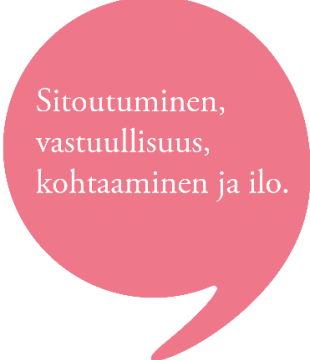
Karttusenrannassa asukas voi elää oman näköistä elämää ohjaajien ja muun asukasyhteisön tukemana. Kuntoutusnäkökulma ja toimintakyvyn ylläpitäminen ovat osa Karttusenrannan päivittäistä toimintaa. Jokainen asukas huomioidaan yksilönä ja palvelut räätälöidään niiden mukaan. Kaikki toiminnassa tähtää siihen, että asukkaan toimintakyky säilyisi mahdollisimman hyvänä ja hän voisi elää kodissaan mielekästä ja turvallista arkea.

Karttusenrannassa työskentelee työhön sitoutuneita ammattilaisia. Työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä ja olemme hitsautuneet hyvin yhteen työyhteisönä. Meitä on monen alan osaajia: sosionomi, sairaanhoitaja ja kolme lähihoitajaa. Jokaisella on oma vahva osaaminen ja ne tuodaan mukaan päivittäiseen työhön. Työskentelemme asiakkaiden kanssa pitkään ja tunnemme heidät, joten pystymme huomioimaan heidän tarpeensa hyvin. Asiakkaat oppivat myös tuntemaan hyvin meidät työntekijät, joten yhteistyö on tällöin helpompaa puolin ja toisin.

3.2

3.3

### 3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

#### **Sitoutuminen – Minunkin tekemä**

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

#### **Vastuullisuus – erilaisuus on hyvinvointia**

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuamme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

#### **Kohtaaminen ja ilo – Huomaa hyvä tänään**

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosasta: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

## 4 Omavalvonnan toimeenpano

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan keskiössä on asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa tuotetun palveluun liittyviä riskejä ja uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskit ovat usein monen tekijän summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että keskusteluilmapiiri on avoin ja turvallinen työyhteisössä. Silloin henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheiset uskaltavat tuoda esille omia havaintojaan liittyen asiakasturvallisuuteen ja laatuun.

Seuraavaksi kuvaamme riskienhallinnan toimintatapoja.

#### **4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnustamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### **4.3 Riskienhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä siten, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason- ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

#### **4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Lisätietoa löytyy alla mainituista:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Lääkehoitosuunnitelma
- Palautteet
- Työpaikkaselvitykset
- Riskien arviointi
- Säännölliset tarkastuskäynnit

#### 4.5 Riskien tunnistaminen

Riskien kartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Riskien arviointia kartoitetaan mm. STM:n riskien arviointilomakkeella. Arviointiin osallistuu koko henkilökunta. Kirjataan ylös toimenpiteet, mitä tarvitsee tehdä. Suurin uhka on haastavat ja ennalta arvaamattomat asiakastilanteet. Tilanteiden tiedostaminen ja ennakointi, oman turvallisuuden varmistaminen.

Riskienhallintasuunnitelmaan kuuluu, että kaikkea toimintaa valvotaan. Niistä laaditaan suunnitelmat, joita säännöllisesti tarkastellaan ja päivitetään. Poikkeamisilmoituksen tehdään Gurufield- järjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on pääsy. Sinne voi ilmoittaa kaikki epäkohdat, mitkä liittyvät asiakastyöhön, laatuun tai muihin epäkohtiin. Ilmoitukset menevät eteenpäin esihenkilötasolle, jossa ne käsitellään. Jokaisessa suunnitelmassa kuvataan tarkasti, miten asiat on suunniteltu toteutettavaksi juuri meidän yksikössämme, jotta turvallinen asiakastyö toteutuu. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Palotarkastaja vieraillee yksikössä kahden vuoden välein ja tarkastaa pelastussuunnitelman ajantasaisuuden. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lääkevastaavan toimesta ja sen hyväksyy yksikön lääkeluvista sekä lääkehoitosuunnitelmasta vastaava lääkäri. Suunnitelma ohjaa yksikön lääkehoidon toteutusta.

Keittiön omavalvonta suunnitelmaan kirjataan ylös kaikki ruuanvalmistukseen ja säilytykseen liittyvät ohjeet ja suunnitelmat. Kiinteistössä tehdään 3 kertaa vuodessa turvallisuuskävelyt, jossa varmistetaan kiinteistön olevan turvallinen ja esteetön hätätilanteiden varalta.

#### 4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa palvelun toteutuksessa epäkohdan tai uhan. Esimerkiksi asiakasturvallisuus vaarantuu tai asiakasta kohdellaan kaltoin. Ilmoitus Gurufield- ohjelmaan: valitsemalla tapauksen tyyppiä ”asiakastyön poikkeama” – epäasiallinen kohtelu. Ilmoitus lähtee käsittelyyn ilmoituksen tekijän esihenkilölle. Ilmoituksen tekijään ei kohdistu mitään kielteisiä vastatoimia.

Esihenkilön tehtävä on perehdytysvaiheessa tuoda esille työntekijälle ilmoitusvelvollisuus, joka koskee sosiaalihuollossa työskenteleviä. Palveluntuottajan tehtävä on huolehtia, että henkilöstöä on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta. Jokaiselle työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus asemasta riippumatta. Tämä ilmoitusvelvollisuus on kirjattu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§.

Asiakkaat ja läheiset saavat tuoda esille huomaamiaan epäkohtia tai riskejä työntekijöille tai yksikön päällikölle. Henkilöstön tehtävä on viedä nämä asiat eteenpäin sovitulla käytännöllä.



Yksikön esihenkilö ilmoittaa epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävät toimet epäkohdan tai epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimiin ei ryhdytä, ilmoituksen tekijän tulee ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Alla kuvataan kohdassa "Korjaavat toimenpiteet", ne käytännöt miten korjaavia toimenpiteitä tehdään. Jos epäkohta voidaan korjata omavalvontasuunnitelman menettelyjen mukaan, otetaan asia työn alle ja ne dokumentoidaan Gurufieldiin. Jos taas epäkohta vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä heille.

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

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esimiesten, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös asiakkaiden ja heidän läheisten tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön välillä.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä piti- tilanteet dokumentoidaan yhtiön käytännön mukaisesti ja käydään läpi työntekijän ja tämän lähiesihenkilön kanssa. Tarvittaessa työntekijä voidaan ohjata työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta lähiesihenkilön johdolla yhteydessä asiakkaaseen sekä hänen läheisiin suunnitellusti. Läheltä piti-tilanteet sekä sattuneet työtapaturmat käsitellään keskitetysti myös työsuojelutoimikunnassa.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan niille varattuun järjestelmään Gurufieldiin. Tilanteet käydään aina huolellisesti ja tarvittaessa käydään läpi myös yhteisesti henkilöstöpalavereissa. Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi yhtiössä järjestetään tarvittaessa työnohjausta työryhmille. Myös yksittäisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa työnohjausta.

Gurufield- järjestelmään on kaikilla työntekijöillä vapaa pääsy ja sinne kirjataan epäkohdat. Ne dokumentoidaan, josta ne lähtevät esihenkilöiden käsittelyyn. Niihin reagoidaan aina ja pyritään saada käsitellyksi. Lisäksi ne käydään vielä läpi henkilökunnan kanssa.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat sekä poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintamme niiden

mukaan. Työotteena palautetietoisuun huomioi mm. Asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot.

Karttusenrannassa viikottain pidetään henkilökunnan palaveri, joissa käydään läpi viikon aikana esille tulleet haasteet, riskit tai mahdolliset epäkohdat. Yhdessä asiat käydään avoimesti läpi ja sovitellusti etsitään ratkaisu. Karttusenrantaan on nimetty työsuojeluasiamies, joka osaltaan vastaa yhdessä esihenkilön kanssa turvallisuusasioiden ajantasaisuudesta yksikössä. Lisäksi hän työskentelee yhteistyössä alueen työsuojeluvaltuutetun kanssa. Yhteystiedot löytyvät henkilökunnan toimistosta.

#### **4.8 Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. Tilanteiden syiden selvittäminen ja sen mukaan menettelytapojen muuttaminen. Myös korjaavista toimenpiteistä seurantakirjaukset ja ilmoitukset Gurufieldiin.

Asiat viedään henkilökunnalle esihenkilön kautta. Esihenkilön tehtävä on huolehtia, että korjaavat toimenpiteet toteutuvat, ja tiedottaa niistä henkilökunnalle. Yhdessä aluejohtajan kanssa tiedotetaan myös muita tarvittavia tahoja. Toiminnanjohtaja ja esihenkilöt tiedottavat yhteistyötahoja esim. Tilaajia muutoksista. Muutokset työskentelystä käsitellään henkilökunnan kanssa tarvittaessa heti ja kootusti viikkopalaverissa.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen läheisten ja asumisyksikön työntekijän kanssa. Se laaditaan alkuvaiheessa, kun asiakkuus alkaa ja päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai useammin jos vointi oleellisesti muuttuu. Suunnitelma kirjataan ylös asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. Päivittäisten kirjaamisten ja yhteenvedojen kautta. Myös RAI CMH- mittariston tulkinnan perusteella. Näiden kautta seurataan tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan oma näkemys vaikuttaa suuresti tavoitteiden laatimiseen. RAI- mittaristo nostaa esille tavoitteita, joita asiakkaan kuntoutuksessa tulee erityisesti ottaa huomioon. Nämä nostetaan esiin asiakastietojärjestelmässä asiakkaan etusivulla. Tällöin ne ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa.

### **5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti

oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunniteluun ja toteuttamiseen.

Yksikköön laaditun Hyvän kohtelun- suunnitelmassa (liite) on kuvattu tarkemmin, miten asumisyksikössä vahvistetaan ja tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja varmistetaan sen toteutuminen käytännön arjessa.

### **5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palveluun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin sekä pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Asiakastyöhön liittyvän poikkeamat kirjataan Gurufieldiin ja asiakastietojärjestelmään. Työntekijä tiedottaa mahdollisista reklamaatioista omaa esihenkilöään. Esihenkilö tutustuu nopeasti asiaan ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi asiakkaiden kanssa ja lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. Asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palaute lomakkeen kautta. Asiakastyön poikkeamiin on erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tai asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevalat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuutta keskustella tilanteesta yksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään aina purkamaan heti auki seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan lähiverkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös siitä, että tilaajaa tiedotetaan asiasta. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajaan ollaan yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnustetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa esihenkilö aina mahdollisimman nopeasti. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajiin.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa kehittämään jatkuvasti palvelun laatua parempaan suuntaan. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa osallistamalla asiakasta kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin, aina kirjaamisesta yhteydenpitoon muihin verkostoihin. Toimintamme tulee olla läpinäkyvää ja eettistä.

Karttusenrannan esihenkilö aina ensisijaisesti vastaa reklamaatioista, ottaa ne vastaan ja vie tietoa eteenpäin. Reklamaation tekijä otetaan huomioon ja häneen ollaan pikimmiten yhteydessä. Tarkoituksen on selvittää syy ja yhdessä sovitellen päästä haluttuun lopputulokseen. Kaikki negatiiviset palautteet käsitellään ja huomioidaan sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan läheisiä tiedotetaan aina mahdollisista haitta- ja vaaratapahtumista.

Yksikön laatima Hyvän kohtelun suunnitelma (liite) sisältää hyvän kohtelun periaatteet, joita kuvattu tarkemmin siellä.

#### **5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaalla on aina mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Asiakaskyselyt toteutetaan säännöllisesti Roidu- työkalun avulla. Siihen vastataan nimettömästi ja palautetta kerätään erilaisten kysymysten avulla. Palautetta kerätään asiakkailta, heidän läheisiltään sekä tilaajilta. Pyritään saamaan palaute 1-2 krt vuodessa. Suulliset palautteet merkitään myös järjestelmään. Palautteelta saadun tiedon perusteella pyritään kehittämään toimintaa ja tarjottuja palveluja. Lisäksi ne otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä.

Kaikki tullut palaute kootaan Roidu- työkalun kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esihenkilöt saavat kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita. Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa kehitetään sen mukaan. Palautteiden pohjalta asetetaan tarvittaessa kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti.

Saadun palautteen avulla on kyetty tehostamaan mm. Omaisten ja yhteistyöverkostojen kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia. Esim. Olemme saadun palautteen kautta tarkistaneet asiakkaiden yhteyshenkilöt ajan tasalle, jotta voimme asukkaan asioissa aina informoida oikeaa henkilöä heti kun asia tulee meille tietoon. Näin informaatio kulkee sujuvasti.

Karttusenrannassa asiakkaita osallistetaan toiminnan suunnitteluun esim. Kerätään toiveita ruokalistaan, yhteiseen tekemiseen ja yhteisökokouksissa käsitellään viikoittain yhteisiä asioita. Yhteisökokouksissa jokainen saa tuoda esiin asioita, mitä haluaa muulle yhteisölle nostaa esiin. Siellä voidaan käsitellä epäkohtia, toiveita, tuoda esiin mielipiteitä tai esittää kehittämisehdotuksia.

## 5.5 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

### Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Karttusenranta Oy, yksikön päällikkö Laura Mäenpää

[Laura.maenpaa@humana.fi](mailto:Laura.maenpaa@humana.fi)

Puh: 044 589 7224

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 7 vrk

### Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos olet tyytymätön palveluun tai saatuun päätökseen. Jos sinulla on ongelmia tiedonsaaniissa tai asia liittyy tietosuojaan tai henkilötietojen käsittelyyn. Yhteyttä voi ottaa myös, jos sinulla on epäselvyyttä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava Taina Holappa

Soittoajat: Ma klo 12.30-14.00, Ti, Ke ja To klo 9.00-11.00

Puh. 06 415 4111 (vaihte)

Palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

### **Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira**

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. [Aluehallintoviraston sivuilta](#) löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot: Länsi- ja Sisäsuomen aluehallintovirasto

Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa

[Kirjaamo.lansi@avi.fi](mailto:Kirjaamo.lansi@avi.fi)

Puhelinvaihte 0295 016000

Avoinna ma-pe klo 8-16.15

### **Oikeusasiamies ja oikeuskansleri**

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen [kotisivuilta](#) löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan.

### **5.6 Omaohjaaja**

Sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Hänen tehtävänä on vastata asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtävästä hoito- ja palvelusuunnitelmasta sekä RAI-arvioinnin tekemisestä sekä niiden ajantasaisesta päivittämisestä. Tarkoituksena on, että omaohjaaja perehtyy kyseisen asiakkaan tilanteeseen syvemmin ja on linkkinä yhteistyössä muiden työntekijöiden ja verkostojen kanssa.

Asiakasta kannustetaan pitämään yhteyttä säännöllisesti myös omaan sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijä voidaan kutsua tarvittaessa osallistumaan asiakaspalaveriin. Sosiaalityöntekijän yhteystiedot löytyvät henkilökunnalta ja asiakas saa ne halutessaan pyytämällä.

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan selkeästi asukkaan tavoitteet, jotka asukas itse asettaa itselleen. Työntekijän kanssa pohditaan konkreettiset keinot, miten ne saavutetaan. Nämä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tavoitteet tukevat päivittäistä kuntoutumista ja ovat sille pohjana. Suunnitelmassa otamme huomioon asukkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asukkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Jokaisen asukkaan viikkosuunnitelmaan sisällytetään arjen töitä, jotka parhaiten tukevat kuntoutusta. Viikko-ohjelma on kaikkien nähtävillä yleisissä tiloissa ja asiakkaat sitoutuvat sitä noudattamaan. Siihen on kirjattu asukkaiden työvuorot keittiöllä: kattauksessa, ruuanlaitossa, tiskauksessa ja muussa avustaminen. Yhteisökokouksessa tuodaan esille viikoittain tulevaa toimintaa, ja siellä voi tuoda mielipiteitään esille sekä olla vaikuttamassa yhteisiin päätöksiin. Kaikki arjen toiminta tapahtuu kuntoutuksen näkökulmasta ja osallistetaan mahdollisimman itsenäiseen toimintaan. Päivittäinen tuki ja ohjaus henkilökunnalta on keskeistä ja edesauttaa vahvistamaan asukkaan omia voimavaroja.

Lääkehoitosuunnitelman mukaan toteutamme turvallista lääkehoitoa. Suunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökunta suorittaa vaaditut lääkeluvat, jotta voivat osallistua lääkehoitoon. Asiakkaita kannustetaan yhteydenpitoon läheisten kanssa ja he saavat vapaasti vieraila yksikössä, kunhan muut asiakkaat eivät siitä häiriinny. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan myös tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikuntaan, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

### 6.2 Ravitseminen

Yksikössä on käytössä neljän viikon kiertävä ruokalista. Ruokalista suunnitellussa on otettu huomioon myös asiakkaiden toiveita. Ateriat tehdään itse omassa keittiössä. Ruokailut ovat säännölliset viisi kertaa päivässä. Klo 8.30 aamupala, klo 11.00 lounas, klo 13.00 kahvi, klo 16.00 päivällinen ja iltapala klo 18.30. Viikonloppuisin aamupala, lounas ja kahvi myöhäisemmällä rytmillä eli aamupala klo 9.30, lounas klo 12.00 ja kahvi klo 14.00. Muut ruokailuajat pysyvät ennallaan. Iltapalalla asukas saa ottaa vielä itselleen hedelmää, leipää tai muuta sellaista välipalaa myöhemmin syötäväksi.

Asiakas saa itse valita ostamansa ateriat. Ruokalista sisältää tavallista ja monipuolista kotiruokaa salaatteineen. Välillä myös jälkiruokia. Juhlapyhät huomioidaan ruokalistassa. Kodinomaisessa keittiössä on omavalvontasuunnitelma. Noudatamme ravintosuosituksia. Tarpeen tullen otamme huomioon erityisruokavaliot ja dieetit. Seuraamme ja havainnoimme päivittäin asiakkaiden vointia ja ravitsemustilaa. Painoja seurataan kuukausittain. Henkilökunnalla on tiedossa mahdolliset sairaudet, kuten diabetes tms. Jotka voivat vaikuttaa ravintoasioihin.

### 6.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien estäminen.

Keittiön omavalvonnasta vastaa siihen nimetty henkilö yhdessä esihenkilön kanssa. Siihen on kuvattu elintarvikehygienian käytännöt. Talon sisällä on suunniteltu säännölliset siivouskäytännöt asukkaiden omissa huoneissa sekä yleisissä tiloissa. Siivouskaapista löytyy välineet erilaisten pintojen siivouksiin ja työntekijät ohjeistetaan niiden käyttöön.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan päivittäin ja heidän kanssaan sovitaan suihku- ja pyykinpesupäivät yhdessä. Parturi ja jalkahoitaja käy yksikössä säännöllisesti. Hoitosuunnitelman yhteydessä tarkistetaan tarpeet muulle terveydenhoidolle. Tarpeen mukaan asiakkaat saavat aina yksilöllistä ohjaamista ja avustamista hygienian hoidossa.

#### **6.4 Infektioiden torjunta**

Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa ja tarvittaessa käyttävät suojavälineitä esim. Hanskoja tai maskeja. Sairaana ei tulla töihin. Asiakkaita ohjeistetaan säännöllisesti käsienpesuun.

#### **6.5 Kestävä kehitys**

Ulkona roskakatoksessa eri astiat eri jätteille. Keittiössä lajitellaan jätteet niiden mukaan eri astioihin. Kannustetaan ja opastetaan myös asiakkaita jätteiden lajitteluun.

#### **6.6 Terveysten- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Häätätapauksiin liittyvä ohjeistus löytyy asukaspuhelimen välittömästä läheisyydestä ja henkilökunnan toimiston ulkopuolelta, oven läheisyydestä.

Terveyskeskuksen tiedot löytyvät henkilökunnan toimistosta ja kaikissa terveyteen tai sairaanhoitoon liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä ensisijaisesti sinne. Päivystysaikana Y-talon päivystykseen tai päivystysapuun 116117. Pitkäaikaissairaiden kontrollit joko terveyskeskuksessa tai erikoissairaanhoidossa sovitusti.

#### **6.7 Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmaan kirjataan käytännöt, miten lääkehoitoa toteutetaan yksikössä. Yksikön sairaanhoitaja päivittää sen vuosittain yhdessä yksikön päällikön kanssa. Suunnitelman hyväksyy lääkäri. Lääkeluvat uusitaan säännöllisesti ja niiden tulee olla voimassa, että työntekijä voi osallistua lääkehoitoon. Riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.



Karttusenrannan lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Juuso Matila

[Juuso.matila@humana.fi](mailto:Juuso.matila@humana.fi)

## **6.8 Monialainen yhteistyö**

Kaikki työntekijät toimivat yhteistyössä muiden verkostojen kanssa ja heidän toimintaperiaatteisiinsa kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä, sovitaan yhteistyökäytännöistä ja yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden kuntoutussuunnitelmat pidetään ajan tasalla ja ne määrittävät palvelukokonaisuuden. Yhteistyöpalavereja pidetään eri tahojen kanssa aina tarvittaessa. Omaohjaajalla on tietyt vastuualueet omista asiakkaista. Hän huolehtii mm. Suunnitelman ajantasaisuudesta ja RAI-arvioinnista. Lisäksi hän huolehtii suunnitelman yhteydessä määräaikaistarkastuksista terveydenhuollossa.

# 7 Asiakasturvallisuus

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

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttäen mm. Poistumisturvallisuussuunnitelmaa ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Yksikkö päivittää vuosittain poistumisturvallisuussuunnitelman sekä palo- ja pelastussuunnitelman. Palotarkastaja vierailee yksikössä säännöllisesti ja tarkastaa kyseiset suunnitelmat.

## **7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta**

Terveyshaittaa aiheuttavia riskejä tunnistetaan ja seurataan niihin vaikuttavia tekijöitä. Suunnitelmallisesti pyritään ehkäisemään terveyshaittojen syntyminen. Riskejä kartoitetaan vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa.

## **7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esim. sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tietyt tarpeet. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yksikön henkilöstörakenne:

Yksikön päällikkö: sosionomi / lähihoitaja (hallinto 50 %, hoitotyö 50 %)

Palveluvastaava: sairaanhoitaja

Lähihoitaja/ ohjaaja

Lähihoitaja/ohjaaja

Lähihoitaja/ohjaaja

Mitoitus 0,27

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Yksikön päällikkö ja sairaanhoitaja työskentelee pääsääntöisesti klo 8-15. Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattinimike, joka tarkistettu Valviran rekisteristä.

#### **7.4 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työaikalainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työnantajien että työntekijöiden velvollisuudet. Noudatamme myös Humanan rekrytointien periaatteita. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ovat ensisijaisen tärkeitä henkilöstöä rekrytoitaessa. Lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valvira- rekistereistä (Julkiterhikki ja Julkisuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointitilanteessa, joilla valmistetaan tehtävään vaadittava koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin- tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

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

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös muita yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin.

Henkilöstöä edellytetään tutustumaan Sympaan ja Humana akatemian GDPR – koulutukseen ja perehdytysmateriaaliin.

Työntekijöiden käytössä on Skhole oppimisalusta, joka sisältää laajasti eri aiheita työhön liittyen. Se on työntekijöiden vapaassa käytössä. Sieltä löytyvät myös lääkehoitoon kuuluvat lääketentit. Humana akatemia tukee myös henkilöstön perehdyttämistä ja kouluttamista. Kaikki käydyt koulutukset kirjataan Sympaan tai ne siirtyvät sinne automaattisesti kurssin suorittamisen jälkeen.

Humana Akatemiasta löytyy laaja valikoima eri aiheisiin liittyvää koulutusta. Sen kautta käydään yleensä suunnitellut täydennyskoulutukset.

## **7.6 Toimitilat**

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n. 25m<sup>2</sup>. Huoneistossa on oma suihku ja wc. Terassi löytyy myös kaikilta. Uusien asukkaiden sijoittamiset huoneistoon tehdään niiden vapautumisjärjestyksessä. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. Lukitsemalla huoneensa oven ja sulkemalla sälekaihtimet yms. Hoitotilanteessa ohjaajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Asiakkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on olo- ja ruokailuhuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutumistoimintaan. Yhteiskäytössä on lisäksi sauna/suihkutila sekä wc. Pyykinpesua varten on yhteinen kodinhoituhuone. Keittiössä ruuanvalmistukseen osallistuva myös asiakkaat yhdessä ohjaajien kanssa. Keittiöstä löytyy kylmiö, pakastimet ja muut ruuanvalmistusvälineet. Palavereita varten on oma huone, jossa voidaan rauhassa keskustella. Sitä voi tarvittaessa käyttää myös asukkaat. Tilat ovat avaria ja käytävät helppokulkuisia sekä invamitoitettuja. Asiakashuoneet ovat sijoitettu olo- ja ruokailuhuoneiden ympärille, jotta omasta huoneesta pääsee helposti yleisiin tiloihin.

Henkilökunnan toimistotila ja lääkehuone sijaitsevat keskellä taloa. Siellä on helposti aina asukkaiden saatavilla ja nähtävillä. Ulkoalue on asfaltoitu ja siisti. Parkkipaikat ovat selkeästi näkyvissä. Tupakkakatos on keskellä pihaa. Roskakatos ja varasto ovat pihan toisessa päässä.

## **7.7 Teknologiset ratkaisut**

Kiinteistössä on käytössä automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Kiinteistöhuolto testaa niiden toimivuuden säännöllisesti. Sprinklerijärjestelmä lähtee automaattisesti päälle tulipalon syttyessä. Palotarkastaja käynneillään testaa myös palovaroittimen toiminnan.

## **7.8 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). Yksikössämme hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. Verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit. Niiden toimivuus testataan säännöllisesti ja vaihdetaan uusiin tarvittaessa. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

# 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

## **8.1 Asiakastietojen käsittely**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluontoisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, jolla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. Sopimus. Asiakkaan suostumus 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 tai diagnoosia 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) 19h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttämässä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan 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.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai rekistereitä (henkilötietolaki 10§), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuoja asetuksessa rekisteriselosteen / tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/ tietosuojaseloste.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjausvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Koko henkilökunta käy pakollisen GDPR- koulutuksen, jolla varmistetaan osaaminen tietosuojaan liittyvissä asioissa. Henkilökuntaa ohjeistetaan tekemään kaikista tietosuojapoikkeamista ilmoitus Gurufiel- järjestelmään, jossa ne ohjautuvat käsittelyyn Humanan tietosuojasuojavastaavalle.

Tietosuojavastaava Fondia Oyj / Ulla Hirvelä, Senior Legal Counsel.

## 8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät perehdytetään eri tietojärjestelmiin ja kirjaamiseen. Perehdytyksessä käydään seikkaperäisesti läpi mitä ohjelmia käytetään ja mihin tarkoitukseen. Kirjaamisessa käydään läpi yhteisiä käytänteitä kirjaamiselle ja varmistetaan, että työntekijä osaa kirjata oikein. Kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja yhdessä huolehditaan, että kaikki kirjaavat tietojärjestelmään asukkaiden voinnista sekä muista tarvittavista asioista. Yhtiöllä on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, joka käydään yhdessä läpi työntekijän kanssa perehdytysvaiheessa. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet asiakastietojärjestelmän käyttöön. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta oleellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esimies. Työsuhteen alussa henkilöstö tutustuu Humanan tietosuojaoheistuksiin. Tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietosuojakäytännöistä koskien henkilötietojen käsittelyä. Em. Aineistot ovat osa työntekijöiden perehdytysmateriaalia ja kaikkien työntekijöiden saatavilla.

## Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä otetaan aina huomioon asiakkailta ja heidän läheisiltä saadut palautteet. Niiden perusteella kehitetään myös palveluja ja toimintaa. Valvontaviranomaisten antamat ohjaukset ja päätökset huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman teossa. Havaitut puutteet korjataan ja niiden toteutumista seurataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein.

Asiakkailta saadun palautteen perusteella olemme muokanneet virkistysuunnitelmaa. Sen mukaan joka kuukaudelle on suunniteltu heidän toiveidensa perusteella mielekästä toimintaa asumisyksikössä ja yksikön ulkopuolella. Toiminta pitää sisällään mm. Askartelua, retkiä laavulle, vierailuja erilaisissa paikoissa, elokuvissa käyntiä ja ostosreissuja. Viimeisimmän asiakaskyselyn NPS-luku oli 67. Luku tarkoittaa suositteluindeksiä eli kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat organisaatiota, tuotetta tai palvelua muille. NPS-asteikko 0=erittäin epätodennäköisesti... 10=erittäin todennäköisesti.

Gurufiel- poikkeamailmoitusten perusteella on kehitetty lääkehoidon toimintaa. Pohdittu ja kehitetty toimintatapoja lääkkeiden antamiseen, jolloin riskejä voitaisiin minimoida. Testataan

käytäntöjä arjen työssä ja kehitetään niitä vielä tarvittaessa. Asukkaiden kaatumisten osalta on mietitty voiko niitä ehkäistä ympäristöä muokkaamalla. Asukkaiden kanssa käyty keskustelua ja sovittu heidän kanssaan toimintatapoja, miten toimitaan, jos tällainen tilanne tulee. Fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen tärkeää. Ohjataan ja kannustetaan sen ylläpitämiseen kaikin tavoin arjessa. Uhkaavien tilanteen osalta on henkilöstön kanssa käyty läpi toimintatapoja, miten niissä tilanteissa toimitaan. Pohdittu myös näiden tilanteiden ennaltaehkäisyä esim. Kaksi työntekijää hoitaa vaikeita asiakastilanteita. Työntekijän huomioida myös, että pääsee tarvittaessa poistumaan tilanteesta.

Hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontakäynnillä saadun palautteen mukaan käyty henkilöstön kanssa läpi muuttunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta koskien ilmoitusvelvollisuutta. (Sote-laki 29§ ja 30§). Se käyty henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa maaliskuussa 2024. Ruokailuajat yksikössä lisätty nähtäville Ravitsemus- otsikon alle. Henkilöstön lääkehoidon lupia täydennetään GER 1 ja 2 sekä KIPU 1 osioilla, sitä mukaa kun lääkelupia päivitetään.

RAI-arvioinnit tehty asukkaista joulukuussa 2023. Asukkailla ei suuria muutoksia edellisten tulosten kanssa. Ikääntyminen ja ylipaino vaikuttaa toimintakyvyn heikentymiseen. Kaikessa arjen toiminnassa meidän tulee huomioida, miten voimme ylläpitää fyysistä toimintakykyä. Se vaikuttaa olennaisesti myös psyykkiseen hyvinvointiin. RAI-koulutuksia tulossa kevään aikana työntekijöille.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Lapua 04.04.2024

Allekirjoitus: 

Yksikön päällikkö  
Laura Mäenpää

## Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Hyvän kohtelun suunnitelma