

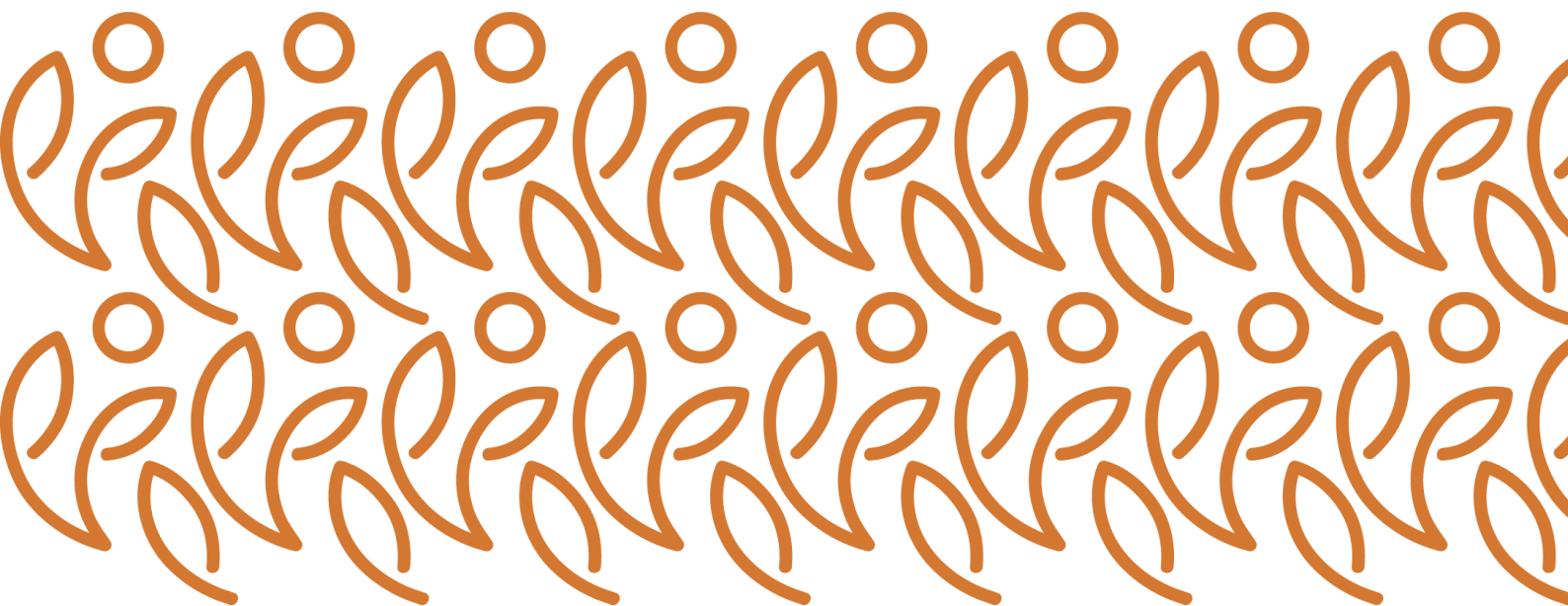
# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Kärjen kortteeri

Päivitetty 18.10.2024

9490-2024-0



## Sisällys

1	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
2	Omavalvontasuunnitelman sisältö .....	5
2.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	5
2.1.1	Palveluntuottaja perustiedot .....	5
2.1.2	Palveluyksikön perustiedot .....	5
2.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	6
2.2	Asiakasturvallisuus .....	12
2.2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset .....	12
2.2.2	Vastuu palveluiden laadusta .....	14
2.2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	15
2.2.4	Muistutusten käsittely .....	18
2.2.5	Henkilöstö .....	19
2.2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	22
2.2.7	Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi .....	22
2.2.8	Toimitilat ja välineet .....	23
2.2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	26
2.2.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	29
2.2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	30
2.2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	32
2.3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	33
2.3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ....	33
2.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	35
2.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	39
2.3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	39
2.3.5	Valmius- ja jatkuvuuden hallinta .....	39
3	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	40
3.1	Toimeenpano .....	40

3.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	42
-----	---	----

## 1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja siihen kirjataan, kuka vastaa laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyy palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman kattaa palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu selkeäksi sekä helposti ymmärrettäväksi ja käytettäväksi työvälineeksi, joka ohjaa yksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Kärjen kortteerissa huomioimme asukkailta, heidän läheisiltään sekä yksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän tai muuten saadun palautteen laatiessamme tai päivittäessämme yksikön omavalvontasuunnitelmaa.

Määräys omavalvontasuunnitelman laatimisesta perustuu valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma (Valvira määräys 1/2024 Dnro V/42106/2023 8.5.2024). [08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto \(Valvira\) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®](#)

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa esihenkilö vs. Nina Waarna-Laitinen

Viimeisin päivitys

18.10.2024

Julkaiseminen/julkisuus

yksikössä esillä

julkaistu sähköisenä

## 2 Omavalvontasuunnitelman sisältö

### 2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

#### 2.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221323-8

#### 2.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi Kärjen kortteeri

Osoite- ja yhteystiedot Tupatie 38

60200 Seinäjoki

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Nina Waarna-Laitinen, vs. tiimivastaava

050 474 0728

nina.waarna-laitinen@hyvaep.fi

### **2.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

#### **Palvelut**

Kärjen kortteeri tarjoaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella, Seinäjoella, ympärivuorokautista palveluasumista ja psykososiaalista asumista erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Asukaspaikkoja on 19. Jokainen asukas asuu omassa vuokra-asunnossa. Kärjen kortteerin asukkailla on tarvittaessa käytössä etänä sekä yleislääketieteen lääkärin että psykiatrin palvelut.

#### **Toiminta-ajatus**

Kärjen kortteerissa tuemme erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden toimintakykyisyyttä ja osallisuutta heidän omaan elämäänsä. Keskitymme elämähallintaitojen harjoitteluun sekä vuorovaikutustaitojen ja sosiaalisten suhteiden tukemiseen ja niissä tarvittavien taitojen kehittämiseen. Tuemme vapaa-ajalla tapahtuvaa yksilöllistä ja yhteisöllistä toimintaa. Toimintaamme ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki, valvontalaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta ja mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

#### **Toimintaperiaatteet**

Kärjen kortteerin toimintaa ohjaavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot. Arvoja ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous sekä uudistumiskyky ja kehitysmuutosmyönteisyys. Kärjen kortteerin henkilökunta on työpaikkakokouksessa osallistunut arvojen avaamiseen yksikön näkökulmasta.

#### **Asiakaslähtöisyys:**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakaslähtöisyys on yksi keskeinen, toimintaa ohjaava arvo. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että palvelu ja hoito toteutetaan tarkoituksenmukaisesti. Kärjen kortteerissa asiakaslähtöisyys ja asukkaan kunnioittaminen on toiminnan lähtökohta. Asiakaslähtöisellä toimintatavalla haluamme lisätä ja vahvistaa asukkaiden ja heidän läheisten osallistumistaan hoitoon sekä heidän kokemustensa ja asiantuntemuksensa huomioimista osana palvelukokonaisuutta. Asiakaspalvelun laatua seuraamme asukaspalautteiden avulla.

Kärjen kortteerissa huomioimme jokaisen asukkaan omat toiveet ja arvot. Asukkaalla on mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus omannäköiseen elämään. Autamme asukkaita omien vahvuuksien tunnistamisessa ja kehittämisessä otamme huomioon yksilön voimavarat. Ohjauksen ja tuen lähtökohtana on yksilöllisyys ja asukkaiden aito kohtaaminen. Puhumme asukkaille asiallisesti ja kohtelemme heitä aikuisina ihmisinä. Tuemme asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja vahvistamme jokaisen osallisuutta oman yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan. Kannustamme itsenäiseen ja tuettuun päätöksentekoon. Edistämme asukkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin.

#### Avoimuus ja yhdenvertaisuus:

Kerromme asukkaille avoimesti heitä koskevista asioista ja päätöksistä. Asukkailta kysymme heidän omat toiveensa ja mielipiteensä. Tiedotamme asukkaita Kärjen kortteeria koskevista tapahtumista ja muutoksista. Yksikössä kohtaamme asukkaan tasavertaisena toimijana ja ohjaamme tekemään itsenäisiä päätöksiä antamalla esimerkiksi vaihtoehtoja ja avaamalla syy- ja seuraussuhteita. Asukasta kuunnellaan ja otetaan huomioon hänen tahtonsa.

Työyhteisössämme on avoimen keskustelun kulttuuri. Työntekijöillämme on mahdollisuus tuoda viikoittaisiin työpaikkakokouksiin asioita, joita haluavat pohtia yhdessä. Jokainen työntekijämme on yhtä arvokas omana persoonanaan. Yksikössämme on hyödynnetty kaikille työntekijöille tarkoitettua työnohjausta.

#### Vaikuttavuus ja talous:

Toimimme uudistuvien lakien ja työnantajan antamien ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti. Vastaamme työryhmän jäsenenä omasta työstämme ensisijaisesti asukkaille, mutta myös työyhteisölle ja työnantajalle huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet. Työntekijöidemme perustehtävät ja vastuut ovat selkeästi määritelty ja kirjattu. Henkilökuntamme on jaettu tiimeihin, jotka vastaavat oman kerroksen asukkaiden asioista.

Hankinnat suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Kärjen kortteerin meneillään oleva budjetti käydään läpi ajoittain henkilökunnan kanssa. Työvuorosuunnittelussa otamme huomioon asukkaiden tuen ja avun tarpeen arjessa mahdollistaen esimerkiksi vapaa-ajan toimintaa. Asukkaiden ollessa kotilomilla työntekijöidemme poissaolojen sijaisuuksiin ei välttämättä tarvitse palkata ketään. Työturvallisuuden huomioimme arjessa. Ruokahävikkiä pyrimme minimoimaan jo ruokatilausta tehdessä.

#### Uudistumiskyky ja kehitysmuutos:

Asukkaamme saavat osallistua yhteiseen päätöksentekoon esimerkiksi osallistamalla säännöllisesti järjestettäviin asukaskokouksiin. Asukaskokouksessa heillä on mahdollisuus

tuoda esille omia toivomuksiaan yhteisistä asioista. Toimintaamme on kehitetty asiakastyytyväisyyskyselyiden ja palautteiden perusteella. Asukkaamme ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta jatkuvasti.

Yksikössämme on ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö. Kehitämme ammattitaitoamme koulutuksilla, esim. avekki, ensiapu, lääkehoito, alkusammutus. Koulutuksista tuomme tietoa kaikkien työntekijöidemme saataville. Pyrimme jatkuvaan työtapojen ja yksikön toiminnan kehittämiseen muuttuvissa asukastilanteissa. Työntekijämme tuovat rohkeasti esille kehitysideoita ja niistä keskustelemme työyhteisössä. Teemme moniammatillista yhteistyötä erityisen tuen asiantuntijoiden kanssa ja saamme heiltä tukea ja opastusta työhömmä. Vastaamme omalta osaltamme asukkaiden ja työympäristön turvallisuudesta. Havaittuja epäkohtia pohdimme ratkaisukeskeisesti ja otamme uusia toimintatapoja käyttöön, jotta saamme asukkaan arjen toimivaksi.

### **Hyvinvointia tukeva toiminta**

Tavoitteenamme on mahdollistaa asukkaillemme mielekäs arki ja hyvä elämä sekä edistää asukkaidemme toimintakykyä ja osallisuutta kokonaisvaltaisesti. Asukkaallemme laaditaan RAI-ID, jonka perusteella tuen tarpeet ja voimavarat tulevat näkyviksi. RAI arvioi laajasti fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä terveydentilaa ja elämänlaatua. Asukkaillemme, jotka hyötyvät Kelan lääkinnällisestä kuntoutuksesta, haemme Kelan terapioiden.

Fyysistä toimintakykyä ylläpidämme ohjaajien toteuttamalla ohjaavalla työotteella. On tarkoituksen mukaista edistää tai ylläpitää asukkaiden toimintakykyä arjen toiminnoissa. Asukkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja he suorittavat normaaleja kotiaskareita kuten asunnon siivousta, pyykinhuolto ja keittiö töitä kukin omien kykyjensä mukaan ohjaajan tukiessa ja auttaessa. Heitä ohjataan terveelliseen elämäntapaan ja liikuntaan.

Psyykkistä toimintakykyä ylläpidämme yksilöllisesti. Henkilökunta tunnistaa asiakkaan psyykkisen voimien muutokset ja pystyy näin ennakoimaan ja tukemaan tilanteissa. Uusien työntekijöiden perehdytys näihin tilanteisiin on tärkeää. Psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ylläpidämme järjestämällä paljon yhteisöllistä toimintaa mm. askartelu- ja pelihetkiä, elokuvailtoja, juhlapyyhiin liittyviä teemailtoja. Osalla on henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tekee itselleen mielekkäitä ja valitsemaan asioita, käy harrastuksissa, vapaa-ajan toiminnoissa ja kauppa-asioilla.

Kärjen kortteerissa toimimme tiimityön periaatteiden mukaisesti. Jokaisessa kerroksessa toimii neljän tai viiden työntekijän tiimi, jotka vastaavat kyseisen kerroksen asukkaiden



asioista kokonaisvaltaisesti. Lisäksi jokaiselle asukkaallemme on nimetty tiimistä omaohjaaja. Omaohjaaja vastaa asukkaidemme suunnitelmien ajantasaisuudesta sekä valmistautuu yhdessä asukkaamme kanssa asukastamme koskeviin palavereihin. Asukkaillamme on tarvittaessa säännöllisesti tukikeskustelut. Tukikeskustelujemme tavoitteena on asukkaidemme elämänhallinnan ja sosiaalisten suhteiden tukeminen. Tukikeskusteluissa käymme läpi asukkaamme arkea, menoja ja tuen tarpeita. Niissä myös selvennämme yhteiset käytännöt ja yhdessä sovitut pelisäännöt. Asukkaidemme väliset keskinäiset ristiriidat käsittelemme työntekijöiden tuella mahdollisimman nopeasti.

Asukkaamme käyvät arkisin yksikkömme ulkopuolisessa työ- tai päivätoiminnassa, avotyössä tai opiskelemassa. Toimintapäivien lukumäärä määräytyy yksilöllisesti asukkaidemme tarpeiden ja toiveiden mukaan. Tavoitteenamme on, että työ ja vapaa-aika ovat tasapainossa asukkaamme arjessa. Asukkaitamme tuetaan mielekkääseen vapaa-aikaan. Kärjen kortteerissa järjestämme toimintaa sekä tuemme asukkaitamme osallistumaan erilaisiin harrastuksiin yksikkömme ulkopuolella mm. kansalaisopiston ryhmiin, Keva-kerhoon ja Tambe-nuorisotilan toimintaan. Kärjen kortteerilla on viikoittain uintivuoro Eskoon uimahallissa, kirjastoautovierailu ja poniravitallilla käynti. Jokaisen on mahdollisuus osallistua näihin vuorollaan. Kärjen kortteerissa järjestämme paljon myös yhteisöllistä toimintaa mm. askartelu- ja pelihetkiä, elokuvailtoja, juhlapyyhiin liittyviä teemailtoja, yhteisöllisiä tapahtumia, yhteislenkkejä ja erilaisia ulkopelejä. Yksikössämme vierailee säännöllisesti myös kaverikoirat. Eskoon alueella järjestetään vuoden mittaan monia tapahtumia, joihin asukkaillamme on mahdollisuus osallistua. Asukaskokouksen pidämme joka toinen viikko ohjaajamme toimesta.

Eskoon alueella on Green Care-toimintaa. Green Care toiminnalla lisäämme asukkaidemme ja henkilökuntamme hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Kesäisin Eskoon alueella voi olla lampaita ja pupuja. Viikoittain käymme poniravitallilla tekemässä tallitöitä ja hoitamassa Eskoon omaa nimikkoponia.

Hyvinvointialueella, Eskoon Tukiyksikössä, on käynnissä NATUREACH – Luonto kaikkien ulottuville -hanke. Hankkeen päätavoitteena on parantaa ihmisten terveyttä ja hyvinvointia kehittämällä virtuaaliteknologian uusimpia sovelluksia hyödyntäviä palvelumalleja. Eskoon hoivayksikön vieressä olevassa monitoimitilassa on Virtuaalistudio eli Dome, jossa voi kokea oikeaa luontoa jäljitteleviä virtuaalisia kokemuksia. Kärjen kortteerilla on joka lauantaina vuoro Domeen. Domessa olon tarkoituksena on lisätä hyvää oloa ja terveyttä. Domessa koetaan ja katsellaan erilaisia luontovideoita ja kuunnellaan ääniä, kuvat ja äänet ympäröivät kokonaan Domessa sisällä olijat. Domeen voidaan tuoda myös muita aisteja stimuloivia, kuten tuoksuja.

## **Ravitsemus**

Ravitsemuksessa huomioimme ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä otamme huomioon erityisruokavaliot sekä uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot. Mahdollisuuksien mukaan toteutamme asukkaidemme toiveita.

Kärjen kortteerin asukkaat käyvät arkisin syömässä lounaan ravitsemiskeskuksessa ja osa työ- tai päivätoiminnassa tai koulussa. Päivällisen he syövät Kärjen kortteerissa ja viikonloppuisin myös lounaan. Kaikki ruuat ja ruokatuotteet tilaamme Seinäjoen keskussairaalan ravintokeskuksesta. Tilausjärjestelmänä toimii sähköinen Jamix -ateriatilausjärjestelmä. Tuotetilaus tehdään edellisenä päivänä klo 10 mennessä. Asukkaidemme erityisruokavaliot huomioidaan ruokia tilatessa. Aamu- ja iltapalat valmistamme yksikössä. Aamu- ja iltapalalistojen suunnittelussa huomioimme asukkaidemme toiveet. Listoja päivitämme tarvittaessa asukkaidemme kanssa asukaskokouksissa. Asukkaillamme on mahdollisuus harjoitella henkilökuntamme kanssa ruuanlaittoa esim. yhteisiä iltapaloja.

Yksikössämme suurimmalla osalla asukkaista on omissa asunnoissaan keittokomero ja jääkaappi. Alakerran viidestä asunnosta nämä puuttuvat. Näiden asuntojen asukkaat voivat säilyttää omia ruokatarvikkeitaan yksikkömme yhteisessä keittiössä. Asukkaillamme on mahdollisuus valmistaa aamu- ja iltapaloja itsenäisesti omassa asunnossaan. Mahdollisuuksien mukaan asukkaitamme tuetaan ruuan laittamiseen myös omassa asunnossaan. Asukkaidemme riittävää ravinnon ja nesteensaantia seurataan tarvittaessa säännöllisillä painonseurannoilla, laboratoriokokeilla ja verenpainemittauksilla.

## **Hygieniakäytännöt**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella puhtauspalvelut ovat osa tukipalveluiden ruoka-, puhtaus-, ja välinehuoltopalveluiden palveluyksikköä. Puhtaanapitopalvelut sisältävät toiminta- ja asukastilojen ylläpito- ja jaksottaiset siivoustehtävät sekä perussiivoustehtävät. Kärjen kortteerissa siivous ja pyykkihuolto on järjestetty asukaslähtöisesti huomioiden kunkin asukkaamme tarpeet ja osallisuus. Henkilökuntamme on perehdytetty yksikkömme puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Kaikilta työntekijöiltämme, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassi.

Eskoon alueen hygieniayhdyshenkilönä toimii asiantuntijasairaanhoitaja Sirpa Myllymäki. Hän ohjeistaa yksikköjä infektioiden ja tarttuvien sairauksien osalta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajalta tulevien ohjeiden mukaisesti mm. epidemioiden

ehkäisemiseksi. Kärjen kortteerissa on myös oma hygieniavastaava. Jokaisen kerroksen siivouskomoissa on valmis eritetahkorori, jota käytämme eritetahrojen pesemiseen välittömästi niiden havaitsemisesta.

Kärjen kortteerin työntekijät ohjaavat ja auttavat tarvittaessa asukkaitamme siivoamaan oman kotinsa ja pesemään pyykkinsä. Osalla asukkaistamme on omat pesuaineet ja osa käyttää talon pesuaineita. Kärjen kortteerissa asukkaidemme käytössä on pyykkikoneet kellarissa, 2. ja 3. kerroksessa. Jokaisen asukkaamme kanssa on sovittu viikoittaiset pyykkivuorot. Yhdessä asunnossa on mahdollisuus pestä pyykkiä omalla koneella. Jokaisen työntekijämme tulee huolehtia yleisen siisteyden ylläpidosta, omien jälkien siivoamisesta ja hyvästä hygieniasta.

Yksikköemme jääkaapeissa on lämpötilan seuranta 1x/viikko. Lämpötilan seuranta varten on oma lista. Listojen yhteydessä on ohjeet lämpötilan seuranta varten. Yksikköömme tulee kylmä päivällisruoka keskussairaalan ravintokeskuksesta. Päivällisruoka lämmitetään yksikössä riittävän lämpöiseksi ja sen on oltava yli 65 C. Lämpötila tulee mitata lämmitetystä ruoasta. Myös jääkaapin lämpötilaa on seurattava kerran viikossa, maanantaisin. Mittausten seurantalomakkeet lähetämme keskussairaalan ravintokeskukseen ja toimimme heidän antaman ohjeistuksen mukaan, jos ruuan lämpötila ei ole oikein.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sirpa Myllymäki sirpa.myllymaki@hyvaep.fi

P. 050 474 6859

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

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäisemme hyvällä käsihygienialla. Asukkaitamme ohjaamme pesemään kädet aina ennen ruokailuja. Asukkaidemme sairastaessa ohjaamme heitä pysymään omissa asunnoissaan. Tällöin asukkaamme vointia seurataan säännöllisillä käynneillä. Työntekijämme huomioivat oman suojautumisensa ja käsihygieniansa käydessään asukkaamme asunnossa.

## 2.2 Asiakasturvallisuus

### 2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kärjen kortteerin henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asukkaidemme toimintakyky sekä yksilöllisen avun ja tuen tarve. Sitoutuneen ja riittävän henkilöstön avulla voimme taata asukasturvallisen ja tarkoituksenmukaisen toiminnan. Henkilöstömme riittävän määrän varmistamme palvelutarpeen arvioinnin kautta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §. Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman päivitämme säännöllisesti tai tarvittaessa. Sosiaaliohjaajamme ottaa tarvittaessa yhteyttä asukkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan asukkaan toimintakyvyn tai tarpeiden muuttuessa. Päivitys tehdään yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä sekä kunnan sosiaalitoimen kanssa. Asukas voi myös itse pyytää palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämistä aina halutessaan.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä toteuttamissuunnitelmaan kirjaamme toimenpiteet, joilla tuemme ja edistämme asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Kärjen kortteerissa valmistaudumme palavereihin keskustelemalla yhdessä asukkaan kanssa millaista tukea ja apua asukas tarvitsee arkeensa ja missä asukas on hyvä ja mitä hän osaa. Keskustelussa kannustamme asukasta esittämään muutostoiveitaan, tulevaisuuden haaveitaan ja omia näkemyksiään nykyisestä tilanteestaan. Nämä kirjataan etukäteen palaveria varten. Asukkaan oman kerroksen työntekijä ja yksikön sairaanhoitaja ovat mahdollisuuksien mukaan mukana palaverissa. Sosiaaliohjaajamme tiedottaa palaverissa sovituista asioista muita työntekijöitä työpaikkakokouksissa.

Asukkaidemme toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa sekä muiden tavoitteiden toteutumista seuraamme ja arvioimme säännöllisesti asukas- ja tiimipalaverissa. Jokaista asukastamme tuemme yksilöllisesti hyvään elämään ja asioihin, jotka tuottavat kokonaisvaltaista hyvää oloa.

Syyskuussa 2024 otamme vähitellen asukkaillemme käyttöön RAI-ID:n. RAI-ID on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, joka on suunniteltu palvelutarpeen arviointiin, hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. RAI-ID välineistö on suunnattu vammaisten asumispalveluissa asuville, yli 18 vuotta täyttäneille kehitysvammaisille aikuisille. Välineistö sisältää kysymyspohjan, tarkasti valikoiduilla kysymyksillä, huomioiden vammaisuuden erityispiirteet. RAI arvioi laajasti fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä terveydentilaa ja elämänlaatua.

RAI-ID antaa laajasti tietoa niin yksilö kuin organisaatiotasollakin. Yksilötason tietoja voimme hyödyntää voimavarojen ja riskien kartoittamisessa, tiedon siirtämisen välineenä, palveluiden ja hoidon kohdentamisessa, hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien rakentamisessa, sekä asukkaan elämän eri osa-alueiden seurannassa. Erilaiset mittarit ja CAPsit kertovat asiakkaan voimavaroista ja tarvittaessa lähettävät herätteitä asukkaamme voimavaroja uhkaavista riskeistä, joiden avulla voidaan ryhtyä ennakoiviin toimenpiteisiin. Organisaatiotasolla tietoa hyödynnetään laatutavoitteiden rakentamisessa, yhdenvertaisuuden saavuttamiseksi ja tiedolla johtamisessa. THL:ltä saadaan myös puolivuositain raportteja, joihin voidaan RAI-ID:sta saatuja tuloksia verrata.

Laadun tarkistamiseksi teetämme vuosittain asukastyytyväisyyskyselyn. Palautteiden perusteella kehitämme toimintaamme. Kärjen kortteerissa keräämme systemaattisesti palautetta ja kehittämisehdotuksia sekä tarjoamme asukkaillemme ja heidän läheisilleen helposti saavutettavia keinoja palautteen ja kehittämisehdotuksien antamiselle. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan henkilökunnallemme, paperisella palautelomakkeella tai hyvinvointialueen kotisivuilla olevalla verkkolomakkeella. Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet käsittelemme viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen olemme yhteydessä 14 vrk:n kuluessa.

Kärjen kortteerissa on saatavilla sähköistä kyselyä vastaavia paperisia palautelomakkeita. Lomakkeita ja palautelaatikko on 1. kerroksen käytävällä. Täytetyt paperiset palautelomakkeet viemme sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten. Tiimivastaava käsittelee omaan yksikköön tulleet palautteet yhdessä henkilökuntamme kanssa ja niistä teemme tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Jatkuvan palautteenkeruun lisäksi järjestämme vuosittain palautteenkeruviikon, jonka aikana pyrimme saamaan palautetta mahdollisimman kattavasti eri toiminnoista. Saadun palautteen mukaan laadimme kehittämiskohteet. Yksikön tiimivastaava seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaamme työpaikkakokouksessa. Asukkaamme ja heidän läheisensä voivat antaa myös spontaania palautetta päivittäin henkilökunnallemme joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteet kirjaamme työpaikkakokousmuistioomme. Käsittelemme palautteet yksikköpalavereissa tiimivastaavan johdolla ja viemme tarpeen mukaan eteenpäin.

Kärjen kortteerissa asukaskokous pidetään joka toinen viikko. Kokoukseen valitaan asukkaistamme puheenjohtaja ja sihteeri. Kokouksissa käydään läpi yksikön yhteisiä asioita sekä tulevia suunnitelmia ja tapahtumia. Asukaskokousten kautta tuemme asukkaidemme vaikutusmahdollisuuksia. Asukkaillamme on mahdollisuus asukaskokouksessa tuoda esiin

mielipiteitään, toiveitaan ja epäkohtia, joihin haluavat muutosta. Näitä toteutamme mahdollisuuksien mukaan ja laadimme kehittämissuunnitelmia.

### **2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveystenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan johtamisessa on oltava sellaista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä. Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualueille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Kärjen kortteerin vammaispalvelut ovat osa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalveluja. Perhe- ja sosiaalipalveluihin kuuluvat perheiden palvelut, vammaisten palvelut ja työikäisten palvelut. Vammaispalveluidemme kokonaisuutta johtaa palvelualuejohtaja. Vammaisten palveluihin kuuluvat vammaissosiaalityö ja sosiaaliohjaus, kotona asumisen tuki ja asumispalvelut. Asumispalveluitamme johtaa palveluyksikköjohtaja. Asumispalveluyksiköitä johtaa vastuuyksikköjohtaja. Kärjen kortteeria johtaa tiimivastaava.

Tiimivastaavan tehtäviin kuuluu yksikön toiminnan ja talouden johtaminen ja kehittäminen, henkilöstöjohtaminen, asukkaidemme palveluista vastaaminen ja niiden kehittäminen kulloinkin voimassa olevan strategian mukaisesti.

### **2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella yksiköiden pitkäaikaisista asukasvalinnoista päättää SAS-työryhmä. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä vie asumisen tarpeiden tiedot SAS-työryhmälle. SAS-työryhmä etsii asukkaalle hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaisen asumispaikan.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Kärjen kortteerissa otamme huomioon lisäksi asukkaan toivomukset, mielipiteet, edun ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkielen ja kulttuuritaustan.

Kärjen kortteerissa vaalimme kulttuuria, jossa asukkaaseen kohdistuva epäasiallinen käytös käsitellään välittömästi asukkaamme ja henkilökuntamme kanssa. Jokaisen työntekijämme tulee puuttua välittömästi tilanteeseen havaitessaan asukkaaseemme kohdistuvaa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä, johtui käytös sitten työntekijän, läheisen, toisen asukkaamme tai jonkun muun henkilön toiminnasta. Työntekijämme voi myös täyttää huoli-ilmoituksen. Asukkaallamme on oikeus tehdä muistutus yksikköemme tiimivastaavalle tai vastuuyksikköjohtajalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asukkaan läheiseen olemme tarvittaessa yhteydessä. Asiakaspalautteet kirjaamme ja käsitelämme työpaikkakokouksessa. Sen perusteella laadimme kehittämissuunnitelmia.

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42§:ssä on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. 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. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kärjen kortteerissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökuntamme tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yksikössämme jokaisen asukkaan ja hänen läheisensä kanssa tehdään asukkaan IMO-suunnitelma vammaispalvelun toteuttamissuunnitelmaan. Yksikössä on nimetyt IMO-vastaavat. Suunnitelmaan kirjaamme toimenpiteet, joilla tuemme ja edistämme asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelmaan on kirjattu menetelmiä, miten toimimme asukkaan kanssa arjessa, jotta ennaltaehkäistään rajoitustoimenpideratkaisujen tai rajoitustoimenpidepäätösten käyttöä. Kärjen kortteerissa hyödynnämme asukkaan kohtaamisessa aktiivista kuuntelua, tilanteen rauhoittamista ja vakauttamista, ennakointia, yhteisiä sopimuksia, läheisyhteistyötä ja moniammatillista tiimityötä. Uudet työntekijät perehdytämme jokaisen asukkaan kohtaamiseen ja toimintatapoihin. Asukkaillamme ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Kärjen kortteerin toiminnassa korostamme asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja valinnan mahdollisuuksien tarjoamista. Jokainen asukas on yksikössä vuokrasuhteessa. Asukkaiden asuntoihin emme mene ilman asukkaan lupaa. Asuntoihin emme päästä asukkaiden läheisiä tai ystäviä, ellei asukas ole itse paikalla tai asiasta ole erikseen sovittu. Asukkaamme voivat kulkea itsenäisesti yksikön ulkopuolella. Ulko-ovi on yöaikaan lukossa, mutta he pääsevät kulkemaan ulko-ovesta omilla avaimillaan. Asukkaat voivat halutessaan valita mitä tarjottavia ruokia he haluavat yksikössä syödä. Heiltä laskutetaan vain ateriat, jotka he ovat tilanneet.

Lue lisää:

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

### **Asiakkaan osallisuus**

Kärjen kortteerin asukkaat ovat mukana määrittämässä, miten he haluavat itseään tuettavan asioissa, joissa he tukea ja apua tarvitsevat. Tämän pohjalta jokaiselle Kärjen kortteerin asukkaalle on laadittu yksilöllisesti vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelma. Tuemme asukkaidemme päätöksentekoa. Tuetun päätöksenteon tavoitteenamme on kannustaa, rohkaista ja tukea asukasta tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuetun päätöksenteon avulla selvitämme asukkaillemme eri vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia niin, että asukkaamme ymmärtää tekemiensä päätösten seuraukset ja vaikutukset. Tuetun päätöksenteon pohjalla on hyvä vuorovaikutus asukkaamme ja



työntekijämme välillä, asukkaamme aito kuuleminen sekä asukkaamme tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden selvittäminen.

Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun kartta -työvälineen (YKS) avulla voimme tehdä asukkaamme kanssa esim. verkostokarttaa, haaveiden ja unelmien karttaa tai pelkojen ja jännitteiden karttaa. YKS-menetelmän avulla voimme selvittää asukkaan tarpeita ja toiveita sekä tukea tavoitteiden asettamista asukkaamme omista lähtökohdista käsin. Suunnitelma kertoo asukkaan vahvuuksista ja siitä, millaista tukea hän arjessa tarvitsee. Menetelmällä voimme tukea asukkaidemme itsemääräämisoikeuden vahvistamista.

Kärjen kortteerissa on mahdollista käyttää Spiral -työvälinettä. Spiral on asukaslähtöinen menetelmä, joka on kehitetty helpottamaan toimintakykyä tukevien tavoitteiden löytymistä. Spiralin avulla asukkaamme arvioivat omaa toimintakykyään ja niitä osa-alueita, joihin toivoisivat muutosta.

### **Sosiaaliasiavastaava**

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa asukasta tai asukkaan laillista edustajaa, tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä. Sosiaalivastaavan tehtäviin kuuluu lisäksi neuvoa miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asukkaan sosiaalihuollon tai oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Hän tiedottaa asukkaan oikeuksista ja toimii hänen oikeuksiensa edistämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi, jos on tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun, saatuun päätökseen, ongelmia tiedonsaannissa, tarvitsee rekisteritietojen tarkastusta, tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä, asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista, epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa.

### **Sosiaaliasiavastaavan (Sosiaaliasiamiehen) yhteystiedot**

Henna Lammi, sosiaaliasiavastaava

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihe).

Voit lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle Hyvis-palvelussa. (Linkki löytyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta hakemalla sivustolta: potilas-

ja sosiaaliasiavastaava). Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Voit soittaa sosiaaliasiavastaavalle puhelinaikoina. Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa.

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

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5110 1200 (ma, ti, ke ja pe klo 9–12, to klo 12–15)

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selvitetävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa. Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin. Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet. Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät: Laki kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain muuttamisesta 1080/2018, 16 a §

## **2.2.4 Muistutusten käsittely**

### **Asiakkaan oikeusturva**

Kärjen kortteerin palvelun laatuun tai asukkaamme saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön tiimivastaavalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään yksikön työpaikkakokouksessa. Epäkohtiin mietitään yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja ja kehittämistoimenpiteitä.

#### Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Nina Waarna-Laitinen, vs. tiimivastaava. Puh: 050 474 6750, [nina.waarna-laitinen@hyvaep.fi](mailto:nina.waarna-laitinen@hyvaep.fi)

Kati Karjanlahti, vs. vastuuyksikköjohtaja. Puh: 050 575 6280, [kati.karjanlahti@hyvaep.fi](mailto:kati.karjanlahti@hyvaep.fi)

### 2.2.5 Henkilöstö

Henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asukkaidemme toimintakyky sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve. Riittävän henkilöstön avulla voimme taata turvallisen ja tarkoituksenmukaisen toiminnan. Henkilöstömme riittävä määrän varmistamme palvelutarpeen arvioinnin kautta.

Yksikön henkilöstömäärä on 15 vakanssia.

1 Sairaanhoidtaja: asukkaiden lääkehoidon ja terveydenhuollon seuranta, kokonaisvaltainen asukkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

1 sosiaaliohjaaja: asiakkaiden palveluohjaus ja sosiaalietuuksista vastaaminen, kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

13 lähihoitajaa: kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

Tiimivastaava johtaa yksikkömme toimintaa ja taloutta. Hänen tehtäviinsä kuuluu johtaminen sekä kehittäminen, henkilöstöjohtaminen, asukkaidemme palveluista vastaaminen ja niiden kehittäminen kulloinkin voimassa olevan strategian mukaisesti.

Kärjen kortteerin aamu- ja iltavuorossa työntekijöitämme on suunnitellusti neljä. Iltavuorossa maanantaisin uintipäivänä on viisi ja torstaisin poniravitallipäivänä viisi työntekijää. Yövuorossa on yksi työntekijä. Yövuoron aikana työntekijällämme on mahdollisuus saada lisäapua hälyttämällä vartija. Yövuoron aikana Tukiyksiköstä tehdään tarkistussoitto Kärjen kortteerin turvallisuuden takaamiseksi. Henkilömäärän mitoituksen suunnitteleamme asukkaidemme menojen ja tarpeiden mukaisesti.

Kärjen kortteerissa työntekijä ilmoittaa poissaolostaan virka-aikana tiimivastaavalle sekä iltaisin ja yöaikaan ykköskerroksen puhelimeen soittamalla ja viestillä tiimivastaavalle. Työntekijöiden tulee ilmoittaa ilta- ja viikonlopun poissaoloista soittamalla tiimivastaavalle ensimmäisenä arkipäivänä. Työntekijän ilmoittaessa poissaolostaan harkitaan aina sijaisen palkkaamisen tarvetta.

Arkisin Kärjen kortteerin sosiaaliohjaajan vastuulla on hankkia sijaiset lyhytaikaisiin (1–7 pv) sairaalomiin. Ensisijaisesti tarkistetaan Titanian sähköisestä asiointista, onko varahenkilöitä käytettävissä. Ellei varahenkilöitä ole käytettävissä, tehdään Rekrymobiilissa (Kuntarekry) sijaisuudesta haku. Haun kautta sijaisvuorot lähtevät sijaisille tekstiviesteinä, johon vastaamalla he voivat kiinnittää itsensä sijaisvuoroon. Kärjen kortteerilla on myös Kuntarekryn ulkopuolisia sijaisia, joita voidaan kysyä töihin, ellei sijaista saada Rekrymobiilin kautta. Jos tämäkään ei tuota tulosta, tarjotaan vuoro omalle henkilökunnalle ja sen jälkeen

on mahdollista tarjota vuoroa muualla HVA:lla työskenteleville. Viikonloppuisin ja loma-aikoina henkilökunta vastaa sijaisten hankinnasta. Sijaiset otetaan hyvin vastaan ja perehdytetään, niin että Kärjen kortteeriin on mukava tulla töihin. Perehdytys on jokaisen työntekijän vastuulla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamme poissaolojen aikana varahenkilöstöllä, sijaisrekrytoinnilla sekä yhteistyöllä oppilaitosten kanssa. Työvoimaa voimme saada myös toisesta yksiköstä. Yksikkömme asukkaiden läsnäolopäivät työpäivistä, kotilomista ja reissuista muuttuvat jatkuvasti ja näin ollen kaikkiin poissaoloihin ei välttämättä tarvitse hankkia sijaista. Työntekijän ilmoittaessa poissaolostaan harkitaan aina sijaisen tarve. Sijainen palkataan tarvittaessa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Työnhakijan tulee olla Valviran Terhikki- tai Suosikki-rekisterissä. Vakituisten tehtävien osalta vastuuyksikköjohtaja tarkistaa rekisteritiedot päättäessään haastatteluun kutsuttavista hakijoista. Haastattelussa varmistutaan työnhakijan riittävästä kielitaidosta. Kuntarekryn kautta tulevien sijaisten haastattelut suoritetaan pääasiassa resurssipalveluiden toimesta. Sopivia sijaisia voimme pyytää tutustumaan yksikköön ennen työsuhteeseen ottamista.

Henkilöstön Terhikki- ja Suosikki- rekisteritietoja hallinnoidaan HR-järjestelmässä. Tiimivastaava vastaa yksikkömme henkilöstön rekisteritietojen ajantasaisuudesta. Rikosrekisterilain (770/1993) 1 §:n mukaisesti rikosrekisterin tietoja voidaan luovuttaa käytettäväksi henkilön luotettavuuden tai henkilökohtaisen soveltuvuuden selvittämisessä ja arvioinnissa. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden pitoon työntekijämme sitoutuu työ sopimuksen allekirjoituksella. Perehdytyksen yhteydessä käymme salassapitoasiat läpi.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä. Alan opiskelijoita voimme palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista. Tiimivastaavamme varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti. Opiskelijoiden työssäoppimisjakson päättyessä pyydämme opiskelijoilta palautetta työssäoppimisen ohjaamisesta. Kyselyn tarkoituksena on kerätä palautetta opiskelijaohjauksen laadusta. Myös kesätyöntekijöiltä pyydämme palautteen Qr-koodin avulla. Saadun palautteen avulla kehitämme ohjausta edelleen. Palautteiden käsittelijänä ja vastuuhenkilönä toimii tiimivastaavamme.

## **Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

Henkilöstön asiakastyötä ja omavalvonnan toteuttamista koskevassa perehdytyksessä käytämme Kärjen kortteerin ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysmateriaalia ja perehdytyskorttia. Kärjen kortteerissa perehdytyskorttia on muokattu yksikköömme paremmin sopivaksi. Perehdytyksen annamme uusille työntekijöillemme ja pidempään poissa olleille järjestämme perehdytyksen uusiin tai muuttuneisiin toimintatapoihin. Kärjen kortteerissa on oma perehdytyskansio käytössä ja sen päivittämisestä vastaavat sovitut työntekijämme. Henkilökunnan perehdyttämisessä kiinnitämme erityishuomiota asukkaidemme itsenäisen suoriutumisen tukemiseen ja edistämiseen sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Perehdyttämisestä vastaavat tiimivastaavamme ja uudelle työntekijällemme nimetty lähiperehdyttäjä. Lisäksi koko henkilökuntamme osallistuu päivittäiseen perehdyttämiseen. Työntekijämme itse vastaavat siitä, että perehtyvät perehdytysmateriaaliin ja ovat täyttäneet perehdytyskortin. Perehdytyskortti palautetaan täytettynä tiimivastaavalle. Perehdytysmateriaalia löytyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisestä Intrasta, HR-sähköisestä järjestelmästä ja yksikköemme perehdytyskansioista sekä kerrosten kirjaamishuoneista. Intrasta perehdytystallenteet löytyvät kohdasta: Henkilöstöasiat - Työsuhdeasiat - Yleisperehdytys. Työntekijä kirjaa perehdytyksen toteutumisen kuittauksen sähköiseen järjestelmään, mistä tiimivastaavamme voi varmistaa sen toteutumisen. Uuden työntekijämme aloittaessa tiimivastaavamme suunnittelee työvuorot niin, että hän saa perehdytyksen.

Opiskelijan ohjauksesta vastaa tiimivastaava ja hän nimeää opiskelijalle lähiohjaajan. Opiskelijan työvuorosuunnittelussa huomioidaan lähiohjaajan työvuorot. Näin mahdollistetaan yhteistyöskentely ohjaajan kanssa. Opiskelija voi antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt. Näytön vastaanottaa siihen koulutuksen saanut työntekijä.

Lifecare perehdyttämisestä vastaavat yksikköemme nimetyt Lifecare-vastaavat. Käytännössä perehdytystä suorittaa koko henkilöstömme. Lifecare-ohjelmaan perehdyttämme kirjaamisen sisältöön, ohjelman tekniseen puoleen, asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin.

Lääkehoitoon perehdyttämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoidon perehdytyksen annamme työntekijän koulutuksen mukaan joko lääkehoidon kokonaisuutena (lääkkeiden tilaaminen, jakaminen ja antaminen) tai vain lääkkeiden antamiseen. Opiskelijoiden toteuttamasta lääkehoidosta vastaa aina ohjaajamme. Jokaisessa työvuorossa on vähintään kaksi lääkeluvallista henkilöä, joka mahdollistaa turvallisen lääkehoidon toteutumisen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavilla koulutuksella,

tenteillä ja näytöillä. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön heti työsuhteen tai harjoittelujakson alkaessa. Työntekijöiden vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoiden toteuttamasta lääkehoidosta vastaa aina ohjaaja.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestetään täydennyskoulutusta ja niihin osallistutaan työntekijöidemme koulutustarpeiden mukaan. Vuosittain kehityskeskusteluissa nostetaan esille työntekijämme ammatillinen kehittyminen sekä kehitys- ja koulutustarpeet. Myös asiakaspalautteiden perusteella voi nousta esiin osaamistarpeita. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan kouluttautumalla säännöllisesti. HR-järjestelmän koulutuskalenterissa on tarjolla koulutuksia. Koulutuksiin osallistumisesta tulee neuvotella tiimivastaavan kanssa, joka hyväksyy koulutushakemukset. Jokainen työntekijä huolehtii, että esim. LOVE-luvat, EA, alkusammutus tulevat suoritetuksi ennen kuin ne menevät vanhaksi. Henkilöstömme koulutuksista ja täydennyskoulutuksista pidetään koulutusrekisteriä HR-järjestelmässä. Henkilöstöämme kannustetaan omaehtoiseen koulutukseen ja jatkuvaan ammattitaidon kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa on materiaalia ja tallenteita koulutuksiin ja osaamisen kehittämiseen kohdassa: Henkilöstö asiat – koulutus ja osaamisen kehittäminen.

### **2.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Tiimivastaava tarkistaa uutta listaa julkaistessaan, että henkilökuntaa on riittävästi jokaiseen vuoroon. Henkilökuntamitoitus voi vaihdella riippuen esim. juhlapyhistä, retkistä, asukkaiden kotilomista. Kaikki sijaisten ja oman henkilökunnan ylimääräiset vuorot kirjataan Titania-työvuorosuunnittelu- järjestelmään, joka mahdollistaa henkilöstömitoituksen jatkuvan seurannan.

Kärjen kortteerissa on laadittu henkilökunnan kanssa varautumis- ja valmiussuunnitelma yksikön poikkeustilanteita varten, jossa työtehtävät on priorisoitu kiireellisyyden mukaan. Suunnitelma löytyy omavalvonnan kohdasta: 2.3.5. Valmius- ja jatkuvuuden hallinta.

### **2.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Kärjen kortteerissa on asukkaita eri hyvinvointialueilta. Yhteistyötä teemme mm. asukkaan ja hänen läheisensä, edunvalvojien, hyvinvointialueiden, eri kuntien sosiaalitoimen, sovittujen etälääkäreiden (yleislääketiede ja

psykiatria) ja eri asiantuntijoiden kanssa. Tarpeen mukaan voidaan konsultoida erityisen tuen asiantuntijapalveluita pohtimaan asukkaan asioita.

Kärjen kortteerin sosiaaliohjaaja toimii yhteyshenkilönä ja järjestäjänä sekä asukkaidemme säännöllisesti järjestettävissä tuki- ja palvelusuunnitelmapalavereissa että muissa palavereissa. Kärjen kortteerissa asuu nuoria aikuisia ja heidän elämäntilanteensa ja tarpeensa ovat muuttuvia. Asukkaidemme tarpeiden muuttuessa tai heidän toivoessa palaveria sosiaaliohjaaja kokoaa asukkaamme toiveen mukaisesti palaveriin kutsuttavat yhteistyötahot. Ennen palavereita sosiaaliohjaaja kirjaa asukkaamme toiveet ja tuen tarpeet yhdessä hänen kanssaan, niin että ne tulevat yhteistyötahojen tietoon. Sosiaaliohjaaja tekee yhteistyötä tiiviisti asukkaidemme, läheisten, kuntien sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden sekä lastensuojelun jälkihuollon työntekijöiden kanssa asukkaamme hyvän elämän järjestämiseksi. Asukkaamme mielekkään arjen järjestämiseksi sosiaaliohjaaja tekee yhteistyötä myös asukkaidemme työ- ja päivätoiminnan, koulujen sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Sosiaaliohjaaja on yhteydessä tarpeen mukaan asukkaamme arjessa tapahtuvista muutoksista tai muutostarpeista läheisyhteistyötahojen kanssa joko puhelimitse tai turvasähköpostilla.

Kärjen kortteerin sairaanhoitaja seuraa asukkaidemme somaattista ja psyykkistä terveyttä. Hän on säännöllisesti tai tarvittaessa yhteydessä kaikkiin hoitaviin tahoihin. Sairaanhoitaja hoitaa etälääkäreiden (psykiatria, yleislääketiede) vastaanotot, terveydenhuollon (hammashuolto, ehkäisy- ja perhesuunnittelu) ajanvaraukset ja erikoissairaanhoidon konsultoinnit. Sairaanhoitaja tekee yhteistyötä myös asukkaidemme läheisten kanssa ja tiedottaa tarpeen mukaan asukkaamme asioista heitä. Asukkaamme toiveet ja mielipide otetaan huomioon tiedottamisessa.

Eskoon alueella toimii sairaanhoitotyön verkosto. Asiantuntijapalveluiden sairaanhoitaja, Sirpa Myllymäki, vastaa sairaanhoitotyön verkoston koollekutsumisesta. Sairaanhoitotyön verkostoon kuuluvat yksiköissä työskentelevät sairaanhoitajat. Tapaamisissa käsitellään ajankohtaisia aiheita terveydenhuoltoon ja lääkehoitoon liittyen. Tapaamisia on 2–3 kertaa vuodessa.

### **2.2.8 Toimitilat ja välineet**

Kärjen kortteerissa asukkaat asuvat kerrostalossa omissa vuokra-asunnoissa, jonka he sisustavat ja kalustavat yksilöllisesti. Asukkaamme voivat kutsua läheisiään ja ystäviään asuntoonsa vierailulle tai yökylään ilmoittamalla asiasta henkilökunnallemme. Asukkaamme huolehtii vieraidensa ruokailuista. Asukkaidemme asunnot ovat kolmessa kerroksessa. Lisäksi

kellarikerroksessa on pyykkihuone, kuivaushuone ja asukkaidemme henkilökohtaisia varastokoppeja. Kärjen kortteerissa on käytössä hissi tavarankuljetusta varten. Asukkaamme käyttävät portaita liikkuessaan kerroksesta toiseen. Jokaisessa kerroksessa on yhteinen oleskelutila sekä kahdessa kerroksessa keittiö ja ruokailutila. Alakerrassa on lukollinen lääkehuone, jossa säilytämme asukkaidemme lääkkeitä. Alakerrassa on terassi ja kakkos- ja kolmannessa kerroksessa lasitettu parveke. Yhteinen saunaosasto on varattavissa henkilökohtaiseen käyttöön kakkoskerroksessa. Ensimmäisessä kerroksessa on ulko-oven lisäksi käytävien päässä poistumistiet sekä yleisen tilassa ovi terassille. Kakkos- ja kolmoskerroksen käytävän päässä on paloportaot ja parvekkeet poistumistienä. Ensimmäisen kerroksen päätyjen palo-ovet lukkiutuvat yöksi automaattisesti ja ovet avautuvat automaattisesti hälytyksen tullessa. Toisen ja kolmannen kerroksen paloportaiden ovet ovat aina lukittuna. Ne avataan mekaanisesti palon sattuessa. Alakerran ulko-ovi lukitaan henkilökunnan toimesta. Ulko-ovesta tulee hälytys henkilökunnan ensimmäisen kerroksen puhelimeen yöaikaan 21.30-6.00, jos ovesta kuljetaan. Palohälyttimet ovat asunnoissa ja yhteisissä tiloissa, joista menee automaattinen palohälytys paloasemalle. Kerrosten välillä on palo-ovet, jotka tulee aina olla kiinni. Asukkaillamme on kellaritiloissa omat varastokopit, harrastetila, pesutupa ja pyykinkuivaushuone. Kellarissa on myös yksikön varasto. Pihassa on mansikkamaa ja marjapensaita asukkaidemme hyödynnettäväksi. Piha-alueella on mahdollisuus vapaa-ajan toimintaan. Henkilökunnallamme on käytössä pukuhuonetilat, wc:t, suihku sekä taukotila.

Kesällä voimme sisäilmaa viilentää ilmalämpöpumpulla kolmannessa kerroksessa ja siirrettävällä viilennyslaitteella muissa kerroksissa. Kesällä jokaisen asunnon ja henkilökuntamme kahvihuoneen ikkunoissa ovat markiisit suojaamassa kuumuudelta. Jokainen työntekijämme velvollisuutena on tehdä huoltoilmoitus vian havaittuaan. Omalta osaltaan jokainen pitää huolen melutasosta, melua tuottavia koneita ei meillä ole.

Kärjen kortteerissa on nimetty kiinteistöhoitaja, joka hoitaa tilojen huollot, tarkistukset ja korjaukset. Tilojen epäkohdista tehdään tekniikan huoltotilaus Eskoon kiinteistöhuoltoon. Jos epäkohta koskee sisäilmaa, tiedotetaan asiasta tiimivastaavaa, joka tekee ilmoituksen sisäilmatyöryhmälle.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa (Taulukko 1.). Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman.



Kärjen kortteerissa on laadittu pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, jotka päivitämme vuosittain tai tarvittaessa useammin. Tiimivastaavamme vastaa suunnitelmien ajantasaisuudesta. Myös Kärjen kortteerin työsuojeluasiamiehet seuraavat pelastussuunnitelmiamme ajantasaisuutta. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

<b>Viranomainen</b>	<b>Kuvaus yhteistyöstä</b>
Palo- ja pelastusviranomaiset	Palo- ja pelastusturvallisuutta koskevissa asioissa tehdään yhteistyötä pelastusviranomaisten kanssa. Kärjen kortteerissa on tehty pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.
Poliisi	Yhteistyötä tehdään turvallisuusasioissa.
Edunvalvonta	Asukkaidemme edunvalvojien kanssa tehdään yhteistyötä taloudellisen turvallisuuden näkökulmasta. Asukkaamme edunvalvonnan tarpeesta voidaan tehdä ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon, jos asukkaamme ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse huolehtimaan asioistaan eikä asioita voida hoitaa asianmukaisesti muulla tavoin.

**Taulukko 1.** Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kärjen kortteerissa on tehty lääkejakotilan sisäilmakatselmus 28.8.2019 ja keväällä 2022.

Aluehallintovirasto on tehnyt tarkastuksen 14.10.2020 ja 29.10.2020.

Työpaikkaselvitysraportti 27.10.2020.

Ilmanvaihdon puhdistus tehty 16.12.2021.

Ilmanvaihdon tarkistusmittaus tehty 16.12.2021.

Lääkehoidon auditointi on tehty 31.7.2023.

Pelastautumisharjoitus 15.11.2023.

Seinäjoen alueen ympäristöterveydenhuollon tarkastus on tehty 30.1.2024.

Ohjaus- ja valvontakertomus 10.4.2024.

Työsuojelutarkastus 27.5.2024.

Pelastusviranomaisentarkastus 30.5.2024

Kärjen kortteerin pelastussuunnitelma 11.5.2024.

Salaojat huuhdellaan vuosittain, huuhdeltu 2.5.2024.

Vesikaton pinnoite 2017.

Hienosuodattimet (vaihdetaan kerran vuodessa) vaihdettu 10/2024.

Karkeasuodattimet (vaihdetaan kaksi kertaa vuodessa) vaihdettu 5/2024.

## **2.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

### **Lääkinnälliset laitteet**

Lääkinnällisiä laitteita koskeva sääntely perustuu EU asetuksiin lääikinnällisistä laitteista ja sitä täydentävästä kansallisesta laista Laki lääikinnällisistä laitteista 719/2021. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 nimi on muuttunut laiksi eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääikinnällisistä laitteista 629/2010. Terveydenhuollossa käytettäviin laitteisiin ja tarvikkeisiin voidaan soveltaa myös säteilylakia, lääkelakia sekä koneiden turvallisuutta ja henkilösuojaimeja koskevaa lainsäädäntöä.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, joka on tarkoitettu mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun tai hoitoon. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon laitteissa tulee olla CE-merkintä. Kärjen kortteerissa terveydenhuollon laitteita ja -tarvikkeita ovat verenpainemittari, Vaqusstimulaattori, Ambu, kuumemittari ja korvalamppu. Apuvälineitä on vähän, mm. rollaattori, kuulolaite, hälytyspatja, valolla hälyttävä ovikello ja C-PAP-laite. Uudet työntekijät perehdytämme niiden käyttöön ja huoltoon. C-PAP-laitteen huollosta on kirjalliset ohjeet. Viikoittaiset huoltotoimenpiteet olemme kalenteroineet henkilökunnallemme tiedoksi.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että organisaatiossa noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Kärjen kortteerin terveydenhuollon laitteista ja hoitotarvikkeista vastaa nimetty työntekijä. Laitteiden käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytettävien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavilla olemisesta ja laitteen käyttökoulutuksista. Kärjen kortteerissa perehdytämme laitteiden käyttöön. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ylläpitää laiterekisteriä.

Asukkaidemme henkilökohtaiset hoitotarvikkeet hankimme Seinäjoen terveyskeskuksen hoitotarvikejakelun kautta tai asukkaamme kotikunnasta. Yksikön ensiaputarvikkeet hankimme Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kautta. Tarvittavien apuvälineiden hankinnan ja huollon hoidamme Terveyskeskuksen apuvälinekeskuksen kautta. Laitteet ja niiden oikeanlainen käyttö on olennainen osa asiakasturvallisuuden lisäämistä. Terveystuotteiden laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista teemme ilmoituksen HaiPro-järjestelmään.

Omaan organisaatioomme tehtävän HaiPro-ilmoituksen lisäksi Valviran määräyksessä annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista Valviraan. Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asukkaamme, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus Valviralle niin pian kuin mahdollista:

- Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta
- Läheltä piti – tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa

Linkki sähköiselle Valviran vaaratilanneilmoituslomakkeelle on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa (HaiPro).

Kärjen kortteerin tiimivastaavalla on oikeudet HaiPro:n läheltä piti- ja vaaratilanneilmoituksiin, joiden tyyppi on laitteista tai tarvikkeita johtuvat ilmoitukset. Hän saa tiedon, kun ilmoitus on tehty. Hän katsoo, onko ilmoitus sellainen, että edellytykset Valviraan ilmoittamiselle täyttyvät ja tekee tarvittaessa ilmoituksen.

### **Tietojärjestelmät**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään tietojärjestelminä Sosiaali- ja Terveys – Lifecare’a. Sosiaali-Lifecareen tallennetaan sosiaalipuolta koskevat asiat ja Terveys-Lifecareen terveydenhuoltoa koskevat asiat. Kärjen kortteerissa jokaista asukasta on informoitu Terveys-Lifecaren kansallisesta potilastiedon arkistosta sekä Sosiaali-Lifecaren kantapalveluista. Jokaiselta asukkaalta on kysytty suostumus tietojen luovutuksesta terveydenhuollon palvelunantajien välillä sekä sote-tietojen näkymisestä Asiakaskoosteella. Nämä tiedot on tallennettu tietojärjestelmiin. Mikäli havaitsemme tietojärjestelmissä

häiriöitä, otamme yhteyden IT-helpin kautta IT-tukeen. Kärjen kortteerin henkilökunta saa tietojärjestelmissä käsitellä ainoastaan niiden ihmisten tietoja, joihin he ovat asiakassuhteessa.

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 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Kärjen kortteerissa on kaksi asiakastietojärjestelmän nimettyä perehdyttäjää. Kaikki työntekijämme osallistuvat uuden työntekijämme ja opiskelijamme perehdyttämiseen työvuorojensa aikana. Yksikössämme on sovittu, että asukkaastamme kirjataan vähintään joka päivä hänen ollessa Kärjen kortteerissa. Kirjaamisohjeen avulla perehdytämme työntekijämme ja opiskelijamme asiakastyön kirjaamiseen ja siihen, että kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti ja viipymättä. Yksittäisen asukkaamme asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijämme vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakirjojen tulee olla kieleltään asiallisia, selkeitä ja ymmärrettäviä, eikä niissä voida käyttää muita kuin yleisesti tunnettuja käsitteitä ja lyhenteitä, joita ymmärtävät muutkin kuin sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Asiakaslähtöinen ja osallistava kirjaamistapamme kertovat asukkaallemme, että hänen asioistaan huolehditaan. Opiskelijamme kirjauksen hyväksyy vuorossa oleva vastuuhjaajamme. Työntekijämme ja opiskelijamme allekirjoittavat salassapito -ja vaitiolo sopimuksen.

### **Teknologiset ratkaisut**

Kärjen kortteerissa on käytössämme hälytysjärjestelmä. Henkilökunnallamme on turvanapit, joiden avulla voimme haastavassa tilanteessa hälyttää joko työkaverimme tai vartijan. Hälytysjärjestelmän avulla varaudumme sekä sisäisiin että ulkoisiin uhkiin. Hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamme säännöllisillä testauksilla torstaisin viikkopalaverissa. Mikäli havaitsemme toiminnassa poikkeamaa, teemme sähköisen huoltotilauksen Eskoon alueen huoltokeskukseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Intran kautta. Kärjen kortteerin ulko-ovi hälyttää yöaikaan aukaistaessa yötyöntekijämme puhelimeen. Ulko-ovessa on ovikello, jota yöaikaan soittamalla voi yötyöntekijä tulla

aukaisemaan ulko-oven. Kärjen kortteerin vara-avain on viereisessä yksikössä, Kotomarkissa. Asukkaillamme ei ole henkilökohtaisessa käytössä turva- tai kutsulaitteita. Henkilökunnallamme on sähköinen työajanseuranta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Eskoon alueen huoltokeskus: Markku Nousiainen markku.nousiainen@hyvaep.fi

050 474 6731

### **2.2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Kärjen kortteerin lääkehoitosuunnitelma pohjautuu sekä hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito -oppaaseen että palvelualueen lääkehoitosuunnitelmaan. Opas pohjautuu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun Turvallinen lääkehoito -Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstömme perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelman päivitämme vuosittain tai tarvittaessa useammin. Kärjen kortteerin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 19.10.2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Turvallinen lääkehoito on keskeinen ja tärkeä osa potilasturvallisuutta. Se muodostuu lääke- ja lääkitysturvallisuudesta. Lääketurvallisuus kattaa lääkkeeseen valmistena liittyvän turvallisuuden. Lääkitysturvallisuus on laajempi käsite, joka kattaa koko lääkehoidon prosessin turvallisen toteuttamisen. Omavalvonnan avulla tunnistamme ja korjaamme riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella sairaala-apteekin ja valvontayksikön tekemillä käynneillä yksikköihin varmistetaan lääkehoidon turvallisuutta käymällä läpi yksikön ohjeiden ja toimintatapojen ajankohtaisuus sekä lain- ja ohjauksenmukaisuus. Käynneillä varmistetaan myös toiminnan yhdenmukaisuus lääkehoitosuunnitelmassa kuvatun kanssa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköille on käytössä lääkehoidon turvallisuuden omavalvonnan työkalu, jota voi käyttää avuksi lääkehoitosuunnitelman tekemisessä ja oman toiminnan kriittisessä tarkastelussa.

Kärjen kortteerin henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja, joka vastaa yhdessä lähihoitajien kanssa lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Sairanhoitaja vastaa yksikkömme asukkaiden terveydenhuollon seurannasta

ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Ohjaajamme seuraavat asukkaidemme vointia päivittäisessä arjessa.

### **Rajattu lääkevarasto**

Kärjen kortteerissa jokaisella asukkaallamme on käytössä omat lääkkeet. Yksikköemme lääkevarastossa yhteisiä lääkkeitä on ainoastaan joditabletit, jotka on varattu yksikköemme alle 40-vuotiaille asukkaille. Lääkevaraston vastuuhenkilönä on Kärjen kortteerin sairaanhoitaja.

#### **2.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta 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 tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoaa, 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. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastietolain 703/2023, 77 §:n 1 mom. mukaan palvelunantajan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelmassa selvitetään, miten asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja tietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset varmistetaan. Palvelunantajalla tulee olla suunnitelma siitä, miten tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta järjestetään ja toteutetaan sen toiminnassa.

Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka toimii Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminnan perustana sekä määrittelee toiminnan tavoitteet ja periaatteet. Poliitikassa kuvataan seurannan ja valvonnan vastuut. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa täydennetään organisaation sisäisillä ohjeilla ja dokumenteilla. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa noudatetaan hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa ja se velvoittaa koko henkilöstöä sekä sidosryhmiä. Sidoryhmiä ovat esimerkiksi luottamushenkilöt sekä palveluntoimittajat, joiden kanssa organisaatiolla on sopimussuhde. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka on voimassa toistaiseksi ja sitä täydennetään ja päivitetään tarvittaessa mm. lainsäädännön tai muiden vaatimusten muuttuessa. Voimassa oleva politiikka on hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymä. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka on julkinen asiakirja.

Tietosuoja on oleellinen osa tietoturvallisuutta. Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen ja muiden henkilön luottamuksellisten tai erityisen arkaluonteisten tietojen suojaamista ja rekisteröidyn oikeuksien tehokasta toteuttamista. Tietosuojalla pyritään varmistamaan potilas- ja asiakastietojen asianmukainen käsittely ja niiden yksityisyyden säilyminen. Tietoturva (tietoturvallisuus) tarkoittaa järjestelyitä ja periaatteita, joilla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus. Organisaatioturvallisuus tarkoittaa organisaation henkilöstöä, tietoa, materiaalia, teknistä infrastruktuuria ja ympäristöä koskevaa turvallisuutta. Kyberturvallisuus tarkoittaa digitaalisen ja verkottuneen yhteiskunnan tai organisaation turvallisuutta ja sen vaikutusta niiden toimintoihin. Kokonaisturvallisuus on tila, jossa yhteiskunnan elintärkeisiin toimintoihin kohdistuviin uhkiin ja riskeihin on varauduttu.

Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka annetaan tiedoksi jokaiselle työntekijälle, tietojärjestelmän käyttäjälle ja yhteistyökumppanille. Tietoturva ja tietosuoja ovat osa henkilöstön perehdytystä ja koulutusta. Jokainen Kärjen kortteerin työntekijä suorittaa sekä tietoturva

että tietosuoja koulutukset kolmen vuoden välein. Hyvinvointialueella on menetelmät tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien havaitsemiseksi ja suunnitelmat poikkeustilanteiden varalle. Poikkeamat kirjataan HaiPro-tietojärjestelmään ja niihin puututaan ennalta määriteltyjen prosessien mukaisesti. Ohjaamme Kärjen kortteerissa asukkaitamme keskustelemaan hänen henkilökohtaisista asioistansa aina tietoturvallisessa tilassa, jonka oven saa kiinni esim. asukkaan omassa asunnossa, sairaanhoitajan huoneessa tai kansliassa. Kärjen kortteerissa on erillinen lukollinen roskis, johon laitetaan kaikki asukkaiden henkilötietoja koskevat tietoturvallisesti tuhottavaksi menevät paperit. Tietoturvaroskiksen täyttyessä tilataan sen tyhjäminen sovitun protokollan mukaisesti.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella tietosuojavastaava vastaa tietosuojan kehittämisestä ja tietosuoja-asetuksen mukaisista tehtävistä sekä toimii Tietosuojavaltuutetun toimiston yhteyspisteinä. Tietosuojavastaava raportoi tietosuojan toteutumisesta organisaation johdolle. Tietoturvapäällikkö vastaa tietoturvallisuuden suunnittelusta ja kehittämisestä sekä seuraa tietoturvallisuuden toteutumista organisaatiossa. Tietoturvapäällikkö raportoi tietoturvallisuuden tilasta ja toteutumisesta organisaation johdolle. Turvallisuuspäällikkö vastaa henkilöstöturvallisuuteen liittyvästä tietoturvasta. Turvallisuuspäällikkö raportoi henkilöstöturvallisuuden tilasta organisaation johdolle. Kärjen kortteerissa on nimetty tietosuojavastaava.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kempas mari.kempas@hyvaep.fi

tietosuojavastaava@hyvaep.fi

p.050 474 2672

### **2.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakas- ja potilaslähtöisyys on yksi keskeinen, toimintaa ohjaava arvo. Asiakas- ja potilaslähtöisyys tarkoittaa, että palvelu ja hoito toteutetaan tarkoituksenmukaisesti. Asiakas- ja potilaslähtöisellä toimintatavalla haluamme lisätä ja vahvistaa asukkaiden ja heidän läheisten osallistumistaan hoitoon sekä heidän kokemustensa ja asiantuntemuksensa huomioimista osana palvelukokonaisuutta. Asiakaspalvelun laatua seurataan asiakaspalautteiden ja laadun seurannan mittareiden avulla.



Kärjen kortteerissa keräämme systemaattisesti palautetta ja kehittämis ehdotuksia sekä tarjoamme asukkaillemme ja heidän läheisilleen helposti saavutettavia keinoja palautteen ja kehittämis ehdotuksien antamiselle. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan henkilökunnallemme, paperisella palautelomakkeella tai hyvinvointialueen kotisivuilla olevalla verkkolomakkeella. Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet käsittelemme viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen olemme yhteydessä 14 vrk:n kuluessa.

Kärjen kortteerissa on saatavilla sähköistä kyselyä vastaavia paperisia palautelomakkeita. Lomakkeita ja palautelaatikko on 1. kerroksen käytävällä. Täytetyt paperiset palautelomakkeet viemme sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten. Tiimivastaava käsittelee omaan yksikköön tulleet palautteet yhdessä henkilökuntamme kanssa ja niistä teemme tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Jatkuvan palautteenkeruun lisäksi järjestämme vuosittain palautteenkeruuviikon, jonka aikana pyrimme saamaan palautetta mahdollisimman kattavasti eri toiminnoista. Saadun palautteen mukaan laadimme kehittämiskohteet. Yksikön tiimivastaava seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaamme työpaikkakokouksessa. Asukkaamme ja heidän läheisensä voivat antaa myös spontaania palautetta päivittäin henkilökunnallemme joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteet kirjaamme asiaa koskevaan yksikköön. Palautteet käsittelemme yksikköpalavereissa tiimivastaavan johdolla ja viemme tarpeen mukaan eteenpäin.

Kärjen kortteerissa asukaskokous pidetään joka toinen viikko. Kokouksissa käydään läpi yksikön yhteisiä asioita sekä tulevia suunnitelmia ja tapahtumia. Asukaskokousten kautta tuemme asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Asukkaillamme on mahdollisuus asukaskokouksessa tuoda esiin mielipiteitään, toiveitaan ja epäkohtia, joihin haluavat muutosta. Näitä toteutamme mahdollisuuksien mukaan ja laadimme kehittämissuunnitelmia.

## **2.3 Omavalvonnan riskienhallinta**

### **2.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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

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

Terveysuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Työturvallisuuslain 738/2002 tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.

Vuosittain Kärjen kortteerin työsuojeluasiamiehet täyttävät alustavasti HaiPro-ohjelmassa olevan WPro-riskien hallinnan. Riskien hallinnassa olemme määritelleet vastuuhenkilöt ja aikataulutuksen korjaustoimenpiteille. Riskienhallinnan prosessissa olemme sopineet korjaavista toimenpiteistä. Kehittämisideoita kokeilemme, tarvittaessa vaihdamme toimintamalleja. Määritellyt vastuuhenkilöt seuraavat toteutumista.

### **Riskienhallinnan vastuut**

Tiimivastaava vastaa riskien arvioinnista ja päivittämisestä vuosittain. Tällöin arvioidaan fysikaaliset, ergonomiset ja kemialliset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät. Yksikössämme nimetyt työsuojeluasiamiehet tekevät riskien arviointia yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Työsuojeluasiamiehet toimivat yhteyshenkilöinä työsuojelu- ja työturvallisuusasioissa. Heidän tehtäviään ovat turvallisuuskansion päivittäminen, työsuojelu- ja työturvallisuusasioiden informoiminen yhteistyössä esihenkilön kanssa, työsuojelu- ja työturvallisuusasioiden perehdyttäminen uusille työntekijöille ja opiskelijoille sekä käyttöturvallisuus tiedotteiden päivitys. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuus asioista. Työsuojeluasiamiehet perehdyttävät uuden työntekijän omavalvontasuunnitelmaan sekä riskien hallintaan. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava

siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

### **Riskien tunnistaminen ja arviointi**

Riskien tunnistamisella varmistamme toiminnan laadun ja turvallisuuden. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Riskejä voi aiheutua myös perusteettomasta asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta ja fyysisestä toimintaympäristöstä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössämme on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

### **2.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannamme tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnallemme asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaamme kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien ennaltaehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjaamme, analysoimme, raportoimme ja toteutamme korjaavat toimenpiteet. Tiimivastaavan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asukasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtämme palveluissa.

Luettelo Kärjen kortteerin riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Yksikön pelastussuunnitelma (HVA verkko, Kärjen kortteeri)
- Lääkehoitosuunnitelma (HVA verkko, Kärjen kortteeri)
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoitukset (Intra)

- Ennakoivan tuen toimintamalli (HR-työpöytä)
- Päihdeettömyysohjelma (HR-työpöytä)
- Savuton Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue – toimintamalli (HR-työpöytä)
- Veritapaturmatoimintaohje (Intra)
- Palvelusuhdekäsikirja (HR-työpöytä)
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli (HR-työpöytä)
- Henkilöturvallisuusohje (Intra)
- Käytännön ohjeita avohuollon yksikölle kuoleman tapahtuessa (Perehdytyskansio)
- Henkilöturvallisuusohjeet uhkaavien tilanteiden varalle (Intra + perehdytyskansio)
- Sisäilmaongelman käsittelyn toimintamalli (Intra)
- Riskien hallintastrategia (Intra)
- WPro-järjestelmä, jolla hallinnoidaan työpaikan vaarojen tunnistusta ja riskien arviointia (Intra)
- Kirjaamisohje (yksikön perehdytyskansio)

Kärjen kortteerin riskit ja keinot riskien ehkäisemiseksi on kuvattuna taulukossa 2. Henkilökunta on osallistunut riskien arviointiin ja pohtinut ehkäisykeinoja niiden poistamiseksi.

<p><b>Palveluun liittyvät riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asukkaan oikeuksien toteutumatta jääminen</li> <li>- Henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asukkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hyvä perehdytys</li> <li>- Epäkohtiin puuttuminen.</li> <li>- Asioiden säännöllinen esilläpito</li> <li>- Avoin keskustelukulttuuri</li> <li>- Poikkeamien kirjaaminen</li> <li>- Toimintaohjeiden laatiminen poikkeamiin</li> </ul>
<p><b>Lääkehoitoon liittyvät riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asukkaasta johtuviin riskeihin (esim. lääkekielteisyys ja lääkkeiden Piilottaminen ja poissylkeminen)</li> <li>- Henkilöstöstä johtuvat riskit (esim. osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski)</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asukkaat ottavat lääkkeitä ohjaajan läsnä ollessa</li> <li>- Lääkeluvallinen vastaa asukkaiden päivittäisestä lääkehoidosta</li> <li>- Poikkeaviin lääkkeiden antoaikoihin on herätysääni kerroksen puhelimesta</li> <li>- Hyvä perehdytys</li> <li>- Rauhallinen työskentelytila ja -aika</li> <li>- Lääkehoitosuunnitelman noudattaminen esim. Lääkkeenannossa ja säilytyksessä</li> <li>- Raportin oma-aloitteinen lukeminen töihin tullessa, että huomaa lääkemuutokset ja kuurilääkkeet</li> </ul>

<p><b>Tiloihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä, tavaraa säilytetään kulkuväylillä, Huoneissa on liikaa tavaraa, lattialla voi olla esim. Vettä tai kompastumista aiheuttava matto, piha voi olla liukas)</li> <li>- Meluisuus</li> <li>- Huono sisäilma</li> <li>- Ulkoiset riskit esim. tartuntataudit, sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo.</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jokainen työntekijä osaltaan minimoi riskit (kuivaa märät lattiat, oikaisee matot jne.</li> <li>- Tavarat kuljetetaan hissillä (esim. puurokattilat, ruokatilaukset)</li> <li>- Työntekijöillä hyvät työkengät, ettei esim. liukastu tai kompastu</li> <li>- Informoidaan vuokranantajaa vuokra-asuntoihin ja työympäristöön liittyvistä riskeistä</li> <li>- Informoidaan poikkeamista huoltohenkilöitä</li> <li>- Tiedotetaan kausiluontoisista tartuntataudeista ja rokotuksista asukkaita</li> <li>- Opetellaan rauhallisempaa puhetapaa raporttihuoneessa</li> </ul>
<p><b>Asiakkaan aiheuttamat riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asukkaan itselleen aiheuttamat (esim. syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä)</li> <li>- Toiselle asukkaalle aiheutettuihin (esim. aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe)</li> <li>- Henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (esim. epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta)</li> <li>- Seksuaalinen häirintä</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hyvä perehdytys</li> <li>- Motivointi-keskustelut asukkaan kanssa</li> <li>- Asioiden ennakointi</li> <li>- Rauhallisen ilmapiirin luominen</li> <li>- Hälytyspainikkeiden käyttö ja välitön reagointi hälytyksiin</li> <li>- Moniammatillisen tiimin hyödyntäminen asukasasioissa</li> <li>- Avekki-koulutus</li> <li>- Defusing toiminta</li> </ul>
<p><b>Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon</li> <li>- Puhuttu raportti</li> <li>- Raportin anto vapaa-ajalle</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakasasiakirjojen asiallinen säilytys</li> <li>- Kiinnitetään huomioita asukasasioiden tietoturvalliseen puhumiseen raporteilla/ puhelimessa.</li> <li>- Luovutetaan asiakasasiakirjoja vain sovitun prosessin mukaisesti</li> <li>- Vapaalla oleville työntekijöille ei tiedoteta yksikön asioita</li> </ul>
<p><b>Henkilöstöön liittyvät riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Henkilöstön aiheuttamat riskit (esim. lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa)</li> <li>- Henkilöstölle aiheutuvat riskit (esim. vuorotyö, väsyneenä/sairaana</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- HaiPro-ilmoitusten tekeminen poikkeaman sattuessa.</li> <li>- Poikkeamien käsittely ja niistä oppiminen, uusien toimintatapojen luominen</li> <li>- Työntekijöiden aktiivisuus/omaloitteisuus asukastyössä</li> <li>- Asiosta tiedottaminen</li> <li>- Asioiden delegoiminen</li> </ul>

<p>työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt) - Henkilökunnan keskinäiset ristiriidat</p>	<p>- Työnohjaus ja Tyky-toiminta - Sijaisten rekrytoiminen tarvittaessa - Autonominen listasuunnittelu - Työhön keskittyminen</p>
--	---

**Taulukko 2.** Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Kärjen kortteerin omavalvontaan on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikköme omavalvonnan menettelyssä, otamme sen välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirrämme vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät M-Files.

Työntekijöillämme on velvollisuus tehdä HaiPro-ilmoitus havaitsemastaan läheltä piti- tai vaaratapahtumasta, joka koskee asukas-, työ- ja tietoturvallisuutta. Henkilökuntamme on velvollinen tuomaan tiimivastaavalle tai palveluyksikköjohtajalle tietoon havaitsemansa epäkohdat ja laatu poikkeamat. Kärjen kortteerin tiimivastaava käsittelee HaiPro-järjestelmän kautta tulleet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Esille tulleet asiat käsitellään viikoittaisessa työpaikkakokouksessa ja kirjataan muistioon kaikkien nähtäville. Tarvittaessa tehdään kehittämissuunnitelma tilanteen korjaamiseksi ja vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi. Korjaamisedotukset kirjataan muistioon sekä HAIPro-järjestelmään. Henkilökunnalta tulleita toimintaehdotuksia kokeillaan käytännössä. Tarvittaessa vaihdetaan toimintamallia. Tiimivastaavan tehtävänä on reagoida viranomaisten selvityspyyntöihin ja ohjata henkilökuntaa toimimaan viranomaisten ohjauksen ja päätöksien mukaisesti.

Eskoon alueella toimii Defusing-istuntojen ryhmä. Yksikön työntekijöillä on mahdollista käyttää Defusing-istuntoa kriisitilanteiden välittömään purkuun. Yhteydenotto tarpeesta Pääkujan yksikköön.

### **2.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Kärjen kortteerin tiimivastaava käsittelee HaiPro-järjestelmän kautta tulleet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Esille tulleet asiat käsittelemme viikoittaisessa työpaikkakokouksessa ja kirjaamme muistioon kaikkien nähtäville. Tarvittaessa teemme kehittämissuunnitelman tilanteen korjaamiseksi ja vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi.

Työntekijät perehdytetään ajantasaisen perehdytyskortin avulla. Jokaiselle uudelle työntekijälle valitaan lähiperehdyttäjä, mutta koko henkilöstö myös perehdyttää. Viikoittaisiin työpaikkakokouksiin voi jokainen työntekijä laittaa nimettömästi epäkohtia, kehittämisideoita ja muita työhön liittyviä asioita. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista. Kaikkiin ohjeet ja palaverimuistiot tulee jokaisen työntekijän omatoimisesti lukea ja kuitata lukeneeksi.

### **2.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Kärjen kortteerissa ei ole tällä hetkellä ostopalveluita eikä alihankintaa.

### **2.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta**

Valmiuslain (1552/2011) mukaan mm. valtion sekä kuntien, kuntayhtymien ja muiden kuntien yhteenliittymien tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvää hoitaminen myös poikkeusoloissa. Osana organisaation varautumista ja jatkuvuudenhallintaa määritellään kriittiset toiminnot. Kriittisten toimintojen häiriöttömyys tulee turvata, tunnistaa toiminnan uhkat ja arvioida niiden vaikutukset organisaatiossa ja sen toimijaverkostossa. Lisäksi organisaation on luotava toimintatapa vakavien häiriötilanteiden hallinnalle.

Jatkuvuudenhallinnan yksi tärkeimmistä tavoitteista on suojella organisaatiota säilyttämällä toimintakyky ja samaan aikaan minimoida häiriötilanteiden negatiiviset vaikutukset. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan yhteisenä tavoitteena on saavuttaa valmius, jolla organisaatio kykenee ehkäisemään uhkia sekä reagoimaan tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti uhkatilanteisiin, joita sen toiminnassa ja toimintaympäristössä esiintyy

Kärjen kortteerin valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa tiimivastaava. Yksikössä on laadittu henkilökunnan kanssa varautumis- ja valmiussuunnitelma yksikön poikkeustilanteita varten esim. epidemian aikana. Työtehtävät on priorisoitu kiireellisyyden mukaan.

- Yhden vuoron sisällä tärkeimpiä työtehtäviä ovat ravitsemus ja lääkkeiden antaminen. Asukkaille voidaan antaa ruokaa pakkasesta, ellei päästä lähtemään ruokasalille ruokailemaan. Akuutit terveydenhuollonkäynnit toteutetaan, mutta kiireettömät terveydenhuollonkäynnit voidaan siirtää myöhempään ajankohtaan. Asukkaita ei lähdetä saattamaan työtoimintaan. Epidemioiden aikana laitoshuoltajien tekemää siivousta tehostetaan.
- Yhden – kolmen vuorokauden sisällä toteutettavia työtehtäviä ovat lääkkeiden jakaminen ja – tilaaminen, suihkussa ja pyykinpesussa ohjaaminen ja kirjaaminen.
- Viikon tai viikon yli toteutettavia työtehtäviä ovat asuntojen siivouksessa ja asioinneissa auttaminen sekä ohjattujen vapaa-ajan menojen (Kärjen kortteerin uintivuoro ja poniravitalilla käyminen) toteuttaminen.

### 3 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

#### 3.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on kaiken toiminnan lähtökohtana. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen jokainen työntekijä kuittaa, kun on sen lukenut. Omavalvontasuunnitelma on aina sekä henkilökunnan, asukkaiden että läheisten saatavilla 1. kerroksen käytävällä. Henkilökuntaa osallistetaan omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Asiakaspalautteiden perusteella päätetään yhdessä kehittämiskohteet.

Kärjen kortteerissa on sovittu työpaikkakokouksessa yhteisistä kehittämiskohteista. Nämä ovat nousseet asukaspalautteiden pohjalta, työntekijöiltä ja tiimivastaavalta. Kehittämistoimenpiteiden onnistuminen tarkistetaan puolivuositain tai tarpeen mukaan. Kehittämispäivissä arvioimme, jatkammeko samoja kehittämiskohteita vai onko nousut uusia kehittämistarpeita. Viimeisimmistä kehittämiskohteista on sovittu kehittämispäivässä 15.5.2024.

Kehittämiskohteet	Vastuuhenkilö/t	Aikataulu	Miten arvioidaan/mittarit
<b>Asukkaiden kanssa vietetään aikaa, jolloin luottamus</b>	Koko henkilökunta	Jatkuvaa	RAI, asukastyytyväisyyskysely, palaute läheisiltä.



<p><b>saavutetaan.</b> Hyödynnetään sovittuja työvälineitä: yks, spiraali, toteuttamissuunnitelma asukkaan kanssa, RAI, IMO</p>			<p>Onko hyödynnetty työvälineitä? Onko vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelmat ajantasaiset?</p>
<p><b>Tiedonkulun ja kirjaamisen parantaminen.</b> Raportit, tiimipalaverit, työpaikkakokoukset, viikkopalaverit, omaehtoinen tiedonhaku. Kirjaamiset terv.lc ja sos.lc.</p>	<p>Koko henkilökunta</p>	<p>Jatkuvaa kehittämistä</p>	<p>Onko viikoittaiset palaverit toteutuneet?</p> <p>Onko muistiot kuitattu luetuksi?</p> <p>Onko lääkemuutosten vihko ja tussitaulu käytössä?</p> <p>Onko kirjaukset oikeassa tietojärjestelmässä (lääkärin ja sairaanhoitajan palaute)</p>
<p><b>Uusien työntekijöiden vastaanottaminen ja perehdyttäminen.</b></p>	<p>Koko henkilökunta</p>	<p>Jatkuvaa</p>	<p>Tervetuloa kirje.</p> <p>Perehdytyslomake, palautus esihenkilölle.</p> <p>Nimetyt perehdyttäjät.</p> <p>Palaute.</p>
<p><b>Palautteen anto ja vastaanotto ja tsemppaava ilmapiiri:</b> kiitä, kuuntele, kannusta, mieti miten palautteen annat.</p>	<p>Koko henkilökunta</p>	<p>Jatkuvaa</p>	<p>Palautekysely henkilökunnalle kevät 2025.</p> <p>Huumorin säilyttäminen</p>
<p><b>Ratkaisukeskeisyys</b> kokeillaan uusia toimintatapoja ja pidetään sovituista asioista kiinni.</p>	<p>Koko henkilökunta</p>	<p>Jatkuvaa</p>	<p>Onko hyödynnetty tiimipalavereita, tukitiimiä, koulutuksia, asukkaiden tukikeskusteluja?</p> <p>Palautekysely henkilökunnalle kevät 2025.</p>
<p><b>Ammatillinen tietosuoja:</b> asukasasioiden ja</p>	<p>Koko henkilökunta</p>	<p>Jatkuvaa</p>	<p>Palautekysely henkilökunnalle kevät 2025.</p>

yksityisten asioiden tietosuoja			
------------------------------------	--	--	--

**Taulukko 3.** Kehittämiskohteet ja toimenpiteiden arviointi

### 3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kärjen kortteerin omavalvontasuunnitelma on julkaistu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla kohdassa hyvinvointialue→omavalvonta→vammaispalvelut. Yksikön omavalvontasuunnitelma on aina asukkaiden, läheisten ja henkilökunnan saatavilla. Paperiversiona sitä säilytetään Kärjen kortteerin 1. krs:n käytävällä kanslian vieressä lipaston päällä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään neljän kuukauden välein, jos laadussa tai asiakasturvallisuudessa on tapahtunut muutoksia. Omavalvonnan kehittämiskohteita seurataan työpaikkakokouksissa, kehittämispäivissä sekä henkilökunnalle toteuttavan kyselyn yhteydessä tiimivastaavan johdolla.