

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

UNIIKKI LOHJA

Päivitetty 24.5.23 / pp EK

## SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 RISKIENHALLINTA .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	33

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Pihlajalinnan Erityisasumispalvelut Oy

Y-tunnus 2833691-3

Kunta

Kunnan nimi: Lohja

Sote-alueen nimi: HUS

#### **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Uniikki Lohja

Katuosoite: Oksasenkatu 3

Postinumero: 08150 Postitoimipaikka: Lohja

Sijaintikunta yhteystietoineen Lohja, johtava sosiaalityöntekijä Tuula Määttä  
tuula.maatta@lohja.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Tehostettu palveluasuminen/ kehitysvammaiset, 16

Esimies: Esa Keino

Puhelin: 0406313604 Sähköposti: esa.keino@pihlajalinna.fi

## Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankkohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 8.9.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu asumispalvelu/ kehitysvammaiset

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Asiakastietojärjestelmä: Nappula (Fastroy Oy)

Hälytysjärjestelmä: Everon Oy

Vartiointi: Securitas Oy

Työnohjaus: Huippuyhteisöt Oy, Reetta Kekkonen (esimiesten sekä yksikön työnohjaus)

Ruokahuolto: Elintarviketukku: Rikainen Ateriapalvelu: Menuumat Oy

Jätehuolto: Peltomaa Oy, Rosk'n Roll Oy

Kiinteistöhuolto: Purkat Oy

Lääkkeet: Lohjan 1. Apteekki Prisma Lohja, Easymedi -verkkotilaus ja lääkkeiden kuljetus yksikköön.

Muut tarviketilaukset: Lyreco Oy, Berner Oy; Medituote

Moniammatillinen tiimi: - Terhi Koskentausta, lääkäri -Marketta Salminen, psykologi - Lea Finer, sosiaalityöntekijä.

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden

Palvelutasosta ja toiminnan turvallisuudesta sovittu sopimuksella, jonka toteutumista seurataan vähintään puolivuositain.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 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.

## **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Uniikki on tehostettua palveluasumista ihmisille, joilla on vakavia käyttäytymisen sääteilyn ja elämänhallinnan haasteita. Haasteet voivat johtua esimerkiksi autismikirjon oireyhtymästä tai mielenterveysongelmista. Uniikki on pakotteetonta ohjaustyötä mahdollisimman vähäisillä rajoitustoimenpiteillä.

Jokaisella ihmisellä on jakamaton ihmisarvo. Löydämme keinot, joilla jokainen asukkaamme pystyy toimimaan yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä. Uskomme, että tasavertaisella kohtaamisella ja oikealla tuella haastava käytös vähenee, itsemääräämiskyky, vastuullisuus ja ilo lisääntyvät.

Visiomme on olla valtakunnallisesti halutuin vaativan tuen asumispalvelun tuottaja ja työnantaja.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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

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

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

## **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Uniikki Lohjan arvot:

Ilo, elämänilo ja työnilo sekä vastuullisuus ovat asioita, joissa olemme päättäneet onnistua.

Ilo, elämänilo, työnilo

Elämänilo kumpuaa turvallisessa kohtaamisessa, läsnäolossa, oppimisen ja oivalluksen hetkissä. Työnilo on mahdollista turvallisessa työympäristössä, aidossa kohtaamisessa sekä ammatillisten haasteiden läsnäolossa. Ilo on myös tunne, joka tarttuu.

Vastuullisuus

Vastuullisuudella tarkoitamme sitoutumista psyykkisen, fyysisen sekä sosiaaliseen turvallisuuden tuottamiseen. Vastuullisuus on meille kunnioittavaa suhtautumista itseemme, toisiimme ja ympäristöömme.

---

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin 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, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

##### **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 myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

##### **Riskienhallinnan työnjako**

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii 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. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä,

jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työturvallisuusprosessi
- Poistumisturvallisuusohjeet
- Asukaskohtaiset turvaohjeet (osana asukasohjeita)
- Työturvallisuusohjeet
- Uhka- ja väkivaltatilanneprosessi
- Everon -hälytysjärjestelmän käyttöohjeet
- Ohjeet hälytystilanteisiin
- Ohjeet rajoitustoimenpiteisiin
- Työtehtävistä johtuva psyykinen kuormittuneisuus - toimintamalli
- Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
- Tietoturva- ja tietosuojaohjeet
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma

---

## Riskien tunnistaminen

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

**Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Uniikki Lohjalla käytetään Pihlajalinna konsernin laadunhallintajärjestelmää sekä tietoturvan hallintajärjestelmää:

- Työturvallisuuspoikkeamat: HSE Lite
- Laatu- ja riskipoikkeamat ilmoitetaan intran palaute-/aloite -lomakkeella
- Tietoturvailmoitukset tehdään intrassa

Perehdytyksessä työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön.

Tavoitteena on luoda työyhteisöön ilmapiiri, jossa havaitut vaara- tai läheltä piti-tilanteet raportoidaan ja kerrotaan tarvittaessa suullisesti myös palvelupäällikölle. Mahdollisista virheistä opitaan ja epäkohtien korjaamiseksi etsitään yhdessä toimintamalleja ja parannusehdotuksia.

**Sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus:**

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, Uniikissa palvelupäällikölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johdolle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

---

### **Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

Asiakkailta kysytään palautetta palvelusta säännöllisesti ja heillä on mahdollista sitä antaa päivittäin. Pyritään varmistamaan yksilökohtaisesti, että asukkaalla on mahdollisimman hyvä ymmärrys siitä, mitä kyseiset asiat tarkoittavat (epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit) tarkoittavat ja miten niitä voi tuoda esille, esimerkiksi sanallisesti, piirtäen, kuvakommunikaatiota tai muuta yksilöllistä puhetta tukevaa/korvaavaa menetelmää apuna käyttäen. Omaisten kanssa pidetään mahdollisimman hyvä yhteys ja kannustetaan tuomaan epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä esille sekä sanallisesti, että tilannekohtaisesti kirjallisesti.

---

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

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

### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Vakavat vaara- ja läheltä piti -tilanteet tulee ilmoittaa heti suullisesti lähiesimiehelle. Palvelupäällikkö kohdentaa tarvittavat akuutit toimenpiteet välittömästi mahdollisten vaaratilanteiden minimoimiseksi ja estämiseksi.

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tulee aina täyttää:

- Turvallisuuspoikkeamailmoitus Falcony HSE Lite-palvelussa
- tietoturvaselitys intrassa

Palvelupäällikkö luokittelee työturvallisuuspoikkeamat seuraavaan neljään eri luokkaan:

- I. Muu vähäinen työturvallisuuspoikkeama
  - Työntekijän kokema haitta tai epämukavuus, joka ei aiheuta työtapaturmariskiä
  - Esimerkiksi työntekijöiden vessajono tai hetkellinen kova ääni
- II. Välitön riski pieni
  - Työntekijän kokema tilanne, jossa mahdollinen työtapaturmariski. Riskin poistaminen ei kuitenkaan edellytä välittömiä toimenpiteitä, vaan tilanne voidaan käsitellä säännöllisissä kotipalavereissa ja kohdentaa ennakointikeinoja riskin pienentämiseksi. Toimenpiteet kirjataan HSE Lite -palvelussa. Esimerkiksi epäsiisteydestä johtuvat pienet kulkuesteet.
- III. Välitön riski iso
  - Työntekijän kokema läheltä piti tilanne tai tilanne, jossa laajemman työtapaturman riski iso. Edellyttää palvelupäälliköltä puuttumista, jotta vastaava tilanne vältetään ja työtapaturman riskiä pienennetään.
  - Esimerkiksi kaikki fyysisen väkivallan uhkatilanteet. Kohti lyöminen ja potkaisuyritys.
- IV. Onnettomuus
  - Tilanne, jossa työntekijä joutuu käymään työterveyshuollossa. Edellyttää palvelupäälliköltä välitöntä puuttumista, jotta vastaava tilanne vältetään ja työtapaturman riskiä pienennetään.
  - Kaikki väkivaltatilanteet.

Työturvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön työyhteisökokouksissa/kotipalavereissa viikottain. Prosessin menettely- ja käsittelytavat on kuvattu tarkemmin Uniikki yksiköiden työturvallisuusprosessissa.

Lääkepoikkeamat käsitellään säännöllisesti työyhteisöpalaverissa. Työntekijöiden kanssa sovitaan yhteisesti toimenpiteistä lääketurvallisuuden parantamiseksi.

Palvelupäällikkö koostaa haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kuukausiraportin, mikä käsitellään kuukausittain työyhteisöpalaverissa sekä Uniikin johtoryhmässä.

---

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

**Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**



Selvitetään mistä poikkeama, epäkohta tai läheltä piti- tilanne johtui: puutteelliset toimintaohjeet, ohjeiden noudattamatta jättäminen. Käsittely prosessin mukaisesti. Tarvittaessa toimintaohjeita tarkennetaan tai muutetaan. Onnettomuustilanteissa palvelupäällikkö suorittaa virallisen tutkinnan, josta kirjataan tutkintapöytäkirja.

Henkilökunnan kanssa käydään viikkorakenteissa säännöllisesti läpi olemassa olevia sekä uusia toimintaohjeita.

Nämä ovat tallennettuna: 0:asema - Toimipisteet - Uniikki Lohja -Työntekijän käsikirja - Ohjeet ja työprosessit

---

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituisia muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Päivitetystä prosesseista tiedotetaan viikoittain kokoontuvassa työyhteisöpalaverissa sekä tarpeen mukaan yksittäiselle työntekijälle henkilökohtaisesti. Läheisiä ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarvittaessa. Tarpeen arvioi palvelupäällikkö.

---

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan: Hyvän käytännön malli on esimerkiksi Lastensuojelun keskusliiton hankkeessa kehitetty Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet palvelupäällikkö Esa Keino, palvelujohtaja Päivi Vuorinen sekä toimitusjohtaja Miina Laru.

---

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Esa Keino p. 040 631 3604, esa.keino@pihlajalinna.fi

---

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

**Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Uniikki Lohjan omavalvontasuunnitelma katselmoidaan vuosittain. Palvelupäällikön vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

### **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Uniikki Lohjan omavalvontasuunnitelma on esillä palvelupäällikön toimistossa. Tästä on kirjallinen tiedote kotien seinällä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma tallennetaan yksikön yhteiseen tiedostopankkiin O:asema - Toimipisteet - Uniikki Lohja - Työntekijän käsikirja - Omavalvontasuunnitelmat.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Asukkaan muuttaessa Uniikki Lohjaan palvelun tarvetta arvioidaan sekä asukkaan itsensä, silloisen/lähettävän yksikön edustajien, tilaaja-asiakkaan, asukkaan läheisten, palvelupäällikön, sekä asiantuntijoiden (erikoisohjaaja, sairaanhoitaja, sosionomi, tarvittaessa psykologi), kanssa. Muuttoprosessin arvioinnissa käytetään apuna asukkaan toteuttamissuunnitelma-palavereissa muuttoprosessin arviointilomaketta, jossa arvioidaan yhteydenpidon onnistumista sekä läheisen saaman tuen/muuttovalmennuksen onnistumista.

Sisäisesti arvioidaan muuton jälkeen esitietojen riittävyttä ja oikea-aikaisuutta sekä lähityön saamaa tukea asukkaan

Asukkaan jo asuessa Uniikki Lohjalla palveluntarvetta arviointi jatkuu säännöllisesti toteuttamissuunnitelmapalavereissa. Palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään havaintojen ja kokemusten tueksi tarvittaessa TOIMI -arviointia.

Palvelutarpeen arviointia tehdään tarvittaessa myös aina kun asukkaan toimintakyvyssä/tuen tarpeessa tapahtuu havaittavia muutoksia.

## **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Uniikin asiantuntijat laativat asukkaasta muuttosuunnitelman sekä asukasohjeet olemassa olevan tiedon pohjalta:

- läheisiltä saatu tieto
- lähettävästä asumisyksiköstä saatu tieto
- asiakirjatieto
- mahdollinen mittaustieto (TOIMI -arviointi)

Tietoa tarkennetaan silloisessa asumisyksikössä toteutettavassa muuttosuunnitelmapalaverieissa sekä tutustuttaessa asukkaaseen paremmin hänen muuttaessa Uniikki Lohjaan. Asukas ja hänen omaisensa ovat mukana muuttosuunnitelman mukaisesti tuottamassa tietoa sekä keskustelemassa palvelutarpeesta. Toteuttamissuunnitelmapalaverieissa asukas ja hänen läheisensä ovat läsnä.

Palvelun tarve muuttuu ja kohdentuu asukkaan kotiutuessa ja uusien harjoiteltavien taitojen sekä mielenkiinnon kohteiden löytyessä.

---

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämiskeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

## **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Palvelupäällikön tehtävänä on ohjata työntekijöitä tukemaan ja kannustamaan asukasta olemaan mukana toteuttamissuunnitelmaprosessissa, missä sovitaan puolen vuoden välein asumisen ja päiväaikaiseen toiminnan tavoitteet. Tavoitteiden lähtökohtana on psyykkistä ja fyysistä toimintakykyä ylläpitävä mielekäs ja riittävän aktiivinen toiminta. Yhteisöllisyyttä hyödynnetään kuntoutuksessa.

Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien (AAC) avulla varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen. Tavoitteena on tukea asukasta osallistumaan myös kaikkeen häntä koskevaan päätöksentekoon siten, kuin se hänelle on mielekkäintä.

Sovitun työnjaon mukaisesti joko palvelupäällikkö, erikoisohjaaja, sosionomi tai sairaanhoitaja laatii alustavan suunnitelman, jota täydennetään ja muokataan asukkaan, läheisten, tilaajien kanssa varsinaisessa toteuttamissuunnitelmapalaverissa (hoito- ja palvelusuunnitelma).

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tavoitteiden toteutumista arvioidaan:

- viikoittain kotipalaverissa yhdessä
- kuukausittain omaohjaaja laati koosteen tavoitteiden toteutumisesta ja sekä suunnitelman toimenpiteistä tavoitteiden toteutumiseksi
- puolen vuoden välein toteuttamissuunnitelmapalaverissa

---

### **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Asiakaskohtaisesti pyritään varmistamaan että asiakkaalla on tietoa, ymmärrystä eri vaihtoehdoista, sekä mahdollisuus tulla kuulluksi omilla yksilöllisillä kommunikaatiovoillaan. Opetellaan asukkaiden kanssa, sekä vahvistetaan tuettua päätöksentekoa.

---

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tavoitteet toteutuvat osana arkea. Tavoitteiden pohjalta laaditaan mielekäs päivä- ja viikko-ohjelma, jota noudatetaan asukkaan voinnin mukaan. Kodin tiimi saa tarvittaessa tukea erikoisohjaajilta tavoitteiden toteutumiseksi.

Asukkaan asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tavoitteiden seuranta ja arviointi ovat viikoittaista ja tähän osallistuu työvuorossa olevat työntekijät. Lisäksi erikoisohjaaja tai nimetty ohjaaja laatii asiakastietojärjestelmä Nappulaan kuukausittain koosteen, missä arvioi tavoitteiden toteutumista ja tekee suunnitelman toimenpiteistä tavoitteiden toteutumiseksi.

## Asiakkaan kohtelu

### 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 henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

**Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Uniikin työskentely perustuu yksilökeskeiseen työotteeseen, joka tarkoittaa jokaiselle asukkaalle tärkeiden asioiden toteuttamista ja oman elämäntavan mahdollistamista. Asukkaan muuttaessa Uniikkiin, hänestä kerätään tietoa mahdollisimman kattavasti, jotta saadaan tietoa hänen toiveistaan, erityispiirteistään sekä tuen ja avun tarpeistaan. Tämän tiedon pohjalta laaditaan konkreettiset ohjeet, kuinka asukkaan kanssa työskennellään, jotta hänen oman näköinen elämänsä mahdollistuu.

Jokaisella asukkaalla on hänen omista tarpeistaan lähtevä päiväohjelma, jota kaikki työntekijät noudattavat. Asukkaan käyttämiin kommunikointimenetelmiin perehdytään alusta asti ja hänelle myös tarvittaessa opetetaan uusia kommunikoinnin keinoja, jotta hän ymmärtäisi ja tulisi ymmärretyksi mahdollisimman hyvin.

Uniikin erityistyöntekijät tarkastelevat säännöllisesti lähityöntekijöiden kanssa arjessa syntyviä tilanteita ja ilmiöitä, jotta asukkaiden käyttäytymistä opittaisiin ymmärtämään paremmin ja löydetäisiin aiempaa parempia ratkaisukeinoja. Asukkaiden omaa päätöksentekoa tuetaan mm. siten, että kuvien avulla tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja, pohditaan yhdessä asioiden syitä ja seurauksia, opetetaan tekemään valintoja jne. Kaikille asukkaille mahdollistetaan oma rauha ja yksityisyys hänen yksilöllisen tarpeensa mukaan. Jokaisella on oma yksiö, jossa on oma wc ja suihku. Keittiö ja olohuone ovat yhteiset aina kolmelle tai neljälle asukkaalle. Ketään ei pakoteta olemaan ryhmätilanteissa, mutta siihen kuitenkin tuetaan, mikäli asukas on siihen valmis.

---

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole sään-

nöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

### **Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Yksikössä toimitaan Erityishuoltolain (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta 382/2016) hengen mukaisesti aina asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistaen, mutta siten, että turvallisuus varmistetaan. Rajoittamisen on oltava viimeisjainen keino. Rajoitustoimenpiteet kirjataan aina mahdollisimman pian työvuoron aikana Nappula-asiakastietojärjestelmään ja em. periaatteiden tulee näkyä rajoittamisen perusteluista.

Uniikki Lohjalla toimii säännöllisesti kokoontuva IMO -työryhmä (palvelupäällikkö, erikoisohjaajat, sairaanhoitajat, sosionomi, psykologi ja palvelujohtaja tarpeen mukaan), jonka tehtävänä on itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, rajoitustoimenpiteiden vähentäminen, asukkaiden kanssa työskentelyn kehittäminen, ennakoitikeinojen lisääminen ja rajoitustoimenpiteitä koskeva sisäinen valvonta.

Uniikki Lohjalla toimii säännöllisesti Moniammatillinen työryhmä (palvelupäällikkö, psykologi, lääkäri, sosiaalityöntekijä, yksikön sosionomi, sairaanhoitaja ja erikoisohjaaja sekä lähityö), jossa etsitään keinoja asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen sekä tehdään arvioita rajoitustoimenpiteiden päätöksentekoa varten.

---

### **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Mahdollinen rajoittavien välineiden käyttö arvioidaan Uniikki Lohjan moniammatillisessa tiimissä. Rajoittavia välineitä ei ole käytetty (tilanne 24.5.23)

---

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

### **Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Uniikin toiminnan lähtökohtana on ajatus, että asukkailla on jakamaton ihmisarvo. Etsimme keinoja, joilla jokainen asiakkaamme pystyy toimimaan yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä. Uskomme, että tasavertaisella kohtaamisella ja oikealla tuella haastava käytös vähenee, itsemääräämiskyky, vastuullisuus ja ilo lisääntyvät.

Työntekijöiden kanssa keskustellaan säännöllisesti kotien omissa palaverissa, työyhteisöpalaverissa, työnohjauksissa ja sisäisissä koulutuksissa Uniikin työskentelyn toimintamalleista.

Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa esimiehelle, mikäli havaitsee, että työkaveri ei sitoudu näihin.

Esimies keskustelelee epäasialliseen kohteluun syyllistyneen työntekijän kanssa tilanteesta. Mikäli työntekijän jatkaa epäasiallista käyttäytymistä työntekijälle annetaan kirjallinen varoitus. Tarvittaessa asia käsitellään yhdessä palvelujohtajan kanssa.

---

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?**

Tilanteesta tiedotetaan ja keskustellaan asukkaan ja hänen läheisensä kanssa avoimesti. Tarvittaessa sovitaan tapaaminen asian tiimoilta. Yhteisesti mietitään toimenpiteet mahdollisen häiritsevän tapahtuman tai vaaratilanteen estämiseksi ja minimoimiseksi.

---

### **Asiakkaan osallisuus**

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

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. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma-valvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Palvelulupauksemme Uniikin asukkaille on:

- Turvallinen koti, jossa mahdollistuu sopiva toiminta sopivina aikoina
- Asukas saa apua sosiaaliseen toimintaan ja osallistumiseen
- Asukas saa apua päätösten ja valintojen tekemisessä koskien omaa elämänsä

Asukkaiden välittömät palautteet/toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan ja kehitetään toimintaa heidän toiveidensa pohjalta (ruokatoiveet, ryhmätoiminnot)

Asukkaat osallistuvat oman toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelman) laadintaan ja näin ovat aktiivisesti mukana suunnittelemassa omaa asumistaan ja päivätoimintaansa.

Yksikössä toteutetaan asukastyytyväisyyskyselyä. Tämän tavoitteena on ”tuoda asukkaan ääni kuuluviin” ja kehittää toimintaa asukkaiden toiveiden pohjalta.

### **Läheispalaute:**

Asukkaiden läheisiä tuetaan säännölliseen yhteydenpitoon ja palautteen antamiseen. Palvelupäällikkö tai nimetty työntekijä pitää sovitusti säännöllisesti yhteyttä asukkaan läheisiin, jolloin myös mahdolliset toiveet/odotukset arkeen ja asumiseen mahdollistuvat.

Läheiset kutsutaan mukaan säännöllisesti pidettäviin asukkaiden toteuttamissuunnitelman verkostopalaveriin, joissa läheinen osallistuu asukkaan asumisen ja päivätoiminnan sisällön ja tavoitteiden suunnitteluun ja arviointiin.

Läheisiä kannustetaan myös olemaan tarvittaessa yhteydessä palvelupäällikköön, yksikön lähityöntekijöihin tai yksikön asiantuntijoihin.

Toteutamme läheisille puolen vuoden välein läheistyytyväisyyskyselyn.

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

Asukkaita kannustetaan osallistumaan oman arkensa suunnitteluun. Toiveita ja mieluisia toimintoja pyritään toteuttamaan yksilöllisesti:

- asukasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan omaan toteuttamissuunnitelman verkostopalaveriin
- asukasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tavoitteiden määrittelyyn



- osallistuu omaan yksikön ryhmätoimintojen suunnittelussa, yleisten tilojen kalustamisessa, ruokalistojen laatimisessa

Asukkailta ja läheisiltä saadut palautteet käydään läpi palvelupäällikön toimesta, määritellään tarvittavat jatkotoimenpiteet ja laitetaan ne täytäntöön.

---

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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: Palvelupäällikkö Esa Keino

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

#### **Yhteystiedot sosiaaliasiamies Lohjan kaupunki:**

Sosiaaliasiamies Clarissa Peura ja sosiaaliasiamies Riikka Kainulainen

Puh: 0400 277 087

Puhelinajat ma klo 12-15 ja  
ti-to klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Sosiaaliasiamies, Sosiaalitaito  
Sibeliuksenkatu 6 A 2  
04400 Järvenpää

#### **Sosiaaliasiamiehen tehtävä on:**

1. neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
5. seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

*Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös sovittelyssä asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.*

#### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

Kuluttajaneuvonta antaa keinot selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittella asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista.
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15)

---

### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Uniikki Lohjan johtoryhmä käsittelee muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset. Sovitusti palveluvastaava tai palvelujohtaja laatii vastineen. Muistutukset yms. käydään läpi huolella ja arvioimme toimintaamme ja muutamme toimintatapojamme tarvittaessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa. Tarvittaessa käsittelemme muistutukset välittömästi.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Uniikki Lohjalla asuminen ja yksilöllinen päivätoiminta muodostavat integroidun palvelukokonaisuuden. Asumaan asumiselle ja päiväaikaiselle toiminnalle määritellään omat yksilölliset tavoitteet, joita seurataan ja arvioidaan. Tavoitteellinen toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti asukkaan vireystilan, mielenkiinnon kohteiden ja harjoiteltavien taitojen mukaan. Yksilöllistä päivätoimintaa järjestetään tarvittaessa seitsemänä päivänä viikossa sekä tuetaan asukkaan vapaa-ajan toimintaa.

### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

#### **Asumisen ja päivätoiminnan tavoitteiden suunnittelu ja toteutus**

Asumaan asumisen ja päivätoiminnan tavoitteista sovitaan toteuttamissuunnitelmaprosessin yhteydessä (hoito- ja palvelusuunnitelma).

Asukkaan toteuttamissuunnitelmaprosessiin osallistuvat asukas, nimetty ohjaaja (voi olla myös erikoisohjaaja), palvelupäällikkö, asukkaan läheiset ja tilaajat.

Asumisen ja päivätoiminnan tavoitteiden lähtökohtana ovat asukkaan toivomukset ja harjoiteltavat taidot. Tavoitteiksi pyritään valitsemaan mahdollisimman konkreettisia ja mitattavia asioita sekä toimintoja.

Asukkaan yksilöllisen päivä- ja viikko-ohjelman sisältö suunnitellaan tukemaan asumisen ja päivätoiminnan tavoitteita.

Pääsääntöisesti asumisen tavoitteet liittyvät omassa kodissa ja lähiympäristössä tapahtuviin päivittäiseen toimintojen harjoitteluun sekä vahvistamiseen kuten päivittäinen ulkoilu, oman huoneen tai kodin siivoustehtävät, pyykinpesun. Osalle asukkaista on tärkeää myös harjoitella rentoutumisen ja rauhoittumisen keinoja.

Päivätoiminnan tavoitteet suuntautuvat usein oman kodin ulkopuolella oleviin toimintoihin.

Osa asukkaista hyötyy sosiaalisten taitojen harjoittelusta ryhmässä. Ryhmätoiminnan tavoitteena on hyödyntää myös asukkaiden omaa vertaisryhmää yksilöllisessä kuntoutumisessa. Lähtökohtana on, että asukkaat osallistuvat ryhmätoiminnan ideointiin, suunnitteluun, valmisteluun ja toteutukseen.

Sosiaalisuutta tuetaan ryhmämuotoisella asumisella ja yhteisön yhteisillä toiminnoilla:

- kodin yhteiset toiminnot mm. asukaskokous ja yhteiset aktiviteetit
- viikoittainen monipuolinen ja kattava ryhmätoiminta (liikunta, musiikki, kognitiivisten taitojen harjoittelu, käden taidot)
- säännölliset retket Uniikin ulkopuolelle
- juhlat, jonne kutsutaan asukkaan läheiset mukaan

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

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Tällöin asukkaan asumisen ja päivätoiminnan tavoitteiden toteutumista arvioidaan. Arvioinnin pohjalta sovitaan seuraavan puolen vuoden tavoitteet.

Lisäksi tavoitteiden toteutumista seurataan viikoittain kotipalaverissa yhdessä työntekijöiden kanssa.

---

### **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit)

niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vaakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Uniikki Lohjalla on valmistuskeittiö, jossa ruokapalveluvastaava valmistaa asukkaiden lounas- ja päivällisateriat. Ateriat valmistetaan sekä raaka-aineista, että puolivalmis- teista. Pääasiallinen toimittaja on elintarviketukku Rikainen.

Kaikkien työntekijöiden tulee olla perehdytetty keittiön omavalvontasuunnitelmaan ja käytäntöihin joko ruokapalveluvastaavan tai palvelupäällikön toimesta ennen toimimista keittiötiloissa.

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Asukkaiden erityisruokavaliot ja terveydelliset rajoitteet huomioidaan keräämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ruokavaliosta, rajoitteista sekä mahdollisista allergioista ja herkkyksistä jo ennen asukkaan muuttoa Uniikkiin. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan ja ruokavaliosta tiedotetaan ruokapalveluvastaavalle sekä perehdytetään asukkaan ruuan valmistukseen osallistuvat.

### **Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?**

Ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesta sekä huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Ruoka-ajat ovat Uniikki Lohjalla joustavat sekä asiakaslähtöiset. Asukkailla on mahdollisuus hakea omatoimisesti välipaloja oman kodin keittiöstä.

### **Hygieniäkäytännöt**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat oma- valvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais- hoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**

Henkilökunnalta vaaditaan suoritettu hygieniapassi. Käsitellessä ja valmistettaessa ruokaa tulee aina käyttää suojakäsineitä.

Henkilökuntaa opastetaan aseptiseen työtapaan. Hyvä käsihygienia ja perehtyminen oikeaoppiseen eritetahrojen poistoon vaaditaan työntekijöiltä.

Asukkaiden käsihygieniasta huolehtiminen on työntekijöiden vastuulla. Yksikön keittiön omavalvontasuunnitelmassa on ohjeistus myös hygieniakäytännöistä.

Hygieniakäytännöistä laaditaan yksikön oma ohje. Yksikössä on käytössä Pihlajalinnan yleinen hygieniaoheistus ja tähän perehtyminen vaaditaan työntekijöiltä.

Yksikön sairaanhoitaja ja palvelupäällikkö vastaavat hygieniakäytänteiden lisäohjeistamisesta sekä perehdytyksestä.

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään riittävällä perushygienialla, tarpeen mukaan tehostetulla siivouksella, sekä suojavarustuksella. Tautiepäilyissä oireilevat sekä altistuneet testataan. Toimintoja porrastetaan ja eriytetään tarpeen mukaan. Korona-pandemian hallitsemiseksi yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, joka löytyy O:asema -> toimipisteet -> Uniikki Lohja -> Perehdytyskansio.

---

### **Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Siivous ja pyykkihuolto tehdään yksikössä omana toimintana ohjaajien toimesta. Siivoussuunnitelma löytyy O:asema -> toimipisteet -> Uniikki Lohja -> Perehdytyskansio. Pyykit pestään ja kuivataan kodeista löytyvillä pesutorneilla sekä eritepyykki siihen tarkoitettulla erillisellä koneella.

---

### **Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Henkilökunta perehtyy kirjalliseen siivoussuunnitelmaan, joka käydään käytännössä perehdytyspäivinä läpi. Tarvittaessa puhtaanapitoon ostetaan ulkoista asiantuntijapalvelua.

---

### **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.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

---

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Mahdollisten pitkäaikaissairauden asiakkaiden terveyttä esitetään ja seurataan hänelle laadittujen hoito-ohjeiden mukaisesti. Hoito-ohjeet sisältävät tavoitteet, seurannan sekä ohjeet kirjaamisesta.

---

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asukkaita tuetaan omasta terveydestä huolehtimiseen sekä annetaan tukea sairauksien hoidossa. Asukkaiden terveydenhoidosta vastuu on avoterveydenhoidon yksiköllä NN. Yksikön sairaanhoitaja tukee lähityötä asukkaiden terveyden- ja sairaudenhoidollisissa asioissa sekä toimii yhteyshenkilönä terveydenhuollon yksikköön asioitaessa.

---

## Lääkehoito

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

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Pihlajalinna konsernissa on kaikkia yksiköitä koskeva lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi Uniikki Lohjalla on yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, sekä aina tarpeen mukaan käytäntöjen, vastuuhenkilöiden tai muun keskeisen suunnitelmasisällön muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman tarkastaa ja hyväksyy yksikön vastuulääkäri.

---

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Uniikki Lohjan sairaanhoitaja vastaa lääkehoitoon liittyvästä käytännön työstä (lääkärin konsultointi lääkehoitoon liittyen, lääkemuutokset tekeminen, apteekkiyhteistyö annosjakeluun liittyen sekä ohjaajien neuvonta lääkehoitoon liittyen). Sairaanhoitaja toimii

yksikön lääkevastaavana. Palvelupäällikkö Esa Keino vastaa kokonaisuudessaan Uniikki Lohjan turvallisesta ja laadukkaasta lääkehoidon toteuttamisesta.

---

### **Monialainen yhteistyö**

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

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuvat puhelimitse, sähköpostilla ja sovituuilla Teams -keskusteluilla sekä säännöllisesti tapahtuvissa asukkaiden toteuttamissuunnitelman verkostopalaverissa.

---

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä 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 holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asukasturvallisuus lähtee asukasohjeista, jossa riski- ja vaaratilanteet on tunnistettu sekä asukkaan itsensä kannalta, että sen kannalta millaista vaaraa asukas voi aiheuttaa muille asukkaille.

---

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. 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 pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Tavoitemäärä:

1 palvelupäällikkö

2 sairaanhoitajaa

1 sosionomi

2 erikoisohjaajaa

33 ohjaajaa (lähihoitaja/sosionomi)

---

### Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Uniikki Lohjalla pyritään siihen, että yksikön käytössä olisi tuttujen sijaisten ryhmä. Sijaisiksi valitaan ainoastaan ko. yksikköön soveltuvia sijaisia. Palvelupäällikkö haastattelee jokaisen sijaisen ennen mahdollisia sijaisvuoroja.

---

### Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?



Uniikki Lohja on vahvasti resursoitu yksikkö, jossa asukkaiden tuen tarve on iso. Jokaisessa kodissa vuorossa on pääsääntöisesti vähintään kaksi työntekijää.

---

**Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?**

Palvelupäällikköä ei ole mitoitettu vuoroihin.

---

**Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

Tuki- ja avustavissa tehtävissä työskentelevien henkilöiden määrä arvioidaan tarpeen mukaan (esim. ohjaustyössä toimivat avustajat).

---

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Uniikki Lohjan avoinna olevat tehtävät ilmoitetaan julkisessa haussa (mol, Pihlajalinnan rekrytointi, duunitori). Hakemusten perusteella palvelupäällikkö valitsee haastatteluun kutsuttavat henkilöt. Haastatteluissa tarkistetaan hakijoiden opinto- ja työtodistusten oikeellisuus. Palvelupäällikkö toteuttaa haastattelut mahdollisuuksien mukaan yhdessä erikoisohjaajien ja lähityön kanssa. Tarvittaessa haastattelun jälkeen soitetaan hakijan suosittelijoille. Päätökset valinnoista tekee palvelupäällikkö Esa Keino. Tehtävään valittu käy työhöntulotarkastuksessa 2kk kuluessa töiden alkamisesta.

---

**Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

---

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

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

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

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Uusille työntekijälle pyritään järjestämään kattava perehdytys ja hänelle nimetään vastuuperehdyttäjä. Perehdytykseen osallistuvat sovitusti kyseisen kodin nimetyt ohjaajat, lääkevastaava sairaanhoitaja, erikoisohjaaja ja palvelupäällikkö.

Perehdytys sisältää seuraavat osiot:

Orientoituminen työskentelyyn Uniikissa.

Osaamisen perusta: yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, voimavarojen vahvistaminen, osallisuus, kehitysvammaisuus

Asukasperehdytys

Lääkehoitoperehdytys

Asiakastietojärjestelmä Nappula ja asukastiedon kirjaaminen

Hälytysperehdytys

Ohje hälytystilanteisiin, vartiointiliikkeen kanssa tehtävä yhteistyö

Palo - ja pelastussuunnitelman esittely

Riskikortti, työtyytyväisyys -kysely

Koulutussuunnitelman esittely

Henkilöstöhallinnon käytännöt

---

### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Työnantaja järjestää koeajan jälkeen työntekijöille puuttuvan alla olevan listauksen mukaisen lakisääteisen koulutuksen.

AVEKKI (kurssi)

LOVE -koulutus

EA

Hygieniapassi

Tietoturvakoulutus (Tietosuojakoulutus ja potilastiedon tietosuojatentti)

Alkusammutus, palo- ja pelastusosaaminen

Lisäksi henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti sisäistä koulutusta seuraavista teemoista:

- kehitysvammaisuus
- autismikirjo
- itsemääräämisoikeus
- vuorovaikutus/kommunikaatio.

Sisäisen koulutuksen tavoitteena on:

- haastavien tilanteiden tarkastelu (poikkeamat, äkilliset ja pidempikestoiset tilanteet)
- rajoitustoimenpidetilanteiden tarkastelu, kuinka voidaan vähentää rajoittamista
- asukkaiden kanssa syntyvien erilaisten ilmiöiden tarkastelu
- jatkuva, suunnitelmallinen osaamisen kehittäminen

---

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Käytännössä työntekijä(t) tekee kirjallisen ilmoituksen turvallinenyritys.fi-palvelussa, havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa.

Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan palvelupäällikön on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

---

## 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 voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

## Tilojen käytön periaatteet

Uniikki Lohja toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Uniikki Lohja muodostuu neljästä erillisestä kodista ja kahdesta tilapäishuoneesta. Yhdessä kodissa asuu 3-4 asukasta.

Kodissa on yhteisinä tiloina keittiö ja olohuone, jotka on kalustettu asukkaiden toiveiden/tarpeiden mukaisesti. Asukkailla on omat huoneet, jonka he kalustavat omilla huonekaluilla. Jokaisella asukkaalla on oma wc ja suihku.

Lisäksi Uniikki Lohjalla on yhteisinä tiloina keittiö, monitoimitila, aulatila, pyykkihuone ja sauna, sekä turvahuone. Lisäksi yksikössä on erillinen toimisto ja lääkehuone.

Henkilökunnan sosiaalityilat käsittävät wc:n, suihkun ja pukeutumistilan.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihassa on keinoja ja kalusteryhmiä. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen.

Asukkaita kannustetaan osallistumaan mielenkiintonsa mukaan pihatöihin. Toiminnan lähtökohtana on mielekkään arjen mahdollistaminen asukkaille. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeää.

---

## 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 vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 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 huomiointeilla asioilla.

### **Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Asukkailla ei ole käytössä kutsujärjestelmää. Henkilöstöllä on käytössään hälytysjärjestelmä mahdollisten uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan kuukausittain.

---

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Palvelupäällikkö Esa Keino, 0406313604.

---

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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, haa-vasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä

noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Mikäli laitehankintoja tulee, niistä konsultoidaan tarvittavia asiantuntijoita sekä pyydetään käytönopastus, jonka toteutuminen työvuoroissa varmistetaan asukasohjeissa. Huolto toteutetaan laitteen huolto-ohjeistuksen mukaisesti.

---

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Uniikki Lohjalla on käytössä terveydenhuollon laitteistosta verenpainemittarit, verensokerimittari ja happisaturaatiomittari. Mittareiden mahdollisista huolloista vastaa yksikön sairaanhoitaja.

---

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Yksikön sairaanhoitaja, nimi ja yhteystiedot: Leea Dahlsten, [leea.dahlsten@pihlajalinna.fi](mailto:leea.dahlsten@pihlajalinna.fi) 040 4809634.

---

## 8 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. Terveystä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja-laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Kirjaaminen on osa perehdytysohjelmaa ja palvelupäällikkö varmistaa sen toteutumisen.

---

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Asiakastyön kirjaaminen suoritetaan lähtökohtaisesti aina työvuoron aikana. Poikkeustilanteissa, esim. työntekijän sairastuessa, tulee varmistaa että tarvittava tieto välittyy kirjattavaksi tiedotettavaksi sekä kirjattavaksi.

---

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

ks. Uniikki Lohjan tietosuoja ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma

---

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

ks. Uniikki Lohjan tietosuoja ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma

---

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Esa Keino, 040 631 3604, esa.keino@pihlajalinna.fi

---

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Vakavat vaara- ja läheltä piti -tilanteet tulee ilmoittaa heti suullisesti lähiesimiehelle. Palvelupäällikkö kohdentaa tarvittavat akuutit toimenpiteet välittömästi mahdollisten vaaratilanteiden minimoimiseksi ja estämiseksi.

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tulee aina täyttää:

- Turvallisuuspoikkeamailmoitus
- Tietoturvallisuusilmoitus

Palvelupäällikkö luokittelee työturvallisuuspoikkeamat seuraavaan neljään eri luokkaan, joiden pohjalta kohdennetaan seuraavat toimenpiteet:

1. Muu vähäinen työturvallisuuspoikkeama. Ei edellytä toimenpiteitä.
2. Välitön riski pieni: Käsitellään viikoittain asiantuntijatiimissä ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.
3. Välitön riski iso: Käsitellään viikoittain asiantuntijatiimissä ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.
4. Onnettomuus: Käsitellään palvelupäällikön johdolla 24h sisällä.

Lääkepoikkeamat käsitellään säännöllisesti työyhteisöpalaverissa. Työntekijöiden kanssa sovitaan yhteisesti toimenpiteistä lääketurvallisuuden parantamiseksi.

Tarvittaessa palvelupäällikkö käsittelee poikkeamatilannetta yksittäisen työntekijän kanssa.

Väkivaltatilanteen jälkeen työntekijä ohjataan lääkärin vastaanotolle sekä mahdollistetaan hänelle psyykinen tuki palveluvastaavan tai työterveyshuollon toimesta.

Palvelupäällikkö koostaa haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kuukausiraportin, mikä käsitellään kuukausittain työyhteisöpalaverissa sekä Uniikin johtoryhmässä.



Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

---

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys 24.5.2023

---

Allekirjoitus Esa Keino

---