



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialue

Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi	Päivä- ja työtoiminta Majakka
Hyväksyjä (nimi, nimike) Allekirjoitus	
Hyväksymisajankohta	
Versionumero ja pvm Aiempien versioiden päiväykset (aiempia versiota tulee säilyttää seitsemän vuotta)	Versio 1.0.
	Laadittu 1.6.2023
	Aikaisemmat versiot: Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymän mukainen omavalvontasuunnitelma, keväältä 2022. Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimen mukainen omavalvontasuunnitelma
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä	Telluksentie 4, 65200 Vaasa Sisäänkäynnin ilmoitustaulu



SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 RISKIENHALLINTA	8
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa	8
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	9
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi	10
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen	11
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
5.1 Palvelutarpeen arviointi	13
5.2 Omatyöntekijä	13
5.3 Asiakassuunnitelma	14
5.4 Toteuttamissuunnitelma	14
5.5 Asiakastyön kirjaaminen	15
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun	16
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus	16
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	16
5.9 Monialainen yhteistyö	20
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki	20
6 HENKILÖSTÖ	22
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus	22
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa	23
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	23
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN	25
7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen	25
7.2 Terveysten- ja sairaanhoito	26
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen	26
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa	27
7.5 Ateriat ja sopiva ruoka	28
7.6 Yksikön toimitilat	29
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	30
8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta	30



8.2 Lääkinnälliset laitteet	30
8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut.....	31
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma	32
8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma	32
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA	34
10 LIITTEET	35

1 JOHDANTO

Sosiaalihuollossa omavalvontasuunnitelma tehdään sosiaalihuoltolain 47 § (1301/2014) pohjalta: *Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seurantaa varten. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palveluja on kehitettävä henkilöstön riittävyyden seurannan ja palautteen perusteella.*

Erityslainsäädäntö tukee myös omavalvontasuunnitelman laatimiseen, esim. vanhuspalvelulaki (980/2018, 23 §), sekä Valviran omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta koskeva määräys (1/2014).

Tämä suunnitelmaphja toimii mallina sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmien laatimisessa.

2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU

Palvelutuottaja: Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221324-6

Kunta: Vaasa, Hietalahdenkatu 2–4, 65100 Vaasa

Yksikkö/ palvelukokonaisuus

Nimi: Päivä- ja työtoiminta Majakka, yksikkönumero 228204

Osoite: Telluksentie 4, 65100 Vaasa

Kaupunki/kunta: Vaasa

Puhelin:

Johtava ohjaaja: 040 169 3997

Majakka ohjaajat: 0400 668 688, 040 829 0024, 040 169 5562, 050 559 7544, 040 729 1772

Nuotta: 040 152 4091

Autoryhmä: 040 176 4353

Avo- ja tuettu työ, sosiaaliohjaajat: 040 835 3565, 040 356 4209, 040 836 9365

Palvelumuoto: Toiminta-alue, palvelumuoto ja sen laajuus

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Kuntoutus, Osallisuuden tuki

Palvelumuoto: Päiväaikainen toiminta, avoyksikkö

Toiminnan laajuus (asiakas-/ asiakaspaikkamäärä): 19.5.2023 Majakassa kirjoilla 68 asiakasta, Avo- ja tuetussa työssä kirjoilla 52 asiakasta. Asiakasmitoitusta ei ole määritelty.

Yksikön/ palvelukokonaisuuden vastuhenkilö

Nimi, titteli/ koulutus: Pauliina Taipalus, johtava ohjaaja, sosionomi (YAMK)

Puhelin: 040-169 3997

S-posti: pauliina.taipalus@ovph.fi



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat

<u>Ostettu palvelu</u>	<u>Palvelutuottaja</u>
Laitoshuolto, siivous	TeeSe Botnia
Kiinteistöhuolto	TeeSe Botnia, Vaasan kaupungin talotoimi
Roskahuolto	Lassila & Tikanoja
Vartiointi	NYQS/ Verifi Oy
Asiakkaiden kuljetuspalvelut	Invataksi Niemi, Kairatien taksi, Yksityiset taksiyrittäjät
Käytävämattojen huolto	Uusi toimittaja ei tiedossa
Ruokahuolto	TeeSe Botnia, Ruukinkartanon palvelutalo

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 41 §) mukaan hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Laatupoikkeamissa ollaan yhteydessä toimittajaan, jonka kanssa asia selvitetään ja palautetaan palvelu luvulle tasolle.

Otteita järjestämislaista:

Hyvinvointialueen velvollisuudesta ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, oikeudesta saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä oikeudesta tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita... Jos ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava... pyydettävä selvitystä... vaadittava niiden korjaamista... Jollei epäkohtia tai puutteita korjata hyvinvointialue on ryhdyttävä toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi...sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), sekä erityislakeina lastensuojelu- (2007/417) ja vammaispalvelulaki (1987/380) sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), mielenterveys- (1990/1116) ja päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhuspalvelulaki (2012/980).

Vammaisten päivä- ja työtoiminta tarjoaa aikuisille erityistä tukea tarvitseville asiakkailleen mielekästä ja virikkeellistä asiakkaan elämää aktivoivaa toimintaa yksilöllisesti kehitystason mukaan. Tarkoituksena on mahdollistaa osallistumisen ja onnistumisen kokemusten lisäksi työ- ja avotyötoiminnan opetusta ja ohjausta.

Päivä- ja työtoiminta Majakka on kaksikielinen kehitysvammaisten ja autismikirjoon kuuluvien peruskoulunsa päättäneiden asiakkaiden toimintakeskus. Majakassa tarjotaan asiakkaan elämää aktivoivaa toimintaa erilaisten työtehtävien sekä luovan toiminnan kautta. Päivä- ja työtoiminta Majakan yksikköön kuuluu myös avo- ja tuettu työ, jossa asiakkaat ovat työtoiminnassa työtoimintapaikoilla, kuten kaupoissa, kouluissa ja muissa yrityksissä, jossa voidaan tarjota räätälöityjä työtoimintatehtäviä erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Tuetun työn asiakkaat ovat palkkasuhteisessa työssä, mutta saavat sosiaaliohjaajan tuen työpaikalleen.

Päivä- ja työtoimintamme tarkoituksena on turvata asiakkaalle mielekäs arki ja sisältöä päiviin, asiakkaan oman yksilöllisen kehitystason ja toimintakyvyn mukaan. Mahdollistamme näin ollen myös asiakkaiden vanhempien työssäkäynnin/opiskelun. Asiakkaan käyminen työtoiminnassa tukee vanhempien jaksamista arjessa.

Päivä- ja työtoiminnan slogan: Mielekästä tekemistä omilla taidoilla.

Palvelua annetaan sosiaalihuoltolain tai lain kehitysvammaisten erityishuollosta nojalla.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaan etu tulee ottaa aina ensisijaisena huomioon kaikissa palvelun vaiheissa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Ryhmämuotoisessa työtoiminnassa Majakassa työskennellään ryhmissä yhden ohjaajan ohjauksessa. Yksilöllisessä työtoiminnassa, avotyössä, ulkopuolisella työtoimintapaikalla asiakas tekee omia räätälöityjä tehtäviään työtoimintapaikan tarpeen mukaisesti sosiaaliohjaajan tuella. Tuetussa työssä asiakas on työsuhteessa ja saa tuekseen avo- ja tuetun työn sosiaaliohjaajan.

Toiminta on virikkeellistä, osallistavaa ja kuntoutuksellista, jokapäiväisten taitojen harjoittelua asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Toimimme asiakasta kunnioittavalla otteella, kiireettömästi ja asiakkaiden tarve lähtökohtana, huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Puhetta korvaavat kommunikaatiomenetelmät, aistiviestintä, elämyksellisyys ja strukturoitu päiväjärjestys ovat toiminnassamme keskeisiä elementtejä. Toiminnan ohella asiakkaiden hyvä huolenpito ja osallisuuden tukeminen raamittavat toimintaamme. Päivä- ja työtoiminnassa korostuu erityisesti vammaisten oikeudet ja erityishuoltolain 3a-luvun mukaiset (ns. IMO-lain linjaukset) koskien asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Työtoiminnassa tarjotaan asiakkaillemme mahdollisuus osallistua omilla taidoilla mielekkääseen ja sosiaalistavaan kodin ulkopuoliseen toimintaan.

Päivä- ja työtoiminta Majakka kuuluu Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuuden tuen palvelualueeseen ja olemme osa kuntoutuksen tulosaluetta. Tulosalueen tehtävänä on asiakkaan voimavaroista ja tarpeista lähtien edistää ja tukea asiakkaan ja hänen perheensä toimintakykyä, vahvistaa ja parantaa itsenäistä suoriutumista ja kotoutumista, sosiaalista hyvinvointia, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä ehkäistä sosiaalisia ongelmia.

Majakassa sitoudutaan koko hyvinvointialueen yhteisiin arvoihin:

Ihmiseltä ihmiselle

Eteenpäin katsova ja vastuullinen

Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Miksi tavoitteemme on tärkeä:

1. Asiakkaiden tarpeet
2. Ammattietiikka
3. Ihmisarvon ja osallisuuden korostaminen
4. Lainsäädäntö
5. YK:n vammaisten oikeuksien sopimus
6. Eriarvoisuuden vähentäminen

Päivä- ja työtoiminnassa tarjotaan monipuolista toimintaa ammattiosaamiseen, kehitysvamma-alan ja erityisryhmiä koskevaan tietoon pohjautuen. Toiminnassa huomioidaan ikäryhmää vastaava normaali arki ja asiakkaiden henkilökohtaiset mielenkiinnon kohteet.

Asiakkaan olemassa olevat voimavarat pyritään ottamaan käyttöön ja niitä pyritään ylläpitämään, jotta asiakas saisi kokea osallistumisen lisäksi onnistumisen kokemuksia.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallintaprosessi on yksikön/ palvelukokonaisuuden hallitseminen omavalvonnan kautta

Mitkä ovat organisaation ja yksikön riskienhallintaa tukevat ohjeet ja suunnitelmat?

Pohjanmaan hyvinvointialueen:

- Hyvinvointistrategia tavoitteella turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua
- Omavalvontaohjelma 12/2022
- Laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2022/2023
- Tietoturvan omavalvontasuunnitelma 2023 (tulossa)

4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa

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

Työyhteisön tavoitteena on avoin, turvallinen ja terveellinen työilmapiiri. Havaituista epäkohdista tulee kertoa sitä koskevalle taholle, jotta asioihin pystytään vaikuttamaan.

Riskit pyritään kartoittamaan varhaisessa vaiheessa avoimella keskustelulla. Työpaikkaselvitys, jossa tarkistetaan työn vaaratekijät, laaditaan yhdessä terveyshuollon kanssa. Riskienhallintaa on myös turvallisuus-suunnitelmat ja paloturvallisuusselvitys.

Johtava ohjaaja huolehtii, että omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivitys tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa.

Laatu- ja turvallisuusasiat ovat koko talon tiimipalaverin asialistalla vähintään joka toinen kuukausi, jolloin laatu- ja turvallisuusyhteyshenkilöt nostavat esiin ajankohtaisia asioita. HaiPro- tapaukset käydään läpi tällöin. Laatu- ja turvallisuusyhteyshenkilöt pitävät säännöllisesti palaveria, jossa suunnitellaan ja arvioidaan ajankohtaisia asioita ja työskentelytapoja.

Kehitämme uusia toimintatapoja koko työyhteisön kesken turvallisuuteen, asiakastyöhön sekä muihin asioihin liittyen. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda asioita tiimipalaveriin, jossa toimintatapoja voidaan kehittää ketterästi kaikki osallistaen.

Turvallisuussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Havaitut poikkeamat (läheltä piti- tapahtumat ja vaaratapahtumat) kirjataan HaiPro- ohjelmaan. Lisäksi Abilita- asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakasta koskevat vaara- ja läheltä piti- tilanteet.

Suurella osalla henkilökunnasta on sosiaalialan turvakortti, alkusammutus- sekä ensiapukoulutus käytynä ja vuoden 2023 aikana jokainen henkilöstöön kuuluva käy hyvinvointialueen turvallisuuskoulutuksen. Enemmistö on käynyt AVEKKI- koulutuksen, joka vastaa vaaratilanteiden käsittelyyn ja niiden ennakoimiseen. AVEKKI- koulutuksen päivitys on ajankohtainen ja osalta henkilökunnasta koulutus puuttuu. Organisaatiossa on käynnistynyt koulutuskokonaisuus.

Toiminnassa pyritään ennakoimaan mahdolliset riski-, läheltä piti- ja väkivaltatilanteet. Turvakävely suoritetaan vuosittain, jonka järjestämisestä vastuussa ovat laatu- ja turvallisuusyhteyshenkilöt. Säännölliset työterveyshuollon suorittamat työpaikkakäynnit, jossa arvioidaan sekä asiakkaille että työntekijöille turvalliset

fyysiset työskentelytavat ja –tilat. Ympäristöosaston terveystarkastuksen suorittamat valvontasuunnitelman mukaiset tarkastukset ja raportit. Riskipiste- kartoitus tehty toimipaikkakohtaisesti.

Tiedonkulku: sisäisesti työyhteisön ohjaajien palaverit, tiimipalaverit, ilmoitustaulu, ryhmäsähköpostit, teams- verkkokansiot ja puhelimitse. Palvelualueella asiakastietojärjestelmän kautta ja koko hyvinvointialueen tasolla intranet ja sähköpostin kautta tuleva ohjeistus.

4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetointojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikön/palvelukokonaisuuksien riskejä tulee tarkastella kattavasti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä mm. asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, työtiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen.

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteiden käsittelyyn kuuluu olennaisena osana niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. HaiPro-ilmoituksen käsittelee lähiesihenkilö, jolle tieto ilmoituksesta tulee sähköpostilla. Vakavissa tapauksissa otetaan yhteyttä palvelualuejohtajaan. Tapauksia käsitellään tarvittaessa palavereissa. Tilanteeseen mietitään parannus- tai kehittämistoimenpiteitä tai keskustellaan haastava tilanne auki. Tapahtumassa mukana olleiden omaisia tai lähihenkilöitä tiedotetaan tapahtuneesta. Tarvittaessa pidetään kahdenkeskinen keskustelu mukana olleen työntekijän ja asiakkaan kanssa. Hyvinvointialueella on oma työryhmä, joka käsittelee tehdyt HaiPro-ilmoitukset kokonaisuutena ja huolehtii yhtenäisten käytäntöjen ja koulutuksen levittämisestä koko toimialalle.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaaliammattilaiseen. Myös luottamusmiesten ja työsuojeluvastuutettujen kautta on mahdollisuus puuttua epäkohtiin. Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on mahdollista tehdä sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömänä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Toimintayksikön keskeisimmät riskit ja miten niihin varaudutaan.

Riski	Miten varaudutaan
Esimerkiksi: Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin. Asiakasväkivalta	Esimerkiksi: Henkilöstö kirjautuu ulos asiakas-tietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä. Tilat ja tilanteet pyritään ennakoimaan sellaisiksi, että pakoreitti on olemassa. Tilanteita pyritään aistimaan herkästi ja reagoidaan ennakoimalla, kun havaitaan, että asiakas saattaa käyttäytyä uhkaavasti. Vakiintunut henkilöstö tuntee asiakkaat hyvin ja osaavat reagoida asiakkaiden käyttäytymiseen paremmin, kuin uudet työntekijät. Pehdytys uusien työntekijöiden kohdalla tärkeää. Riittävä koulutettu henkilöstö. Yksin tehtäviä kotikäyntejä vältetään, ja kahdenkeskiset tapaamiset pyritään järjestämään julkiselle paikalle. Ilmoitus kollegoille kun on mennyt sisään asuntoon ja koska poistunut.
Kaatuminen	Talvella pidetään huolta, että ulkoalueet on kunnollisesti hiekoitetut kiinteistöhuollon toimesta. Sisällä kulkuväylät pidetään esteettöminä ja katsotaan, että törmäyksiä ei pääse sattumaan. Lattiat kuivataan, jos niissä nähdään nestettä ja tavarat pidetään paikoillaan.
Työntekijävaje	Aktiivinen yhteys kouluihin, josta suurin osa sijaisista tulee. Positiivinen vastaanotto ja hyvä yhteistyö koulujen ja opiskelijoiden kanssa.
Asiakas mennyt väärään kuljetusajoneuvoon	Ohjaajat paikalla, kun asiakkaat lähtevät
Uuden organisaation haasteet tiedonkulussa ja vastuissa	Esihenkilö pyrkii olemaan aktiivinen omissa verkostoissaan. Henkilöstöllä vastuu seurata intraa ja muita sisäisiä tiedonkulkukanavia. Yhteinen aktiivinen kehittäminen ja avoimuus.
Asiakasmäärien kasvu ja siihen liittyvä kuormittuminen	Uusia vakansseja pyritään saamaan. Toimintaa pyritään kehittämään tehokkaaksi siten, kuin palvelussa pystytään. Asiakasmittoituksen määrittäminen ja toimintakyvyn mittaristo saatava.

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

4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi

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

Raportointijärjestelmiä, jotka ovat käytössä Pohjanmaan hyvinvointialueella:

- [HaipPro](#), läheltä-piti ja vaaratapahtuminen raportointiin
- [Spro](#), sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

Epäkohdat tuodaan ilmi suullisesti tai kirjallisesti esihenkilölle, HaiPro- tai S-pro- ilmoitus järjestelmän kautta, tiimipalavereissa sekä akuuteissa tilanteissa välittömästi.

Asiakkaisiin kohdistunut poikkeama kirjataan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään (Abilita) ja poikkeama ilmoitetaan omaisille tai läheisille. Koordinoivalla palveluesihenkilöllä on pääsy vakuutuksen yrityskansioon, jonka kautta tehdään ilmoitus vahingosta vakuutusyhtiö IF:lle.

Haitta- tai läheltä piti –tapahtuman sattuessa työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölle ja täyttää sähköisen lomakkeen HaiPro-järjestelmän kautta. Järjestelmä on hyvinvointialueen yhteinen haitta- ja vaaratapahtumien rekisteröintijärjestelmä. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen, jonka jälkeen prosessissa seuraavana oleva taho käy läpi raportit ja tekee koonnin haitta- ja vaaratapahtumista. Tapahtumia käydään läpi henkilöstö- ja esihenkilöinfoissa.

Epäkohdista voidaan puhua avoimesti ja niihin puututaan yksikkötasolla olemassa olevilla resursseilla tai niistä tiedotetaan ylemmälle taholle. Laatupoikkeamat ja läheltä piti- tilanteet kirjataan HaiProon ta S-Pro-lomakkeelle. SHQS-laaturjärjestelmän mukaisesti arvioimme ohjelman mukaiset osa-alueet. Ohjelmasta nousee kehittämiskohteiksi ne, jotka on saaneet huonoimmat itsearviointit ja otamme havaitut epäkodat kehittämiskohteiksi.

4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumista jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen, ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. 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. Korjaavia toimenpiteitä kirjataan yksikön omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma liittyen palveluiden laatuun ja asiakasturvallisuuteen

Asiakkaiden, omaisten/ läheisten, henkilöstön, yhteistyökumppanien tai laatutyön tai riskienhallinnan kautta tulleita kehittämiskohteita.

Kehittämiskohde/ Palautekanava	Parannustoimenpide	Aikataulu	Vastuuhenkilö

Suoraa asiakaspalautetta tulee spontaanisti melko usein suullisesti työntekijöille. Asioihin vastataan joko heti tai asia tuodaan ylemmälle taholle ratkaistavaksi tai yhdessä käsiteltäväksi. Asiat käsitellään tarvittaessa myös tiimipalaverissa koko henkilöstön kanssa. Usein asiakkaiden palautteet ovat arkipäiväisiä, joihin voidaan löytää ratkaisu lähes heti tai vähäisillä toimilla. Omaisilta ja läheisiltä ei tule usein palautetta ja kun tulee, voidaan niihinkin tarttua ketterästi arjessa. Toimenpiteistä tiedotetaan asiaan kuuluville tahoille.

4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49). Ilmoitus tehdään ensin yksikön esihenkilölle, joka ensisijaisesti ottaa vastaan epäkohtailmoituksia. Esihenkilö ilmoittaa asian eteenpäin Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta, ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksestä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 49).

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. Tapahtuu myös molemminpuolista yhteistyötä hyvinvointialueen ja valvovien viranomaisten kanssa.

Hyvinvointialueen on ilmoitettava välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 § 44).

Lue lisää: [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#)

Henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan ja asia pidetään esillä laatu- ja turvallisuusyhteyshenkilöiden toimesta vähintään joka toinen kuukausi tiimipalavereissa. Henkilöstöllä on mahdollisuus toteuttaa ilmoitusvelvollisuuttaan ja siihen kannustetaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon palveluihin hakeutuvalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi (ShL 36 §) ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (ShL 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, kipu, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai yksinäisyys. Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö ja alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Uuden asiakkaan kohdalla palvelutarpeen arvio tehdään aikuisten sosiaalityön arviointitiimissä. Asiakkaan asia tulee sosiaalityössä vireille hakemuksesta tai yhteydenotosta. Asiakkaalla on oikeus saada heti kiireelliset palvelut sekä palvelutarpeen arviointi. Asiakkaan palvelut järjestetään pääosin asiakassuunnitelman perusteella. Asiakkaalla on oikeus saada valituskelpoinen päätös hänelle myönnettyistä palveluista.

Asiakas ja omaiset osallistuvat palvelutarpeen arviointiin arviointitiimin kanssa sekä palveluihin siirryttyään palvelusuunnitelmien tekoon oman sosiaalityöntekijän koordinoimana. Palvelutasolla asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähipiirinsä kanssa laaditaan muut toimintaa koskevat asiakassuunnitelmat, muun muassa toteuttamissuunnitelma.

Toimintakyvyn mittaristo puuttuu, joten arviointi on asiakkaan, ammattilaisten sekä läheisten arvioihin perustuvaa.

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

5.2 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä (omaohjaaja), joka on mukana asiakkaan suunnitelmien päivityksissä kutsun mukaan. Omaohjaaja on palvelun ja sidosryhmien välissä oleva linkki, joka vastaa asiakkaan palvelun saannista yksikössä. Omatyöntekijät on kirjattu asiakastietojärjestelmä Abilitaan. Työntekijän vaihtuessa edellinen työntekijä huolehtii uuden omatyöntekijän kirjaamisesta Abilitaan.

5.3 Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuoltolain 39 § mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti ja laadittaessa asiakassuunnitelmaa tulisi tavoitteena olla hyvinvointialueen viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla voimassa oleva palvelusuunnitelma ja yksikkökohtainen toteuttamissuunnitelma. Palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan, asiakkaan omaisen tai asiakkaan oman pitkäaikaisen sosiaalityön työntekijän aloitteesta. Asiakkaan oma sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä kutsuu koolle asiakkaan asioihin liittyvät henkilöt ja tahot. Suunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä asiakkaan, oman sosiaalityöntekijän ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai asiakkaan muiden lähihenkilöiden kanssa. Mukana voi olla myös palvelujen tuottajan edustaja. Palvelusuunnitelman pohjana on THL:n määrämuotoinen lomake.

Palvelusuunnitelmaan kirjatusta palveluista tehdään kirjalliset päätökset sosiaalityössä, mihin perustuen palvelun tuottaminen siirtyy palvelutasolle. Palvelutasolla kirjataan vähintään tarvittaessa tai riittävän säännöllisesti kooste asiakaskertomukseen asiakkaan osallistumisesta palveluun, missä peilataan tilannetta myös palvelusuunnitelmassa tehtyihin linjauksiin.

Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään joka kolmas vuosi. Päivityksen yhteydessä tehdään samalla uutta palvelutarpeen arviointia. Yksikössä käydään läpi omaohjaajan toimesta palvelusuunnitelmien päivitysten sisällöt ja hän on vastuussa kertoa muutoksista. Palvelusuunnitelmat on sähköisenä asiakastietojärjestelmä Abilitassa, johon asiakkaan asioita hoitavalla henkilöstöllä on pääsy sosiaalialan Sote-ammattikortilla.

Aikuisten asiakkaidemme kohdalla ei käytössä aktiivisia kuntoutussuunnitelmia, joiden mukaisten tavoitteiden suuntaisesti voitaisiin toimia.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti arjessa ja muutoksista keskustellaan omaisten tai muiden lähihenkilöiden kanssa. Huomiot kirjataan myös asiakaskertomusmerkintöihin, joita tehdään Abilitaan.

5.4 Toteuttamissuunnitelma

Palvelu-, hoito- ja kasvatus-, hyvinvointi- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää henkilökunnan hyvää perehtyneisyyttä työhönsä. On suuri asiakasturvallisuusriski, jos hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei toteuteta tai se jätetään päivittämättä. Suunnitelman laatiminen on erityisen tärkeää, jos asiakkaaseen on kohdistettu tai tullaan mahdollisesti kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennalta ehkäisy ja niihin varautuminen. Toteuttamissuunnitelman avulla havainnollistetaan asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet, ja kuvataan yksityiskohtaisesti, miten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Suunnitelma on tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa ja

sitä on päivitettävä määräajoin ja asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa. Keskeinen omavalvonnan toimenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelusuunnitelman lisäksi palveluissa laaditaan asiakkaalle yksikkökohtainen toteuttamissuunnitelma, mihin kirjataan toimenpiteet ja tavat, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan palvelussa. Toteuttamissuunnitelman teosta, päivittämisestä ja arkistoinnista on vastuussa asiakkaan omaohjaaja. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vuosittain ja se tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa. Jos ei ole mahdollisuutta päivittää suunnitelmaa kasvotusten, kirjaa yksikön työntekijä suunnitelmaan perustiedot ja omat havainnot yksikön osalta. Suunnitelma käydään läpi asiakkaan kanssa ja se toimitetaan läheisille kommentoitavaksi.

5.5 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoite on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 4). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

Uudelle työntekijälle anotaan esihenkilön toimesta tunnuksat asiakastietojärjestelmä Abilitaan, jonne on yksikkökohtainen pääsy. Esihenkilö opastaa asiakastietojärjestelmän käytössä ja käy läpi asiakkaat, jotka ovat ko. työntekijän vastuulla. Myös kollegoilla on opastamisvastuu. Pehdytyksessä kerrotaan miten ja mitä kirjataan, ja että vastuu on työntekijällä.

Kirjaamisesta keskustellaan tiimipalaverissa säännöllisesti ja silloin, jos organisaatiossa on nostettu asiaa esille esimerkiksi esihenkilö- tai henkilöstöinfossa. Yleisesti on sovittu, että päivittäiskirjaamista ei tehdä. Useilla asiakkailla on vakiintunut arki, jolloin ei ole tarkoituksenmukaista kirjata kaikkea tapahtunutta, vaan pääasiassa poikkeamat kirjataan. Kuukausitasolla kirjataan yleiset kuulumiset, arviota asiakkaan toimintakyvystä, mielialasta ja muusta voinnista.

Omaohjaaja on vastuussa asiakastekstien kirjaamisesta. Jos toinen työntekijä on ollut läsnä erityisessä tapahtumassa, on kirjaamisvastuu hänellä. Kirjaaminen tehdään viipymättä.

5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

Sosiaalihuollon asiakkailta on lakisääteinen oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihuollon toteuttajilta. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan oikeus tulla kuulluksi, puhuteltua ja kohdeltua ihmisenä asiallisella ja ystävällisellä tavalla ym. Jokaisen yksikön on määriteltävä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa juuri heillä, jotta kaikki voivat sitoutua yhteiseen hyvään käytäntöön. Vastaavasti epäasiallinen ja huono kohtelu on määriteltävä, ja se miten toimitaan, jos epäasiallista tai huonoa kohtelua havaitaan tapahtuvan.

Ammattietiikan ylläpitämisellä työn arjessa varmistetaan henkilökunnan puuttuminen epäasiallisiin tilanteisiin asiakastyössä ja niiden ennaltaehkäisy.

Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee tai huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa yhteyttä työntekijän lähiesihenkilöön, joka käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä kirjallinen muistutus tai kantelu. Vastuu asiallisen kohtelun havainnoinnista on jokaisella yksikön työntekijällä. Jos asiattomuuksia havaitaan, tulee jokaisen havainneen puuttua asiaan välittömästi.

Muistutukset käsittelee ja niihin vastaa tulosaluejohtaja. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliammattilaisiin.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne avoimesti keskustelemalla pikimmiten. Rajoitustoimenpiteet käsitellään jälkikäteen lain edellyttämällä tavalla. Poikkeavat tapahtumat kirjataan Abilita-asiakastietojärjestelmään.

5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi 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.

Yhteistyö omaisten kanssa on riippuvainen omaisten ja läheisten osallistumisesta asiakkaan arkeen ja elämään. Spontaania palautetta saadaan arjessa yhteydenpidon lomassa ja esimerkiksi palvelusuunnitelman päivytyksen yhteydessä. Omaisiin ja läheisiin pyritään pitämään läheistä kontaktia. Omaisten ja läheisten palautteen systemaattiseen keräämiseen tulisi panostaa ja kehittää sitä. Saatua palautetta käydään läpi tiimeissä ja kehitetään toimintaa sen mukaan, miten palaute vaikuttaa asiakkaiden tai yksikön toimintaan.

5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaina on eri-ikäisiä asiakkaita, jotka eivät pysty itse hoitamaan omia asioitaan ja asiakas voi tarvita edunvalvontaa. Alaikäisen lapsen edunvalvojana toimii ensisijaisesti hänen huoltajansa. Lisää tietoa ja toimintaohjeita edunvalvontaan liittyen on laissa holhoustoimesta (1999/442) sekä yksityiskohtaisia ohjeita on saatavilla Digi- ja väestövirastosta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua ja kehitysvammaisten erityishuoltoa lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Lastensuojelulain mukainen rajoitustoimenpide on toteutettava turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen, hänen yksilöllinen tilanteensa, ikänsä, sukupuolensa ja kulttuuri- ja uskonnollinen taustansa huomioiden. Rajoituksen aikana on huolehdittava lapsen yksilöllisistä tarpeista ja perustarpeista. Rajoitus ei saa sisältää alistamista, kurittamista eikä muulla tavoin loukkaavaa kohtelua. Rajoituksen käyttö on lopetettava heti, kun rajoittaminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitusta ei saa käyttää rangaistuksena eikä sen käytöllä saa aiheuttaa lapselle vahinkoa tai haittaa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Ennen rajoittavien toimenpiteiden käyttöä asiasta on keskusteltava asianosaisen, rajoituspäätöksen tekevän viranhaltijan sekä asiakkaan omaisten/ läheisten kanssa. Kehitysvammaisten erityishuoltolain (381/2016) 42 b §, mukaisten rajoitustoimenpiteiden käytön ehtona on lisäksi se, että yksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus (asiantuntijaryhmä). Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset, jotka ovat asiakas- ja tilannekohtaisia. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan rajoitustoimenpiteiden keinot ja välineet, sekä kuinka kauan päätös on voimassa. Rajoitustoimenpiteen toteutus ja seuranta tehdään osaa asiakkaan päivittäiskirjaamista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja siihen kiinnitetään huomiota, kun asiakkaalle suunnitellaan toimintaa. Asiakas päättää itse mitä tekee päivä- ja työtoiminnassa ja milloin. Tärkeänä näkökulmana toiminnassa ja sen suunnittelussa on asiakkaan yleinen hyvinvointi, taitojen kehittyminen ja ylläpito sekä osallisuus yhteiskuntaan ja yhteisöön. Asiakkaan omaa päätäntävaltaa tuetaan toimintaan osallistumisessa ja tehdään selväksi, että toiminta on vapaaehtoista. Eryistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa keskustellaan silti siitä, mitkä ovat omat oikeudet ja velvollisuudet omaan itsemääräämisoikeuteen liittyen. Rajoitustoimenpiteitä ei ole käytössä, vaan pulmalliset tilanteet ratkeavat usein keskustelemalla ja sanallisesti ohjaamalla.

Toteuttamissuunnitelmaa pyritään käymään läpi palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä. Toteuttamissuunnitelmat on tehty yksikössä omaisten tai asiakkaan läheisten kanssa tai mahdollisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa. Suunnitelma lähetetään omaisille kommentoitavaksi ja täydennettäväksi, jos he eivät ole olleet jo tekovaiheessa mukana tai jos yhdessä kirjaaminen ei ole mahdollista. Yksikössämme noudatetaan kehitysvammaisten erityishuoltolain 42§ mukaisia rajoitustoimenpidekäytäntöjä sekä THL:n antamia ohjeistuksia lain tulkinnassa.

Päivä- ja työtoiminta Majakassa ei ole rajoitustoimenpidepäätöksiä vaativia rajoitustoimenpiteitä keväällä 2023. Jos toimintaan tulee asiakas, jolla on päätöstä vaativia rajoitustoimenpiteitä, on päätöksen tekijänä yksikön vastuuhenkilö. Asiakasta koskevista lainmukaisista rajoitustoimenpiteistä tehdään valituskelpoiset päätökset.

42 f § Kiinnipitäminen (lyhytaikainen), (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)

Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, Ei kirjallista päätöstä, Ei muutoksenhakua

42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto, (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)

Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö Toimintayksikön vastaavan johtajan on tehtävä haltuunotosta kirjallinen päätös, jollei aineita tai esineitä palauteta erityishuollossa olevalle henkilölle yhden vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään aineiden ja esineiden haltuunottoa koskevaan (42 g § 2 mom.) kirjalliseen päätökseen

42 h § Henkilöntarkastus, (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)

Toimintayksikön vastaava johtaja Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on viipymättä ilmoitettava asiasta toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Ei kirjallista päätöstä Ei muutoksenhakua

42 k § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa, (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)

Rajoittavan välineen tai asusteen käytöstä päivittäisissä toiminnoissa tekee ratkaisun toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö toimintayksikön vastaavan johtajan ohjeiden mukaisesti. (+ ohjeita annettaessa pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) Ei kirjallista päätöstä Ei muutoksenhakua. Jos rajoittavan välineen tai asusteen käyttö päivittäisissä toiminnoissa on säännönmukaista ja pitkäkestoista: (Rajoittavan välineen tai asusteen toistuvaa käyttöä koskeva kirjallinen päätös voidaan tehdä myös työ- ja päivätoimintayksikössä, voidaan täytäntöön panna asumisyksikön päätöstä.) rajoittavan välineen tai asusteen toistuvasta käytöstä tekee kirjallisen päätöksen enintään kuuden kuukauden ajaksi toimintayksikön vastaava johtaja (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b §:n 2 momentissa tarkoitettujen asiantuntijoiden arviot) Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään rajoitustoimenpiteen toistuvaa käyttöä koskevaan kirjalliseen päätökseen

42 m § Valvottu liikkuminen

Enintään seitsemän päivän ajaksi: Tätä pidemmästä, yhteensä enintään kuusi kuukautta kestävästä valvotusta liikkumisesta: (Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös valvotusta liikkumisesta, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöön panna kyseistä päätöstä.) kirjallisen päätöksen tekee toimintayksikön vastaava johtaja. (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) kirjallisen päätöksen tekee virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja tai, jos toimintayksikön vastaava johtaja ei ole virkasuhteessa, virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (+ pyydettyä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään valvottua liikkumista koskevaan kirjalliseen päätökseen.

42 n § Poistumisen estäminen (3 momentti):

Tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon määrätyn henkilön poistuminen voidaan estää muutoin kuin lyhytkestoisesti: Enintään seitsemän päivää kestävästä poistumisen estämisestä: Tätä pidemmästä, yhteensä enintään 30 päivää kestävästä poistumisen estämisestä: (Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös poistumisen estämisestä, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöön panna kyseistä päätöstä.) kirjallisen päätöksen tekee toimintayksikön vastaava johtaja. (+ pyydetty ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) kirjallisen päätöksen tekee virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja tai, jos toimintayksikön vastaava johtaja ei ole virkasuhteessa, virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (+ pyydetty ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään 42 n §:n 3 momentissa tarkoitettuun poistumisen estämistä koskevaan kirjalliseen päätökseen.

Lähde: <https://stm.fi/documents/1271139/2044491/Rajoitustoimenpidetaulukko.pdf/5828bf8d-02a7-44d2-bf80-78a2f9299cc0>

Lue lisää:

Linkit eduskunnan oikeusasiamiehen ym. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta:

Itsemääräämisoikeuden tukeminen vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksikössä niissä asioissa, jotka liittyvät päivä- ja työtoimintaan ja sen kautta arkisiin toimiin. Asiakkaalla on mahdollisuus valita omat työtehtävänsä ja työpiste, jossa työskentelee sellaisin poikkeuksin, kuin yksikön toiminta turvallisesti ja tasapuolisesti voi toteutua. Kuten muissakin yksiköissä, on Majakassa omat sisäiset pelisäännöt, joiden mukaan kaikki toimivat. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös ruokailussa ja kahvituolla. Asiakas päättää itse mitä syö ja kuinka paljon annoskoon puitteissa. Asiakkaille pyritään tarjoamaan terveyttä edistäviä elintarvikkeita, kuten salaattia, mutta asiakas voi kieltäytyä niin halutessaan. Asiakkaita ohjataan kuntouttavalla työotteella, jolloin itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa asiakkaan vastuiden ja velvoitteiden kautta sellaisissa asioissa, joissa tavanomaisesti aikuiset henkilöt toimivat yhteiskunnan sääntöjen ja määräysten tavalla.

Avo- ja tuetussa työssä asiakkaan toimintaympäristö on työpainotteisempi, jolloin asiakas toimii työtoimintatapaikan sääntöjen mukaan. Palvelu räätälöidään aina asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus olla pois toiminnasta, jos niin kokee.

Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua ja vuoropuhelua liittyen tämän mieltymyksiin ja kiinnostuksen kohteisiin. Sen avulla toimintaa voidaan suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa ja päästään toteuttamaan sellaista palvelua, joka on asiakkaalle mieluisaa ja tämän taitoja vastaavaa ja kehittävää.

Yksikössä ei ole päätöstä vaativia rajoitustoimenpiteitä käytössä, vaan hätätapauksessa tehdään terveyden ja turvallisuuden vuoksi ratkaisua esimerkiksi kiinnipitotilanteessa, jos asiakas on vaaraksi muille tai itselleen. Rajoitustoimenpiteitä ei tarvita, koska asiakkaita voidaan ohjata sanallisesti.

5.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaista ja esim. lastensuojelun asiakkaat voivat tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Kehitysvammaiset asiakkaat ovat toinen ryhmä, jotka voivat tarvita monia palveluja. Iäkkäiden asiakkaiden siirtyminen palvelusta toiseen on osoittautunut riskialttiiksi.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaiden kannalta toimiva ja heidän tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolaki (2014/1301, 41 §) tukee tätä monialaista yhteistyötä asiakkaiden eri palvelutuottajien kesken.

Asiakkaat ohjautuvat palveluun sosiaalityön kautta. Sosiaalityöllä on kokonaiskuva asiakkaan palveluista. Yhteistyötahoja ovat omaiset, läheiset, sosiaalityö, asumisyksiköt, erityisammattikoulut, ammattikorkeakoulut, ammattikoulut, seurakunta, yritykset ja muut ammatilliset asiakasryhmään liittyvät.

5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiain tuki

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvää kohteluun ilman syrjintää sosiaalipalvelun toteuttajilta. Mikäli asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun tai palveluun he voivat tehdä muistutuksen yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tekijä voi myös olla asiakkaan laillinen edustaja, hänen omaisensa tai läheisensä. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa, sekä ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutuksen voi tehdä joko toimintayksikön vastuhenkilölle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota asiakkaiden kohtaamiseen ja palvelun laatuun.

Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistus muistutuksen tekemisestä:

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus ja ohjeistus.

Hyvä palveluja käyttävä asiakas, tavoitteenamme on tarjota hyvää ja asianmukaista palvelua sekä kohdella asiakkaitamme tasavertaisesti. Mikäli kuitenkin koet, että sinua on kohdeltu huonosti tai olet tyytymätön saamaasi palveluun, sinulla on oikeus tehdä asiasta muistutus sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) perusteella. Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

Muistutukseenne vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutus ja siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään erillään asiakasmerkinnöistä. Muistutus-menettelyllä ei voi hakea rahakorvausta eikä kumota asetuksen, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992), mukaisia maksuja. Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeuttasi kannella asiasta sosiaalihuoltoon valvovalle viranomaiselle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §). Muistutus voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta.

Muistutus lähetetään osoitteeseen:
Pohjanmaan hyvinvointialue,
Sosiaalihuollon kirjaamo
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 VAASA

Sosiaaliamies

1. Neuvoo asiakasta lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. Toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittämistä kunnassa sekä antaa siitä selvityksen kunnanhallitukselle vuosittain

Sosiaaliamies	Potilasiamies
<ul style="list-style-type: none"> • antaa tietoja ja neuvoja asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa. • antaa neuvoja asiakkaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai sosiaalipalveluun • antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten tekemisessä. 	<ul style="list-style-type: none"> • antaa tietoja ja neuvoja potilaan oikeuksista terveydenhuollossa. • antaa neuvoja potilaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai hoitoon. • antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliamiehen tavoitat ma-pe klo 8-14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliamies@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

6 HENKILÖSTÖ

6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus

Lainsäädäntö ohjaa pitkälle sosiaalihuollon henkilöstörakennetta ja -mitoitusta. Se tarkoittaa, että henkilöstön suuruuteen vaikuttaa harjoitettu toiminta, asiakkaiden määrä sekä heidän palvelutarpeensa. Lainsäädäntö ohjaa suoraan lastensuojelun parissa tekevien sosiaalityöntekijöiden, lastensuojeluyksiköiden henkilöstön, sekä vanhustenhuollon ympärivuorokautista toimintaa harjoittavien yksiköiden henkilöstömitoitusta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävyys ja osaaminen.

Asiakasturvallisuusriskejä ovat esim. esihenkilön riittämätön pätevyys ja työajasta varattu riittämätön aika toimia yksikön johtajana ja omavalvonnan toteuttajana. Henkilöstöriskejä ovat esim. riittämätön henkilöstömäärä ja osaamaton henkilö tekemässä ohjaus- hoito- ja hoivatyötä. Puutteet voivat johtaa siihen, että asiakkaat eivät saa riittävän virkistävää arkea, riittävää mahdollisuutta ulkoilla tai asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoitetaan tarpeettomasti. Vastaavasti puutteet esihenkilön ja henkilöstön kielitaidossa ja kulttuuriherkkyydessä voivat johtaa siihen, etteivät asiakkaat saa asianmukaisia palveluita.

Majakka

Yksi määräaikainen hoitoapulainen (keittiötyö, ei sosiaalialan koulutusta)

Yksi määräaikainen sosiaaliohjaaja (sosionomi AMK, Nuorisoryhmä Nuotta)

Yksi määräaikainen hoitaja (Lähihoitaja, Nuorisoryhmä Nuotta)

Kaksi vakituista ohjaajaa (Lähihoitaja)

Neljä vakituista sosiaaliohjaajaa (Sosionomi AMK- taso)

Avo- ja tuettu työ

Kolme vakituista sosiaaliohjaajaa

Yksi johtava ohjaaja (Sosionomi YAMK)

Henkilöstövoimavaroja arvioidaan jatkuvasti ja lisähenkilöstötarpeet esitetään päättäjille tarvittaessa. Riittävä koulutettu henkilökunta pyritään takaamaan päivittäin.

Yksikössä noudatetaan yleistyöaika 38,25h/vko. Työvuorot sijoittuvat arkipäiville klo 7.30-16.00.

Organisaatiolla on olemassa yleinen työhyvinvointiohjelma.

Sairauspoissaoloja seurataan ja käytössä on varhaisen tukemisen malli, jos työntekijän työkyky on heikentynyt tai vaarassa heikentyä. Työntekijöitä suositetaan käyttämään työterveyden palveluita. Työnohjausta on saatavilla, kun suunnitelma ja tavoitteet on kartoitettu.

Tavoitteena on, että saataisiin mittaristo, jolla mitata asiakkaiden toimintakykyä ja niistä nouseviin tarpeisiin vastata henkilöstömitoituksen päivittämisellä.

Kehityskeskustelut pidetään vuosittain.

6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa

Henkilöstörekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen laatimat ohjeistukset henkilöstörekrytoinnista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa rekrytoiva esihenkilö tarkistaa aina hakijoiden tiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Julki-Terhikki/ Julkisuosikista. Nykyhetken haastavassa rekrytointitilanteessa jokaisella yksiköllä täytyy olla suunnitelmaa, miten turvataan henkilöstön saantia normaalitilanteissa sekä poikkeustilanteissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Linkki: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Yksikön sijaiset saadaan resurssiyksikön rekrytoinnin kautta. Yksikössä pyritään käyttämään tuttuja sijaisia, pääasiassa organisaation sijaispoolia tai sosionomiopiskelijoita.

Koska asiakkaiden ohjaustyö on itsenäistä työtä, tarvitaan sijainen aina, jos ohjaaja on poissa.

Vuonna 2023 käyttöön on tulossa Sotender- sovellus, jonka kautta sijaistarve täytetään.

Rekrytoinnissa noudatetaan organisaation laatimaa ohjeistusta.

Henkilöstöä rekrytoidaan joko sisäisellä tai ulkoisella haulla. Työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan aina ammattirekisteristä.

Uudet sijaiset haastatellaan ja tutustutetaan yksikön toimintaan. Tällöin selviää myös kielitaito ja esihenkilö arvioi sen riittävyyden toiminnassa. Osa sijaisista on rekrytointiyksikön tuttuja, jolloin kielitaito on jo todettu.

6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen pitää varata riittävästi aikaa. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita henkilöitä. Yksikön perehdytysuunnitelma, ja siihen liittyvä tarkistuslista voi olla hyvä tuki perehdytykseen sekä vasta palkatuille henkilöille että perehdyttäjille. Perehdytykseen sisältyy monia eri alueita, mutta siihen pitää mm. sisältyä perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja omavalvonnan toteuttaminen.

Lait sosiaalihuollon (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559, § 18) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitojaan, sekä velvoittaa työnantajan luomaan edellytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin. Lääkehoidon osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen ovat tärkeä osaa ammattiosaamisen ylläpitämistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa (519/1977 § 42 a) säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen, ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Yksikössä on käytössä entisen organisaation mukainen perehdytyslomake työntekijöille, jotka tulevat vakiin tai määräaikaiseen työsuhteeseen. Uusi perehdytyslomake on tulossa. Myös opiskelijoille on oma

perehdytyslomake. Lomake käydään läpi työntekijän kanssa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Työhönopastus tapahtuu kollegoiden avustuksella. Perehdytyskansio sisältää laajemmin koko organisaation sekä yksikön toimintaperiaatteet sekä tärkeät tiedot. Tähän kansioon työntekijä tutustuu itsenäisesti tai lähimmän esihenkilön kanssa. Omavalvontasuunnitelma löytyy perehdytyskansiosta.

Perehdytyslomakkeen mukaisesti uudelle työntekijälle selvennetään tietotekniikkaa koskevat tietosuojasiat. Jokainen uusi työntekijä, sijainen tai opiskelija lukee ja allekirjoittaa "Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus"- lomakkeen. Lomake käydään läpi lähiesihenkilön kanssa. Työntekijälle annetaan kopio allekirjoittamastaan sitoumuksesta ja esihenkilö arkistoi allekirjoitetut lomakkeet. Hyvinvointialueen intranettiin sekä asiakastietojärjestelmä Abilitaan pääsee vain esihenkilön anomilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Abilitaan kirjataan asiakaskertomusmerkinnät henkilökohtaisella Sote- ammattikortilla, jonka saa vain nimikesuojattu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö.

Henkilökunnalla on velvollisuus pitää yllä ammattitaitoaan ja kouluttautua vuosittain. Osaamisen kehittämisen suunnitelma tehdään vuosittain. Suunnitelmaan kirjataan koulutustarpeet, jotka nousevat esiin työntekijöiden toiveista ja ammatillisen lisäkouluttautumisen tarpeista. Koulutuksia voidaan valita joko sisäisestä koulutuskalenterista tai etsiä ulkoisia koulutuksia, joihin olisi mahdollista osallistua. Koulutuksiin osallistumisessa noudatetaan hyvinvointialueen voimassa olevaa ohjeistusta.

Tämänhetkiset koulutustarpeet liittyvät kommunikoinnin tukemiseen ja vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien vahvistamiseen, turvallisuuteen, mielenterveyden haasteisiin sekä autismiosaamiseen. Markkinointiosaamista tarvitaan erityisesti avo- ja tuetun työn puolella.

7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN

7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta: [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Yksikön hygieniatasolle asetetut laatutavoitteet pohjautuvat harjoitettuun toimintaan ja erityisesti asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, jotka ilmenevät asiakkaiden palvelusuunnitelmasta. Tämä näkyy myös yksikön jatkuvasta työstä asiakasturvallisuuden ja turvallisen työympäristön varmistamisessa, sekä infektioiden ennaltaehkäisystä ja torjunnasta.

Omavalvonnassa laatutavoitteiden toteutuminen näkyy mm.

- yksikön hygieniatasossa, toteutuneessa siivouksessa ja kirjallisen siivoussuunnitelman olemassaolossa.
- henkilökunnan käsihygienian toteutumisessa, käsihuuhteen ja suojainten käytössä.
- infektioiden ennaltaehkäisyssä ja torjunnassa henkilökunnan toimesta.
- asiakkaan henkilökohtaisessa hygieniassa ja toteutuneessa tekstiilihuollossa.

Hygieniakäytännöistä löytyy tarkempia ohjeistuksia Pohjanmaan hyvinvointialueen intrassa. Käytännön työn näkökulmasta katsottuna on hyvä olla olemassa suunnitelma yleiselle toiminnalle, sekä poikkeaviin olosuhteisiin (esim. Noro-epidemia). Hygieniahoitajat voivat tukea yksikköjä asiantuntemuksellaan hygienia-asioissa, mutta olisi hyvä, että jokaisella yksiköllä olisi oma hygieniavastuuhenkilö tukemassa yksikön hygieniatyötä.

THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja –hoivassa (Ohjaus 3/2020).

Yksikössä noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia yleisiä hygienia-terveysohjeita. Päivä- ja työtoiminnassa on linjattu työemme rinnastuvan enemmän ohjaukselliseen kuin hoidolliseen työhön. Emme näin ollen käytä yhtenäisiä työasuja, emmekä hoitoalan työvaatekoodistoa. Asiakkaillemme on tärkeää, että henkilökunta ilmentää tasavertaisuutta asiakkaisiin nähden pukeutumatta asiantuntija/hoitaja roolivaatteen.

Käsienpesupisteitä sekä käsien desinfiointiainetta löytyy useista paikoista. Asiakkaita kehoitetaan ja kannustetaan noudattamaan hyvää hygieniaa. Hygieniasioista yksikössä vastaa johtava ohjaaja Taipalus sekä sosiaaliohjaaja Tyynismaa.

Yksikössämme työskentelee TeeseBotnian laitoshuoltaja huolehtien yksikön tilojen puhtaudesta. Lisäksi jakelukeittiömme keittiötöistä huolehtii siihen tarkoitukseen palkattu henkilö.

Kaikilla on perustietämys hygienia-asioista ja yleisiä hygieniasääntöjä noudatetaan. Elintarvikkeiden osalta seuraamme viikoittain kylmäsäilytystilojen lämpötiloja. Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hygieniapassi.

Hygieniahoitaja Anna Nordman, puh 040 161 8289

7.2 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon varmistamiseksi henkilökunnan on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattiosaamistaan. Ensiapuosaamista tulee vastata yksikön asiakasrakennetta ja sitä on päivitettävä joka kolmas vuosi. Asiakkaan terveyttä ajatellen yksiköllä pitäisi olla laadittuna toimintaohjeet ainakin koskien kiireellistä sairaanhoitoa, ei kiireellistä terveyden- ja sairaanhoitoa, suun terveydenhoitoa. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Toimintamme on luonteeltaan päiväaikaista toimintaa. Terveyden- ja sairaanhoidollisissa asioissa päävastuu asiakkaan omaisilla ja asumisyksiköillä. Kiireellisissä tapauksissa annamme ensiavun, soitamme ambulanssin ja tiedotamme asiakkaan lähihenkilöitä tilanteesta sekä teemme Haipro- ilmoituksen ja täytämme vakuutusilmoituksen.

Henkilöstö käy organisaation yhteisen turvallisuuskoulutuksen viiden vuoden välein, alkaen v. 2023. Ensiapukoulutus on tulossa.

Yksikössä noudatetaan asiakkaan terveydenhuollosta vastaavan tahon ohjeistuksia. Yleisesti pidetään huolta terveellisistä elämäntavoista ja voidaan ohjata niihin asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden. Työaikana hoitoa vaativat toimenpiteet hoidetaan annettujen ohjeiden mukaan. Toimintaympäristö pyritään pitämään suotuisana huomioiden perussairaudet (lämpötilat, ärsykkeet, liikumatila).

7.3 Lääkehoidon toteuttaminen

Yksikön lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään kerran vuodessa ja useammin, jos tapahtuu esim. muutoksia yksikön lääkehoidossa tai lainsäädännössä. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoitoa toteuttavan yksikön työväline turvallisen lääkehoidon osa-alueiden määrittämiseen ja hallintaan. Turvallisessa lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet, ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan mukaan yksikössä pitää olla nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on merkittävä osa henkilöstön perehdytystä.

Fimea:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä tulee olla nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Sosiaalihuollossa on kuitenkin yksiköitä, joiden asiakkaiden palvelujen tarve ei edellytä kokoaikaista sairaanhoitajaa yksikköön, esimerkiksi lastensuojelussa ja kehitysvammaisten palveluissa. Yksikössä tulee olla kuitenkin nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa yksikön lääkehoidon käytännön kokonaisuudesta ja joka tosiasiallisesti käy yksikössä arvioimassa lääkehoidon asianmukaisuutta, ottaa näyttöjä vastaan ja niin edelleen. Jos sairaanhoitajaa ei ole yksikön omassa henkilökunnassa, voidaan työnjaosta sopia palvelujen tuottajan muiden yksiköiden sairaanhoitajien kanssa tai tehdä yhteistyötä terveyskeskuksen tai yksityisen terveydenhuollon toimijan kanssa.

Yksikön lääkehoitoa ohjaa voimassa oleva lainsäädäntö, **STM:n turvallinen lääkehoito-opas 2021**, Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma organisaatio ja yksikötasolla, sekä sisäisten ohjeistusten kautta.

Oma- ja avustajan tehtävänä on tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehoitoon toteuttamisessa. Lisäksi on varmistettava, että lääkehoitoon osallistuvan sote-henkilöstön on voimassa olevat lääkeluvat. Vastuu tästä on yksilötasolla jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä omalta osalta, yksikötasolla esihenkilöllä ja organisaatiotasolla johtavat viranhaltijat.

Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Lue lisää: [Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Yksikön toiminta-aikana asiakkaan terveydenhoitoon ja huolenpitoon liittyvistä toimenpiteistä vastaa joko omaohjaaja tai erikseen sovittuna se ohjaaja, jonka työhuoneessa asiakas työskentelee.

Lääkärikäynnit ym. hoidetaan asiakkaan läheisten ja omaisten toimesta. Yksiköllä ei ole vastuuta perusterveydenhuollon järjestämisestä.

Yksikköön on tehty lääkehoitosuunnitelma Vaasan kaupungin lomakemallin mukaan. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt johtava ylilääkäri H. Kaukoranta 13.7.2021. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään syksyllä 2023.

Asiakkaan lääkehoidosta vastaa nimetty omaohjaaja. Jos lääkelupa puuttuu tai on suorituksen alla, vastaa lääkehoidosta lääkeluvallinen ohjaaja. Omaohjaajan poissa ollessa lääkehoidosta vastaa sovittu työntekijä.

Yksikön työntekijät ovat suorittaneet Vaasan kaupungin ohjeistuksen mukaiset lääkeluvat peruskoulutuksen mukaan: sosionomit suorittavat valmistumisvuoden mukaan joko MiniLOP:n tai LOP:n ja lähihoitajat suorittavat LOP:n.

Yksikössä ei ole yleistä lääkekaappia, vaan lääkehoitoa tarvitsevien henkilöiden lääkkeet ovat omassa hallussa. Ensiapuvälineistä ja haavanpaikkaus on lääkekaapissa ruokasalissa.

7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa

Lastensuojelulain mukaan (2007/417 § 4 a) lastensuojelun on turvattava lapsen hyvä hoito ja kasvatus, lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito sekä lapsen oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin.

Vanhuspalvelulain (2012/980 § 5) mukaan kunnalla on velvollisuus tukea ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ne kirjataan konkreettisina tavoitteina, mitkä toteutetaan osana jokapäiväistä hoitoa ja hoivaa. Hyvinvointialue on lain (2012/980 § 12-13) mukaan järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Hyvinvointialueen on tarjottava hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia terveystarkastuksia, vastaanottoja tai kotikäyntejä erityisesti niille ikääntyneeseen väestöön kuuluville, joiden elinoloihin tai elämäntilanteeseen liittyy palveluntarvetta lisääviä riskitekijöitä. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja

osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.

Osallisuuden toteutumisesta voidaan puhua silloin kun ihminen siirtyy kohderyhmässä olijasta tekoja tekeväksi toimijaksi. Ihminen on toimija, kun hän toimii mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti, saa tietoa ja kokemuksia erilaisista toimintavaihtoehdoista sekä niiden hyvistä ja huonoista puolista, valitsee toimintavaihtoehdoista itselleen sopivimman, päättää itse toimintaan ryhtymisestä ja saa toiminnallaan aikaiseksi jotain, joka jäisi tapahtumatta ilman tekoa. Toimijuutta voidaan tukea.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden tai toimintakyvyltään heikenneiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Palveluntarpeen muuttuessa yhteistyö eri toimijoiden välillä tulee olla tiivistä ja avointa.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Pitkäaikainen sosiaalityö on vastuussa asiakkaan palvelukokonaisuuden hallitsemisesta. Palvelusta tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan läheisten ja omaisten kanssa. Sosiaalityöstä ollaan yhteydessä palvelussuunnitelman päivityksen yhteydessä sekä tilanteessa, jossa palveluihin on tulossa uusi palvelun tarvitsija. Sosiaalityöhön ollaan yhteydessä asiakasta koskevissa asioissa.

Asiakkaan tilannetta, osaamista ja taitoja arvioidaan jatkuvasti toiminnassa. Toiminta pyritään järjestämään siten, että asiakkaalla on mahdollisuus oppia uusia taitoja, olla yhtenä osana yhteisöä ja vertaisiaan. Onnistumisen kokemukset tulevat pienistäkin arkisista asioista, joita henkilökunnan ohjauksella ja avulla pyritään tarjoamaan. Onnistumisen kokemukset vahvistavat asiakkaan itsetuntoa ja tukevat tulevaa oppimista ja motivaatiota oppia uusia asioita sekä ylläpitää jo olemassa olevia taitoja. Yksikön toiminnassa on elementtejä, jotka edistävät yhteiskuntaan sopeutumista, näkyväksi tulemistä sekä arkisten taitojen opettelua yleisillä paikoilla, kuten asiointi ja bänditoiminta. Taitoja ja hyvinvointia arvioidaan arjen lisäksi säännöllisesti palvelusuunnitelman ja toteuttamissuunnitelman teon yhteydessä.

Yksiköllä on pääsy asiakasta koskevaan kirjattuun asiakastietoon asiakastietojärjestelmä Abilitassa, jonka tiedot näkyvät vain palveluihin liittyville tahoille. Omaisiin ja asiakkaiden läheisiin ollaan yhteydessä pääsääntöisesti puhelimitse tai kasvatusten yksikön tiloissa.

7.5 Ateriat ja sopiva ruoka

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri on asiakkaille tärkeä osa monissa sosiaalihuollon palveluissa. Ravitsemuksessa on hyvä huomioida ruokaviraston voimassa olevat väestötasolle ja eri ikäryhmille laaditut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (sairauksiin liittyvät, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) ja huomioida erilaisia ruokarakenteita, niin että kaikki voivat nauttia ravintoa ilman tarpeettomia terveystarvikkeita. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurisuutta, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon ja kunnioittaa. Tarkempaa tietoa löytyy [Ruokaviraston ravitsemus- ja ruokasuositukset](#).

Ateriapalvelut ostetaan TeeSe Botnia Oy Ab:lta ja lounas lisukkeineen noudetaan Ruukinkartanon palvelutalon jakelukeittiöstä. Jokaisena toimintapäivänä tarjolla on kotiruokaa ja kasviksia.

Määräajoin uusittavissa palvelusopimuksissa on määritelty palvelujen kuvaus, sisältö ja laatu. Henkilökunta seuraa toteutumista.

Asiakkaille on tarjolla monipuolinen lounas, jossa huomioidaan annoskoot sekä lounaan terveellisyys. Lounasta tarjoiltaessa pyritään noudattamaan lautasmallia asiakkaan mieltymykset ja itsemääräämisoikeus huomioiden. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ravintoon liittyvissä asioissa, joten asiakas itse päättää mitä syö tai juo toiminnassa. Ohjauksella pyritään terveellisiin valintoihin, mutta jokainen asiakas ruokailee mieltymyksiensä mukaan niissä rajoissa, joita yhteinen lounaslista tarjoaa. Ruoka-annos on tilauksen mukainen kooltaan, mutta asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan pienempään tai hieman suurempaan annokseen terveellisyys ja henkilökohtaiset rajoitukset huomioiden.

7.6 Yksikön toimitilat

Omavalvontasuunnitelmassa on hyvä olla kuvaus, minkälaisissa toimitiloissa yksikkö harjoittaa toimintaansa, minkälaisia yhteisiä ja yksityisiä tiloja löytyy ja minkälaisia linjauksia niiden käytöstä on.

Palvelukeskus Majakka toimii aikuisten erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden työtoimintapaikkana. Asiakkaat ovat kehitysvammaisia, autismikirjon henkilöitä sekä henkilöitä, joilla on neuropsykiatrisia haasteita. Toimipiste on avoinna arkisin klo 8-16.

Asiakkaat työskentelevät seitsemässä eri ryhmässä, joko yksikön työhuoneissa tai ryhmässä, jonka työtehtävät suoritetaan yksikön ulkopuolella. Ryhmäkoko per ohjaaja on noin 6-9 asiakasta, päivittäin asiakkaita on paikalla n. 45. Työntekijöitä ryhmämuotoisessa toiminnassa on yhteensä 8. Asiakkailla on sukupuolen mukaan jaetut pukutilat, joissa on omat lukittavat kaapit sekä peseytymismahdollisuus.

Avo- ja tuetun työn asiakkaat työskentelevät työtoimintapaikoissa, jotka ovat kauppvoja, keittiöitä ja muita yrityksiä. Avo- ja tuetussa työssä asiakkaita on kirjoilla 52 keväällä 2023. Asiakkaat on jaettu kolmelle sosiaaliohjaajalle siten, että kahdella on noin 20 asiakasta ja yhdellä n. 10, jotka tarvitsevat enemmän tukea sekä työelämäänsä arkeen. Avo- ja tuetun työn sosiaaliohjaajilla on toimistotilat Telluksentie 4:ssä, jossa otetaan asiakkaita vastaan satunnaisesti.

Yksikön korjaustarpeet sekä vikailmoitukset tehdään sähköisellä lomakkeella intranetin kautta. Akuuteissa tilanteissa soimitaan kiinteistöhuoltajalle. Kiinteistöhuoltaja tarkistaa ja testaa vuosittain suunnitelman mukaiset laitteet ja järjestelmät (mm. savuhormi sekä palohälyttimet)

Talotoimi vastaa kiinteistön kulunvalvonnasta sekä kameravalvonnasta.

Siivouspalvelut ostetaan TeeSe Botnia Oy AB:ltä. Pyykkihuolto toteutetaan työtoiminnan työtehtävänä yksikön sisällä.

Kiinteistön lukitusjärjestelmä, kulunvalvonta sekä ulkoinen valvonta ovat kiinteistön omistajan, Vaasan kaupungin talotoimen vastuulla (talo.valvomo(at)vaasa.fi).

Kulunvalvonnan oikeuksista vastaa johtava ohjaaja, joka pitää ajan tasalla henkilökunnan kulkuoikeudet; lopettaa tai avaa ne. Yksikön sisäavaimet ovat kuittauslomakkeen takana joko kahvihuoneessa (lyhytaikaisille sijaisille) tai johtavan ohjaajan toimistossa (pitkäaikaiset työntekijät).

Virka-ajan ulkopuolella valvonnasta vastaa vartiointiyritys Verifi/ NYQS. Yksikön piha-aluetta kuvaa kolme kameraa, joista vastaa talotoimi sekä vartiointiyritys. Kamerat alkavat tallentaa liikkeestä.

Pesutiloissa sekä invavessoissa on hälytysjärjestelmä, jolla asiakas voi kutsua henkilökunnan apuun.

8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuslain (763/1994) 13 §:n mukaan on tehtävä kirjallinen ilmoitus kunnan terveysturvallisuusviranomaisille ennen jatkuvan hoitoa antavan sosiaalihuollon toimintayksikön, ympärivuorokautisen palvelutalon toiminnan, laitoshoidon tai lastensuojeluyksikön toiminnan aloittamista, muutosten tai lopettamisen yhteydessä. Lain liitteessä on tarkemmin eritelty mitä yksiköitä se koskee. Ilmoituksen sisältö on tarkemmin määritelty terveysturvallisuusasetuksen 4 §:ssä.

Terveysturvallisuuslain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveysturvallisuutta aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveysturvallisuuden syntymistä.

Yksikön tilojen terveellisyysvaikutteet sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Yksikön tilat ovat valmistuneet v. 2012 ja yksikkö on muuttanut tiloihin elokuussa. Jokainen tiloja käyttävä työntekijä on vastuussa siitä, että havainnoi tiloja ja mahdollisia tilanteita, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vikaa rakennukselle. Vioista ja haitoista ilmoitetaan johtavalle ohjaajalle sekä kiinteistöhuollolle. Ensin tehdään mahdolliset toimenpiteet lisävahingon välttämiseksi. Kiinteistöhuoltajalla on vastuullaan vuosittaiset tarkastukset.

Arkisessa toiminnassa pyritään toimimaan siten, että tilat pysyvät ehjinä ja siisteinä. Laitoshuoltaja pitää huolta siisteydestä. Veden ja sähkönkulutusta seurataan kiinteistön omistajan toimesta sähköisesti ja tilanteeseen puututaan, jos huomataan erityistä poikkeavuutta kulutuksessa. Kulutusta tarkastellaan myös ympäristöystävällisestä näkökulmasta ja esimerkiksi ilmastointia ja lämpötilaa on laskettu ja säädetty sähkönkulutusta vähentääksenne. Huomiona oli kuitenkin käyttömukavuus ja se, että riittävä ilmanvaihto taataan sekä ennen toiminnan alkua, että toiminnan päätyttyä päivän jälkeen sekä viikonloppuisin.

8.2 Lääkinnälliset laitteet

Fimea vastaa lääkinällisten laitteiden ohjauksesta ja valvomisesta, mitä sosiaalihuollon toiminnassa tarkoittaa rullatuoleja, rollaattoreita, henkilönostureita, verenpainemittareita, kuulolaitteita ja haavataitoksista ym. Näiden laitteiden käyttämiseen liittyy turvallisuusriskejä, mikä korostaa perehdytyksen, oikean käyttötavan, huollon, käytön ohjauksen, lähellä piti tapaturmien raportoinnista ja vastuuhenkilön nimeämisen tärkeyttä vähentämään turvallisuusriskejä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä.

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33§).

Yksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita. Asiakkaan apuvälineistä, niiden hankinnasta ja kunnosta vastaa asiakas ja asiakkaan läheiset sekä lähityöntekijät. Asiakkaan läheisten tai lähityöntekijöiden tulee opastaa työtoiminnan henkilökunta apuvälineen käyttöön. Työtoiminnassa havaitut viat ilmoitetaan läheisille.

8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan eri tavalla, riippuen siitä minkälaisia riskejä yksikön toiminnassa esiintyy. Asiakkaiden turvallisuus voidaan turvata asiakshälyttimien ja turvapuhelimien kautta ja henkilöstön osalta puhelimien, henkilöhälyttimien ja hakulaitteiden avulla ym. Yksikkötasolla voi olla kysymys, miten kulunhallinta on järjestetty yksikköön kuten eri huoneisiin, huonekalujen sijoittelu eri huoneissa, ylimääräisiä uloskäyntejä tiettyihin huoneisiin, missä laajuudessa ulko-ovet pidetään lukittuna, kameravalvonnan olemassaolo, ostettuja palveluja vartiointi yrityksistä ym.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön periaatteet turvallisuuden turvaamisessa sisään lukien vastuukysymykset. Jos kameravalvonta on käytössä yksikössä, tulee siitä olla maininta, jotta kaikki tiloissa liikkuvat henkilöt ovat asiasta tietoisia. Kameran käyttö yleisissä tiloissa tulee olla perusteltua ja asiakkaan hoidon, turvallisuuden ja terveyden kannalta siihen on oltava perusteltu syy. Kameran käyttö yleisissä tiloissa on sallittua, mikäli asiakkaita ei voida muulla tavalla turvata. Asukashuoneita, henkilöstön tiloja tai wc-tiloja ei saa kuvata. Ulkotilojen kuvaaminen on sallittua ilman erityistä syytä. Asiakkaiden kuvaamisessa on otettava huomioon perustuslain 10 pykälän turvaama yksityisyyden suoja. Erityisen tärkeää on miettiä, mihin kameravalvonnan tallenteita käytetään ja kenellä on oikeus niitä katsoa. Tallenteet ovat käytännössä asiakkaan asiakirjoja. Lääkehuoneissa kameravalvonta on suositeltavaa sekä perusteltua. Kameravalvonta ei saa korvata puuttuvaa henkilöstöä. Kameravalvonnasta tulee lisäksi löytyä rekisteriseloste.

Jos sen sijaan on kysymys kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimista, tulee hankintaan liittyvistä periaatteista ja käytännöistä sekä käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta olla nimettynä vastaava työntekijä. Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011 § 7) säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Kulunhallinnasta vastaa Vaasan kaupungin talotoimi. Avaimet ja kulkutägit ovat johtavan ohjaajan hallussa, joka antaa kuitattavaksi uuden työntekijät tai opiskelijan avaimet. Yksikön sulkujen aikana lukitukset ilmoitetaan valvomolle (talo.valvomo@vaasa.fi ja lukitus- ja avainvastaavalle kai.jokela@teese.fi)

Kiinteistössä on sähköinen kulunvalvonta ja varashälyttimet. Niitä hallinnoin kiinteistön omistaja, Vaasan kaupunki. Ulkotilojen kameravalvonnasta vastaa NYQS/ Verifi. Vartijan puhelinnumero: 020 761 6300.

8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma

Yksikön/ palvelukokonaisuuden turvaaminen sisältää monenlaisia erilaisia näkökulmia ja riippuen yksikössä harjoittavaan toimintaan. Asumisyksiköiden turvallisuuslähtökohta on ajankohtainen kiinteistön pelastussuunnitelma (kiinteistön omistajan vastuulla), ja poistumisturvallisuusselvitys, jotka ovat palo- ja pelastusviranomaisten valvonnan alaisuudessa. Lisäksi jokaiseen yksikköön tullaan laatimaan yksikön turvallisuussuunnitelma, joka sisältää palo- ja poistumisturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja turvallisuusjärjestelmät. Jos yksiköllä on keittiö, keittiölle tulee laatia oma omavalvontasuunnitelma ja ruoka-huollon valvonta tapahtuu terveysturvallisuusviranomaisten kautta.

Sosiaalihuollossa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa sosiaalihuollon jokapäiväistä toimintaa. Valmiussuunnitelman kautta varaudutaan häiriö ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksikkötasolla.

Lue lisää: [STM: Sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen ja valmiussuunnitteluun](#)
[STM: Valmiusasiat](#)

Pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, riskienarviointi ja työsuojelun toimintaohjeet päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Suunnitelmat tehty edellisen organisaation mallin mukaan, joten ne on päivitettävä. Pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen päivittäjäksi on syyskuu 2020.

Pelastustoimen palotarkastus tehdään säännöllisesti.

Kerran vuodessa tulisi suorittaa koko talon poistumisharjoitus.

Suunnitteilla on koko talon turvallisuuskävely. Turvallisuuskävely suoritetaan henkilökunnalle kerran vuodessa kiinteistöhoitajan toimesta ja ylimääräisenä omana toimintana. Organisaatiolle on tulossa syksyllä 2023 yleiset ohjeistukset sisäisestä palotarkastuksesta sekä turvakävelystä. Turvakävelyn aikana keskustellaan toimintatavoista ja kerrataan jokaisen vastuut ja toimintamallit hätätilanteessa.

Tilat pyritään pitämään turvallisina ja esteettöminä. Turvallisuus on jokaisen henkilön vastuulla ja jokaisen on ilmoitettava poikkeamista sellaisen havaittuaan ja toimittava vahinkoja estävästi.

Jokainen työntekijä osallistuu turvallisuuskoulutukseen vähintään kerran viidessä vuodessa. Johtava ohjaaja pitää kirjaa osallistuneista.

Jokaisen vastuulla on tuntee turvallisuussuunnitelmat ja ne käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi työn aloituksessa. Suunnitelmat käydään kaikkien kanssa läpi päivituksen yhteydessä.

8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystietoa koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin, ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyväntä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki 208/1050, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla). Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

THL on laatinut viranomaismääräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Työntekijöiden oikeudet ohjelmiin ja tunnusten pyytäminen on johtavan ohjaajan tehtävä. Työntekijät saavat sellaiset oikeudet, jotka työnkuva vaatii. Oikeudet ovat voimassa joko toistaiseksi tai määräajan, riippuen työsopimuksen laadusta. Kun työntekijä lopettaa, päätetään myös oikeudet. Asiakasrekisteriohjelmaan jää muistitiedot jokaisen työntekijän avaamista tiedoista, ja lokitiedot on saatavilla.

Uuden työntekijän ja opiskelijan kanssa käydään läpi tietoturva- ja salassapitosopimus, joka allekirjoitetaan ja arkistoidaan esihenkilölle. Sopimusta läpikäydessä varmistetaan, että työntekijä tai opiskelija ymmärtää käytännössä sopimuksen tarkoituksen ja sisällön.

Tietosuojavastaavien nimet ja yhteystiedot:

Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö / tietosuojavastaava
tuija.viitala@ovph.fi

Anne Korpi, tietopalveluasiantuntija / tietosuojavastaava
anne.korpi@ovph.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt

Yksikön/ palvelukokonaisuuden esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla eri vastuuhenkilöt. Asiakkaat voivat myös osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön vastuuhenkilö, eli johtava ohjaaja Taipalus, puh. 040-169 3997, pauliina.taipalus@ovph.fi
Omavalvontasuunnitelma toimitetaan julkisesti nähtäville yksikköön, työntekijöille sekä paperisena että sähköisenä versiona ja organisaation verkkosivuille.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan aiemmat versiot on säilytettävä vähintään seitsemän vuotta. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan hyvinvointialueen asiakirjanhallintajärjestelmään sekä muihin organisaation määrittelemiin paikkoihin.

Omavalvontasuunnitelman päivitys on ajastettu kalenteriin, jolloin päivitys toteutetaan. Myös organisaatiolla on aikarajat, jolloin suunnitelman päivitys tulee toteuttaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä yksikössä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Päivä- ja työtoiminta Majakan aulan ilmoitustaululla osoitteessa Telluksentie 4, 65200 Vaasa.

Henkilöstöllä on pääsy yhteiseen teams- kanavaan, jossa suunnitelma on sähköisessä muodossa. Paperisena versiona se liitetään myös turvallisuuskansioon.

Suunnitelma julkaistaan myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

10 LIITTEET

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies avustaa sinua, jos
et ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun.

Sosiaaliasiamies myös
ohjaa sinut oikealle viranomaiselle ja neuvoo
miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön
ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän
päätöstä.

Palvelu on asiakkaalle maksuton!

Puhelinaika:

maanantai–perjantai, kello 08.00–14.00
puhelinnumero 040 507 9303

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@ovph.fi
(suojaamaton sähköposti)





Potilasasiamies on apunasi

Autamme sinua, jos haluat tietää potilaan oikeuksista.
Neuvomme, miten voit toimia, jos olet tyytymätön
hoitoosi tai kohteluusi.

Neuvomme ja autamme muistutus- ja potilasvahinkoasioissa.

Puhelinaika:
maanantai–torstai, kello 9.00–11.00 ja 12.00–14.00
puhelinnumero 06 218 1080

Varaa aika puhelimitse, jos haluat tavata henkilökohtaisesti.

Sähköposti: potilasasiamies@ovph.fi
(suojaamaton sähköposti)

