



# TEHOSTETTU ja TAVALLINEN- VAMMAISTEN PALVELUASUMI- NEN

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>3</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....</b>	<b>5</b>
2.1. Toiminta-ajatus.....	5
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
<b>3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>7</b>
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....</b>	<b>10</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....</b>	<b>15</b>
<b>HOIDON TYÖKÄYTÄNNÖT.....</b>	<b>15</b>
1. Omahoitajajärjestelmä .....	15
2. Kuntouttava työote.....	15
3. Päivittäinen hoiva ja huolenpito.....	15
5. Lääkehoito .....	19
6. Asiakastietojen kirjaaminen.....	19
7. Etuuksien hakeminen .....	19
8. Saattohoito .....	20
9. Yhteistyö omaisten/läheisten kanssa .....	20
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS.....</b>	<b>21</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....</b>	<b>25</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>26</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....</b>	<b>27</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### YKSITYINEN PALVELUN TUOTTAJA

Suomussalmen vanhustentaloyhdistys ry

Y-tunnus 0220–999–1

Kunnan nimi Suomussalmi

Kuntayhtymän nimi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Oy

Sote-alueen nimi: Kainuun hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Tehostettu vammaisten palveluasuminen

Katuosoite Syväyksenkatu 18 B

Postinumero 89600 Postitoimipaikka Suomussalmi

Sijaintikunta

Ämmänsaaren palvelutalo Syväyksenkatu 18 B 89600 Suomussalmi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vammaispalvelulain mukaiset asiakkaat, asiakaspaikkamäärä on 15.

Esihenkilö Irja Moilanen

Puhelin 040 866 9447 Sähköposti [irja.moilanen@svty.fi](mailto:irja.moilanen@svty.fi)

### **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) Ämmänsaaren palvelutalo

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu vammaisten palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Pohjois-Suomen Aluehallintovirasto:

Myönsi yksityisen sosiaalipalvelujen muutosluban 24.3.2017

Oulun Lääninhallitus:

- Myönsi 3.7.1997 luvan tuottaa yksityisiä sosiaalipalveluja Suomussalmen vanhustentaloyhdistyksen Ämmänsaaren palvelutalon toimintayksikössä.
- Luvan mukaiset palvelualat:
  - Päivätoiminta, päiväkeskus/palvelukeskus

- Asumispalvelut, palveluasuminen
  - o Vanhukset
  - o Kehitysvammaiset
  - o Muut vammaiset
  - o Mielen terveystoimijat
  
- Muutoslupa
- Vammaisten tehostettu palveluasuminen 15

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Suomussalmen kiinteistöhuolto

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

Palveluntuottajana varmistamme ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden seuraamalla ja arvioimalla säännöllisesti kiinteistön sisä- ja ulkoalueen turvallisuutta ja laatua. Epäkohdista välitön yhteys kiinteistöhuoltoon ja ei kiireellisissä tilanteissa kirjaus etutoimistossa olevaan kiinteistöhuollon työkirjaan.

Alihankintana tuotettuja palveluita ei ole muuta kuin kiinteistöhuoltopalvelujen osto.

Kiinteistöhuollon alihankinnan laatua tarkkaillaan aktiivisesti koko ajan ja palautetta annetaan tarvittaessa.

Alihankintapalvelujen tarvetta kartoitetaan asiakaspalautteista esille nousseiden tarpeiden pohjalta. Johtoryhmä käsittelee asiakastarpeet ja niiden pohjalta arvioidaan alihankintapalveluiden tarvetta.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1. Toiminta-ajatus

Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Suomussalmen vanhustentaloyhdistys järjestää vammaispalvelulain mukaista palveluasumista tavallisen palveluasumisen yhteydessä. Vammaisen henkilön palvelut räätälöidään henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvat vanhustentaloyhdistyksen hoitotiimin lisäksi asiakas itse sekä hänen omaisensa / läheiset sekä tilaajan puitesopimuksen vammaispalvelut.

Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista haetaan kirjallisesti HVA:een vammaispalveluista. Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärintodistus vaikeavammaisuudesta. Päätöksen vammaispalvelulain mukaisesta palveluasumiseen sijoittumisesta tekee vammaispalvelut.

Palveluasumisessa tehtävänä on tukea ihmistä yksilöllisesti hänen erilaisissa elämänvaiheissaan sekä luoda turvallisuuden tunnetta asumiseen. Kokonaisvaltainen tuki koostuu itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta ja omatoimisuutta lisäävästä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä hoiva- ja huolenpityöstä.

### 2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Suomussalmen vanhustentaloyhdistyksen keskeisin arvo on kodinominaisuuden turvaaminen asuntojen vuokraustoiminnassa sekä palvelutuotannossa.

Lähtökohtana ovat:

- Ihmisarvon kunnioittaminen
- Tasa-arvo
- Vastuullisuus
- Yhdenvertaisuus
- Asiakslähtöisyys
- Oikeudenmukaisuus
- Luotettavuus
- Avoimuus

Henkilöstön / työyhteisön toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakslähtöisyys, huolenpito ja ihmisten kohtaaminen.

Asiakslähtöisyys:

- asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan kertomalla hänelle eri vaihtoehtoista, antamalla hänen valita niistä ja kunnioittamalla hänen valintaansa sekä pyrkimällä toimimaan asiakkaan valinnan mukaan

Huolenpito ja ihmisen kohtaaminen:

- jokaista asiakasta / asukasta kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti ja arvostavasti
- pidetään asukkaista / asiakkaista huolta kokonaisvaltaisesti
- sovituista ajoista ja toiminnoista pidetään kiinni
- kaikki toiminta perustuu salassapitovelvollisuuteen
- kaikissa toiminnoissa huomioidaan asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuus

Arvoja ja toimintaperiaatteet käsitellään vuosittain yhteisissä kokouksissa, koulutuksissa ja perehdyttämisen yhteydessä. Toimintaperiaatteet ja arvot näkyvät jokapäiväisessä työssä, jolloin ne välittyvät työntekijältä toiselle käytännössä.

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

Henkilökunta arvioi aktiivisesti omassa työssään toiminnan ohjeiden ajantasaisuutta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, siitä tiedotetaan lähiesimiehelle, joka tekee tarvittavat muutokset toimintaohjeistuksiin ja omavalvontasuunnitelmaan sekä tiedottaa muutoksista henkilökunnalle ja asukkaille.

Asiakaskohtaiset poikkeamat kirjataan Hilkkään ja Haipro- asiakasturvallisuusosioon. Poikkeamien pohjalta arvioidaan toimintaohjeistusten ja omavalvontasuunnitelman päivitystä.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Hyvä perehdytys
- Riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta
- Avoin toimintakulttuuri
- Selkeät tehtäväkuvat ja vastuut
- Selkeät ja ajan tasalla olevat toimintaohjeet
- Helppo ja toimiva asiakaspalautejärjestelmä
- Turvallinen lääkehoito
- Turvallinen asuinympäristö, esteetön
- Asianmukaiset työvälineet ja apuvälineet
- Pesuaineet lukollisissa kaapeissa
- Hälytysjärjestelmät toimivat
- Palohälyttimien testaus säännöllisesti kuukausittain
- Kiinteistöhuolto toimii
- Sähkölaitteet kunnossa
- Ei kynttilöitä
- Ei polteta tupakkaa asunnoissa eikä ulkopuolella

#### **Riskien tunnistaminen**

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asukas-työn 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 haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvä hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan.

Huolen herätessä asukkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sosiaalihuoltolain 48 §:n otetaan yhteys heti hoivan palveluesimieheen/vastaavaan hoitajaan ja hänen ollessa

estynyt, niin yhteys sairaanhoitajiin. Omahoitaja kokoaa tarvittavan työryhmän; päivittää palvelusuunnitelman yhteistyössä asukkaan, omaisen ja hoivan palveluesimiehen sekä tarvittaessa sairaanhoitajan kanssa. Omahoitaja on vastuussa hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksestä ja ajantasaisuudesta.

- Yhdistyksessä toteutetaan sosiaalihuoltolain 1301/2014 säädöksiä.
- Noudatetaan kaikkia ko. lain mukaisia velvoitteita.
- Yhdistyksessä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.
- Yhdistyksen työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta toiminnanjohtajalle tai esimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.
- Toiminnanjohtajan velvollisuus on käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta tilaajan soten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.
- Yhdistyksen työntekijän on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- Ilmoituksen tehneeseen yhdistyksen työntekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
- Yhdistys palveluntuottajana tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Asukkaat voivat sanoa heti epäkohdan/palautteen hoitajalle, samoin omaiset. Sanallisesti tai kirjallisesti. Palautteet kirjataan asiakaskohtaisesti asiakastietojärjestelmään ja epäkohta poistetaan heti, jos se on mahdollista. Asia viedään eteenpäin lähiesimiehelle tai tarvittaessa suoraan toiminnanjohtajalle hoidettavaksi. Kiinteistöön liittyvät epäkohdat ilmoitetaan suoraan kiinteistöhuoltoon.

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

Haittatapahtumat kirjataan Haipro asiakas- tai työturvallisuusosioon riippuen haittatapahtumasta. Haittatapahtumailmoitus menee lähiesimiehelle. Lähiesimies tulostaa ilmoituksen ja ilmoitus käsitellään hoitopalaverissa yhdessä hoitajien kanssa. Riippuen ilmoituksen laadusta, laaditaan tarvittava toimenpideohjeistus.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Haittatapahtumat käydään läpi hoivan palaverissa lähiesimiehen johdolla ja tarpeen mukaan toiminnanjohtaja on mukana palaverissa.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Sovituista muutokset työskentelytavoissa ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille lähiesimiehen toimesta joko soittamalla tai



lähettämällä sähköpostia. Ohjeet tarkistetaan ja annetaan hoitajille luettavaksi sähköisesti sekä tulosteena perehdytyskansioon.

Tiedotus Hilkassa henkilöstölle. Yhteistyötahoille ilmoitetaan soittamalla ja sähköpostilla sekä puolivuotisraporteilla palvelun tilaavalle sotelle.

#### **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

##### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Henkilökunta, lähiesihenkilö ja toiminnanjohtaja.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Palveluesihenkilö Irja Moilanen, puh. 040 866 9447.

##### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus

Lähiesihenkilö Irja Moilasan toimesta.

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä

ilmoitustaululla kirjastossa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Uuden asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ennen muuttoa tilaavan soten vammaispalveluiden toimesta. Tehostettuun vammaispalveluun pääsy edellyttää tehostetun palveluasumisen päätöstä.

Asukas ja tai lähiomainen/lähiomaiset ovat mukana palvelutarpeen arvioinnissa ja henkilökohtaisessa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asukkaan muuton alkuvaiheessa asukkaan, läheisen/edunvalvojan, omahoitajan, sairaanhoitajan ja esimiehen kanssa. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään asukkaan tilanteen muuttuessa ja säännöllisesti tarkastukset tehdään vuosittain. Omahoitajan tehtävänä on huolehtia palvelusuunnitelman ajantasaisuus.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan kertomalla hänelle eri vaihtoehtoista, antamalla hänen valita niistä ja kunnioittamalla hänen valintaansa sekä pyrkimällä toimimaan asiakkaan valinnan mukaan.

Vammaispalvelulain 3 a §:n mukaan vammaisen henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan.

Asukkaalle kerrotaan vammaispalvelulain mukaisesta palveluasumisesta. Asukkaalle kerrotaan vähitellen koko ajan; missä ollaan ja mitä tehdään. Asukas on osallinen toimija ja päämies palveluiden suunnittelussa.

Jokainen henkilökunnan jäsen lukee asukkaan palvelusuunnitelman asiakastietojärjestelmästä. Omahoitaja esittelee oman hoidettavan asukkaan suunnitelman muille työntekijöille sekä uusille työntekijöille.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Tehostetussa vammaispalveluissa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Asukkailla on omat asunnot ja sisustus oman mielenkiinnonmukaisesti. Omannäköinen sisustus, toki turvallisuusasiat otetaan huomioon ja neuvotellen niistä asukkaan/omaisen kanssa. Asukasta ja asukkaan lähiomaista kuullaan toiveissa ja asukkaan mieltymyksissä. Asukkaalle tärkeät asiat kirjataan palvelusuunnitelmaan.

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

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

Rajoittamistoimenpiteitä ei ole käytössä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Palvelutalossa varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu seuraamalla päivittäin asukkaan hoidon laatua. Asiaan puututaan heti, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne heti tuoreeltaan.

Otetaan puheeksi heti, asukkaan niin halutessaan, joko soittamalla tai pyydetään omaista/läheistä tulemaan paikan päälle.

### **Asiakkaan osallisuus**

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

Vammaispalveluissa asukkaan ja hänen läheisensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asukkaiden on mahdollista antaa palautetta sanallisesti suoraan henkilökunnalle tai kirjallisesti palvelutalolla olevaan lukolliseen palautelaatikkoon. Asiakaspalautetta voi laittaa myös [www.svty.fi](http://www.svty.fi) nettisivuston kautta. Henkilökohtainen asiakaspalautte siirretään aina kirjalliseen muotoon ja siirretään asiakastietoihin Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmässä. Saadusta palautteesta annetaan aina selvitys.

Asiakaspalautteet käydään läpi myös johtoryhmän kokouksissa. Kehitettävät asiat sekä myös kiitokset ja myönteinen palaute viedään yksiköiden esimiesten toimesta tiedoksi anomaisille ja muulle henkilökunnalle viimeistään seuraavassa yksikköpalaverissa. Toiminnanjohtaja, toimistos sihteeri ja yksikön esimiehet ovat vastuussa asiakkaan antaman palautteen vastineesta. Asiakas saa aina vastineen antamaansa palautteeseen joko kirjallisesti tai sanallisesti.

Vuosittain kerätään asiakaspalautekyselyllä asukkaiden palautteet. Tulokset käsitellään omassa yksikön hoitopalaverissa ja tehdään tarvittaessa tarvittavat korjaustoimet. Kyselyn tulokset ovat nähtävillä ilmoitustaululla omaisille.

### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Palautteen pohjalta tarkennetaan tarvittaessa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Asiakaspalautte käydään läpi hoiva- ja työpalaverissa, joka toinen viikko. Asukas- ja asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan säännöllisin väliajoin vuosittain ja niistä saadut palautteet käsitellään sekä johtoryhmässä että toimialoittain henkilöstön kanssa yhdessä. Saadut palautteet dokumentoidaan myös Easy HALLA -hallintajärjestelmän raportteihin, jolloin niitä voidaan käsitellä johdon katselmuksessa vuosittain ja näin hyödyntää toiminnan kehittämiseksi.

Koonnos palautteista arvioidaan toiminnan kannalta vuosittain, ja palautteiden pohjalta tarkennetaan toiminnanohjeita.

### **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 samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Toiminnanjohtaja Merja Kallio

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kainuun hyvinvointialue  
Tiina Komulainen  
Puh. 044 797 0548 klo 8.00–11.00  
Sähköposti tiina.komulainen@kainuu.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Suoralla ostopalvelulla olevat asiakkaat ovat kuluttajasuojalain mukaisia asiakkaita, jolloin yhdistys vastaa palvelusopimuksista. Lisätietoja kuluttajasuojalaista [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi).

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä hoitopalaverissa hoitohenkilöstön kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14 vuorokauden kuluessa.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **HOIDON TYÖKÄYTÄNNÖT**

#### **1. Omahoitajajärjestelmä**

Vammaisten palveluasumisessa on omahoitajajärjestelmä. Asiakkailla on omahoitaja, joka on erityisesti perehtynyt tämän asioihin, päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman ja pitää yhteyttä myös omaisiin sekä huolehtii asiakkaan asioinnit ja vaateostokset.

#### **2. Kuntouttava työote**

Palveluasumisessa työntekijät toteuttavat kuntoutumista edistävää työtettä. Työtehtäviä suoritettaessa otetaan huomioon asiakkaan voimavarat, joita toteutetaan päivittäisissä as-kareissa yhdessä tekemisenä. Työntekijät eivät tee asioita asiakkaan puolesta vaan tukevat itsenäistä suoriutumista. Kaiken kaikkiaan työntekijät pyrkivät rohkaisemaan asiakasta hänen omien voimavarojensa mukaiseen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen aktiivisuuteen. Tarvittaessa omatoimisuuden tueksi hankitaan apuvälineitä ja opastetaan asunnon muutostöiden järjestämisessä. Kuntouttavan työotteen periaatteet huomioidaan jo hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä ja kerrotaan niistä asiakkaalle.

#### **3. Päivittäinen hoiva ja huolenpito**

Palveluasumisessa tavallisimmat toiminnot tehdään sovitusti hoitosuunnitelman mukaan. Tietysti aina on huomioitava hoidettavan henkilön toiveet ja vointi ja joustettava sen mukaan. Hoitosuunnitelmia tarkastetaan aika ajoin, jotta tehtävät pysyisivät ajan tasalla. Työntekijöillä on riittävästi aikaa sovittujen tehtävien suorittamiseen ja asiakkaan voinnin seuraamiseen. Joustavat rutiinit säästävät aikaa ja luovat turvallisuutta hoitosuhteisiin. Vaikka työntekijät tekevät työtä kukin omalla tavallaan, tärkeintä on, että kaikki tehtävät tulevat hoidettua.

### **Palvelukokonaisuudet**

Yhdistyksen vammaispalveluissa on neljä palvelukokonaisuutta:

1. Palvelukokonaisuus 1
  - vähäinen avun tarve.
2. Palvelukokonaisuus 2
  - toistuva avun tarve.
3. Palvelukokonaisuus 3
  - runsas avun tarve.
4. Palveluluokka 4
  - jatkuva avun tarve.

#### **Palvelukokonaisuus 1**

**Asiakkaan tarpeet:**

Asiakas tarvitsee vain vähäisessä määrin tukea ja avustamista ja hän kykenee selviytymään jokapäiväisistä elämän toiminnoista lähes itsenäisesti. Aktiivisen tuen tarve perustuu yksilölliseen suunnitelmaan. Tuki voi vaihdella yksittäisistä tuki- tai avustamiskäynneistä kuu- kaudessa tai viikossa päivittäisiin avustamiskäynneihin. Henkilökunta ei ole paikalla jatku- vasti. Asiakas osaa tarvittaessa ottaa yhteyden henkilökuntaan.

**Asuminen:**

Asiakas asuu palvelutalon asiakkaalle vuokraamassa esteettömässä asunnossa.

**Asumisen palvelu sisältää tiivistetysti:**

- Tukikäynnit asiakkaan luona yksilöllisen suunnitelman mukaisesti, tarvittaessa myös öi- sin.
- Asiakkaan avustamisen asumiseen ja päivittäisiin toimintoihin liittyvissä asioissa esimer- kiksi vaatehuolto, hygienia, peseytyminen, asunnon siistiminen.
- Asiakkaan avustamisen sairaanhoitoon liittyvissä tehtävissä. Kyseeseen voi tulla esimer- kiksi diabeteksen hoito, katetrointi, makuuhaavan hoito, vatsan toimitus, silmätippojen laitto ja asiakkaan voinnin seuranta.
- Asiakkaan olemassa olevien taitojen tunnistamisen, ylläpitämisen ja hyödyntämisen pal- velussa.
- Asiakkaan kommunikaatiota tukevien välineiden käyttämisen.
- Omaehtoista elämää tukevan työtteen.

**Palvelukokonaisuus 2****Asiakkaan tarpeet:**

Asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa toiminnoissa. Avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä. Palvelua on saatavissa eri vuorokauden aikoina ympärivuorokautisesti.

**Asuminen:**

Asiakas asuu palvelutalon asiakkaalle vuokraamassa esteettömässä asunnossa.

**Asumisen palvelu sisältää tiivistetysti:**

- Päivittäiset avustuskäynnit asiakkaan luona yksilöllisen tarpeen mukaisesti, tarvittaessa myös öisin.
- Asiakkaan avustamisen ja osallistumisen asumiseen ja päivittäisiin toimintoihin liittyvissä asioissa esimerkiksi ruokailu, vaatehuolto, hygienia, peseytyminen, asunnon siistiminen.
- Asiakkaan avustamisen sairaanhoitoon liittyvissä tehtävissä. Kyseeseen voi tulla esimer- kiksi diabeteksen hoito, katetrointi, makuuhaavan hoito, vatsan toimitus, silmätippojen laitto ja asiakkaan voinnin seuranta.
- Asiakkaan avustamisen asioiden hoitoon liittyvissä asioissa esimerkiksi vaatteiden han- kinta, terveydenhoito, asiointi virastoissa, fysioterapia sekä tarvittaessa saattajana toimi- misen.
- Lääkkeiden annostelu- ja jakovastuun.
- Asiakkaan ulkoilun päivittäin yksilöllisen toimintakyvyn ja asiakkaan tarpeen mukaisesti
- Asiakkaan kommunikaatiota tukevien välineiden käyttämisen.
- Asiakkaan mahdollisuuden toimia ryhmässä sekä itsenäisesti saaden tarvittavan yksilöl- lisen ohjauksen toimintojen toteuttamiseksi.



- Asiakkaan saattamisen ja avustamisen vähintään kahdeksan (8) tuntia kuukaudessa mahdollistamaan yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumista ja harrastuksissa käyntiä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden (yhdistystoiminta, elokuvat, konsertit, urheilutapahtumat jne.) Edellä mainittujen vapaa-ajan toimintojen kustannuksista esim. pääsylipuista ja matkakustannuksista vastaa asiakas itse omien kustannusten osalta.
- Asiakkaan avustamisen taloudellisten asioiden hoidossa sekä tarvittaessa avustamisen asiakkaalle kuuluvien etuuksien hakemisessa yhteistyössä mahdollisen edunvalvojan/asioidenhoitajan kanssa.
- Asiakkaan olemassa olevien taitojen tunnistamisen, ylläpitämisen ja hyödyntämisen palvelussa.
- Omaehtoista elämää tukeva työote.
- Asiakkaan tukemisen ja avustamisen oman elämänhallintansa ja omien valintojen tekemiseen esimerkiksi jatkokoulutus ja työllistyminen.
- Asiakkaan kannustamisen sosiaalisen verkoston luomisessa ja ylläpitämisessä.
- Asiakkaiden yhteydenpidon edistämisen omaisiin ja muihin läheisiin.
- Asiakkaan tukemisen vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen elämään liittyvissä haasteissa ja kriiseissä (esim. pari-, ystävyys- ja omaissuhteeseen jne. liittyvät kriisitilanteet).

### **Palvelukokonaisuus 3**

Asiakkaan tarpeet:

Asiakas tarvitsee avustamista ja hoitoa sekä osin myös valvontaa kaikissa arkielämän toiminnoissa. Avustaminen voi edellyttää kahta avustajaa ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta. Palvelua on saatavissa eri vuorokauden aikoina ympärivuorokautisesti.

Asuminen:

Asiakas asuu palvelutalon asiakkaalle vuokraamassa esteettömässä asunnossa.

Palvelukokonaisuus sisältää tiivistetysti palvelunkuvaus 2 mukaiset palvelut.

### **Palvelukokonaisuus 4**

Asiakkaan tarpeet:

Asiakas tarvitsee avustamista kaikissa arkielämän toiminnoissa sekä hoitoa ja sairaanhoitollisia toimenpiteitä. Avustaminen voi edellyttää kahta avustajaa ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta. Palvelua on saatavissa eri vuorokauden aikoina ympärivuorokautisesti.

Asuminen:

Asiakas asuu palvelutalon asiakkaalle vuokraamassa esteettömässä asunnossa.

Palvelukokonaisuus sisältää tiivistetysti palvelunkuvaus 2 mukaiset palvelut.

### **Hoito-ohjeet**

Hoidon ohjeistukset on määritelty hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hoitohenkilöstö näkee ajantasaiset hoito-ohjeet puhelimen mobiilista sovelluksen asiakaskalenterista.

#### Avustaminen:

- Palveluasumisen yksilöllisissä suunnitelmissa määritellään, mitä avustamiseen kunkin asiakkaan kohdalla kuuluu (palvelusuunnitelma, yksilöllinen suunnitelma asumisesta ja palvelusta).
- Avustamispalvelua on saatavilla jokaisena päivänä eri vuorokauden aikoina.
- Asiakas määrittelee tarvitsemansa avustamisen yksityiskohdat ja toteuttamistavat henkilökohtaisen toimintakykynsä mukaan.
- Työnteko asiakkaan kotona edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä vaikeavammaisen henkilön kanssa.
- Palvelu on asiakasta kunnioittavaa.
- Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä esim. viittomia.
- Hoitohenkilöstö avustaa asiakasta asumisen, päivittäisen asioimisen ja terveyden kannalta välttämättömissä toimissa.
- Palvelu on pääsääntöisesti avustamista jokapäiväisissä toimissa sisältäen myös pankki-asiointit, vaateostokset, fysioterapia käynnit yms.
- Hoitohenkilöstöllä on valmius tiettyihin sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotioissa itse, mikäli vamma ei rajoittaisi toimintakykyä. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, katetrointi, makuuhaavan hoito, vatsan toimitus, silmätippojen laitto ja asiakkaan voinnin seuranta.
- Asiakkaan terveydenhuollosta, lääkehuollosta ja lääkkeiden ottamisesta huolehtiminen (lääkkeiden annostelu- ja jakovastuu) kuuluu hoitohenkilöstölle. Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalveluissa.
- Asiakkaan käytössä on kutsujärjestelmä (esim. turvaranneke), jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti eri vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta.
- Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti hoitokäynneillä, mutta kiireellinen avustaminen (esim. wc-käynnit) hoidetaan välittömästi. Henkilökunnan tulee olla fyysisesti paikalla tai välittömässä läheisyydessä asukkaiden kanssa.

#### Hoito:

- Palveluasumisen yksilöllisissä suunnitelmissa määritellään, mitä hoito kunkin asiakkaan kohdalla sisältää (palvelusuunnitelma, yksilöllinen suunnitelma asumisesta ja palvelusta).
- Hoitohenkilöstöllä on valmius hoidollisiin toimenpiteisiin. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi imulaitteen tai happilaitteen käyttö, tms. sekä asiakkaan voinnin seuranta.

#### **Itsemääräämisoikeuden lähtökohdat**

Yhdistyksessä noudatetaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa Valviran 15.3.2013 julkaistua ohjetta 2/2013 (Dnro 1732/05.00.00.01/2013).

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeutta toteutetaan asiakkaiden toivomusten ja mielipiteiden kunnioittamista asunnon valitsemisessa ja palveluiden suunnittelussa.

Asiakkaiden perusoikeutena on kaikille turvattu liikkumisvapaus.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

## 5. Lääkehoito

Palvelutalossa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat lääkehoidon toteutumisesta. Päivittäisessä hoitotyössä lääkehoitovastuu on myös lähihoitajilla. Kaikki työntekijät (vakituiset ja vakituiset sijaiset) koulutetaan lääkehoitoon sairaanhoitajien järjestämässä osaamisen näyttöön perustuvassa koulutuksessa ja näyttökokeessa. Hoitohenkilökunnalle järjestetään lääkehoitokoulutukset tentteineen viiden vuoden välein. Palveluasumiseen on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma, jossa on lääkehoidon toimintaohjeet.

## 6. Asiakastietojen kirjaaminen

Kirjaamisen tarkoituksena on tiedon kulku asiakasta koskevista asioista omaisten, hoitohenkilöstön, Kainuun soten ja hoitavan lääkärin välillä. Kirjaaminen tehdään niin, ettei se ole asiakasta loukkaavaa ja että siinä säilytetään asiakkaan intymiteettisuoja. Kirjaamisen on oltava aina ajan tasalla. Yhdistys hoitaa kirjaamisen HILKKA –asiakastietojärjestelmässä, jossa on käytettävissä sekä mobiili- ja työasemaversiot. Yksikössä on kaksi (2) koulutettua kirjaamisasiantuntijaa.

## 7. Etuuksien hakeminen

Yhdistyksen työntekijät huolehtivat yhteistyössä asukkaan, läheisen tai edunvalvojan kanssa siitä, että asiakkaat ja heidän omaisensa ovat tietoisia kaikista mahdollisista heille kuuluvista kunnan, sosiaalipalvelujen tai kansaneläkelaitoksen tarjoamista etuuksista. Terveystieteiden myöntämiä etuuksia ovat mm. erilaiset sosiaali- ja terveyspalvelut ja apuvälinelainat. Kansaneläkelaitokselta haetaan yleensä eläkkeensaajan hoitotukea, asumistukea ja lääkekorvausta maksukaton ylittymisen jälkeen. Koska hakemusten täyttäminen on usein vaikeaa, auttavat työntekijät asiakkaita ja heidän omaisiaan lomakkeiden kanssa tai

täyttävät ne kokonaan heidän puolestaan. Hoitotuen hakeminen lisäksi työntekijät huolehtivat sen tarkistamisesta asiakkaiden toimintakyvyn muuttuessa.

## **8. Saattohoito**

Palveluasumisessa saattohoitoasiakasta hoidetaan yhteistyössä kaikkien hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Asiakkaan ja omaisten kanssa sovitaan yhdessä avuntarpeesta kunniottaen heidän toiveitaan ja mielipiteitään. Saattohoitoa suunniteltaessa otetaan huomioon kaikki voimavarat, jotka ovat käytössä hoitoa toteutettaessa, kuten esimerkiksi omaisten ja muiden vapaaehtoisten tukihenkilöiden tarjoama apu. Palveluasumisessa on kaksi lähihoitajaa, joilla on saattohoitaja koulutus.

Suomussalmen vanhustentaloyhdistyksessä on saattohoitoasiakkaan hoito-ohjeistus sähköisessä muodossa HILKKA –asiakastietojärjestelmässä.

## **9. Yhteistyö omaisten/läheisten kanssa**

Yhteistyö asiakkaan omaisen/läheisen kanssa on tärkeää asiakkaan hyvinvoinnille. Yhteistyön onnistuminen edellyttää, että hoitajien ja omaisten näkemys asiakkaan parhaasta on yhtenevä asiakkaan oman näkemyksen kanssa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus oman hoidon suhteen on poikkeustapauksia lukuun ottamatta tärkein hoitoa määrittelevä asia. Suomussalmen vanhustentaloyhdistys ry palveluntuottajana kokee omaiset / läheiset tärkeäksi yhteistyötahoksi ja voimavaraksi.

Yhteistyö asiakkaan omaisten/läheisten kanssa korostuu hoitosuhteen alkaessa ja hoitosuhteen päättyessä. Alussa yhteiset keskustelut asiakkaan tarpeista, toiveista ja entisistä tavoista antavat pohjaa jatkotyöskentelylle. Samoin asiakas ja omainen saavat tietoja yhdistyksen tavasta ja mahdollisuuksista toteuttaa hoitotyötään. Esimerkiksi toteutettavasta kuntoutumista edistävästä hoitotyöstä on tärkeää kertoa heti palvelu-/hoitosuhteen alkaessa, että vältetään väärinymmärryksiä. Palvelu-/hoitosuhteen päättyessä pyritään arviomaan yhdessä toteutettua hoitoaikaa.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Palvelutalo kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palvelutalossa on vuosittain yleiset auditoivat palotarkastuskäynnit ja vuosittain tai toiminnan muuttuessa pelastussuunnitelman päivitys. Palokoulutukset kahden vuoden välein, omatoiminen tarkkailu; mm. sähkölaitteet ja apuvälineet. Asianmukaiset tilat, turvallinen ympäristö ja valaistus.

### **Henkilöstö**

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

Palvelutalossa henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne sekä otetaan huomioon tilaajan vaatimat velvoitteet. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Vammaisten palveluasumisessa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Vammaisten palveluasumisessa hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Asukkaita on tehostetussa hoidossa 10 ja ohjatussa 1 asukas.

Tehostetun vammaispalveluiden hoitohenkilökunta:

- 8 lähihoitajaa, joista kahdella on vammaistyön ammatillinen koulutus.

Sosionomi, päivätoiminnanohjaaja (50 %)

Sijaisten käytön periaatteena on, että vuosilomien sijaiset tarpeen mukaan suunnitellusti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä henkilöstömäärä; Aamussa 3–4 hoitajaa, iltavuorossa 2 hoitajaa, yövuorossa 1 ja 1 päivätoiminnanohjaaja.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi varmistetaan siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa.

Työn suunnittelulla ja kehityskeskusteluilla sekä palautteilla keskustellen.

Vammaisten palveluasumisessa on riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä.

Tukipalvelut; keittiön kokit, pesulatyöntekijät, siivoaja, kiinteistöhuolto, toimistotyöntekijä. Tukipalveluissa on riittävästi henkilökuntaa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Vammaisten palveluasumisen henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ovat, että noudatetaan työlainsäädäntöä ja yksityinen sosiaalipalvelujen TES. Rekrytointivaiheessa on haastattelut ja arvioidaan henkilön soveltuvuus ja luotettavuus vammaisten hoitoalalle. Lähiesimies tarkistaa rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

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

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

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen varmistetaan perehdytys suunnitelman mukaisesti vaiheittain. Perehdytys suunnitelma on perehdytyskansiossa.

Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään koulutus suunnitelman ja tarpeen mukaisesti paikan päällä tai ostetaan ulkoisia koulutuksia

### **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 määriteltävä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

### **Toimitilat**

Vammaisten palveluasuminen on järjestetty hajautetusti Suomussalmen vanhustentaloyhdistys ry:n palvelutalossa. Vammaiset hakevat asuntoja yhdistykseltä. Vapautuvista asunnoista ilmoitetaan hakijalle. Hän päättää, onko asunto hänelle sopiva.

Asukkaiden yhteisiä tiloja auloja, ruokasalia, kanttiinia, pesulaa, päivätoiminta Aurinkoista, kirjastoa ja saunaa vammaispalvelun asukkaat käyttävät yhteisesti muiden palvelutalon asukkaiden kanssa. Talon periaatteena on elää normaalia elämää.

Asukkaalla on huoneistolain mukainen vuokrasopimus. Asukas voi sisustaa omaan huoneeseen haluamallaan tavalla, omat huonekalut ja sisustukset. Omainen voi vieraila asukkaalla huoneessa, niin halutessaan. Asukkaalla huonetta ei käytetä mihinkään muuhun tarkoitukseen edes pitkissä poissaoloissa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Asukkailla on mahdollista saada kulunvalvonta turvallisen asumisen mahdollistamiseksi. Kulunvalvonnasta sovitaan yhdessä asukkaalla, lähiomaisten ja edunvalvojen kanssa. Yhdellä asukkaalla on kulunvalvontaranneke käytössä.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan testaamalla viikoittain. Turvalaite hälyttää niin pitkään, että siihen vastataan ottamalla yhteys hälyttäjään. Jokaisella hoitajalla on työvuoron ajan puhelin käytössä, johon on hälytykset ohjattu tulemaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Palveluesimies Irja Moilanen

### **Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Hoitoon käytettäviä laitteita on käytössä pyörätuolit, rollaattorit, hoitosängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ja kuulolaitteet.

Asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen varmistetaan seuraavasti:

Asukkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden, kuten pyörätuolien, nostureiden ja kommunikoinnin apuvälineiden huoltosopimukset ovat Kainuun hyvinvointialueen apuvälineyksikön kanssa.

Hoitosänkyjen huolto on vuosittain Suomen Terveysmaailman toimesta.

Talon asukkaiden yhteisessä käytössä olevien pyörätuolien, nostureiden ja rollaattoreiden huollot ovat talon kiinteistöyöntekijän huoltovastuussa.

Hoitaja tarkkailevat apuvälineiden kuntoa päivittäin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanteet ja läheltä piti tilanteet ilmoitukset.

Tekemällä ilmoitus Haiproon asiakas ja työturvallisuusosioon.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Sairaanhoitajat Erja Matero puh. 0505532143 ja Leena Valkonen, puh.0407125834



## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL antoi vuonna 2020 asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Yksikössä on kolme (3) koulutettua kirjaamisasiantuntijaa, jotka ohjeistavat ja ovat tukena esimiehen lisäksi henkilöstölle asiakaskirjaamistilanteissa.

Vammaispalveluiden työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen seuraavasti:  
Oma perehdyttäjä sekä koko hoivahenkilöstö.

Varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti, lähesihenkilö valvoo kirjaamista ja sen asianmukaisuutta.

Noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Perehdytys, käyttöoikeudet, lokitietojen seuranta ja koulutus.

Huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydenniskoulutuksesta.

Ajankohtaiset tietoturvallisuus- ja suojakoulutukset, seuraamalla ohjeista, suosituksia ja oppaita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toimistos sihteeri Aila Moilanen, puh. 040 712 5820.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?  
Kyllä

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Asiakaskirjaaminen
- Palvelusuunnitelmien kirjaamisen kehittäminen asiakasnäkökulmalähtöisemmäksi ja asiakirjarakenteisemmaksi.
- Omahoitajuuden roolin selkeyttäminen ja kehittäminen

**10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA****Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Suomussalmi 22.5.2024

Allekirjoitus  Merja Kallio

Toiminnanjohtaja