



Tukiasunnot Sirkkala ja Asumisen ohjaus (Aso) omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4	Omavalvonnan toimeenpano	7
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	12
6	Asiakkaan kohtelu.....	13
7	Palvelun sisällön omavalvonta	21
8	Asiakasturvallisuus	28
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	36
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	39
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta	39



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi Kainuun hyvinvointialue/ Sosiaali- ja perhepalvelut/ asumisenpalvelut
Y-tunnus 3221331-8

Hyvinvointialue : Kainuun hyvinvointialue

Kunnan nimi Suomussalmi

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Tukiasunnot Sirkkala ja Asumisen ohjaus (Aso)

Katuosoite Hakakatu 1 D (Sirkkala) ja Hakakatu 1 E (Asumisen ohjaus)

Postiosoite molemmissa Hakakatu 1 E

Postinumero 89600 Postitoimipaikka Suomussalmi

Sijaintikunta yhteystietoineen Suomussalmen kunta, Hakakatu 1 E, 89600 Suomussalmi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asumisen ohjaus, 27 asiakasta (tuettu asumispalvelu)
ja Sirkkalassa 7 asiakasta (tuettu asumispalvelu)

Palveluesihenkilö Merja-Leena Seppänen
Puhelin 044 7104484

Sähköposti Merja-Leena.Seppanen@kainuu.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Siivouspalveluista vastaa Clean and Safe. Ruokapalvelut tulevat Compass Group ateriapalveluiden kautta. (Päivätoiminnassa käyvät Sirkkalan ja Ason asiakkaat syövät ruokahuollosta tulevan lounaan arkisin päivätoimintapäivinä päivätoiminnan tiloissa.) Kiinteistöpalveluista vastaa Suomussalmen kunnan kiinteistöhuolto, kiinteistön ja pihan huolto. Jätehuollosta vastaa JPS-palvelut. Sähköovien huollosta vastaa Kainuun hyvinvointialueen tekniikka. Hissin huollosta vastaa KONE, p. 080015063. Vartiointipalveluita ei ole. Työntekijöiden suojavaatteiden pyykkihuolto, Lindström Oy.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.



Ruokahuolto ja siivouspalveluista pidetään säännöllisesti palaverit vähintään 2 x vuodessa. Tarvittaessa otetaan aina yhteyttä palveluntuottajiin. Muissa alihankintapalveluissa tuottajat vastaavat itse määräaikaisista tarkistuksista. Yhteys palveluntuottajiin otetaan aina tarvittaessa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palveluyksikön palveluesihenkilö, tiimivastaava ja henkilökunta ovat yhdessä laatineet omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma päivitetään ajan tasalle tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilöstöpalavereissa ja tiedot päivitetään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on myös tulostettuna yksikön seinällä, josta sen voivat lukea myös omaiset.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

palveluesihenkilö Merja-Leena Seppänen, Hakakatu 1 E, 89600 Suomussalmi sp. Merja-Leena.Seppanen@kainuu.fi p. 044 7104484

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan myös sisäisen ohjauksen, neuvonnan ja valvonnan kautta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksiköiden ilmoitustauluilla ja yksikön omissa kansioissa ja Kainuun hyvinvointialueen intranetissä (Kaima) ja esihenkilön toimistossa kansiossa. Omavalvontasuunnitelma on myös y-aseamalla sähköisessä muodossa.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Asumisen ohjauksen (Aso) ja Sirkkalan toiminta-ajatuksena on tarjota aikuisille kehitysvammaisille tuettua asumispalvelua (Aso) ja vahvasti tuettua asumispalvelua (Sirkkala). Toiminta-ajatuksenamme on ohjata asiakkaitamme asiakaslähtöisesti yksilölliset tarpeet huomioiden, kuntouttavan työotteen mukaisesti sekä taloudellisesti ja kestäväää kehitystä tukien. Edistämme alueemme kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointia ja osallisuutta sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen 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.

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 ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Kainuun hyvinvointialueen arvoja ovat:

V = Vastuullisuus

A = Avoimuus

L = Luotettavuus

O = Oikeudenmukaisuus

Vastuullisuus on jokaisen vastuuta omasta toiminnastaan ja työskentelystään, asiakkaista ja lähimmäisistä huolehtimista, työyhteisön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtimista, oma-aloitteellisuutta ja aktiivisuutta sekä ympäristön ja luonnon suojelua.

Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti räätälöiden tukemaan kunkin asiakkaan henkilökohtaista elämäntilannetta huomioiden asiakkaan tarpeet, turvallisuus ja taloudellisuus. Palvelun toteuttamista tuetaan henkilöstön koulutuksilla ja muilla kehittämistoimenpiteillä pitkäjänteisesti. Työyhteisön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehditaan ylläpitämällä hyvää työilmapiiriä.



Avoimuus on ihmisten välistä vuorovaikutusta, viestintää, luottamusta, päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja tosiasioiden kunnioittamista.

Palveluista ja muutoksista tiedotetaan avoimesti. Suunnittelu, kehittäminen ja käytännön toiminta toteutetaan avoimesti hyvässä yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja muun tarvittavan verkoston kanssa. Asiakkaita ja heidän omaisiaan tiedotetaan palveluista ja niissä tapahtuneista mahdollisista muutoksista. Henkilökunta osallistuu asiakkaiden verkostopalaveriiniin ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Luotettavuus on toimintamme ja asiakassuhteidemme perusta, osa vastuullisuutta ja lupauksen pitämistä, ammattitaitoa ja sovittujen toimintatapojen mukaisuutta ja osallisuutta.

Asumisen ohjauksessa (Aso) ja Sirkkalassa luotettavuudesta huolehditaan kunnioittamalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kuuntelemalla heitä ja kirjaamalla heidän toiveensa heidän yksilöllisiin suunnitelmiinsa, joiden pohjalta palvelut suunnitellaan. Palvelut toteutetaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten/läheistensä kanssa. Päivä- ja viikko-ohjelmat suunnitellaan asiakkaan tarpeista lähteviksi.

Oikeudenmukaisuus on tasapuolisuutta, inhimillisyyttä, yhdenvertaisuutta ja periaatteiden mukaista toimintaa.

Oikeudenmukaisuudesta huolehditaan kohtelemalla asiakkaita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Asiakkaita kohdellaan kansalaisperiaatteen mukaan, aikuisia aikuisina, lapsia lapsina, joilla kaikilla on yhdenvertaiset oikeudet ja velvollisuudet muiden kansalaisten tapaan oman näköiseen ja mahdollisimman itsenäiseen elämään – mahdollisuus hallittujen riskien ottamiseen.

4 Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonta-suunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet hättätapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Omavalvontasuunnitelma
- perehdytysohjeet ja -lomake
- vastuualue, työ- ja -tehtäväkohtaiset ohjeet
- toimintaohjeet



- Lääkehoitosuunnitelma
- Kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden vahvistamisen ja rajoitustoimenpiteiden käytön ohje
- HaiPro-potilasturvallisuusilmoitusten käsittelyohjelma
- Turvallisuuskävelyn tarkistuslista
- Asiakaskirjojen säilytysohje
- Asiakasvarojen säilytysohje
- Työn vaarojen ja riskien arviointi

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Työn vaarojen ja riskien arviointi-työkalulla kuvataan vaarat ja riskit, määritellään riskitaso ja määritellään toimenpiteet. Tehty arviointi tallennetaan, tulostetaan ja käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Palveluesihenkilö seuraa toimenpiteitä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveyshuolto arvioi työn riskit. Riskien arviointia tehdään myös yhteistyössä mm. pelastuslaitoksen kanssa viranomaismääräysten mukaisesti.

Vuosittain tehtävän systemaattisen riskien arvioinnin lisäksi riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen sekä epäkohdista, laatueroista ja riskeistä tiedottaminen ja keskustelu on osa päivittäistä työtä ja kuuluu yksikön kaikille työntekijöille.

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään säännöllisesti 2 vuoden välein HaiPro-ohjelmassa. Asumisen ohjauksessa (Aso) ja Sirkkalassa riskien ja vaarojen arviointi on tehty edellisen kerran 12/2022. Riskien ja vaarojen arviointi tehdään yhdessä työyhteisön kanssa palveluesihenkilön johdolla. Epäkohtia ja riskejä havaittaessa asia viedään välittömästi eteenpäin ja pyritään korjaamaan tilannetta.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.



Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön tulee toimia siten, että sosiaalihuollon palvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä toimintayksiköstä vastaavalle viranhaltijalle (palveluesihenkilölle ja palveluyksikköpäällikölle). Ilmoituksen vastaanottaneen viranhaltijan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (palveluesihenkilölle ja palveluyksikköpäällikölle tiedoksi). Ilmoituksen vastaanottaneen viranhaltijan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (palvelualuepäällikölle tiedoksi).

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistua kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan HaiPro-ohjelmaan ja asiakaskertomuksiin. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa. Mahdolliset väkivaltatilanteet voidaan käsitellä työterveyshuollossa ja palveluesihenkilön kanssa kahden kesken. Havaitusta epäkohdasta tehdään välittömästi ilmoitus asiaa hoitavalle taholle ja/tai palveluesihenkilölle. Ilmoituksen yhteydessä ilmoitetaan myös epäkohdan vaikutus turvallisuuden perustyössä ja/tai asukkaille, jotta epäkohtaan suhtaudutaan sen vaatimalla vakavuudella. HaiPro-ilmoituksen käsittelee palveluesihenkilö ja hän laittaa tarvittaessa ilmoituksen käsiteltäväksi ylemmille tahoille (työsuojeluvaltuutettu, vastuualuepäällikkö).

Henkilökunta osallistuu riskien ja vaarojen arvioinnin tekemiseen. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä tiedotetaan ja keskustellaan tiimipalaverissa. Henkilökunta tiedottaa epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä palveluesihenkilölle. Lisäksi annetaan suullista palautetta. Riskien ja vaarojen tunnistaminen on osa päivittäistä työtä ja kuuluu kaikille. Päivittäinen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään työyksikössä henkilöstöpalaverissa tapahtuman jälkeen. Yksikön toiminnasta palveluesihenkilö osallistuu palaveriin ja yksikön henkilökuntaa mahdollisuuksien mukaan. Henkilökunnan osallistuminen kokouksiin tukee asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittymistä.

Asossa on käytössä turvasumute T. Koiviston kevään 2023 ohjeen mukaisesti.

Mahdolliseen väkivaltatilanteen/sumutuksen jälkeen soimitaan mahdollisuuksien mukaan hätäkeskukseen ja tehdään ilmoitus poliisille. Kun tilanne on rauhoittunut, asiasta tehdään ilmoitukset esihenkilölle, tarvittaessa työterveyshuoltoon sekä HaiPro-ilmoitukset. Traumaattisessa väkivaltatilanteessa järjestetään tarvittaessa jälkipuintilaisuus yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Asiakkaiden ja omaisten havaitsemien epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien ilmoittaminen ja käsittely

Asiakkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat esille kertomalla ne työntekijöille, jota puolestaan raportoivat ilmoituksista eteenpäin kirjaamalla ilmoitukset asiakaskertomuksiin ja tekemällä niistä tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen. Asiakkailta ja omaisilta saadut ilmoitukset käsitellään samalla tavoin henkilöstöpalaverissa palveluesihenkilön johdolla pohtien vaihtoehtoisia ja/tai korjaavia toimintatapoja.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön tulee toimia siten, että sosiaalihuollon palvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai



ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä toimintayksiköstä vastaavalle viranhaltijalle (palveluesihenkilölle ja palveluyksikköpäällikölle). Ilmoituksen vastaanottaneen viranhaltijan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (palvelualuepäällikölle tiedoksi).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaus, käsittely ja raportointi

HaiPro-raportointijärjestelmään ilmoitetut haittatapahtumat käsitellään sähköisesti. Henkilöstöpalavereissa tapahtuvat HaiPro-ilmoitukset arvioidaan ja käsitellään, kuvataan tapahtuma, tapahtuman tyyppi, seuraukset asiakkaalle ja työyhteisölle riskiluokka (1 – 5), tilanteen hallinta, välittömät toimenpiteet ja tapahtumaolosuhteet. Lisäksi kuvataan toimenpiteet ja toimenpiteiden toteutuminen, joilta tapahtuman toistuminen estetään. HaiPro raportointijärjestelmästä on mahdollista muodostaa raportteja ja yhteenvetoja.

Asiakkaisiin kohdistuvat tilanteet kirjataan HaiPron lisäksi aina myös asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin. Tapahtumat selvitetään ja käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa myös läheisten kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta

HaiPro-ohjelmaan kirjataan havaitut epäkohdat ja toimenpiteet niiden korjaamiseksi, vastuuhenkilöt sekä toteutetut toimenpiteet. Laatupoikkeaman toistuessa toteutettuja toimenpiteitä voidaan lisätä HaiPron vaarojen selvittämisen ja arvioinnin lomakkeeseen.

Kuvaus tiedottamisesta

Sovitut muutokset toiminnassa käsitellään henkilöstö ja yhteistyöpalavereissa ja ne kirjataan ylös muistioon. Muutoksista tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja pääasiassa palveluesihenkilön toimesta.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa ja se päivitetään vähintään 3 vuoden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

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

Palvelutarpeen arvioinnissa puolestaan tunnistetaan erilaiset tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee apua tai tukea. Toisaalta on tunnistettava myös ne tilanteet ja ympäristöt, joissa hän selviytyy omin voimin. Palvelujen ja muiden tukitoimien on tuettava henkilön erilaisten roolien toteutumista siten, että toimintarajoitteet eivät estä näiden roolien toteutumista.

Suunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, sosiaaliohjaajan (oma työntekijä), omaisten ja ohjaajien (1-2) kanssa Omni-ohjelmaan. Tarvittaessa pyydetään eri alojen asiantuntijoita mukaan. Palvelusuunnitelman laatiminen ja tarkistaminen sekä palvelutarpeen arvioinnin laatiminen ja tarkistaminen on vammaispalveluiden sosiaaliohjaajien/sosiaalityöntekijöiden vastuulla. Yksikön henkilökunta ilmaisee tarvittaessa sosiaaliohjaajille/sosiaalityöntekijöille palvelusuunnitelman päivittämisen tarpeesta, huomatessaan muutoksen asiakkaan toimintakyvyssä.

Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäin raporteilla ja päivittäisten kirjausten kautta säännöllisesti. Palveluasumisen tiimi: vammaispalvelut.palveluasuminen (at)kainuu.fi

Vammaispalveluiden sosiaalityön Palveluasumisen tiimin yhteistiedot: sähköposti:

vammaispalvelut.palveluasuminen@kainuu.fi

Sosiaaliohjaaja Katarina Leivo p. 044 5697477, sp.katarina.leivo@kainuu.fi

Asiakkaille laaditaan myös yksilölliset suunnitelmat asiakkaiden omaohjaajien toimesta. Yksilölliset suunnitelmat pohjautuvat asiakkaille tehtyihin palvelusuunnitelmiin.

Yksilöllisessä suunnitelmassa käydään läpi asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet/toiveet. Suunnitelmaan kirjataan ylös mahdolliset kuntoutukseen, toimintakykyyn, ulkoiluun ja

päivittäiseen liikkumiseen liittyvät tavoitteet asiakkaiden toiveiden pohjalta. Tavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti ja suunnitelmat päivitetään puolen vuoden välein omaohjaajan toimesta.

Lisäksi asiakkaillemme voidaan laatia kuntoutussuunnitelma.

Asiakkaiden kuntoutussuunnitelman laatimisesta vastaa Kainuun hyvinvointialueen kehitysvammapoliklinikan henkilökunta. Kehitysvammapoliklinikalta tulee kutsu asiakkaille, omaisille ja muille asiakkaan hoitoon osallistuville henkilöille palaveriin, jossa kuntoutussuunnitelma laaditaan.

Kuntoutussuunnitelman tarkoitus on helpottaa vammaisen henkilön kuntoutustarpeiden kokonaisuuden hahmottamista. Suunnitelma sisältää tiedot kuntoutujan nykytilanteesta, tavoitteesta, keinoista, millä tavoilla tavoitteisiin päästään. Tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi osallisuuden tai toimintakyvyn vahvistamiseen tai opiskelun ja työelämätaitojen tukemiseen.

Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan kaikki ne kuntoutussuositukset, joita vammaisen henkilö tarvitsee.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattilaisten ja kuntoutujan kanssa. Tarvittaessa suunnitelman tekemiseen voivat osallistua myös omaiset ja läheiset.

Kuntoutussuunnitelmaa tarvitaan, kun haetaan esimerkiksi Kelalta rahallista tukea lääkinnälliseen kuntoutukseen. Vastuu lääkinnällisestä kuntoutuksesta ja kuntoutuksen suunnittelusta kuuluu hyvinvointialueelle.

Osallisuus palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa

Palvelusuunnitelma, palvelutarpeen arviointi ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Läheiset pyydetään mukaan suunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen.

Henkilöstön perehtyminen palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältöön

Palvelusuunnitelma ja palvelutarpeen arviointi ja suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokaisella ohjaajalla on velvollisuus tutustua laadittuun suunnitelmaan ja toimia suunnitelman mukaisesti. Työyksiköissä huolehditaan riittävästä perehdytyksestä asiakkaiden palvelusuunnitelmaan, kun yksikköön tulee uusia työntekijöitä ja opiskelijoita. Henkilökunnan välillä toteutuu avoin tiedottaminen asiakkaiden asioista.

Asiakkaan tilannetta pohditaan erityisesti hoitotilanteissa ja henkilöstöpalavereiden yhteydessä.

Kuntoutussuunnitelmasta saamme kehitysvammapoliklinikalta kopion yksikköömme, jotta voimme kuntouttaa asiakkaitamme kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaiden tilannetta pohditaan erityisesti huolentilanteissa, henkilöstöpalaverien yhteydessä.

6 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Toimenpiteet itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi

Asukkaan omat tavoitteet ja toiveet otetaan huomioon palvelutarpeen arviointia tehdessä ja jokaisen asiakkaan kanssa pyritään löytämään yhteinen kommunikoinnin tapa. Ohjaajan rooli korostuu itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa asukkaan kehitysvammaisuuden vuoksi. Asumisen ohjauksessa ja Sirkkalassa toimitaan asiakaslähtöisesti, yksilölliset tarpeet huomioon ottaen ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Mahdollisiin rajoittamistoimenpiteisiin tarvitaan aina asiantuntijatyöryhmän (kehitysvammapoliklinikan lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä) lausunto ja esimiehen tekemä päätös. Rajoitukset kirjataan asiakastietoihin ja ne perustellaan. Itsemääräämiskoulutusta ja keskustelutilaisuuksia on järjestetty henkilökunnalle. Vammaiselle henkilölle tulee varmistaa muiden kanssa yhdenvertaiset asiointi-, koulutus- ja työnsaantimahdollisuudet. Kohtuullisilla mukautuksilla tavoitellaan sitä, että vammainen henkilö voi esimerkiksi asioida viranomaisen luona ja saada yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Erityishuollossa tulee turvata asiakkaan tarvitsema hoito ja huolenpito sekä edistää asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Erityishuollon palveluja suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Esimerkiksi säännöllinen osallistuminen fysioterapiaan voi osaltaan tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista.

Asumisen ohjauksen (Aso) ja Sirkkalan asiakkaille järjestetään tarvittavat apuvälineet hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. Osalle asiakkaista on myönnetty vaikeavammaisen kuljetuspalvelu, mikä mahdollistaa osallistumisen kodin ulkopuolisiin toimintoihin ja vapaa-ajan harrastuksiin.

Osa asiakkaista ilmaisee itseään puheen sijasta äänтелеillä, eleillä ja ilmeillä. Mielihahaa voidaan ilmaista itkulla ja iloa nauramalla. Asiakkaiden tulkkina toimivat omaiset ja tutut ohjaajat. Asiakkaille selitetään tapahtumia ja asioita, vaikka he eivät puhuisikaan. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen ja häneltä kysytään asioita. Kommunikoinnin tukena voidaan käyttää myös kuvia tai muita kommunikaatiomenetelmiä esimerkiksi tukiviittomat. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kysymällä mielipidettä ja kunnioittamalla yksityisyyttä esimerkiksi koputtamalla oveen ja kysymällä saako tulla sisään. Asiakas voi itse valita, mihin yhteiseen tekemiseen osallistuu. Annetaan vaihtoehtoja, joista valita asiassa kuin asiassa.

Asiakkaille on laadittu yksilölliset suunnitelmat, missä heidän arkensa, toiveensa ja tavoitteensa avataan tarkemmin.

Jokaisella asiakkaalla on omat huoneensa/asuntonsa, jotka he sisustavat haluamallaan tavalla. Asiakas on mahdollisuuksien mukaan mukana hankkimassa omat vaatteensa, hygieniatarvikkeensa jne. Hoitotoimenpiteet tehdään asiakkaan omassa huoneessa ja suihkussa ja saunassa turvataan asiakkaan yksityisyys.

Halutessaan asiakkaat pääsevät säännöllisesti ulkoilemaan ja kauppa-asioille. Asiakkaat saavat itse päättää, osallistuvatko yksikössä järjestettäviin omiin tai ulkopuolisten järjestämiin viriketoimintoihin.

Tuetussa asumisessa (Aso) asiakkaat ovat itse aktiivisia, osallistuvia ja liikkuvat itsenäisesti sekä toimivat omatoimisesti.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Periaatteena on turvata asukkaan itsensä ja muiden asukkaiden turvallisuus fyysisesti, psyykkisesti ja terveydellisesti.

Lähtökohtana on asukkaalle laadittu palvelusuunnitelma.

Rajoitustoimenpiteet on sovittu yhdessä asiakkaan/omaisen/edunvalvojan kanssa ja ne on kirjattu palvelusuunnitelmaan. Asukkaan kehitysvammaisuuden aste ja toimintakyky on otettava huomioon. Lisäksi tulee huomioida ikääntyneet, jo laitostuneet kehitysvammaiset, joilla ei ole enää vahvuuksia kehittää itsenäistä päätöksentekoa. (Muutokset totuttuun elämään voivat horjuttaa turvallisuuden tunnetta.

Asukkaan itsemääräämisoikeudessa huomioidaan myös henkilökunnan työrauha.

Rajoitustoimenpiteet ovat päivittäisessä työssä viimeinen vaihtoehto ja ne on aina perusteltava ja kirjattava.

Sirkkalassa ja Asossa ei ole kenelläkään asiakkaalla käytössä rajoitustoimenpiteitä. Asiakkailla on omassa elämässään itsemääräämisoikeus.

Tahdosta riippumattomassa ja vapaaehtoisessa erityishuollossa voidaan käyttää laissa säädettyjä rajoitustoimenpiteitä järjestettäessä tehostettua palveluasumista tai laitospalveluja julkisessa tai yksityisessä toimintayksikössä. Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan ympärivuorokauden valvottua asumisyksikköä. Laki kehitysvammalain muutoksista 10.6.2016, säännösten soveltamisala 32 §

Lue lisää

Linkit EOA yms. ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

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

[Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaiden asiallinen kohtelun varmistaminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tulee tehdä kirjallisena (dokumentoida) ja sen voi lähettää sähköpostilla välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Ilmoitukseen tulee kirjata:

- Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (otsikoksi)
- Työpaikka/yksikkö, josta ilmoitus tehdään
- Tilanne/tapahtuma, jossa on havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa
- Päiväys, ilmoittajan nimi, titteli (useampien ilmoittajien kyseessä ollessa nimet, allekirjoitukset, nimenselvennykset ja tittelit)

Ilmoituksen palauttaminen

Ilmoitus saatetaan tiedoksi toimintayksikön vastaavalle henkilölle – **palveluesihenkilölle ja palveluyksikönpäällikölle**. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta **Kainuun hyvinvointialueen asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelualuepäällikölle ja tiedoksi toimialuejohtajalle**.

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta

- Johdon tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi
- Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi
- Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, perhepalvelujohtaja ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Kuka voi tehdä ilmoituksen § 48 mukaisesti

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Asiakkaan kaltoin kohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan pääasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa tai hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa.

Asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kokeman epäasiallinen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintaan sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen toimintaohjeet ja menettelytavat, jotka toteutetaan sähköisen HaiPro-järjestelmän avulla. Avoimella keskustelulla hoitoa ja palvelua antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset asiakkaan ja hänen hoitoonsa/palveluunsa osallistuneiden välillä. Hoidossa/palvelussa tapahtuneet virheet ja/tai puutteet on usein mahdollista korjata saman tien.

Tapahtuneesta ilmoitetaan läheisille. Tilanteen mukaan sovitaan yhteisistä jatko toimenpiteistä esim. tapaamisesta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaiden ja heidän läheisensä osallistuminen yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen

Kainuun hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta kirjallisesti, suullisesti ja sähköisellä palautteella. Saamamme palaute kirjataan sähköisesti y-asemalle yksikön toimipistekertomukseen. Saatu palaute käsitellään ja huomioidaan toiminnan suunnittelussa. Asiakkaamme kertovat oman mielipiteensä esim. jostakin reissusta. Palautetta saadaan omaisilta myös kasvokkain.

Asiakaspalautteen kerääminen

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä sähköinen, reaaliaikainen asiakaspalautejärjestelmä Qpro Feedback asiakaspalautejärjestelmä, jonka kautta asiakas/ asiakkaan omainen voi antaa palautetta saamastaan palvelusta. Palaute ohjautuu suoraan asianomaisen yksikön palautteenkäsittelijöille. Järjestelmä lähettää tiedon saapuneesta palautteesta sähköpostitse määritellylle käsittelijälle ja järjestelmään on mahdollista syöttää myös paperilomakkeella annettua palautetta. Ks. <http://sote.kainuu.fi/palaute>

Asiakaspalautteen hyödyntäminen

Palaute on ensiarvoisen tärkeää ja se otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnan kanssa käydään keskustelua palautteen pohjalta ja toimintaa kehitetään sen mukaan. Pyritään tekemään niitä asioita mitä asiakkaat haluavat tehdä.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Sosiaalihuoltoa koskeva muistutus voidaan jättää sosiaaliasiavastaavalle, toimintayksikön esihenkilölle tai toimialueen esihenkilölle.

Vastauksen sosiaalihuollon asiakaslain (1812/2000, 23§) tai potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, 10 §) mukaiseen muistutukseen antaa toimialuejohtaja, palvelualuepäälliköt,

palveluyksikköpäälliköt. Muistutukseen, joka koskee toimialuejohtajaa, palvelualue- tai palveluyksikköpäällikköä, antaa vastauksen muistutuksen kohteena oleva viranhaltijan esihenkilö. Useaa tulosaluetta koskevaan muistutukseen vastauksen antaa hyvinvointialueen johtaja aluevaltuuston hallituksen delegointipäätöksen mukaisesti. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella asiasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Kantelu tehdään Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltolain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa tämän lain mukaisen muistutuksen tekemiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Sosiaaliasiamiehen asiakasvastaanotto järjestetään ajanvarauksella sopimuksen mukaan eri kunnissa. P. 044 7970548

Lisätietoa sosiaaliasiamiehen toiminnasta: <https://sote.kainuu.fi/sosiaaliasiamies>

Kainuun hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava:

Tiina Komulainen. p. 044 797 0548

tiina.komulainen@kainuu.fi

Puh. 044 797 0548

Puhelinneuvonta ma-ti ja to-pe klo 8 – 11

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan p. 029 553 6901 (arkisin klo 9.00 – 15.00)

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yksityisen väliseen riitaan. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet asioinut.

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Lisätietoa ks. www.kuluttajaneuvonta.fi

Kainuun hyvinvointialueella palvelee Pohjois-Suomen maistraatti, Kajaanin yksikkö. Lönnrotinkatu 2 C, PL 221, 87101 Kajaani

Muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely

Muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Muistutukset käsitellään niiden työntekijöiden kanssa, joita asia koskee ja tarvittaessa laajemmin työyhteisössä. Muistutusten lisäksi kantelu- ja valvontapäätökset sekä asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin toiminnan kehittämisessä. työyhteisössä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa. Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 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.

Asiakkaiden nimetty omatyöntekijä on sosiaaliohjaaja Katarina Leivo p. 044 5697477, sp.

katarina.leivo@kainuu.fi

Jokaiselle Sirkkalan asiakkaalle on nimetty omaohjaaja. Omaohjaaja huolehtii, että asiakkaalla on kaikki asumiseen ja elämiseen liittyvät asiat kunnossa. Omaohjaaja pääasiallisesti asioi läheisten sekä muun verkoston kanssa asiakkaan asioissa. Omaohjaaja viettää asiakkaan kanssa henkilökohtaista aikaa kahdeksan tuntia kuukaudessa.

7. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen

Asumisen ohjauksessa (Aso) ja Sirkkalassa toimitaan asukkaalle laaditun palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman pohjalta. Siinä on käyty yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet. Raporteilla arvioidaan toteutusta. Suunnitellaan viikko-ohjelma yhdessä asukkaiden kanssa, jossa otetaan ko. asiat huomioon. Kirjataan tiedot OMNI-järjestelmään. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma. Yksikössä työskennellään kuntouttavaa työtä käyttäen, näin tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta.

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

Asiakkaiden hoitoja-palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaiden kanssa ulkoillaan, tehdään erilaisia retkiä, käydään syömässä, elokuvissa, kesäteatterissa jne. Asiakkaille annetaan asiointiapua mm. jalkahoitajalla ja parturissa käymisen yhteydessä. Asiakkaita viedään mahdollisimman paljon talon ulkopuolelle, mikä vahvistaa sosiaalista elämää. Tavoitteena on toimintakyvyn säilyminen mahdollisimman pitkään. Asiakkaita otetaan mukaan arjen askareisiin.

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden seuranta

Tavoitteiden toteutumista seurataan kirjausten kautta.

Sirkkalassa asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan toteutumista seurataan raporteilla päivittäin, palvelusuunnitelmaa/palvelutarpeen arviointia päivitettäessä ja yksilöllisiä suunnitelmia päivitettäessä. Asumisen ohjauksessa asiakkaat toimivat itsenäisesti ja omatoimisesti ja ohjaajat tukevat, auttavat ja ohjaavat asiakkaita yksilöllisesti. Toiminta on yhteistyötä asiakkaan kanssa. Huomiot kirjataan Omniin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä puhelimitse asiakkaan muuhun verkostoon. Suunnitelmien tarkastuksiin osallistutaan myös säännöllisesti.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruoka-valiot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet

voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Yksikön ruokahuolto

Asumisen ohjauksessa asiakkaat huolehtivat itse ruokaostokset ja ruokailunsa. Ohjaajat auttavat tarvittaessa.

Sirkkalassa tulee asiakkaiden lounas ja päivällinen kylmänä kaksi kertaa viikossa Compass Group-ateriapalvelun kautta ja se lämmitetään yksikössä. Aamupalat, välipalat ja iltapalat valmistetaan yksikössä. Molempien yksiköiden päivätoiminnassa käyvät asiakkaat ruokailevat lounaan toimintakeskus Hakalassa, jonne ruoka tulee arkipäivisin Virecon ateriapalvelun kautta.

Erityisruokavaliot

Asiakkaiden erityisruokavaliot kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asumisen ohjauksen asiakkaat huolehtivat itse ruokailunsa ja ruokaostokset. Ohjaajat tarkistavat/varmistavat ohjauksen aikana asiakkailta, että heillä on ruokatarvikkeita ja tarvittaessa auttavat ruokaostosten tekemisessä ja ruoan valmistamisessa.

Sirkkalan työntekijöillä on listat asiakkaiden erityisruokavalioiden ja ruokarajoitteista. Nämä otetaan huomioon ruokatilauksia tehdessä.

Asiakkaiden ravitsemuksen tason seuranta

Sirkkalan ohjaajat huolehtivat asiakkaiden riittävästä ravinnon saannista ja ravitsemuksen tasosta. Asiakkaiden nesteen saantia seurataan aterioiden yhteydessä. Tarvittaessa annetaan välipaloja. Sirkkalassa asiakkaiden terveydentilaa ja hyvinvointia sekä asiakkaiden yleiskuntoa ja vointia seurataan päivittäin ja asumisen ohjauksessa näitä asioita seurataan asiakaskäytien yhteydessä. Poikkeavuudet kirjataan. Ravitsemuksessa huomioidaan asiakkaan olemus, ilmeet ja eleet ohjaajan toimesta.

Asumisen ohjauksessa ohjaajat keskustelevat asiakkaiden kanssa, onko heillä riittävästi ruokatarvikkeita kotona, tarvitsevatko he apua ruokaostosten tekemisessä, auttavat tarvittaessa ruoan valmistamisessa jne. Ravitsemustason laatu ilmenee myös säännöllisesti otettavissa labrakokeissa. Jokaisella asiakkaalla on omahoitajuus perusterveydenhuollossa.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaanapito-tilanne ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliolosuhteiden tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniatason ja hygieniakäytänteiden seuranta

Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta, käytetään asianmukaisia työ- ja suojavaatteita sekä noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen yleisiä hygieniohjeita. Infektioiden aikana ohjaajien tehtävänä on minimoida tautien tarttuminen.

Työohjeet on luettavissa Kaimassa, ks. ohje- ja lomarekisteri. Lisäksi Kainuun hyvinvointialueella on hygieniahenkilöverkosto. Kainuun hyvinvointialue on laatinut ohjeistuksen työntekijöiden ja opiskelijoiden ulkoasusta potilas- ja asiakastyössä (ks. ohje 10.5.2016)

Kainuun hyvinvointialue on laatinut pandemiasuunnitelman https://qf.kainuu.fi/handbookJulkaisu/Handbook_L*ib/Pandemiasuunnitelma.docx ja lisäksi yksiköihin on laadittu yksikkökohtainen pandemiasuunnitelma, joiden ohjeiden mukaan toimitaan tarvittaessa.

Sirkkalassa asiakkailta on suihku- ja saunapäivät ja ohjaajat auttavat pesutilanteissa tarpeen mukaan. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtivat ohjaajat ohjaten ja/tai täysin auttaen. Asumisen ohjauksessa ohjaajat auttavat tarvittaessa asiakkaita henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa, tukevat, ohjaavat ja auttavat yksilöllisesti huomioiden pitkäaikaissairauksien tuomat erityispiirteet.

Asiakkaita ohjataan käsienpesuun ja käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Poistetaan ja desinfioidaan näkyvät erite- ja likatahrat. Sairastuessaan esim. vatsa- ja influenssatautiin (tarttuvat herkästi) asiakkaat ruokailevat omassa huoneessaan ja kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden liikkumiseen yksikön sisällä.

Yksikköön on laadittu oma siivoussuunnitelma.

Yksikössä lajitellaan seuraavia jätteitä: Sekajäte, biojäte, kartonki, metalli, lasi ja riskijäte. Jätteet siirretään ulos niille kuuluviin jäteastioihin päivittäin.

Asuinhuoneiden siivous

Asiakkaiden huoneistojen siivouksen hoitaa Kuutamokeikat, jonka asiakkaat maksavat itse.

Aso:n asiakkaat ostavat siivouspalvelut yksilöllisen tarpeen mukaan yksityisiltä palveluntuottajilta omatoimisen siivouksen tueksi. Ohjaajat ovat tarvittaessa tukena kodinhoidollisissa tehtävissä.

Yksikön yleisten tilojen siivous

Sirkkalan yleisten tilojen siivoussopimus on tehty Sol:n kanssa ja siivouspalveluista vastaa Clean and Safe 1.2.2024 alkaen. Siivoukset tehdään Sirkkalassa ennalta suunnitellun suunnitelman/kaavion mukaisesti.

Asumisen ohjauksessa toimistotilat siivotaan kerran viikossa.

Laatupoikkeamat ja palautteet kirjataan. Seurantapalaverit ja laaduntarkkailu järjestetään 2 x vuodessa. Henkilökunta ja palveluesihenkilö antaa tarvittaessa palautetta siistijälle. Lisäksi heillä on käytössä oma laadunvalvontajärjestelmä.

Yksikön pyykkihuolto

Asumisen ohjauksen asiakkailta on omat pyykinpesukoneet ja kuivaustilat joko asunnon yhteydessä tai taloyhtiön pesutilassa. Sirkkalan asiakkailta on omat pyykkihuoltotilat omissa tiloissa, joissa ohjaajat auttavat tarvittaessa asiakkaita pyykkihuollossa. Henkilökunnan suojavaatteet pestään ulkopuolisella palveluntuottajalla. (Lindström Oy.)

Henkilökunnan perehdyttäminen yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuollon toteuttamiseen

Yksikön siivoussuunnitelmassa on ohjeistettu yksikön puhtaanapidon käytänteistä sekä pyykkihuollon toteuttamisen käytänteistä.

Henkilökunta on perehdytetty huolehtimaan vuokravaatteensa pestäväksi pesulaan. Asiakkaiden pyykinpesussa noudatetaan tekstiilien hoito-ohjeita, koneiden käyttöohjeita jne.

Infektioiden torjunta

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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kainuun hyvinvointialueen hygieniahoitajia ovat:

Senja Torvinen p. 044 7970201 senja.torvienen@kainuu.fi ja

Tarja Vornanen p. 044 7970321 tarja.vornanen@kainuu.fi

Ryhmäkotien ja Sirkkalan sekä asumisen ohjauksen yhteinen hygieniayhdyshenkilö on Heli Kuvaja, p. 044 5865292 ja 044 7970648

Infektioiden leviämisen ennaltaehkäisy

Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta, käytetään asianmukaisia työ- ja suojavaatteita sekä noudatetaan Kainuun Hyvinvointialueen yleisiä hygieniaohjeita. Infektioiden aikana ohjaajien tehtävänä on minimoida

tautien tarttuminen. Tarvittaessa noudatetaan Hyvinvointialueen ohjeistusta toimintojen supistamisesta Hygieniavastaava käy koulutuksissa.

Yksikössä noudatetaan Kainuun Hyvinvointialueen hygieniaohjeita, Infektioturvallisesti töihin – ohjetta.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkaiden suunhoitoa, kiireettöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillisistä kuolemantapausta koskevat ohjeet

Asiakkaat huolehtivat päivittäisen hammashoidon/suunhoidon toteutuksesta. Sirkkalan asukkaat, joilla on omat hampaat, käyvät vuosittain Suomussalmen hammashoitolassa hammashoidossa.

Perusterveydenhuollon palveluina käytetään Kainuun Hyvinvointialueen palveluja.

Asumisohjauksen asiakkaat käyvät hammashoitolan suuhygienistilla hammashoidon yksilöllisen suunnitelman mukaisesti sekä tarvittaessa hammaslääkärillä.

Asiakkaiden laboratorio/muut kontrollit toteutetaan annettujen ohjeiden mukaan, vähintään vuosittain.

Äkillisen kuolemantapauksen sattuessa perehdytyskansiossa on ohjeet, miten toimitaan. Omaisten kanssa jokaisen asiakkaan kohdalla toimittavat käytännöt.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asumisen ohjauksessa ja Sirkkalassa mm. mitataan tarvittaessa asiakkaiden verensokeria, pistetään insuliinia, mitataan verenpainetta jne. Huolehditaan ravittaessa seuranta käynnit Suomussalmen terveysasemalle.

Asumisen pohjauksen asiakkailla on terveysasemalla omahoitaja, jonka kanssa yhteistyötä tehden tarvittavat terveydenhuollon kontrollit tulevat tehdyiksi. Heillä on omat terveysvihot, johon terveydenhuollon epikriisit ja tiedot tallennetaan samalla asiakasta ohjaten ja neuvon huomioimaan terveyden edistämiseen liittyvät seikat arjen toiminnoissaan. (Ravinto, liikunta ja lepo.)

Vastuu yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Sirkkalan henkilökunta vastaavat asiakkaiden terveydenhuollosta. Kukin ohjaaja osallistuu vuorossa ollessaan terveydenhoitoon ja ohjaa/huolehtii asiakkaan terveysasemalle saamaan sairaanhoitoa tarpeen vaatiessa.

Asumisen ohjauksessa terveyden- ja sairaanhoidon yksilölliseen tukemiseen, ohjaukseen ja neuvontaan osallistuvat kaikki ohjaajat tukikäynneillä ja muissa asukaskontakteissa. Yhteistyö terveysaseman omahoitajien kanssa on säännöllistä ja asiakkaat ohjautuvat perusterveydenhuollon palveluihin omahoitaja-arvioinnin kautta.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omaavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Lääkehoitosuunnitelman seuraaminen ja päivittäminen

Kainuun hyvinvointialueella on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma (päiv. 14.2.2022 Turvallinen lääkehoito - työryhmä). Niissä toimintayksiköissä, joissa on käytössä lääkehoitoa, tulee olla laadittuna kirjallinen yksikön lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja tarve arvioidaan vuosittain suunnitelmaa tarkistettaessa. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma laaditaan Kainuun hyvinvointialueen lomakepohjalle.

Asiakkaiden lääkehoitolistat päivitetään aina lääkityksen muuttuessa ajan tasalle tai vähintään kerran vuodessa. Yksikön asiakkaat ovat koneellisen lääkkeiden jakelun piirissä. Henkilökunta on suorittanut turvallisen lääkehoidon lääkeluvat.

Sirkkalassa työvuoron aikana lääkkeiden antamisesta huolehtii vuorossa oleva aamu- ja iltavuorolainen. Asumisen ohjauksen asiakkaat huolehtivat itse lääkehuoltonsa joko ohjaajien tuen avulla tai ohjaajien avustamina yksilöllisen tarpeen mukaan.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaaminen

Toimintayksikön kaikki ohjaajat vastaavat lääkehoidon toteuttamisesta päivittäin osaltaan. Yksikköön on myös nimetty lääkehoidosta vastaava työntekijä. Lääkehoidosta vastaa koulutettu lääkeluvallinen hoitohenkilökunta. Asumisen ohjauksen vastuuhenkilönä lääkehoidossa toimii ohjaajat Ritva Manninen ja Teija Moilanen, joka vastaavat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vuosittain. Asiakkaiden lääkehoitolistat päivitetään aina lääkityksen muuttuessa ajan tasalle tai vähintään kerran vuodessa.

Sirkkalan lääkehoitovastaava on Eila Pyykkönen ja Marja-Liisa Karvonen.

Kokonaisvastuu lääkehoidon kokonaisuudesta on palveluesihenkilö Merja-Leena Seppäsellä p. 044 7104484

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa

Monialaisesta yhteistyöstä huolehditaan asiakas- ja tapauskohtaisesti. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi osaamista ja asiantuntemusta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluita tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 41)

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Henkilökunta osallistuu tarvittaessa asiakkaiden verkostopalaveriin ja tekee muutenkin tiivistä yhteistyötä eri yhteistyökumppaneidensa kanssa. Asiakkaiden tapaamiset kirjataan Omni 360-asiakastietojärjestelmään ja yksikön kalenteriin. Yhteistyötahoja ovat mm. terveyskeskuksen eri palvelut, apteekki, fysioterapeutit ja kehitysvammapoliklinikan asiantuntijat.

8 Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveystaivaitta aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveystaivaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset 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 tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallinta

Yksikköön laaditaan työn vaarojen selvittäminen ja arviointi-analyysi HaiPro-ohjelmaan. Analyysissä arvioidaan henkiseen kuormittumiseen, tapaturman vaaroihin, ergonomiaan, fysikaalisiin vaaratekijöihin, kemiallisiin vaaratekijöihin ja biologisiin altisteisiin liittyvät riskit. Havaittuihin riskeihin arvioidaan riskiluokka sekä suunnitellaan ennaltaehkäisevät/korjaavat toimenpiteet.

Toimintayksiköissä noudatetaan myös palo- ja pelastusviranomaisten antamia määräyksiä. Kainuun hyvinvointialueella on hallinnollinen ohje (21.3.2016. ks.ohje) poistumisturvallisuuskoulutuksista ja työyksiköissä tapahtuvasta poistumisturvallisuusharjoituksista. Ohjeen mukaan työyksikön palveluesihenkilöt huolehtivat siitä, että poistumisturvallisuusharjoittelu on säännöllistä toimintaa ja harjoituksia tulee toteuttaa kaksi kertaa vuodessa.

Yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asumisen ohjauksen ja Sirkkalan henkilökunta osallistuu säännöllisesti alkusammutuskoulutuksiin ja EA-koulutuksiin. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja huoltomiehet tarkistavat sammuttimet myös säännöllisesti. Henkilökunta seuraa palosammuttimien kuntoa myös itse ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista välittömästi eteenpäin. Ohjeet hätätilanteita varten löytyvät Sirkkalan ja asumisen ohjauksen toimistoista.

Paloturvallisuudesta vastaavat vuorossa olevat työntekijät. Toimintakeskus Hakalan pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys on laadittu uudelle pohjalle 3/2023 ja se tarkistetaan vuosittain.

Henkilökunta osallistuu tarvittaessa asiakkaiden verkostopalaveriinhin ja tekee muutenkin tiivistä yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakkaiden tapaamiset kirjataan Omniin ja yksikön kalenteriin. Yhteistyötahoja ovat mm. terveyskeskuksen eri palvelut, apteekki, fysioterapia ja kehitysvammapoliklinikan asiantuntijat.

Toteutamme tiedonkulun yhteistyöpalaverissa, puhelimitse, kirjallisesti ja kasvotusten suullisesti. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä on asumisyksikön asukkaiden osalta vammaispalvelun sosiaalityön edustaja p. 044 5697477

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Toimintayksikön henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin?

Johdonmukaisella työvuorosuunnittelulla turvataan, että jokaiseen vuoroon on riittävästi työntekijöitä. Pidetään lomat ja vapaapäivät. Joustetaan jaksamisen mukaan, esim. tehdään tuplavuoroja. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä arvioidaan säännöllisesti. Riittävyysarvioinnissa huomioidaan toimintaan mahdollisesti soveltuvat laatusuositukset sekä lainsäädäntöön sisältyvät määräykset.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten käytössä noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen rekryointiyksikön periaatteita. Lyhyissä sijaisuuksissa katsotaan ensisijaisesti, saadaanko työvuorot järjestettyä työvuoron vaihdoin ja mikäli tämä ei onnistu, kysytään muista työyksiköistä työntekijää paikkaamaan poissaolijaa. Näiden jälkeen

voidaan tarvittaessa kysyä ulkopuolista sijaista, koska Suomussalmella ei ole käytävissä varahenkilöstöä. Pidempien sijaisuuksien kohdalla edetään hallinnollisen ohjeen mukaan.

Esihenkilöiden organisointi

Palveluesihenkilöllä on liukuva työaika, joka mahdollistaa palveluesihenkilöiden työpäivän sisällön suunnittelun joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti.

Yksikön työntekijöille ja jaettu vastuutehtäviä.

Palveluesihenkilöille on nimetty sijaiset palveluesihenkilön poissaolon ajalle, joka huolehtii akuuttien asioiden hoitamisesta poissaolojen aikana.

Palveluesihenkilöiden lähiesihenkilö on tavoitettavissa ja apuna miettimässä esimerkiksi työajan riittävyttä ja haastavia tilanteita.

Palveluesihenkilöillä on tukena esihenkilötyöryhmä jakamassa työn kuormitusta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito

Kielitaitovaatimukset

Yksikön työntekijöiden rekrytointivaiheessa ei ole tällä hetkellä hakijoille erityisiä kielitaitovaatimuksia. Kielitaitovaatimusten muuttuessa asukkaiden osalta, yksiköissä hyödynnetään tulkkipalveluita, google-kääntäjää jne.

Vammaispalveluiden yksiköissä vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien osaaminen on kuitenkin tarpeellista ja henkilökuntaa pyritään kouluttamaan vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien käyttöön.

Rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön palkkaamisesta ja palvelussuhteissa tapahtuvista muutoksista on laadittu hallinnollinen ohje (8.10.2013).

Ohjeen mukaan palkattavaan tehtävään liittyvä virka tai työtehtävä on oltava vakanssiluettelossa. Ajantasainen vakanssiluettelo on henkilöstöhallinnossa. Palkkamäärärahat palkkaamiselle on oltava varattuna kyseisen toimintavuoden talousarvioon siihen toimintayksikköön, johon vakanssi sijoittuu. Vaihtoehtoisesti palkkamäärärahat voidaan osoittaa kesken toimintavuoden tehtävään, jos tehtävän

hoitamiseen on ostopalveluihin varattu määrärahaa ja sieltä raha kohdennetaan työntekijän palkkaamiselle tai hallitus osoittaa palkkamäärärahat. Tehtävän täyttämiseen haetaan täyttölupaa (pl. lääkärit, psykologit, sosiaalityöntekijät).

Kainuun hyvinvointialueen rekrytoinnin tehtävänä on osaavien sijaisten hankinta ja rekrytointi eri tulosyksiköihin asiakkaiden, potilaiden ja asukkaiden laadukkaan hoidon turvaamiseksi. Rekrytointi- ja tukipalvelut – yksikön toiminta jakautuu neljälle eri alueelle: varahenkilöstötoimintaan, sijaisten käytön koordinointiin ja määräaikaisten työntekijöidentyösopimusten laatimiseen ja hyväksymiseen sekä hoitohenkilökunnan rekrytointiin.

Kainuun hyvinvointialueen rekrytoinnin osoite on Seminaarinkatu 2, Intteri-rakennus, 87100 Kajaani

Rekrytoinnissa työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus

Rekrytoinnin valintapäätös on aina perusteltava. Valintapäätös perustuu hakijoiden ansiovertailuun, jossa otetaan huomioon hakijoiden koulutus, aikaisempi työkokemus ja sellaiset hakijan ominaisuudet, tiedot ja taidot, jotka ovat eduksi tehtävän hoitamisessa.

Yksityiskohtainen, pisteytetty ansiovertailu voidaan useiden hakijoiden joukosta rajata sellaisiin hakijoihin, joita pidetään varteenotettavimpina ja jotka kutsutaan haastatteluun. Työnantajalla on oikeus painottaa hakijoiden ansioita tavalla, jotka työnantaja katsoo parhaiten edistävän tehtävän menestyksellistä hoitamista. Työnantajan valitseman painotuksen tulee kuitenkin olla myös objektiivisesti arvioiden perusteltavissa tehtävän hoidon kannalta eikä se saa olla mielivaltainen.

Soveltuvuus organisaatioon ja hakijan henkilökohtaiset ominaisuudet ovat usein valinnan kannalta ratkaisevia tekijöitä. Ne voivat olla työnantajan valintaperusteena valita tehtävään vähemmän ansioitunut hakija. Arvioitaessa soveltuvuutta on selvitettävä mm. miten hakija sopii arvomaailmaltaan organisaatioon? Miten hakija sopii työyhteisöön tai tiimiin? Odotetaanko päämääriin sitoutumista? Myös esimies-alaisuhde asettaa omat vaatimuksensa.

Hakijan henkilökohtaisia ominaisuuksia ovat esim. kielitaito, yhteistyökyky, vuorovaikutustaidot, oma-aloitteisuus, kokonaisuusien hallinta, muutosvalmius, itsenäisyys, ideointikyky, stressinsietokyky, esiintymistaito ja asiakaspalvelukyky. Näistä saadaan tietoja haastattelulla, aiemmilta työnantajilta ja soveltuvuustesteillä. Tällaiset tiedot ovat salassa pidettäviä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuurin mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö-laissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä 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 rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä huolehtiminen

Kainuun hyvinvointialue on laatinut perehdyttämiseen liittyvän ohjeistuksen (luettavissa Kaimassa). Sekä organisaatio- että työyksikötason perehdyttämisen prosessi dokumentoidaan. Hallinnollinen esimies arkistoi allekirjoitetun perehdyttämislomakkeen, kopiot jäävät työntekijälle. Kainuun hyvinvointialue järjestää vuosittain, keväisin Tervetuloa – infon uusille työntekijöille. Asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta on käytössä ohjeet ja työntekijäkohtaiset sitoumukset.

Asumisen ohjauksessa ja Sirkkalassa perehdytetään opiskelijat ja uudet työntekijät. Yksikössä on tehty perehdytyskansio, mistä löytyy kaikki oleellinen tieto yksiköstä ja asiakkaista. Suullisesti ohjataan uutta työntekijää ja täytetään perehdytyslomake, mistä näkyy, mihin uusi työntekijä on perehdytetty. Työntekijä/opiskelija allekirjoittaa perehdytyslomakkeen, kun perehdytys on suoritettu.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelmat tehdään vuosittain talouden ja toiminnan suunnittelun yhteydessä. Kainuun hyvinvointialue järjestää täydennyskoulutusta keskitetysti, minkä lisäksi henkilökunta voi osallistua ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen.

Vuosittain laaditaan tulosityksikön/vastuualueen henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan työntekijäkohtaisesti HRM-tietojärjestelmään.

Kainuun hyvinvointialueella on ohje verkkokoulutuksista (päiv. 30.3.2016).

Koulutukseen haetaan koulutuskalenterin kautta. Koulutuksiin haetaan suunnitelmallisesti eli mistä koulutuksesta on hyötyä juuri meidän työpisteessä.

Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Asumisen ohjauksen toimisto sijaitsee kolmikerroksisen talon pohjakerroksessa ja Sirkkalassa saman talon D-rapussa kolmannessa kerroksessa, jonne on kulkuyhteydet D-rapun kautta ja E-rapun kautta kulkuyhteys sisätilojen kautta. Talon ensimmäisessä kerroksessa on sauna ja pesutilat. Sirkkalan ohjaajilla on toimisto Sirkkalan tiloissa.

Asumisen ohjauksen ja Sirkkalan asiakkaat sisustavat oman kotinsa omien mieltymystensä mukaan ohjaajien/omaisten tuella. Sirkkalan asiakkaiden käytössä on myös talon yhteiset tilat. Sirkkalassa eletään normaalia kotielämää.

Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä silloin, kun asiakas on poissa pitkään yksiköstä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa 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.

Yksikön teknologiset ratkaisut

Hakalan E 1 ovesta on sähkölukko, joka on lukossa klo 15 – 7.00 välisen ajan. D-rapun ovesta on sähkölukko, joka on lukossa klo 21.00 – 7.00 välisen ajan. Sisään pääsee ohjaajien avaimilla tai soittamalla ovikelloa. Ryhmäkoti Tähtelän toimistossa on tietokoneessa kameravalvonta, josta näkyy molempien ryhmäkotien oleskelu – ja ruokailutilat sekä käytävätilat. Lisäksi näkyvät rakennuksen etupiha ja ulko-ovien edustat sekä pienempi osa takapihaa. Työntekijöiden kulunvalvontaa seurataan Timecon-järjestelmällä.

Tarvittaessa ovikoodi-asioissa voidaan ottaa yhteyttä Hannu Auviseen p. 044 7974411

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden varmistaminen

Sirkkalan kahdella asiakkaalla on käytössä turvahälytinsäkinneke ja kolmannelle asiakkaalle vastaava hälytinsäkinneke on tulossa. Joillakin asiakkailla on käytössä oma henkilökohtainen kännykkä. Asumisen ohjauksen asiakkailla on käytössä omat kännykät ja joillakin asiakkailla on turvapuhelimet.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Yö-aikaan Sirkkalan asiakkaiden turvarannekehälytys menee Suomussalmen kotihoidon yöhoitajalle.

Asumisen ohjauksen turvapuhelinten toimintavarmuus testataan kuukausittain ja testauksen tekee vuorossa oleva ohjaaja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sirkkalan yksikkö: Petri Mäkeläinen p. 044 7773114

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Palvelusuunnitelman tarkastuksen yhteydessä. Tehdään yhteistyötä fysioterapeutin ja muun verkoston kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävien vaaratilanneilmoitusten tekeminen

Kainuun hyvinvointialueella on laadittu useita ohjeita:
työohje laitevastaavien tehtävästä (23.3.2011)
työohje lääkintälaitteiden huollosta (18.2.2008)

Jokaisessa lääkintä- ja hoitolaitteita käyttävissä yksiköissä tulee olla laitevastaava(t). Laittevastaavia on oltavasellinen määrä, että laitteista huolehtiminen on tehokasta ja toimintayksiköissä on nimetty laitevastaava. Yksikön palveluesihenkilö ja laitevastaava(t) huolehtivat siitä, että hoitoon ja/tai



tutkimukseen vaadittavat laitteet ovat saatavilla ja käyttökunnossa. Laittevastaava(t) ja koko henkilökunta seuraavat laitteiden toimintakuntoa toimintahäiriöiden ennalta ehkäisemiseksi ja huolehtivat korjaus-, huolto- tai kalibrointitarpeen tiedon välittämisestä teknisiin palveluihin. Laittevastaavat on nimetty toimintayksiköissä ja ajantasainen lista on luettavissa Kaimassa, ks.laittevastaavat.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Apuvälineiden osalta otetaan yhteys Kaks:n apuvälineyksikköön tai kehitysvammapoliklinikan fysioterapeuttiin.

Laittevastaavana toimii Rauni Seppänen p. 044 7970648

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin [henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä 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 \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy [kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen \(3/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Työntekijät perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Kainuun hyvinvointialueella on koulutettu kirjaamisvalmentajia. He ovat edelleen kouluttaneet työntekijöitä. Asiakas- ja potilastietojen asianmukainen käsittely on osa perehdyttämistä. Perehdyttämisen taustalla on työturvallisuuslaki (738/2022 14 §). Kohderyhmänä ovat uudet työntekijät ja työyhteisössämme uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt sekä pitkältä työlomalta tai virkavapaalta palaavat työntekijät. Työntekijän perehdyttämisestä vatsaa hallinnollinen esihenkilö.

Asiakastyön kirjaamisen ajantasaisuus

Henkilökunnalle on järjestetty kirjaamiskoulutukset valmistautuessa Kanta-palveluihin siirtymiseen sekä Kanta-yhteensopivaan järjestelmään siirtymisen yhteydessä.

Henkilökuntaa on ohjeistettu kirjaamaan asiakaskirjaukset mahdollisimman ajantasaisesti ja jokaisessa työvuorossa.

Kirjaamiseen liittyvissä pulmissa voidaan pyytää neuvoa asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiltä.

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

Kainuun hyvinvointialueella on useita hallinnollisia ohjeita tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn.

- asiakastietolähtöisten tiedonkirjaamisvaatimusten käsittelyohje (14.8.2012)
- potilastietojen käsittelyohje (4.3.2015)
- tietosuojakäsikirja (hallinnollinen ohje, laadittu 28.4.2006)
- tietoturvapoliittikka (8.5.2013) ja tietoturvaperiaatteet osa-alueittain (1.1.2013)

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

Kainuun hyvinvointialue järjestää tietosuojasta ja tietoturvasta säännöllistä täydennyskoulutusta. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa organisaatiotason perehdyttämistä ja käydään läpi yksikötason perehdytyksessä.

Arjen tietosuoja koulutukset Oppiportin kautta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kainuun hyvinvointialueen va. arkistopäällikkö/tietosuojavastaava Hilikka Karivuo p. 044 7970165, hilikka.karivuo@kainuu.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:



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

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)



10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Toiminnassa ei ole tällä hetkellä tiedossa kehittämistarpeita.

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Suomussalmi 18.10.2024

Allekirjoitus Merja-Leena Seppänen