

# Omavalvontasuunnitelma

Palveluyksikkö

Toimintakeskus Hyrynsalmi

## Sisällys

<b>Johdanto</b>	<b>3</b>
<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b>	<b>3</b>
<b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito</b>	<b>4</b>
<b>3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö</b>	<b>5</b>
<b>4. Riskienhallinta</b>	<b>6</b>
<b>5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>13</b>
<b>6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>14</b>
<b>8. Palveluyksikön henkilöstö</b>	<b>18</b>
<b>10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi</b>	<b>21</b>

## PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Johdanto

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimintakeskus Hyrynsalmen toimintaa ja laadun valvontaa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa tuodaan esille, miten arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät päivätoiminnassa asiakkaiden toiminnassa ja kohtaamisessa.

Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on toimintakeskus Hyrynsalmen toiminnan laadun ja turvallisuuden takaaminen.

### 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

**Palveluntuottaja:**

Kainuun hyvinvointialue, sosiaali- ja perhepalvelut, sosiaalisen kuntoutuksen palvelut  
Y-tunnus: 3221331-8

Kainuun hyvinvointialue  
Kajaani  
PL 400, 87070 Kainuu, kirjaamo@kajaani.fi

**Toimintayksikkö:**

Toimintakeskus Hyrynsalmi  
Laskutie 10,  
89400 Hyrynsalmi  
puh. 044 797 0640

**Palvelumuoto;**

Asuminen ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelualue kehitysvammaisten henkilöiden päiväaikaiset palvelut. Päivä- ja työtoiminta on tarkoitettu aikuisille kehitysvammaisille ja vammaisille henkilöille.

Palveluesihenkilö Tuija Heiskanen  
Puhelin: 040 615 2136  
Sähköposti: tuija.heiskanen@kainuu.fi

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluesihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluesihenkilö. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimintayksiköissä.

Toimintakeskus Hyrynsalmen omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:  
Palveluesihenkilö Tuija Heiskanen, puh. 040 615 2136

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Toimintakeskus Hyrynsalmen päivätöiminnan ilmoitustaululla, jossa asiakkaat, asiakkaiden omaiset ja muut asiasta kiinnostuneet voivat siihen tutustua. Omavalvontasuunnitelma on myös perehdytyskansiossa. Palveluesihenkilö lähettää sähköisesti päivitetyn lomakkeen palveluyksikönpäällikölle. Hän laittaa hyväksymistiedon palveluesihenkilölle ja pyytää vastuualueen laatusihteeriä viemään valmiin lomakkeen Kaiman laatukäsikirjaan. Palveluesihenkilö allekirjoittaa vastuualueella hyväksytyyn lomakkeen ja huolehtii sen yksikön ilmoitustaululle. Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen Intranetin nettisivuilla ja Kaimassa. Lisätietoja saa tarvittaessa Toimintakeskus Hyrynsalmen palveluesihenkilöltä.

### 3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Kainuun hyvinvointialueen yhteisenä tavoitteena on edistää alueen kainuulaisten hyvinvointia ja osallisuutta sekä järjestää vastuulla olevat sosiaali-, terveys- ja muut palvelut asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. Edistämme Kainuun hyvinvointialueella kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointia ja osallisuutta.

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

##### Vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus (VALO).

Toimintakeskus Hyrynsalmessa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen arvoja sekä ja toimintaa ohjaavia periaatteita:

**Vastuullisuus:** Toimintakeskuksessa asiakkaiden palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti räätälöiden tukemaan kunkin asiakkaan henkilökohtaista elämäntilannetta huomioiden asiakkaiden tarpeet, turvallisuus ja taloudellisuus. Vastuullisuus näkyy oman työn vastuun kantamisena, aktiivisena asenteena työtä kohtaan, oman ja toisten työn arvostamisena, yhteisöllisyytenä sekä tiedon siirtämisenä. Lisäksi vastuullisuus näkyy myös työyhteisön hyvinvoinnissa ja turvallisuudesta huolehtimisessa. Toimintakeskuksessa toimitaan kestävän kehityksen mukaan. Toimintakeskuksessa huolehditaan ammattipätevyyksien ajan tasaisesta päivittämisestä sekä koulutuksiin osallistumisiin tukemisessa, huolehditaan työympäristöstä, henkilöstön ja asiakkaiden sekä opiskelijoiden hyvinvoinnista. Vastuullisuus näyttäytyy toiminnassa siinä, että työskentelemme asiakkaiden eri verkostojen kanssa yhteistyössä. Palveluiden toteuttamisessa tuetaan henkilöstöä erilaisilla koulutuksilla.

**Avoimuus:** Palveluista ja muutoksista tiedotetaan avoimesti. Palveluista ja toiminnasta sekä toiminnan muutoksista informoidaan tiedotteiden kautta asiakkaiden omaisille, läheisille sekä asiakkaan asumisyksikölle. Alku syksystä ja keväästä ohjaajat suunnittelevat asiakkaiden kanssa toimintasuunnitelman, mitä pyritään asiakkaiden kanssa kevään aikaan toteuttamaan. Toimintakeskuksen palveluesihenkilön suunnitelman tarkastuksen jälkeen, tiedote jaetaan asiakkaiden omaisille ja ryhmäkoteihin.

**Luotettavuus** on kaiken toimintamme ja asiakassuhteiden perusta. Luottamus on suunnittelun, kehittämisen sekä käytännön toimintaa, joka toteutetaan avoimessa ja luotettavassa yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja muun tarvittavan verkoston kanssa. Toimintakeskuksen toiminnassa avoimuus ja luotettavuus näkyy myös siinä, että tuomme toimintaa näkyväksi sosiaalisen median Facebookin ja lähiaikoina Instagramin kautta. Näkyvyydessä huomioidaan, että kaikilla kenestä julkaisuja tehdään, on luvat julkaisuihin.

**Oikeudenmukaisuus:** 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. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti heidän yksilölliset tarpeet huomioiden. Toimintakeskuksen toiminnassa otetaan huomioon kaikki asiakkaan toiveet, vaikka aina kaikkia toiveita ei pystyttäisi toteuttamaan. Toimintakeskuksen toiminnassa on tärkeää, että jokaisen asiakkaan kohdalla toiveiden toteuttaminen on tasapuolista. Asiakkailla on yksilöllisiä tavoitteita, ja heillä on ajantasaiset palvelusuunnitelmat, jotka ohjaavat asiakkaan palvelua.

## 4. Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä kuten kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet, toimintatavoista asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnassa edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö sekä asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Toimintakeskus Hyrynsalmessa noudatetaan lakia kehitysvammaisten erityishuollosta sekä sosiaalihuoltolakia.

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen

Toimintakeskus Hyrynsalmessa riskien ja vaarojen arviointi tehdään säännöllisesti (vähintään kahden vuoden välein tai tarvittaessa useammin) yhdessä oman henkilöstön kanssa ja esiin tulleet epäkohdat korjataan sovittuun määräajan sisällä. Lomakkeet täytetään sähköisesti HaiPro- järjestelmään, joten ne ovat luettavissa myös työsuojelussa. Kun esiin tullut riski on normaalia suurempi, tehdään yhteistyötä työsuojelun kanssa asian saamiseksi kuntoon mahdollisimman pian. Riskien tunnistamisessa arvioidaan työturvallisuuden kannalta fyysiset vaaratekijät, henkinen kuormitus, ergonomia sekä kemialliset vaaratekijät. Toimintakeskuksessa asiakasturvallisuudessa huomioidaan vaarantavien riskien arvioinnissa fyysiset, psyykkiset sekä sosiaaliset tekijät.

Asiakas- ja omaispalautteita voi antaa suoraan esihenkilölle tai henkilöstölle, kirjallisesti tai sähköisesti järjestelmien kautta. HaiPro- ohjelmassa on myös S-Pro- osio, jonka kautta tehdään asiakaskohtaiset havaitut epäkohtailmoitukset (sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus).

Henkilöstö tuo reaaliaikaista tietoa epäkohdista ja riskeistä suoraan omalle esihenkilölle. Toimintakeskus Hyrynsalmen omavalvontasuunnitelmasta on päivämäärä, josta näkee milloin omavalvontasuunnitelma on päivitetty, ja milloin se on jälleen päivitettävä.

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina, jos toiminnassa on tapahtunut oleellisia muutoksia.

Toimintakeskuksen palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa. Suunnitelmat on viety sähköiseen järjestelmään, ja näin ne ovat kaikkien toimijoiden nähtävillä. Kainuun hyvinvointialueen pelastussuunnitelmat löytyvät sivulta (pelsupalvelu).

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

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet heti tilanteen havaittua. Tällä tavalla pyritään estämään jatkossa tilanteen toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen toimintatapojen turvallisemmaksi muuttaminen. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään

kirjaus HaiPro- ohjelmaan. Ohjelmaan kirjataan myös tapahtumille kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä korostetaan kirjauksissa.

Tulleet HaiPro- ilmoitukset käsitellään toimintakeskus Hyrynsalmessa esihenkilön ja henkilöstön kanssa mahdollisimman pian tai vähintään 1 x/ kk yksikössä tai teamsin kautta järjestettävässä HaiPro-palaverissa. Palaverissa käsitellään epäkohdat ja sovitaan miten jatkossa tilanteiden syntymistä voisi välttää. HaiPro- ilmoituksia seurataan säännöllisesti koko Kainuun hyvinvointialueen tasolla. Yksiköistä tulleet HaiPro- ilmoitukset lähetetään tarvittaessa ylemmälle tasolle tiedoksi tai toimenpiteitä varten. Asiakkaita koskevista poikkeamista informoidaan aina mahdollisimman pian asiakkaiden ryhmäkoteja sekä heidän omaisia. S-Pro ilmoitukset tulevat käsiteltäväksi palveluyksikköpäällikölle. Tietosuoja/ tietoturvailmoitukset ohjautuvat käsiteltäviksi tietohallintoon ja arkistovastaavalle.

Yhteistyötä tehdään työsuojelun sekä työterveyshuollon kanssa. Kaikki ilmoitukset menevät Kainuun hyvinvointialueen laatujohtajalle, joka kokoaa tilastoja tehdyistä ilmoituksista. Työsuojelu seuraa ilmoituksia ja kokoaa tilastot työsuojelua koskevista ilmoituksista.

### **Riskienhallinnan työjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Henkilöstö osallistuu turvallisuus tason ja – riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Toimintakeskus Hyrynsalmessa epäkohdasta tullut ilmoitus käsitellään yksikön esihenkilön ja henkilöstön kanssa mahdollisimman pian. Toimintakeskuksen palveluesihenkilö vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista.

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

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan sekä yksityisyyttään. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu, miten varmistetaan asiakkaiden saama asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Lisäksi omavalvontasuunnitelmassa on ohjeet, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne.

Kainuun hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta kirjallisesti, suullisesti sekä sähköisellä palautteella. Toimintakeskuksen henkilöstö saa palautetta usein kasvotusten asiakkaiden omaisilta, läheisiltä sekä asumisyksiköiden henkilöstöltä.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla, hänen omaisella tai läheisellä



on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli ilmenee tyytymättömyyttä asiakkaan saamaan kohteluun. Palvelun perustuesssa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida asiakkaaseen liittyvään epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen.

Avoimella keskustelulla hoitoa/palvelua antaneen henkilön tai hänen esihenkilön kanssa voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset potilaan/asiakkaan ja hänen hoitoonsa/palveluunsa osallistuneiden välillä. Hoidossa tai palvelussa tapahtuneet virheet ja puutteet on usein mahdollista korjata saman tien. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti, jos sitä ilmenee. Puuttuminen on kaikkien vastuulla. Epäasiallinen kohtelu otetaan puheeksi heti tilanteessa tai välittömästi sen jälkeen. Asiasta raportoidaan esihenkilölle, joka tarvittaessa jatkaa tilanteen käsittelyä asianosaisten kanssa.

#### **SOSIAALIHUOLTOLAIN § 48 MUKAINEN HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS**

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)

Ilmoitus saatetaan tiedoksi toimintayksikön vastaavalle henkilölle – **palveluesihenkilölle ja palveluyksiköpäällikölle**. 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, toimialuejohtaja, 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.

#### **Ilmoituksen tekeminen ja mistä ilmoitus tehdään**

**Postiosoite**  
Kainuun hyvinvointialue  
PL 400, 87070 Kainuu

**Puhelin**  
08 61561  
(vaihe)

**Verkkolaskutusosoite**  
Kainuun hyvinvointialue,  
0037322133187000

**Pankki**  
Danske FI30 8189 9710 0370 59  
BIC: DABAFIHH

**Internet**  
<https://hyvinvointialue.kainuu.fi>

**Sähköposti**  
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

**Verkkolaskuoperaattori,**  
**-tunnus** CGI 003703575029

**Y-tunnus**  
3221331-8





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 kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, 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 ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat.

Ilmoituksen voi tehdä § 48 mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

### **Asiakkaan osallisuus**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

### **Asiakkaiden ja heidän läheisten osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämisessä, asiakaspalautteiden kerääminen**

Palvelutarpeen ja palvelusuunnitelman teon/päivityksen yhteydessä kerätään palautetta omaisilta. Omaiset voivat antaa palautetta käymällä toimintakeskuksella tai soittamalla. Tavoitteena on avoin vuorovaikutus omaisten ja henkilökunnan välillä. Asiakkailta kerätään palautetta suullisesti toiminnan lomassa sekä havainnoimalla heidän käyttäytymistään. Osa asiakkaista ei pysty antamaan sanallista palautetta, mutta heistä voidaan huomata, onko toiminta heille mielestä vai ei.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Omaisten ja asiakkaiden palaute on tärkeää ja se otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

## Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) lähtökohtana on, että myös niiden potilaiden tahtoa on kunnioitettava, jotka eivät kykene päättämään hoidostaan, ja että heidän arvioidun etunsa pohjalta toimitaan vain silloin, kun selvitystä heidän omasta tahdostaan ei saada. Suostumuksen antamiseen kykenemättömän potilaan lähiomaista tai muuta läheistä tai laillista edustajaa on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekoa kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa, ja tällaiseen hoitoon on saatava myös suostumus. Mielenterveyslain (1116/1990) mukaiset rajoittamistoimenpiteet koskevat tahdostaan riippumattomaan hoitoon määrättyjä potilaita. Vapaaehtoisesti sosiaalihuollon palveluissa oleviin kohdistettavista rajoittamistoimenpiteistä ei mielenterveyslaissa ole säännöksiä, eli niitä ei voi käyttää.

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Kun potilaan perusoikeuksien rajoittamista hoidon aikana tarvitaan, rajoitusten on perustuttava lakiin ja ne tulee voida oikeuttaa erikseen kussakin tapauksessa ja kyseessä olevan perusoikeuden osalta. Rajoitus on tehtävä yksilöllisen harkinnan perusteella tapauskohtaisesti. Toiminnassa huomioidaan potilaan tai asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevat ohjeistukset (esim. Valviran muistio 9.10.2015: potilaan tietotekniset laitteet psykiatrisessa yksikössä; Valviran ohje 15.3.2013: Lasten itsemääräämisoikeuden toteutuminen lastensuojelun sijaishuollossa; Valviran ohje 15.3.2013: Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen).

Asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet otetaan huomioon palvelutarpeen arviointia tehdessä. Ohjaajan rooli korostuu itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa asiakkaiden eriasteisen kehitysvammaisuuden vuoksi. Asiakkaiden toiveita ja ajatuksia kuunnellaan päivittäisen toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä sekä toteuttamisessa. Jokaisen asiakkaan kanssa pyritään löytämään yhteinen kommunikointi tapa. Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja heidän osallistumistaan tuetaan järjestämällä monipuolista toimintaa, josta löytyy jokaiselle onnistumisen mahdollisuuksia. Ohjaajille on järjestetty ja mahdollistetaan osallistua itsemääräämisoikeutta käsitteleviin koulutuksiin.

Toiminnan lähtökohtana on rajoittamisen ennaltaehkäiseminen. Ohjaustyössä panostetaan yksilölliseen ohjaamiseen, yhteisten kommunikointitapojen löytämiseen ja monipuoliseen, osallistavaan toimintaan. Periaatteena on turvata asiakkaiden terveys ja fyysinen sekä psyykinen turvallisuus. Lähtökohtana toiminnassa on asiakkaille laadittu palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan yksilöllisiin tavoitteisiin, haasteisiin ja toiveisiin.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollon itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kaikissa Kainuun hyvinvointialueen toimintayksiköissä on tunnettava rajoituksia koskeva lainsäädäntö ja menettelytavat sekä noudatettava niitä. Toimintayksiköissä, joissa on käytössä rajoitustoimenpiteitä, tulee olla laadittuna kirjallinen rajoitustoimenpiteitä koskeva menettelyohje, johon kirjataan päätöksentekomenettely sekä ohjeet siitä, miten rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Toimintayksiköiden käytössä on kehitysvammapoliklinikan asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Yhteydenotto tapahtuu ensimmäisellä kerralla joko kehitysvammapoliklinikan sosiaalityöntekijän tai toimistosihteerin kautta. Seuraavat asiantuntija-arviot sovitaan edellisen asiantuntijatyöryhmän arvion yhteydessä tai sähköpostitse/puhelimitse sosiaalityöntekijän tai toimistosihteerin kautta.

Toimintakeskus Hyrynsalmessa käy viikoittain useita aikuisasiakkaita ryhmäkoti Helmestä ja Hyryn Hoivasta. Asiakkailla on ryhmäkodissa asuessa erilaisia voimassa olevia rajoittamistoimenpiteitä. Näiden rajoittamistoimenpiteiden käyttöä toteutetaan asiakkailla myös päivätoiminnan aikana.

Toimintakeskus Hyrynsalmessa voidaan käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä kiinnittäminen 42f §, aineiden ja esineiden haltuunotto 42g §, henkilötarkastus 42h § ja päivittäisissä toiminnoissa käytettävistä rajoittavista välineistä tai asusteista 42k §. Lisäksi voidaan toteuttaa rajoitustoimenpidepäätöstä, joka on tehty tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa olevalle henkilölle, joka koskee: rajoittavien välineiden tai asusteiden toistuvaa käyttöä päivittäisissä toiminnoissa 42 k §, valvottua liikkumista 42m §, tai pidempiaikaista poistumisen estämistä 42n §. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön mahdollisesti tekemät ratkaisut kirjataan myös asiakastietojärjestelmään.

## Asiakkaan oikeusturva

### a) Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalihuoltoa koskeva muistutus voidaan jättää sosiaaliasiamiehelle, toimintayksikön esimiehelle tai palvelualuepäällikölle. Terveystuoltoa koskeva muistutus tulee lähettää potilasasiamiehelle, jota kautta muistutus etenee vastauksen antajalle.

Vastauksen sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000, 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 olevan viranhaltijan esihenkilö. Useaa tulosaluetta koskevaan muistutukseen vastauksen antaa hyvinvointialueen johtaja. (aluehallituksen delegointipäätöksen mukaisesti)

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta tai kannella asiasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Kantelu tehdään Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

**b) Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

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

Sosiaaliasiamiehen tehtävän kuvaan kuuluu:

- asiakkaiden neuvominen tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Asiakkaiden avustaminen tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa.
- Tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan.
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. sekä
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittainen selvitys aluehallitukselle.

**c) Potilasasiamies**

- yhteystiedot puh. 08 6156 2009 tai o44 710 1324
- Tavattavissa ajanvarauksella
- Toimistos sihteeri puh. 044 763 0487

**d) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet asioinut. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lisätietoa kts. [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

**e) Muistutus, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely**

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

**f) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

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

## 5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhustalolain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Toimintayksiköissä noudatetaan palo- ja pelastusviranomaisten antamia määräyksiä. Kainuun hyvinvointialueella on hallinnollinen ohje (21.3.2016, ks. ohje) poistumisturvallisuuskoulutuksista ja työyksiköissä tapahtuvasta poistumisturvallisuusharjoituksista. Ohjeen mukaan työyksikön esihenkilö tai muu hänen nimeämä henkilö huolehtii siitä, että poistumisturvallisuusharjoittelu on säännöllistä toimintaa ja harjoituksia tulee toteuttaa kaksi kertaa vuodessa.

Toimintakeskuksen henkilökunta osallistuu säännöllisesti alkusammutus- ja EA eli ensiapukoulutuksiin. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja huoltomiehet tarkistavat palohälyttimet- ja sammuttimet myös säännöllisesti. Henkilökunta seuraa palosammuttimien kuntoa myös itse ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista välittömästi eteenpäin. Poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma tarkistetaan yhdessä palo- ja pelastusviranomaisten ja koko henkilökunnan kanssa määräajoin. Toimintakeskus Hyrynsalmen talonmies vastaa kiinteistön eri työyksiköiden turvallisuuskävelyiden ja evakuointiharjoitusten toteutumisesta. Turvakävelyt järjestetään kerran vuodessa. Evakuointiharjoitukset järjestetään kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä. Harjoitusten toteutuminen pitää löytyä kirjallisena palo- ja pelastuskansioista.

Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan ja tarkastetaan säännöllisesti, että mitään vaaraa aiheuttavia välineitä ei ole mukana asiakkaiden toiminnassa. Asiakkaat käyttävät hiomistöitä tehdessä hengityssuojaimia ja suojalaseja. Spraylakkoja ja voimakkaasti haisevia maaleja käytetään vain ulkona. Ohjaajat varmistavat asiakkaiden toiminnan aikana, että toimintakeskuksen valaistus on riittävä.

Osalla asiakkaista on edunvalvoja, osalla edunvalvontaa hoitavat omaiset. Yhteistyötä tehdään sekä edunvalvonnan että omaisten kanssa. Huolen herätessä ollaan yhteydessä edunvalvontaan tai omaisiin. Huolesta raportoidaan esimiehelle, jonka kanssa päätetään, mitä tilanteessa olisi syytä tehdä. Huoli kirjataan myös Pro Consonaan. Jokaiselle päivätoiminnan asiakkaalla on oma nimetty sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja, joka vastaa asiakkaan palvelusuunnitelman päivittämisestä.

Toimintayksikön turvallisuudesta vastaa kiinteistön omistaja Hyrynsalmen kunta, ja Kainuun hyvinvointialue on kiinteistön vuokraaja. Jos toimintayksikön turvallisuudessa huomataan puutteita tai parantamisen varaa ollaan yhteydessä Hyrynsalmen kunnan kiinteistön huollosta vastaavaan henkilöön.

Koulutukset lisätään HRM-tietojärjestelmään työyksikölle nimetyin toimistosihteerin kautta. Epäselvissä tilanteissa otetaan yhteyttä esihenkilöön, sosiaaliohjaajaan tai asiantuntevaan viranomaiseen.

## 6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 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. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjille 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 tarpeeton.

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

### Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen

Palvelusuunnitelma on kirjallinen suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita asiakas tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Palvelusuunnitelman laatimisen tarkoituksena on, että siitä käy yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

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

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen oman nimetyn sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan, omaisten, läheisten ja muiden asiakkaan palvelujen toteutukseen olevien verkostojen kanssa (esim. päivätoiminnan ohjaajat). Palvelusuunnitelman laatiminen ja tarkistaminen sekä palvelutarpeen arvioinnin laatiminen ja tarkistaminen on vammaispalvelujen sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän vastuulla. Toimintakeskuksen henkilöstö ottaa tarvittaessa yhteyttä sosiaaliohjaajaan/sosiaalityöntekijään päivittämisen tarpeesta, huomatessaan muutoksen asiakkaan toimintakyvyssä.

Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäin asiakkaan ollessa palvelussa sekä Pro Consona- asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten perusteella.



## 7. Palvelun sisältö

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Toimitaan asukkaalle laaditun palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman pohjalta. Siinä on käyty yksilöllisesti asukkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet läpi.

Toimintakeskuksen ohjelma koostuu monipuolisesta toiminnasta, joka edistää asiakkaiden hyvinvointia laaja-alaisesti. Kirkollisten pyhäpäivien alla Hyrynsalmen seurakunta järjestää seurakunnan tiloissa päivätoiminnan asiakkaille erillisen messun. Seurakunnan henkilökunta lähettää näistä erillisen kutsun toimintakeskukselle päivätoiminnan henkilökunnalle. Toimintakeskus Hyrynsalmen päivätoiminnan asiakkaille on varattu sisäliikunnan toteutusta varten maanantai aamupäiville Kisalan koulun jumppasali. Ulkoilu ja liikunta kuuluvat säännölliseen päiväohjelmaan sekä erilaiset kädentaidot ja musiikki. Kokki kerhoa pidetään muutamia kertoja kaudessa. Kokki kerhossa valmistetaan päivätoiminnan asiakkaille ennalta sovittu pääruoka ja jälkiruoka. Retkiä ja leirejä järjestetään mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja niitä pyritään toteuttamaan toimintaa suunniteltaessa.

Toiminnan toteutumista seurataan kirjausten kautta sekä vuosittaisella toimintakertomuksella.

### b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Loma-ajan hoidossa ei ole kahteen kesään ollut yhtään koululaista. Jos koululaisia tulee loma-ajan hoitoon heidän kanssa, ulkoillaan ja liikutaan mahdollisimman paljon pihapiirissä ja lähiympäristössä. Yksilöllisiä kiinnostuksen kohteita pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Toimintakeskus Hyrynsalmessa ei ole viimeisten parin vuoden aikana ollut asiakkaita koululaisten loma-ajan hoito aikoina.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

### Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Päiväaikaisen toiminnan viikoittaisessa suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden palvelusuunnitelmassa ja palvelutarpeen arvioinnissa kirjatut kuntoutukseen, ulkoiluun ja päivittäiseen liikkumiseen liittyvät tavoitteet. Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan kirjaamalla havainnot säännöllisesti asiakaskertomuksiin ja tarvittaessa olemalla puhelimitse yhteydessä asukkaan muuhun verkostoon. Palvelusuunnitelmien tarkastuksiin osallistutaan myös säännöllisesti.

### Ravitsemus

#### Riittävä ravinnon ja nesteen saannin seuranta

Toimintakeskukseen tulee lämmin lounas Vireko ateriapalvelulta. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu pääsääntöisesti toimintakeskuksen isossa ruokasalissa porrastettuna ja ohjatusti ryhmäkotikiellessä Helmen sekä Hyryn hoitokodin asiakkaiden kanssa samassa tilassa. Asiakkaiden välipala valmistetaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Ohjaajat leipovat usein yhdessä asiakkaiden kanssa päiväkahville.

jotain makeaa tai suolaista syötävää. Ateriapalvelujen aterioiden on huomioitu riittävä ravinnon ja ravitsemuksen taso. Lisäksi yksikössä tarjotaan päiväkahvi sisältäen kahvileivän. Asiakkaiden nesteen saantia seurataan aterioiden yhteydessä. Lisäksi lämpimillä ilmoilla nesteen saantiin kiinnitetään enemmän huomiota. Päivällä voi juoda vettä toiminnan lomassa.

### Hygieniaikäytännöt

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

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

### Hygieniatason ja hygieniaikäytänteiden seuranta

Kainuun hyvinvointialueella on infektioiden torjuntayksikkö, jonka työohjeet ovat soveltuvin osin hyödynnettävissä eri työyksiköissä. Työohjeet ovat luettavissa Kaimassa, ks. ohje- ja lomakerekisteri. Lisäksi Kainuun hyvinvointialueella on hygieniaihdyshenkilöverkosto.

Ennen Kainuun hyvinvointialuetta toiminut Kainuun sote on laatinut ohjeistuksen työntekijöiden ja opiskelijoiden ulkoasusta potilas- ja asiakastyössä (ks. ohje 10.5.2016)

Toimintakeskuksessa korostetaan päivittäin käsien pesun merkitystä ennen lounasta ja kahvia. Lisäksi asiakkaita ohjataan sekä avustetaan Wc-käyttämisen päivittäin. Asiakkaita on ohjeistettu myös jäämään sairaana pois töistä. Kokkiherhossa ja leivontahetkissä tulee olla erityisen tarkkaa hygieeninen toiminta, jotta ei tule esimerkiksi ruokamyrkytyksiä. Keittiö- ja kodinhoitoryhmässä tulee olla erityisen tarkkaa hygieeninen toiminta ruokamyrkytysten estämiseksi.

Toimintakeskukseen on laadittu oma siivoussuunnitelma. Toimintakeskuksessa lajitellaan seuraavat jätteet: seka- ja biojäte sekä kartonki, metalli, lasi jätteet. Jätteet siirretään päivittäin ulos niille kuuluviin jäteastioihin.

### Toimintakeskuksen yleisten tilojen siivous

Toimintakeskus Hyrynsalmen tilojen siivoussopimus on tehty SOL- siivouspalvelujen kanssa. Tilojen siivouspalvelusta vastaa Clean & Safe siivouspalvelu 1.2.2024 alkaen. Siivoukset tehdään toimintakeskuksessa ennalta suunnitellun sopimuksen mukaisesti.

Toimintakeskus Hyrynsalmen henkilöstön pyykkihuollosta vastaa Lindströmin pesulapalvelu.

### Terveysten- ja sairaanhoito

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



**a) Toimintakeskuksen henkilöstön toiminta asiakkaan suunhoidon, kiireettömän sekä kiireellisessä sairaanhoidossa**

Toimintakeskuksen henkilökunta tekee yhteistyötä ryhmäkoti Helmen, Hyrynsalmen hoitokodin ja Espero Care Oy:n Hyryn hoivan henkilökunnan ja asiakkaiden omaisten kanssa terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa ja tarvittaessa ilmoitamme huomioistamme asiakkaan kotiin/ryhmäkotiin. Toimintakeskuksen henkilöstö ei huolehdi asiakkaan suunhoitoon eikä kiireettömään sairaanhoitoon liittyvistä asioista. Kiireellisessä sairaanhoidossa soitetään 112:een.

**b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Toimintakeskuksessa osallistutaan tarvittaessa pitkäaikaissairauksien hoitoon. Päivätoiminnan aikana asiakkaalle tehdään tarvittavat seurannat ja kontrollit esimerkkinä verensokerin mittaus. Havainnot kirjataan Pro Consonaan- asiakastietojärjestelmään.

**c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Koko henkilökunta osallistuu.

**Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17§ pykälän mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintakeskuksen palveluesihenkilön on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Toimintakeskuksen palveluesihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilöstön tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisäksi vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöstä. löytyy THL:n sivuilta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)- THL. Toimintakeskus Hyrynsalmen palveluesihenkilö kirjaa henkilöstön sairastetut vakavat infektiot lomakkeelle. Toimintakeskuksessa noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen hygieniaohjeita, infektioturvallisesti töihin- ohjetta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kainuun hyvinvointialueen hygieniahoitajia ovat:  
Torvinen Senja p. 044 797 0201 [senja.torvinen@kainuu.fi](mailto:senja.torvinen@kainuu.fi)  
Vornanen Tarja p. 044 797 0321 [tarja.vornanen@kainuu.fi](mailto:tarja.vornanen@kainuu.fi)

Toimintakeskus Hyrynsalmessa ei ole nimetty hygieniaavastaavaa ohjaajaa. Toimintakeskuksen molemmat työntekijät huolehtivat asiakkaiden ja henkilöstön hyvästä hygienia käytännön toteutumisesta sekä infektioiden torjunnasta.

**Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

Toimintakeskus Hyrynsalmessa lääkehoidon vastaavana on nimetty ohjaaja. Lääkehoidon vastaava ohjaaja käy lääkehoitosuunnitelman läpi vuosittain. Muutokset tehdään lääkehoitosuunnitelmaan heti ja käydään tämä läpi työyhteisössä yksikön palaverissa.

Lääkehoidosta vastaa jokainen työvuorossa oleva ohjaaja, tällä hetkellä päivätoiminnan asiakkaila ei ole säännöllisesti annettavia päivälääkkeitä. Molemmilla ohjaajilla on lääkkeenantolupa ja lääkkeenjako lupaa voimassa. Lääkekoulutukset ja todistukset ovat toimiston kansiossa.

### **Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaan – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

### **Yhteistyön sujuminen ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden yhteistyötahojen kanssa**

Päivätoiminnassa henkilökunta osallistuu tarvittaessa asiakkaiden verkostopalaveriin ja tekee muutenkin tiivistä yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Tavoitteena on, että päivätoiminnan ohjaaja olisi mukana asiakkaan palvelusuunnitelman päivityksessä. Asiakkaila on nimettyä sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

## **8. Palveluyksikön henkilöstö**

### **a) Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä rekrytoinnin käytön periaatteet**

Toimintakeskus Hyrynsalmessa työskentelee 2 ohjaajaa, joista toisella on lähihoitajan tutkinto ja toisella sosionomin tutkinto. Toinen työntekijöistä tekee osa-aika (75%) työtä ja näissä puuttuvissa (25%) työajassa sijaisena toimii joku ryhmäkoti Helmen ohjaajista. Pääsääntöisesti toimintakeskuksen työntekijän sairastuessa mietitään pärjäisikö toimintakeskuksessa päivän yhdellä työntekijällä, jos asumisyksikköjen asiakkaat jäisivät koteihin, ja vain kotoa tulevat asiakkaat tulisivat päivätoimintaan. Välillä toimintakeskuksen työntekijän poissaoloa korvataan ryhmäkoti Helmen henkilöstöstä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Lyhyissä sijaisuuksissa katsotaan ensisijaisesti saadaanko työvuorot järjestettyä työvuoron vaihdoin, mikäli tämä ei onnistu kysytään ryhmäkoti Helmestä työntekijää paikkaamaan poissaolijaa. Näiden jälkeen voidaan tarvittaessa kysyä ulkopuolista sijaista. Pidemmässä sijaisuuksissa esimerkiksi vuosilomissa noudatetaan hallinnollisia ohjeita. Henkilöstön työhön soveltuvuus arvioidaan työhaastattelujen yhteydessä. Ryhmäkoti Helmen palveluesihenkilö Mervi Heikkisen kanssa tehdään sijaistamiseen liittyvissä asioissa yhteistyötä puolin ja toisin. Kesällä, jos toimintakeskuksessa ei ole asiakkaita, menee henkilöstö omien lomien ohessa töihin ryhmäkoti Helmeen.

Noudatetaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja lakia yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004). Soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan työhaastattelun ja soveltuvuusarvioinnin perusteella.

Johdonmukaisella työvuoro suunnittelulla pystytään turvaamaan riittävä henkilöstömäärä. Henkilöstöllä täytyy olla työhön riittävä koulutus ja soveltuvuus. Noudatamme lakia yksityisyyden suojasta.

Toimintakeskuksen hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Toimintakeskuksen henkilöstö on päivittänyt säännöllisesti perehdytyskansion ja on sitoutunut perehdyttämään uutta henkilökuntaa sekä opiskelijoita.

Henkilöstö osallistuu tehtäväkuvaan liittyviin täydennyskoulutuksiin sopimalla asiasta esihenkilön kanssa sekä mahdollisuuksien mukaan. Koulutuksiin haetaan hyvinvointialueen koulutuskalenterin kautta. Henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnitelmat käydään joka vuosi läpi yhdessä esihenkilön kanssa kehityskeskustelussa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Toimintakeskus Hyrynsalmessa tämä varmistetaan rekrytointien yhteydessä.

## **b) Työyksikön sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisten käytössä noudatetaan Kainuun hyvinvointialueella rekrytointiyksikön periaatteita. Pääsääntöisesti lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan toimintakeskuksen ja ryhmäkoti Helmen sisäisillä järjestelyillä ja työvuoro muutoksilla. Pidemmässä sijaisuuksissa yksikön palveluesihenkilö hakee täyttölupaa, jonka jälkeen tarvittavaksi ajaksi palkataan sijainen.

## **c) Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistaminen**

Johdonmukaisella työvuoro suunnittelulla turvataan, että jokaiseen vuoroon on riittävästi työntekijöitä. Tarvittaessa voidaan sovitusti hyödyntää ryhmäkoti Helmen työntekijöiden työpanosta, esimerkiksi äkillisissä sairastapauksissa, tapahtumissa tai retkissä. Toimintakeskus Hyrynsalmen ja ryhmäkoti Helmen palveluesihenkilöt sopivat yhdessä työntekijöiden sijaistamiseen liittyvistä asioista.

## **d) Asiakastietojen kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Työntekijät perehdytetään huolellisesti kirjaamiseen sekä henkilöstö koulutetaan kirjaamaan ammatillisesti sekä käyttämään Pro Consona-asiakastietojärjestelmää. Kirjaaminen on tärkeä osa työtä ja se toteutetaan työaikana aamulla sekä iltapäivällä asiakastyön ulkopuolisena aikana. Työaika suunnitellaan niin, että asiakaskirjausten tekemiseen jää aikaa. Perehdytyskansiossa on tietoa tietosuoja sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista. Kainuun hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii:



Hilkka Karivuo  
puh. 044 797 0165

s-posti: [hilkka.karivuo@kainuu.fi](mailto:hilkka.karivuo@kainuu.fi)

Yhteydenotot pyydetään tekemään ensisijaisesti sähköpostitse. Puhelimella tapahtuvissa yhteydenotoissa toivotaan soittopyynnön jättämistä, mikäli häntä ei tavoita. Yhteydenotto pyynnöissä on hyvä kuvata yleisellä tasolla, minkälaisiin asioihin halutaan neuvoja ja opastusta. Mitään yksityiskohtaisia tietoja ei tule sisällyttää lähetettyihin viesteihin.

## 9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimintakeskus Hyrynsalmen päiväaikainen toiminta on tarkoitettu peruskoulunsa päättäneille kehitysvammaisille henkilöille. Toimintaa voidaan toteuttaa osittain tai kokonaan myös toimintayksiköiden ulkopuolella. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan kunkin kehitysvammaisen henkilön omat tarpeet ja taidot sekä tarvittava ohjaus. Koulujen loma-aikoina toimintakeskuksessa järjestetään tarvittaessa koululaisten loma-ajan hoitoa. Tiloja käyttää toimintakeskuksen ohjaajat ja asiakkaat päiväsaikaan. Illalla, viikonloppuna ja lomilla toimintakeskuksen ollessa suljettuna tiloja voi käyttää myös ryhmäkoti Helmen asiakkaat vapaa-ajanviettoon.

Toimintakeskus Hyrynsalmen asiakkaat tulevat päivä-, työ tai avotyötoimintaan oman nimetyn sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän ohjaamana. Päätökset palvelusta tekee oma nimetty sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään 3 vuoden välein, tai tarvittaessa aikaisemmin.

Samassa rakennuksessa Toimintakeskus Hyrynsalmen kanssa toimii ryhmäkoti Helmi ja Kainuun hyvinvointialueen ikäihmisten Hyryn hoitokoti. Asiakkaita päivätoiminnassa käy tällä hetkellä 17 asiakasta. Tarvittaessa asiakkaiden päivätoimintaa voidaan muuttaa toiselle päivällä ennen toiminnan uuden kauden alkamista. Päivätoiminnassa on tärkeää, että toimintapäivät suunnitellaan tarkasti asiakkaiden näkökulmaa ja tarpeeseen peilaten.

Toimintakeskus Hyrynsalmen tiloihin kuuluu, päiväsal, joka on osittain jaettu kahtia tilanjakan avulla. Päiväsalin lisäksi toimintakeskuksen tiloja ovat ”pommisuoja Hyrsy”, jonne asiakkaat vievät ulkovaatteet. Samassa tilassa asiakkaat kutovat kangaspuilla mattoja sekä tekevät erilaisia puutöitä. Tilassa on myös asiakas WC. Toimintakeskuksen toimistoon on laitettu ylimääräinen työpöytä, jonne voi rauhaa kaipaava asiakas mennä esimerkiksi palapeliä kokoamaan. Toimintakeskuksen tilat ovat arkipäivisin klo 7-15 toimintakeskuksen asiakkaiden käytössä. Muuna aikana tilat ovat käytössä palaverissa tai juhlatilaisuuksien pitämiseen. Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan ja asiakkaat osallistuvat päivittäin omien voimavarojen ja halujen mukaisesti toimintakeskuksen tilojen siistinä pitämiseen esimerkiksi imuroimalla, järjestelemällä paikkoja ja tavaroita paikoilleen sekä pöytien pyyhkimiseen.

### Teknologiset ratkaisut / Päivätoiminnassa asiakkailla käytössä olevat laitteet ja tarvikkeet

Palvelukeskus rakennukset ulko-ovet ovat sähköovia. Talon pääovi on avoinna klo 7-15. Turvakameroita on 3 ja ne on sijoitettu pääovien läheisyyteen. Muina aikoina sähköovista kuljetaan ainoastaan henkilökunnan oven avaukseen tarkoitettujen ”lätkien” avulla. ”Ovilätkät” ovat henkilökohtaisia. Lisäksi talon sisällä on sähköovia, jotka avautuvat seinään kiinnitetyistä painikkeista tai ”ovilätkien” avulla. Sähköovista kulkemisesta jää aina tietokantaan muistijälki. Henkilöstön työajan seurantaan käytetään Timecon kulunvalvonta- järjestelmää.

Päivätoiminnassa ohjaajilla on käytössä turvanapit, joilla saa hätätilanteessa yhteyden toimintakeskuksen työparin sekä ryhmäkoti Helmen henkilökunnan puhelimiin. Turvanappeja on ohjaajien käytettävä aina oman työpäivän aikana. Hälytysnappi antaa henkilöstölle turvaa esimerkiksi päivätoiminnassa yksin asiakkaiden kanssa toimiessa.

### **Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Päivittäisissä toiminnoissa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita. Toimintakeskuksessa käytämme asiakkaiden apuvälineitä esloja, pyörätuoleja ja rollaattoreita. Yhdellä asiakkaalla on PEG-letkuruokinta, jonka ohjaajat huolehtivat lounaan aikana asiakkaan kahtena toimintapäivänä. Henkilöstön käytössä on tarvittavat ensiapu- ja paloturvallisuus välineet.

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Toimintakeskus Hyrynsalmen ateria- ja puhtaanapitopalvelut hankitaan Kainuun hyvinvointialueen sopimusten mukaisesti. Ateriapalvelut tulevat Virecolta ja siivouspalvelut SOL Palvelut Oy:n kautta, jonka toteuttajana on Clean & Safe Oy. Henkilökunnan vaatehuollon toteuttaa Lindström pesulapalvelu. Kiinteistöhuollosta vastaa kiinteistön omistaja, joka on Hyrynsalmen kunta.

Palveluntuottaja toimii yhteisesti sovittujen sopimusten ja toimintaohjeiden mukaisesti. Toimintaa seurataan. Palveluntuottajien kanssa on laatupalaverit 1-2 kertaa vuodessa. Toiminnassa havaituista epäkohdista ollaan yhteydessä palveluntuottajaan joko puhelimitse ja/tai palveluntuottajan sähköisen palautelinkin kautta. Toimintakeskukseen ostettu palvelu (ateria- ja pesulapalvelu) on kilpailutettu ja toiminta on voimassa olevien sopimusten mukaisesti. Kilpailuvaiheessa on palveluntuottajilta vaadittu tarkat selvitykset toiminnastaan, sen kehittämistä ja prosesseista.

## **10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi**

Tieto palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan usein eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma ja aikataulut, milloin asiat hoidetaan kuntoon. Vammaispalvelujen sosiaalisen kuntoutuksen vastuualueen omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu riskien- ja vaarojen, HaiPro-toimintaohjeet, laatutyö sekä palautteiden käsittelyprosessi. Toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja kehittämissuunnitelmat kirjataan sovitusti HaiPro- järjestelmään. HaiPro-ohjelmassa on myös PosiPro osio käytössä, jonka kautta voidaan antaa positiivista palautetta esimerkiksi työkaverille, eri työyksiköille tai eri työyksiköiden henkilökunnalle.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvonnan seuraaminen on jatkuvaa. Toimintaa seurataan esimerkiksi HaiPro:n avulla. Tarvittaessa tehdään muutoksia omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa.

Kajaani 31.7.2024

Heiskanen Tuija  
palveluesihenkilö