



## Ryhmäkotien Tähtelä ja Kaiku omavalvontasuunnitelma

### Sisältö

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1  | Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....                     | 2  |
| 2  | Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....                    | 4  |
| 3  | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....         | 6  |
| 4  | Omavalvonnan toimeenpano .....                             | 8  |
| 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 Ryhmäkodit Tähtelä ja Kaiku

Katuosoite Hakakatu 1 E

Postinumero 89600 Postitoimipaikka Suomussalmi

Sijaintikunta yhteystietoineen Suomussalmen kunta, Hakakatu 1 E, 89600 Suomussalmi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  
Ryhmäkotimuotoinen asuminen, ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen kehitysvammaisille henkilöille. Asiakaspaikkamäärä 15 ja 1 tilapäishoidon paikka. Ryhmäkoti toimii kahdessa kerroksessa.

Palveluesihenkilö Merja-Leena Seppänen  
Puhelin 044 7104484, Tähtelä p. 044 7970648, Kaiku p. 044 5865292  
Sähköposti Merja-Leena.Seppanen@kainuu.fi

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?  
Ostopalvelujen tuottajat: Siivouspalveluista vastaa Clean and Safe. Ruokapalvelut tulevat Compass Group ateriapalveluiden kautta. 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. Henkilökunnan vaatteiden pesu: Lindström Oy. Vartiointipalveluita ei ole.

Ruokahuolto ja siivouspalveluista pidetään säännöllisesti palaverit vähintään 2 x vuodessa. Tarvittaessa otetaan aina yhteyttä palveluntuottajiin. Muissa alihankintapalveluissa tuottajat vastaavat itse määräaikaista 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 ryhmäkotien Tähtelä/Kaiku omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on ollut luettavana yksiköissä, jonka jälkeen on tehty tarvittavat korjaukset omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on myös tulostettuna yksikön seinällä, josta sen voivat lukea myös asiakkaat ja omaiset.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

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

### 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.

Tähtelä/Kaikun omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustauluilla ja Kainuun hyvinvointialueen intranetissä 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.

Ryhmäkotien Tähtelä ja Kaiku toiminta-ajatuksena on tarjota aikuisille kehitysvammaisille autettua ympärivuorokautista asumispalvelua. Toiminta-ajatuksenamme on ohjata asiakkaitamme asiakaslähtöisesti yksilölliset tarpeet huomioiden, kuntouttavan työotteen mukaisesti sekä taloudellisesti ja kestävästi 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 verkostopalaveriinhin ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

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

Ryhmäkodeissa 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 poistumisturvallisuuden selvitys
- Omavalvontasuunnitelma
- Perehdytysohjeet ja – lomake
- Vastuualueet, 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 ja tulostetaan esihenkilön toimiston lukollisessa kaapissa olevaan kansioon sekä käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Palveluesihenkilö seuraa toimenpiteitä.

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

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

## 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.

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään säännöllisesti 2 vuoden välein HaiPro-ohjelmassa. Ryhmäkodeissa Tähtelä ja Kaiku riskien ja vaarojen arviointi on tehty edellisen kerran 10/2022. Riskien ja vaarojen arviointi tehdään yhdessä työyhteisön kanssa palveluesihenkilön johdolla. Epäkohtia ja riskejä havaittaessa asia viedään välittömästi eteenpäin ja pyritään korjaamaan tilannetta.

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).

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan havaitsemien riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien raportointi

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan HaiPro-ohjelmaan ja asiakaskertomuksiin. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa tiimipalavereissa. 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 turvallisuuteen perustyössä ja/tai asukkailla, 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 tiimipalavereissa. Henkilökunta tiedottaa epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä palveluesihenkilölle. Lisäksi annetaan suullista palautetta. Tunnistaminen on osa päivittäistä työtä ja kuuluu kaikille. Päivittäinen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.

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

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

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 henkilöstöpalavereissa palveluesihenkilön johdolla pohtien vaihtoehtoisia ja/tai korjaavia toimintatapoja.



## **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.

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta

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 läheisen 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, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden 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

Tähtelä/Kaikun asiakkaiden palvelusuunnitelman laatiminen ja tarkistaminen (sekä palvelutarpeen arvioinnin laatiminen ja tarkistaminen) on vammaispalveluiden sosiaaliohjaajien/sosiaalityöntekijöiden vastuulla. Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan, sosiaaliohjaajan (oma työntekijä), omaisten ja ohjaajien (1-2) kanssa Omni-ohjelmaan. Tarvittaessa pyydetään eri alojen asiantuntijoita mukaan. Omatyöntekijä vastaa, että suunnitelma päivitetään sovitun ajankohdan välein. Yksikön henkilökunta ilmaisee tarvittaessa sosiaaliohjaajalle/sosiaalityöntekijälle tai palveluesihenkilölle palvelusuunnitelman tarkistamisen tarpeesta huomatessaan muutoksen asiakkaan toimintakyvyssä. Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäin raporteilla ja päivittäisten kirjausten kautta säännöllisesti. Palveluasumisen tiimi: vammaispalvelut.palveluasuminen (at)kainuu.fi

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

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.

Vammaispalveluiden sosiaalityön Palveluasumisen tiimin yhteistiedot: sos.tt: 044 5697477, sos. ohj. 044 7554541, 044 7101703, 044 7156935

sähköposti: vammaispalvelut.palveluasuminen@kainuu.fi

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

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

#### Osallisuus palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa

Palvelusuunnitelma, palvelutarpeen arviointi ja yksilöllinen suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä, sosiaaliohjaajan (omatyöntekijä), ohjaajien sekä muiden toimijoiden kanssa. Läheiset pyydetään mukaan suunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen.

#### Henkilöstön perehtyminen palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältöön

Palvelusuunnitelma ja palvelutarpeen arviointi ja yksilöllinen 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.

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

Asiakkaiden tilannetta pohditaan erityisesti hoitotilanteissa, henkilökuntapalaverien 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 suojaaa 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. Ohjaajan rooli korostuu itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa asukkaan kehitysvammaisuuden vuoksi.

Ryhmäkodissa 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 vammaisen 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.

Ryhmäkotien asiakkaille järjestetään tarvittavat apuvälineet hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. Osalle asiakkaita on myönnetty vaikeavammaisen kuljetuspalvelu, mikä mahdollistaa osallistumisen kodin ulkopuolisiin toimintoihin ja vapaa-ajan harrastuksiin.

Osa asiakkaita ilmaisee itsensä puheen sijasta äännelemällä, eleillä ja ilmeillä. Mieliä 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.

Ryhmäkotien 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.

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.

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.

Rajoitustoimenpiteiden ja ratkaisujen kirjauksista toimitetaan selvitykset kuukausittain asiakkaan omaiselle/läheiselle/edunvalvojalle.

#### Rajoitustoimien käyttäminen ja voinnin seuranta

Yhdellä asiakkaalla on käytössä rajoittamistoimenpiteenä hygienihaalarin käyttäminen ja kahdella asiakkaalla on käytössä rajoittamistoimenpiteenä sängynlaitojen nostaminen yläasentoon. Asiakkaan vointia seurataan hoitotoimenpiteiden aikana sekä koko vuorokauden ajan säännöllisesti.

Rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakaskertomukseen annetun ohjeistuksen mukaisesti.

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 §

Työturvallisuuslain 27 §:n mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tällöin työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai –laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Mikäli työn vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa (TTL 10 §) nousee esille väkivallan uhka riski arvoina 3-5, voidaan yhtenä vaihtoehtona työyksikössä miettiä riskin pienentämistä turvasumutteen avulla.

Työyksiköt voivat hankkia tarvittaessa lupavapaita turvasumutteita hankintatoimistosta [ostot.sote@kainuu.fi](mailto:ostot.sote@kainuu.fi) Turvasumutteiden hankintapäätöksen ja tilauksen tekee aina työyksikön esimies.

Mahdollisen väkivaltatilanteen/sumutuksen jälkeen soitetaan mahdollisuuksien mukaan hätäkeskukseen ja tehdään ilmoitus poliisille. Kun tilanne on rauhoittanut, asiasta tehdään ilmoitukset esimiehelle, tarvittaessa työterveyshuoltoon sekä HaiPro-ilmoitukset. Traumaattisesta väkivaltatilanteesta järjestään tarvittaessa jälkipuintilaisuus yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Turvasumute ohje on hyväksytty soten johtoryhmässä 16.8.2016



Ohje on käsitelty YT:ssä 13.9.2016

Ohjeesta vastaa Henkilöstöpalvelut

## 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 asiallisen 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.

## Miten ilmoitus tehdään

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)

## Kenelle ilmoitus palautetaan

Ilmoitus saatetaan tiedoksi toimintayksikön vastaavalle henkilölle – **palveluesihenkilölle ja palveluyksikköpäällikölle**. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta **Kainuun hyvinvointialueen** asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksenvammaispalvelun **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 epäasiallisen 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 esihenkilönsä 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 omaiselle tai läheiselle. Tilanteen mukaan sovitaan yhteisiä 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-asetalle yksikön toimipistekertomukseen. Saatu palaute käsitellään ja huomioidaan toiminnan suunnittelussa. Asiakkaamme kertovat oman mielipiteensä esim. jostakin reissusta. Palautetta saadaan omaisilta myös kasvokkain. Omaistenpäivä pyritään järjestämään vuosittain.

Asiakaspalautteen kerääminen

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä sähköinen, reaaliaikainen asiakaspalauttejärjestelmä Qpro Feedback asiakaspalauttejärjestelmä, 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>

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti suullisesti ja/tai sähköisesti saadusta palautteesta. Suunnitteilla on säännöllisen asiakaspalautteekyselyn toimintamalli.

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 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 esihekilö. Useaa tulosaluetta koskevaan muistutukseen vastauksen antaa hyvinvointialueen johtaja. (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 tarjoamista palveluista

Tiina Komulainen  
tiina.komulainen@kainuu.fi  
Puh. 044 797 0548  
Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8 - 11

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>

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](http://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 muistutus koskee ja tarvittaessa laajemmin työyhteisössä. Muistutusten lisäksi kantelu- ja valvontapäätökset sekä asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa toimintatapoja muutetaan. Palaute kirjataan yksikön y-aseman toimipistekertomukseen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

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



## Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimetty oma vastuu/omahoitaja asiakkuuden ajaksi. 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 omaohjaaja yksikössä. Omaohjaaja huolehtii, että asiakkaalla on kaikki asumiseen ja elämiseen liittyvät asiat kunnossa. Omaohjaaja pääsääntöisesti asioi läheisten sekä muun verkoston kanssa asiakkaan asioissa. Omaohjaaja viettää asiakkaan kanssa henkilökohtaista aikaa kahdeksan tuntia kuukaudessa.

Tähtelä/Kaikun asiakkaiden nimetty omatyöntekijä on sosiaaliohjaaja Katarina Leivo sp.

[katarina.leivo@kainuu.fi](mailto:katarina.leivo@kainuu.fi) p. 040 6711047 ja tilapäishoidon asiakkailla Anita Anttonen sp.

[anita.anttonen@kainuu.fi](mailto:anita.anttonen@kainuu.fi)



## 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.

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalista toimintakyvyn edistäminen

Ryhmäkodeilla Tähtelä ja Kaiku 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 Omniin. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma. Yksikössä työskennellään kuntouttavaa työtettä 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.

Toimintakykyä, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toiminnan tavoitteiden seuranta

Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan toteutumista seurataan raporteilla päivittäin, palvelusuunnitelmaa/palvelutarpeen arviointia päivitettyä ja yksilöllisiä suunnitelmia päivitettyä. Huomiot kirjataan Omni-järjestelmään. 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-aineyliherkkyudet, -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

Lounas ja päivällinen tulevat kaksi kertaa viikossa kylminä annoksina Combass Group – ateriapalvelun kautta ja ruoka-annokset lämmitetään yksiköissä. Joka aterialla asiakkaille annetaan ruoka asiakkaan tarpeen mukaan noudattaen tavallista lautasmallia. Yöhoitaja laittaa aamulla aamupalan, keittää aamupuurot, laittaa voileivät yms. Ohjaajat huolehtivat välipalat, iltapalat yms. Tarvittavia ruoka-aineita tilataan K-market Kirsikasta huomioiden myös hedelmien ja kasvisten riittävä määrä ruokavaliossa.

### Erityisruokavaliot

Asiakkaiden erityisruokavaliot kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Ryhmäkotien keittiöissä on listat asiakkaiden erityisruokavaliosta ja ruokarajoitteista. Nämä on otettu huomioon ruokahuoltoon tehdyissä ruokatilauksissa.

### Asiakkaiden ravitsemuksen tason seuranta

Aterioissa on huomioitu riittävä ravinnon saanti ja ravitsemuksen taso. Asiakkaiden nesteen saantia seurataan aterioiden yhteydessä. Tarvittaessa annetaan välipaloja. Asiakkaiden terveydentilaa ja hyvinvointia seurataan. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa, seurataan asiakkaiden yleiskuntoa ja vointia päivittäin. Poikkeavuudet kirjataan ja tarvittaessa käytetään nestelistaa. Ravitsemuksessa huomioidaan asiakkaan olemus, ilmeet ja eleet ohjaajan toimesta.

Lisäksi lämpimillä ilmoilla nesteen saantiin kiinnitetään enemmän huomiota.

### Hygieniakäytännöt

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

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

### Hygienia- ja hygieniakäytänteiden seuranta

Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta, käytetään asianmukaisia työ- ja suojavaatteita sekä noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen yleisiä hygieniaohjeita. Infektioiden aikana ohjaajien tehtävänä on minimoida tautien tarttuminen. Ryhmäkodeissa on nimetty hygieniavastaava, Heli Kuvaja.

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.

Asiakkaiden peseytymistä seurataan suihkulistojen avulla. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtivat ohjaajat ohjaten ja tai täysin auttaen.

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

Ohjaajat siivoavat tarvittaessa tahroja lattialta, ovenrivoista jne. Sekä tietokoiden näytöt ja näppäimistöt. Pesupäivinä ”asiakkaiden välissä” huuhdellaan sauna/suihkutilan lattia, suihkutuoli tms.

Apuvälineet (suihkutuolit, nosturit, nosturin liinat, pyörätuolit yms.)

Dosetit, jäteastiat, pyykkihuolto.

Keittiöistä löytyy jääkaapin siivousohjeet ja jäteastioiden puhdistamisohjeet.

Asuinhuoneiden siivous

Siivoussopimus on tehty Sol:in kanssa ja siivouspalveluista vastaa Clean and Safe 1.2.2024 alkaen. Siivoukset tehdään ryhmäkodeissa ennalta suunnitellun suunnitelman/kaavion mukaisesti.

Yleisten tilojen siivous

Koko talon tilojen siivouksesta vastaa Clean and Safe ennalta sovitun suunnitelman/kaavion mukaisesti.

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

Jätteiden lajittelu

Yksikössä lajitellaan esim. seuraavia jätteitä: Sekajäte, biojäte, kartonki, metalli, lasi.

Yksikön tiloista (yhteiset tilat, keittiö, asiakashuoneet) sekajäte ja biojäte viedään ulos niille kuuluviin säiliöihin joka päivä. Toimistoista sekajätteet viedään ulos säiliöihin viikkosiivouksen yhteydessä.

Yksikön pyykkihuolto

Ryhmäkodeilla on omat pyykkihuoltotilat ryhmäkotien tiloissa, joissa ohjaajat huolehtivat asiakkaiden pyykkihuollon. Henkilökunnan suojavaatteet pestään ulkopuolisella palveluntuottajalla.

Henkilökunnan perehdyttäminen yksikön puhtaanapidon 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 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 toimitilojen 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 suunhoidon, kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon sekä kuolemantapauksen toimintaohjeet



Ohjaajat huolehtivat päivittäisen hammashoidon/suunhoidon toteutuksesta. Aukkaat, joilla on omat hampaat, käyvät vuosittain Suomussalmen hammashoitolassa hammashoidossa. Perusterveydenhuollon palveluina käytetään Kainuun Hyvinvointialueen palveluja.

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.

#### Pitkäaikaissairauksien hoitaminen ja seuranta

Yksiköissä hoidetaan asiakkaita terveysterveystoimista saatujen hoito-ohjeiden mukaisesti, mm. mitataan tarvittaessa asiakkaiden verensokeria, pistetään insuliinia, mitataan verenpainetta jne. Mittaustulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Huolehditaan tarvittaessa seuranta käynnit Suomussalmen terveysterveystoimille.

#### Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Koko henkilökunta vastaa yhdessä terveydenhuollosta. Kukin pohjaaja osallistuu vuorossa ollessaan terveydenhoitoon ja ohjaa/huolehtii asiakkaan terveysterveystoimille saamaan sairaanhoitoa tarpeen vaatiessa.

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 vastuhenkilö.

Omavalvonnassa 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. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy kehitysvammapoliklinikan ylilääkäri Merja Rauhala.



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.

Työvuoron aikana lääkkeiden antamisesta huolehtii vuorossa oleva aamu- ja iltavuorolainen sekä tarvittaessa yön aikana yövuorossa oleva ohjaaja.

#### Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaaminen

Toimintayksikön kaikki ohjaajat vastaavat lääkehoidon toteuttamisesta päivittäin osaltaan. Yksikköön on myös nimetty lääkehoidosta vastaava työntekijä. Lääkehoidosta vastaa koulutettu lääkeluvallinen hoitohenkilökunta. Vastuuhenkilönä lääkehoidossa toimii ohjaaja Rauni Seppänen, joka vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vuosittain. Asiakkaiden lääkehoitolistat päivitetään aina Lääkityksen muuttuessa ajan tasalle tai vähintään kerran vuodessa. Yksikön asiakkaat ovat koneellisen lääkkeiden jakelun piirissä.

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

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. 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 veloitteita. 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 veloitteensa 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.

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 esihenkilöt huolehtivat siitä, että poistumisturvallisuusharjoittelu on säännöllistä toimintaa ja harjoituksia tulee toteuttaa kaksi kertaa vuodessa.

### Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Ryhmäkotien Tähtelä ja Kaiku 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 ryhmäkotien toimistoista.



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

Henkilökunta osallistuu tarvittaessa asiakkaiden verkostopalavereihin ja tekee muutenkin tiivistä yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakkaiden tapaamiset kirjataan Pro Consonaan/Omniin ja yksikön kalenteriin. Yhteistyötahoja ovat mm. terveyskeskuksen eri palvelut, apteekki, yksityiset fysioterapiapalveluiden tuottajat ja kehitysvammapoliklinikan asiantuntijat.

Toteutamme tiedonkulun yhteistyöpalavereissa, puhelimitse, kirjallisesti ja kasvatusten suullisesti. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä on asumisyksikön asukkaiden osalta vammaispalvelun sosiaalityön edustaja Katarina Leivo p. 040 6711047

## 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.

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 henkilöstövoimavarojen 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. Riittävyyden arvioinnissa huomioidaan toimintaan mahdollisesti soveltuvat laatusuositukset sekä lainsäädäntöön sisältyvät määräykset.

### Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten käytössä noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiyksikön periaatteita. Äkillisen poissaolon/tarpeen kohdalla esihenkilön on selvitettävä ensin, onko vuorossa olevan henkilöstön määrä riittävä toimintojen turvaamiseksi tai voidaanko toiminta turvata muilla järjestelyillä. 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.

## Esihenkilötyön organisointi

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

Yksikön työntekijöille ja jaettu vastuutehtäviä.

Esihenkilöille on nimetty sijaiset esihenkilön poissaolon ajalle, joka huolehtii akuuttien asioiden hoitamisesta poissaolojen aikana.

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

Esihenkilöillä 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](http://valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito)

## Kielitaitovaatimukset

Yksikön työntekijöiden rekrytointivaiheessa ei ole tällä hetkellä hakijoille suomen kielen lisäksi 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 laadukkaaseen 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

### Rekrytoitavan 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-alaissuhde asettaa omat vaatimuksensa.

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

Noudatetaan lakia sosiaali – ja terveydenhuollon valvonnasta 1.1.2024 alkaen ja lakia yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004).

Soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan työhaastattelun ja soveltuvuusarvioinnin perusteella.

### 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 toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö-laissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskoulutautuminen. 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 perehdyttämisprosessisi 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.

Ryhmäkodeissa Tähtelä ja Kaiku 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 tulosyksikön/vastuualueen henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelma. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan työntekijäkohtaisesti HRM-tietojärjestelmään.

Kainuun hyvinvointialueella on ohje verkkokoulutuksista (päiv. 30.3.2016).

Koulutuksiin 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.



## Tilojen käytön periaatteet

Ryhmäkodit Tähtelä ja Kaiku sijaitsee kolmikerroksisen talon toisessa ja kolmannessa kerroksessa. (Tähtelä toisessa kerroksessa ja Kaiku kolmannessa kerroksessa). Talon ensimmäisessä kerroksessa on sauna ja pesutilat. Molemmissa ryhmäkodeissa on kahdeksan asiakashuonetta, joissa jokaisessa on oma WC ja peseytymistila/suihkutila. Kaikkien asukkaiden yhteisiä tiloja on oleskelutila, keittiö ja ruokailutila. Ohjaajilla on toimistot molemmissa ryhmäkodeissa. Asukkaista enemmän apua tarvitsevat asukkaat asuvat ryhmäkoti Tähtelässä. Asiakaspaiikkoja Tähtelässä on pitkäaikaisasiakkaille 7 ja lyhytaikaisasiakkaille 1 paikka. Kaikussa on 8 pitkäaikaisasiakaspaiikkaa.

Yksityisyyttä kunnioitetaan ja asiakkaan oveen koputetaan, mikäli ollaan hänen huoneistoonsa menossa. Omaiset voivat vierailla ryhmäkodeissa vapaasti ilta yhdeksään asti.

Ryhmäkotien asiakkaat sisustavat oman kotinsa omien mieltymystensä mukaan ohjaajien/omaisten tuella. Asiakkaiden käytössä on myös talon yhteiset tilat. Ryhmäkodeissa 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

Ryhmäkotien ovissa on sähkölukot. Sisään pääsee ohjaajien avaimilla tai soittamalla ovikelloa. Ryhmäkotien sisältä pääsee ulos ovikoodilla, joka on ohjaajien tiedossa. 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.

Tarvittaessa ovikoodi-asioissa voidaan ottaa yhteyttä talonmies Kari Räisäseen p. 044 0587398 tai Laitetekniikka Suomussalmi, Esa Mikkoseen 044 7773094

## Turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden varmistaminen

Ryhmäkotien asukkailla ei ole käytössä turvapuhelimia tai hälyttimiä. Joillakin asukkailla on käytössä oma henkilökohtainen kännykkä.

Yksiköissä on ympäri vuorokauden ohjaaja/ohjaajia työvuorossa.

## 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 lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa. Lääkitseviksi 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 velvoitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden, lääkitseviksi laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Palvelusuunnitelman tarkastuksen yhteydessä kartoitetaan asiakkaan tarvitsemat apuvälineet ja lääkitseviksi laitteet. Käytön ohjauksen ja huollon osalta tehdään yhteistyötä apuvälineyksikön, fysioterapeutin ja muun verkoston kanssa.

## Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

Kainuun hyvinvointialueella on laadittu useita ohjeita:

- [työohje laitevastaavien tehtävästä \(23.3.2011\)](#)
- [työohje lääkitseviksi laitteiden huollosta \(18.2.2008\)](#)

Jokaisessa lääkitse- ja hoitolaitteita käyttävissä yksiköissä tulee olla laitevastaava(t). Laitevastaavia on oltava sellainen määrä, että laitteista huolehtiminen on tehokasta ja toimintayksiköissä on nimetty laitevastaava. Yksikön esihenkilö ja laitevastaava(t) huolehtivat siitä, että hoitoon ja/tai tutkimukseen vaadittavat laitteet ovat saatavilla ja käyttökunnossa. Laitevastaava(t) ja koko henkilökunta seuraavat laitteiden toimintakuntoa toimintahäiriöiden ennalta ehkäisemiseksi ja huolehtivat korjaus-, huolto- tai kalibroitamistarpeen tiedon välittämisestä teknisiin palveluihin. Laitevastaavat on nimetty toimintayksiköissä ja ajantasainen lista on luettavissa Kaimassa, ks.laitevastaavat.



Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

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

Laitevastaavana 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 henkilökisteri. 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. Tietosuoja-valtuutetun 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 perehdyttämisen 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 vastaa 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.

### Toimintayksikön ohjeiden noudattaminen tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn osalta

Kainuun hyvinvointialueella on useita hallinnollisia ohjeita tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn.

- asiakastietolähtöisten tiedonkirjaamisvaatimusten käsittelyohje (14.8.2012)
- [potilastietojen käsittelyohje \(4.3.2015\)](#)
- [tietosuojakäsikirja \(hallinnollinen ohje, laadittu 28.4.2006\)](#)
- [tietoturvaliikenne \(8.5.2013\) ja tietoturvaoperaatiot osa-alueittain \(1.1.2013\)](#)

Henkilökunnan kanssa käsitellään henkilöstöpalavereissa ja uusia työntekijöitä perehdyttäessä tietosuojan noudattamista ja henkilötietojen oikeanlaista säilytystä ja käsittelyä.

### Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

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

Kainuun hyvinvointialueella koulutetaan tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä asioita Navisec-verkkokoulutuspalvelun avulla. Organisaation henkilöstö veloitetaan käymään heille määritetyt tietoturva- ja tietosuojakoulutukset ja uusimaan suoritus vähintään kolmen vuoden välein. Koulutusosiot määritellään henkilöstön työroolin mukaisesti.

Palveluyksiköiden esihenkilöt vastaavat palveluyksikkönsä tietoturvallisuudesta ja siitä, että henkilöstö tuntee tietosuojan ja tietoturvallisuuden perusasiat ja ovat käyneet vaadittavat koulutukset. Suoritetut koulutustasot kirjataan osaamisen kehittämisen järjestelmään.

### 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 26.4.2024

Allekirjoitus Merja-Leena Seppänen