

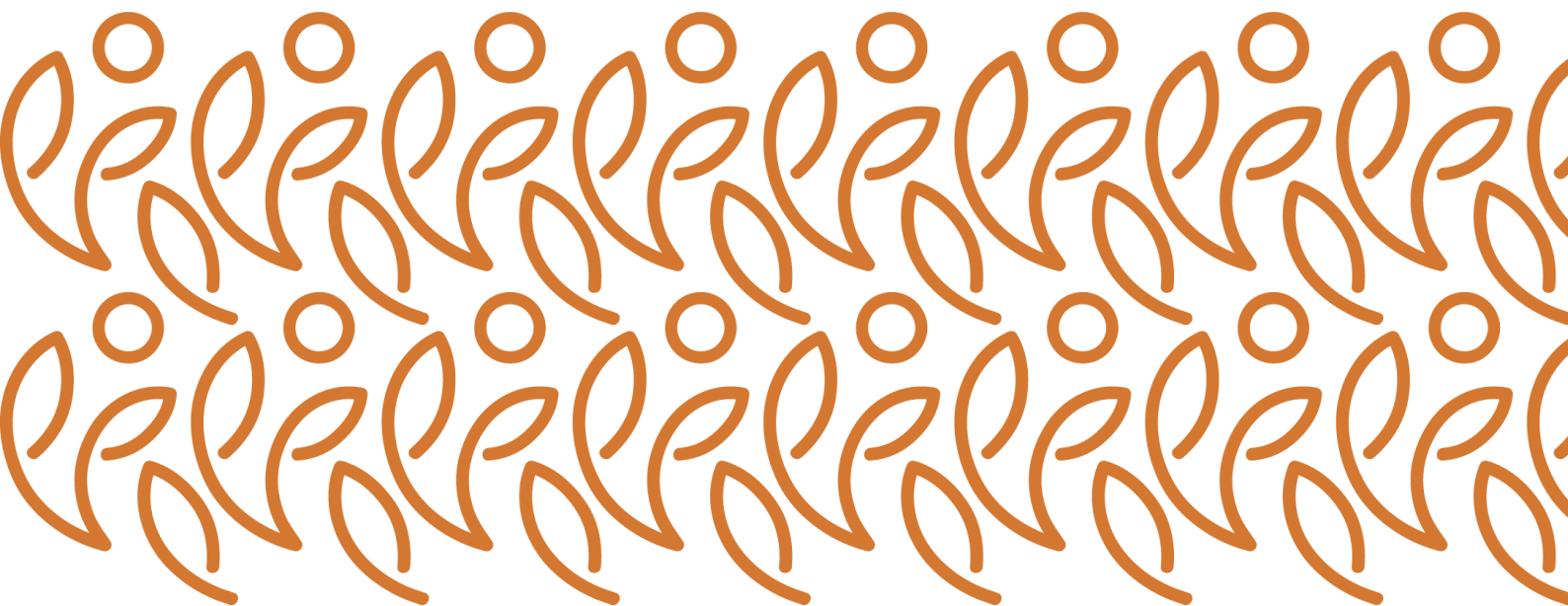
# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Tukiyksikkö

Päivitetty 18.10.2024

9485-2024-0



## 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 .....	13
2.2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	15
2.2.4	Muistutusten käsittely .....	19
2.2.5	Henkilöstö .....	19
2.2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	23
2.2.7	Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi .....	23
2.2.8	Toimitilat ja välineet .....	24
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 .....	34
2.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	38
2.3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	38
	<b>2.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta .....</b>	<b>39</b>
3	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	40
3.1	Toimeenpano .....	40

3.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	41
-----	---	----

## 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.

Tukiyksikössä 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. Rentola Sirpa

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 Tukiyksikkö

Osoite- ja yhteystiedot Eskoontie 52

60200 Seinäjoki

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

Yksikön esihenkilö Sirpa Rentola, vs. tiimivastaava

0504746725

sirpa.rentola@hyvaep.fi

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

#### **Palvelut**

Tukiyksikkö tarjoaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella, Seinäjoella, ympärivuorokautista palveluasumista, tutkimus- ja arviointijaksoja sekä kriisi-, akuuttijaksot erityistä tukea tarvitseville kehitysvammaisille. Pitkäaikaisia asukapaikkoja on 14 ja tutkimus- ja arviointijaksolaisten paikkoja on viisi. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa oleva asukas asuu omassa vuokra-asunnossa. Tukiyksikön asukkailla on tarvittaessa käytössä etänä yleislääketieteen lääkärin sekä psykiatrin palvelut.

#### **Toiminta-ajatus**

Tukiyksikön toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan vointia, elämäntilannetta ja toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja toiveita kuullaan ja arjen vaatimukset tasapainotetaan asiakkaan sen hetkisten voimavarojen mukaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä valintoja ja henkilökunta on tukena päätösten tekemisessä. Yhteistyö lähiverkoston ja moniammatillisen tiimin kanssa on keskeistä. Toimintaamme ohjaavat sosiaalihuoltolaki, valvontalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta ja mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

#### **Toimintaperiaatteet**

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

#### **Asiakaslähtöisyys:**

Tukiyksikössä asiakaslähtöisyys on yksi keskeinen, toimintaa ohjaava arvo. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että palvelu ja hoito toteutetaan tarkoituksenmukaisesti. Asiakaslähtöisellä toimintatavalla haluamme lisätä ja vahvistaa asiakkaiden ja heidän läheisten osallistumistaan hoitoon sekä heidän kokemustensa ja asiantuntemuksensa huomioimista osana palvelukokonaisuutta. Asiakaspalvelun laatua seurataan asiakaspalautteiden avulla.

Tukiyksikössä työntekijät huomioivat asiakkaat yksilöllisesti. Tuttu ja turvallinen henkilökunta kuulee asiakasta ja huomioi hänen yksiköllisiä toiveitaan ja tarpeitaan. Tarjoamme asiakkaille yksilöllistä, tavoitteellista kuntouttavaa tukea, apua ja ohjausta. Tukiyksikössä huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus antamalla valinnanmahdollisuuksia arjessa ja kannustamalla omien mielipiteiden esille tuomiseen. Huomioimme, että asiakas saa olla mahdollisuuksien mukaan aktiivisena osallistujana itseään koskevassa päätöksen teossa. Tuemme asiakasta virikkeellisen arjen elämisessä. Ohjauksen ja tuen lähtökohtana on yksilöllisyys ja asiakkaiden aito kohtaaminen. Asiakkaille puhutaan asiallisesti ja heitä kohdellaan aikuisina ihmisinä. Asiakasta ei rajoiteta tarpeettomasti ilman lakiin perustuvia edellytyksiä.

Avoimuus ja yhdenvertaisuus:

Tukiyksikössä asiakkaille kerrotaan avoimesti heitä koskevista asioista ja päätöksistä. Asiakkailta selvitetään mahdolliset omat toiveet ja mielipiteet. Asiakkaita tiedotetaan Tukiyksikköä koskevista tapahtumista ja muutoksista. Yksikössä asiakas kohdataan tasavertaisena toimijana ja ohjataan tekemään itsenäisiä päätöksiä eri kommunikaatiomenetelmien avulla ja antamalla esimerkiksi vaihtoehtoja. Asiakasta kuunnellaan ja otetaan huomioon hänen mielipiteensä.

Työyhteisössä on avoimen keskustelun kulttuuri. Työntekijöillä on mahdollisuus tuoda viikoittaisiin työpaikkakokouksiin asioita, joita halutaan pohtia yhdessä. Jokainen työntekijä on yhtä arvokas omana persoonanaan. Yksikössä hyödynnetään kaikille työntekijöille tarkoitettua työnohjausta.

Vaikuttavuus ja talous:

Toimimme Tukiyksikössä uudistuvien lakien ja työnantajan antamien ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti. Vastaamme työryhmän jäsenenä omasta työstämme ensisijaisesti asiakkaille, mutta myös työyhteisölle ja työnantajalle huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Työntekijöiden perustehtävät ja vastuut ovat selkeästi määritelty ja kirjattu. Henkilökunta on jaettu tiimeihin, jotka vastaavat oman nopan asiakkaiden asioista.

Tukiyksikössä työn vaikuttavuus näkyy asiakkaiden hyvinvointina. Tutkimus- ja arviointijaksolla oleville asiakkaille etsitään arjen pulmiin ratkaisuja yksilöllisesti moniammatillisen tiimin kanssa yhteistyössä. Uudet jaksolla suunnitellut käytänteet ovat tärkeä saada osaksi asiakkaan arkea omassa asumisyksikössään. Yhteiset tiedonsiirtopalaverit Tukiyksikön ja asiakkaan oman asumisyksikön ja läheisten kanssa takaavat hyvän tiedonsiirron. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa olevien asiakkaiden hyvinvointi näkyy tasaisena arkena, jossa haastava käyttäytyminen vähenee. Asiakkaat

kokevat arkensa turvalliseksi, kun henkilökunnalla on yhtenäiset työskentelytavat sekä asiakas kohdataan kunnioittavasti.

Hankinnat suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Tukiyksikön työvuorosuunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden tuen ja avun tarve arjessa sekä työturvallisuus. Sijaisten hankinnassa huomioidaan yksikön senhetkinen tarve.

Noudatamme Tukiyksikössä päivittäin kestäväen kehityksen periaatteita. Ruokahävikkiä pyritään minimoimaan jo ruokailusta tehdessä. Pyykkihoidossa pestään täysiä koneellisia. Asiakkaat osallistuvat mahdollisuuksiensa mukaan kierrätystyöhön.

Uudistumiskyky ja kehitysmuutos:

Toiminnan kehittämisen pohjana on saamamme palaute. Asiakastytytyväisyyskyselyjen pohjalta laaditaan toimintasuunnitelma yhdessä henkilökunnan kanssa. Poikkeamat kirjataan ja käydään yhdessä läpi työpaikkakokouksissa oppiaksemme niistä. Lisäksi järjestetty työnohjaus auttaa työyhteisöä kehittymään.

Henkilökunta on osaavaa ja kehitämme ammattitaitoa koulutuksilla, esim. avekki, ensiapu, lääkehoito, alkusammutus. Teemme moniammatillista yhteistyötä erityisen tuen asiantuntijoiden kanssa ja saamme heiltä tukea ja opastusta työhömmen etenkin tutkimus- ja arviointijaksoilla olevien asiakkaiden kanssa.

Pyrimme jatkuvaan työtapojen ja yksikön toiminnan kehittämiseen muuttuvissa tilanteissa. Koulutuksista tuodaan tietoa kaikkien työntekijöiden saataville. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan rohkeasti esille kehitysideoita ja niistä keskustellaan työyhteisössä. Vastamme omalta osaltamme asiakkaiden ja työympäristön turvallisuudesta. Havaittuja epäkohtia pohditaan ratkaisukeskeisesti ja uusia toimintatapoja kokeillaan ja otetaan käyttöön, jotta asiakkaan arki saadaan toimivaksi.

### **Hyvinvointia tukeva toiminta**

Tukiyksikössä jokaisella asiakkaalla on oma strukturoitu päiväjärjestys. Jokaisen asiakkaan päivään kuuluu ulkoilua säästä riippumatta. Osa ulkoilee omaehtoisesti, osa yhden tai kahden ohjaajan kanssa. Mahdollisuus on käydä myös uimassa. Liikuntasalissa voi käydä ohjaajan kanssa pelaamassa. Asiakkaat osallistuvat oman noppansa kotitöihin mahdollisuuksiensa mukaan, esim. pyykkihuoltoon, ruoanhakuun, tavaroiden kuljettamiseen, tavaratilausten tyhjentämiseen, nurmikon leikkuuseen. Osalla asiakkaista on ohjattua työtoimintaa. Kaverikoirat vierailevat säännöllisesti.



Tukiyksikön asiakkaille laaditaan RAI-ID toimintakyvyn arviointi, jonka perusteella asiakkaan tuen tarpeet ja voimavarat tulevat näkyviksi. RAI arvioi laajasti fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä terveydentilaa ja elämänlaatua.

Psyykkistä toimintakykyä ylläpidetään yksilöllisesti. Tukiyksikön henkilökunta tunnistaa asiakkaan psyykkisen voinnin muutokset ja pystyy näin ennakoimaan tilanteita. Henkilökunta on koulutettu vaativiin tilanteisiin. Uusien työntekijöiden perehdytys näihin tilanteisiin on tärkeää. Osa asiakkaista tarvitsee päivittäisen lepotauon psyykkisen kuormituksen katkaisemiseksi. Osa asiakkaista nukkuu päiväunet, osa rentoutuu esim. musiikkia kuunnellen tai rentoutustuolissa leväten.

Eskoon Tukiyksikössä on käynnissä NATUREACH – Luonto kaikkien ulottuville -hanke. Hankkeen päätavoitteena on parantaa ihmisten terveyttä ja hyvinvointia kehittämällä virtuaalitekniikan uusimpia sovelluksia hyödyntäviä palvelumalleja. Tukiyksikön yläpuolella olevassa monitoimitilassa on Virtuaalstudio eli Dome, jossa voi kokea oikeaa luontoa jäljitteleviä virtuaalisia kokemuksia. 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 tuoksujia. Domessa voi käydä katsomassa yhdessä henkilökunnan kanssa virtuaalisia luontovideoita rauhoittumisen ja rentoutumiseen. Tukiyksikölle on varattu Domeen kolme vuoroa viikossa.

Hyvinvointia lisää kesäisin Green care -toiminta. Green Care toiminnalla lisäämme asukkaidemme ja henkilökuntamme hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Yksikön pihassa on aistipuutarha, jonka hoitamiseen asiakkaat osallistuvat ohjattuna. Pihassa on myös kani, jonka hoitamiseen asiakkaat osallistuvat.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään asiakaslähtöisesti. Päiväjärjestys rytmittää asiakkaan arjen. Päiväjärjestystä selkeytetään kuvakommunikaation tai tukiviittomien avulla. Asiakkaiden kanssa yhdessä katsotaan ajankohtaisia ohjelmia TV:stä ja keskustellaan päivän tapahtumista. Sunnuntai erottuu arjesta esim. Jumalanpalvelusta seuraamalla. Sopimattomasta käytöksestä keskustellaan ja pohditaan asiakkaan kanssa sopivista toimintatavoista. Yhdessä sovitusta tavoista ja säännöistä muistutetaan asiakasta.

Sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään yhteisöllisellä asumisella. Asiakkaat kokoontuvat yhteisiin tiloihin omassa nopassa. Henkilökunta ohjaa ja valvoo sosiaalista kanssakäymistä. Osa asiakkaista käy kotilomilla ja läheiset vierailevat yksikössä. Asiakkaiden kanssa käydään yhteisissä tapahtumissa.

## **Ravitsemus**

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaan toiveet, erityisruokavaliot sekä uskoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot.

Tukiyksikköön toimitetaan ruoat Seinäjoen keskussairaalan ravintokeskuksesta. Ruoat tilataan sähköisen ateriatilausjärjestelmän, Jamixin, kautta. Aterioista lounas ja päivällinen tulevat valmiina. Lounasruoka toimitetaan tarjoilulämpöisenä eteisen lämpökaappiin. Päivällinen toimitetaan kylmänä kaapin kylmään alaosaan, minne toimitetaan myös muut kylmänä pidettävät ruoat, kuten salaattit ja jälkiruoat. 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. Lämpötilojen seurantalistaa löytyvät jokaisen nopan keittiöstä.

Aamu- väli- ja iltapalat valmistetaan nopissa ja niissä huomioidaan asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot. Tuotetilaus tehdään Jamixin kautta edellisenä päivänä klo 10 mennessä. Tuotteet toimitetaan arkipäivisin. Torstain tilauksessa huomioidaan viikonlopun tarve, koska viikonloppuisin ei ole tuotetoimituksia. Mahdollisuuksien mukaan ruoka valmistetaan itse nopassa, jolloin asiakkaat saavat seurata ruoan valmistusta ja nauttia tuoksusta.

Tukiyksikössä mahdolliset allergiat ja rajoitteet huomioidaan ruokatilausta tehdessä. Diabetesta sairastavan asiakkaan ruokavaliossa huomioidaan hiilihydraatit erillisen listan mukaan. Tukiyksikössä käytetään tarpeen vaatiessa nestelistaa riittävän nesteen saannin seurantaan. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteensaantia seurataan tarvittaessa säännöllisillä painonseurannoilla, laboratoriotesteillä ja verenpainemittauksilla.

## **Hygieniäkäytännöt**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella puhtauspalvelut ovat osa tukipalveluiden ruoka-, puhtaus-, ja välinehuoltopalveluiden palveluyksikköä. Puhtaanapitopalvelut sisältävät toiminta- ja asukastilojen ylläpito- ja jaksottaiset siivoustehtävät sekä perussiivoustehtävät. Tukiyksikön asuinhuoneiden ja yleisten tilojen siivouksesta vastaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen laitoshuoltajat.

Henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Pyykkihuolto on järjestetty asiakaslähtöisesti huomioiden kunkin asiakkaan tarpeet ja mahdollinen osallisuus. Tukiyksikössä osalla asiakkaista on

omassa huoneessa pyykkikone ja osa asiakkaista käyttää yksikön pyykkikoneita. Yksikön pyykkikoneet sijaitsevat sekä Tukiyksikön tiloissa että kellarissa. Käytössä on myös Provina tekstiili- ja pesulapalvelut. Pesulapalveluita on mahdollista käyttää ainoastaan vuodevaatteiden pesun osalta. Pesulaan menevä pyykki laitetaan niille tarkoitettuun siniseen pesulapussiin, joka viedään kellarissa olevaan pyykkihuoneeseen. Pyykkihuone sijaitsee käytävän päässä heti hissien oikealla puolella. Pyykkikärret täytetään yksi kärry kerrallaan. Provinasta tilataan liinavaatteet lyhytaikaisille asiakkaille ja vuodesuojat kaikille asiakkaille. Muilla on käytössä omat henkilökohtaiset liinavaatteet.

Eskoon alueen hygieniayhdyshenkilönä toimii asiantuntijasairaanhoitaja Sirpa Myllymäki. Hän ohjeistaa yksikköjä infektioiden ja tarttuvien sairauksien osalta Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin hygieniahoitajalta tulevien ohjeiden mukaisesti mm. epidemioiden ehkäisemiseksi. Tukiyksikössä on myös oma hygieniavastaava. Jokaisessa nopassa on valmis eritetahra-kerä, jota käytetään eritetahrojen pesemiseen välittömästi niiden havaitsemisesta. Kaikilta työntekijöiltämme, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassi.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sirpa Myllymäki [sirpa.myllymaki@hyvaep.fi](mailto:sirpa.myllymaki@hyvaep.fi) 050 474 6859

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin 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 ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla. Asiakkaita ohjataan pesemään kädet aina ennen ruokailuja. Asiakkaiden sairastaessa heitä ohjataan pysymään omissa asunnoissaan. Tällöin asiakkaan vointia seurataan säännöllisesti. Työntekijät huomioivat oman suojautumisensa ja käsihygieniansa asiakastyössä.

## 2.2 Asiakasturvallisuus

### 2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tukiyksikön henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden toimintakyky sekä yksilöllisen avun ja tuen tarve. Sitoutuneen ja riittävän henkilöstön avulla voimme taata asiakasturvallisen ja tarkoituksenmukaisen toiminnan. Henkilöstömme riittävän määrän varmistamme palvelutarpeen arvioinnin kautta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Tukiyksikön asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii ja päivittää asiakkaan oma sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Yksikön sosiaaliohjaaja ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan asiakkaan toimintakyvyn tai tarpeiden muuttuessa. Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjaamme toimenpiteet, joilla tuemme ja edistämme asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Tutkimus- ja arviointijaksolla oleville asiakkaille järjestetään yhteistyöpalavereita jakson aikana. Palavereissa seurataan sovittujen tavoitteiden saavuttamista ja loppupalaverissa siirretään hyvät käytännöt jatkohoitopaikkaan. Palavereihin osallistuu mm. lähettävä taho, asiakas, läheiset, lääkäri, psykologi ja yksikön tiimi.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan ja tarvittaessa päivitetään vammaispalvelun toteuttamissuunnitelma, jossa on aukikirjoitettuna avun ja tuen tarve arjessa sekä asiakkaan Imo-suunnitelma. Suunnitelmat tehdään yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa. Suunnitelma tarkistetaan puolen vuoden välein, jos asiakkaalla on rajoitustoimenpidepäätös, muilla vähintään vuoden välein. Keskustelussa kannustetaan asiakasta ja läheistä esittämään muutostoiveitaan ja omia näkemyksiään nykyisestä tilanteesta. Näin saadaan toteutettua asiakkaan toivomaa laadukasta palvelua. Asiakaan läheiset ja oma työntekijä osallistuvat asiakaspalaveriin. Sovitut asiat käydään läpi myös työpaikkakokouksissa. Asiakkaidemme toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa sekä muiden tavoitteiden toteutumista seuraamme ja arvioimme säännöllisesti noppapalavereissa. Jokaista asiakastamme tuemme yksilöllisesti hyvään elämään ja asioihin, jotka tuottavat kokonaisvaltaista hyvää oloa.

Syyskuussa 2024 otamme 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 asiakkaan elämän eri osa-alueiden seurannassa. Erilaiset mittarit ja CAP: sit kertovat asiakkaan voimavaroista ja tarvittaessa lähettävät herätteitä asiakkaamme voimavaroja uhkaavista riskeistä, joiden avulla voimme 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 Tukiyksikössä järjestetään vuosittain asiakastyytyväisyys kysely. Kysely lähetetään niiden läheisille, jotka eivät itse osaa ilmaista omaa mielipidettään. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan henkilökunnalle, paperisella palautelomakkeella tai hyvinvointialueen kotisivuilla olevalla verkkolomakkeella. Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen ollaan yhteydessä 14 vrk:n kuluessa. Palautteessa esille tulleet asiat käsitellään työpaikkakokouksessa. Tarvittaessa laaditaan kehittämistoimenpide. Hyvästä palautteesta annetaan kiitosta henkilökunnalle.

Tukiyksikössä asukas ja heidän läheisensä voivat antaa myös spontaania palautetta päivittäin henkilökunnalle joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Yksikössä on saatavilla sähköistä kyselyä vastaavia paperisia palautelomakkeita. Lomakkeita ja palautelaatikko on ulko-oven läheisyydessä olevan kaapin päällä. Täytetyt paperiset palautelomakkeet viedään sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten. Tiimivastaava käsittelee omaan yksikköön tulleet palautteet työpaikkakokouksessa yhdessä henkilökunnan kanssa ja niistä tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Yksikön tiimivastaava seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaa työpaikkakokouksissa.

### **2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveystieteiden 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 palvelualoille 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.

Tukiyksikön vammaispalvelut ovat osa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalveluja. Perhe- ja sosiaalipalveluihin kuuluvat perheiden palvelut, vammaisten palvelut ja työkäisten palvelut. Vammaispalveluidemme kokonaisuutta johtaa palvelualuejohtaja. Vammaisten palveluihin kuuluvat vammaissosiaalityö ja sosiaaliohjaus, kotona asumisen tuki ja asumispalvelut. Asumispalveluyksiköitä johtaa vastuuyksikköjohtaja. Tukiyksikköä 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. Lähetetiimissä päätetään tutkimus- ja arviointijaksolle tulevat asiakkaat.

#### Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon.

Tukiyksikössä vaalitaan kulttuuria, jossa asiakkaaseen kohdistuva epäasiallinen käytös käsitellään välittömästi asiakkaan ja henkilökunnan kanssa. Jokaisen työntekijän tulee puuttua välittömästi tilanteeseen havaitessaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä, johtui käytös sitten työntekijän, läheisen, toisen asiakkaan tai jonkun muun henkilön toiminnasta. Työntekijä voi myös täyttää huoli-ilmoituksen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön tiimivastaavalle tai vastuuyksikköjohtajalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakkaan läheiseen ollaan tarvittaessa yhteydessä. Epäasiallisesta kohtelusta tulleet palautteet kirjataan ja käsitellään työpaikkakokouksessa.

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42§:ssa 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.

Tukiyksikössä jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Tukiyksikön henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja

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

Jokaiselle Tukiyksikön asiakkaalle tehdään IMO-suunnitelma vammaispalvelun toteuttamissuunnitelmaan. Yksikössä on nimetyt IMO-vastaavat. Tähän suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Oma huone takaa asiakkaalle mahdollisuuden yksityisyyteen. IMO-suunnitelmaan on kirjattu menetelmiä, miten toimitaan asiakkaan kanssa arjessa, jotta ennaltaehkäistään rajoitustoimien käyttöä. Hyödynnämme asukkaan aktiivista kohtaamista eri kommunikaatiomenetelmiä käyttäen, tilanteen rauhoittamista ja vakauttamista, ennakointia, yhteisiä sopimuksia, läheisyhteistyötä ja moniammatillista tiimityötä. Uudet työntekijät perehdytetään jokaisen asiakkaan kohtaamiseen ja toimintatapoihin.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan läheisten sekä asiakasta hoitavan lääkärin, psykologin ja sosiaalityöntekijän kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista Tukiyksikön tiimivastaava tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi. Osa rajoitustoimenpiteistä on ratkaisu sen hetkisessä tilanteessa. Ratkaisun tekee vuorossa oleva laillistettu työntekijä.

Tukiyksikössä käytössä olevat rajoitustoimenpiteet:

- Poistumisen estäminen (päätös)
- Valvottu liikkuminen (päätös)
- Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa (päätös)
- Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa (päätös)
- Lyhyt aikainen erillään pitäminen, enintään 2 tuntia (ratkaisu)
- Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta huolimatta (ratkaisu), terveydenhuollon ammattilainen
- Aineiden ja esineiden haltuunotto (ratkaisu)



Tukiyksikön henkilökunta on aina asiakkaan saatavilla myös rajoitustoimenpiteiden aikana. Yhteyttä asiakkaan kanssa voidaan pitää läsnä ollen keskustellen ja rauhoittumistilassa tarvittaessa video- ja puheyhteyden avulla. Rajoitustoimenpide toteutetaan erityishuollossa olevan henkilön ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisen turvallisesti ja hänen perustarpeistaan huolehtien.

Lue lisää:

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

### **Asiakkaan osallisuus**

Tukiyksikön asiakkaiden päätöksentekoa tuetaan. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea asiakasta tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuetun päätöksenteon avulla selvitetään asiakkaille eri kommunikaatiomenetelmiä käyttäen erilaisia vaihtoehtoja. Tuetun päätöksenteon pohjalla on hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä, asiakkaan aito kuuleminen sekä asukkaan tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden selvittäminen.

Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun kartta -työvälineen avulla voidaan tehdä asiakkaan kanssa esim. verkostokarttaa, haaveiden ja unelmien karttaa tai pelkojen ja jännitteiden karttaa. Menetelmällä voidaan selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita sekä tukea tavoitteiden asettamista asiakkaan omista lähtökohdista käsin. Menetelmällä voidaan tukea asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden vahvistamista.

### **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 (Sosiaaliamiehen) 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 riitapauksissa 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

Tukiyksikön palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus tiimivastaavalle tai vastuuyksikköjohtajalle. 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 ja kehittämistoimenpiteet käydään läpi työpaikkakokouksissa. Epäkohtiin mietitään yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja ja kehittämistoimenpiteitä.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Sirpa Rentola, vs. tiimivastaava. Puh: 050 474 6750, [sirpa.rentola@hyvaep.fi](mailto:sirpa.rentola@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.

Tukiyksikön henkilökunta:

Tukiyksikössä on yhteensä 32 vakanssia.

2 sairaanhoitajaa; asiakkaiden lääkehoidon ja terveydenhuollon seuranta, kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

2 sosiaaliohjaajaa; asiakkaiden palveluohjaus ja sosiaalietuuksista vastaaminen, kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

28 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.

Tukiyksikön hoitajamitoitus suunnitellaan asukkaiden tarpeiden mukaan. Aamuvuorossa työntekijöitä on suunnitellusti yhdeksän sekä iltavuorossa kahdeksan työntekijää. Yövuorossa on kaksi työntekijää. Yövuorossa Tukiyksiköstä tehdään seurantasoitto Helakotiin, Kärjen kortteeriin ja Kotomarkkiin yövuoron aikana ja tarvittaessa käydään auttamassa, mikäli Tukiyksikön tilanne huomioiden voidaan lähteä toiseen yksikköön.

Tukiyksikössä työntekijä ilmoittaa poissaolostaan virka-aikana tiimivastaavalle sekä iltaisin ja yöaikaan B-nopan 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 Tukiyksikön sosiaaliohjaajan vastuulla on hankkia sijaiset lyhytaikaisiin (1–7 pv) sairauslomiin. 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. Tukiyksiköllä 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 hyvinvointialueella työskenteleville. Viikonloppuisin ja loma-aikoina henkilökunta vastaa sijaisten hankinnasta. Sijaiset otetaan hyvin vastaan ja perehdytetään, niin että Tukiyksikköön on mukava tulla töihin. Perehdytys on jokaisen työntekijän vastuulla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan varahenkilöstöllä, jatkuvalla sijaisrekrytoinnilla sekä yhteistyöllä oppilaitosten kanssa. Työvoimaa voimme saada myös toisesta yksiköstä. Riittävä aika lähiesihenkilötyöhön on varmistettu tiimivastaavan ja sosiaaliohjaajan työnkuvien selventämisellä ja sähköisillä järjestelmillä (mm. työvuorojärjestelmät).

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

yksikkönsä henkilöstön rekisteritietojen ajantasaisuudesta. Rikosrekisterilain (770/1993) 1 §:n mukaisesti rikosrekisterin tietoja voidaan luovuttaa käytettäväksi henkilön luotettavuuden tai henkilökohtaisen soveltuvuuden selvittämisessä ja arvioinnissa.

Salassapitoon työntekijä sitoutuu työsopimuksen allekirjoituksella. Allekirjoituksen yhteydessä käydään salassapitoasiat läpi. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä. Alan opiskelijoita voidaan palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista. Tiimivastaava varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti. Opiskelijan työssäoppimisjakson päättyessä opiskelijalta pyydetään palautetta työssäoppimisen ohjaamisesta sähköisen kyselyn kautta. Kyselyn tarkoituksena on kerätä palautetta opiskelijaohjauksen laadusta. Myös kesätyöntekijöiltä pyydetään palaute Qr-koodin avulla. Saadun palautteen avulla ohjausta kehitetään edelleen. Palautteiden käsittelijänä ja vastuuhenkilönä toimii tiimivastaava.

### **Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

Henkilöstön asiakastyötä ja omavalvonnan toteuttamista koskevassa perehdytyksessä käytetään Tukiyksikön ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysmateriaalia ja perehdytyskorttia. Perehdytys annetaan sekä uusille työntekijöille, että yksikköä vaihtaville työntekijöille ja opiskelijoille. Myös pidempään poissa olleille järjestetään perehdytys uusiin tai muuttuneisiin toimintatapoihin. Tukiyksikössä on perehdytyskansio käytössä ja sen päivittämisestä vastaavat sovitut työntekijät. Henkilökunnan perehdyttämisessä kiinnitetään erityishuomio asiakkaiden itsenäisen suoriutumisen tukemiseen ja edistämiseen sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Tukiyksikön henkilökunta koulutetaan ja perehdytetään rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Perehdyttämisestä vastaavat tiimivastaava ja uudelle työntekijälle nimetty lähiperehdyttäjä. Lisäksi koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Perehdytysmateriaalia löytyy neuvottelutilan perehdytyskansioista, asiakkaan omasta nopasta, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisestä Intrasta, HR-sähköisestä järjestelmästä sekä asiakastietojärjestelmästä. Lisäksi on katsottavaksi tallenteita Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa kohdassa: Henkilöstöasiat - työsuhdeasiat -

yleisperehdytys. Uusi työntekijä kirjaa perehdytyksen toteutumisen sähköiseen järjestelmään, mistä tiimivastaava voi varmistaa sen toteutumisen. Uuden työntekijän aloittaessa tiimivastaava 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 -asiakastietojärjestelmään perehdyttämisestä vastaavat yksikön nimetyt Lifecare-vastaavat. Käytännössä perehdytystä suorittaa koko henkilöstö. Lifecare-ohjelmaan perehdytetään sekä ohjelman tekniseen puoleen, että asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin.

Lääkehoidon perehdytys annetaan työntekijän koulutuksen mukaan joko lääkehoitoon kokonaisuutena (jakaminen ja antaminen) tai vain lääkkeiden antamiseen. Lääkehoitoon perehdyttämisestä vastaavat yksikön sairaanhoitajat. 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 työntekijöiden 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. Koulutuksiin osallistumisesta tulee neuvotella tiimivastaavan kanssa, joka hyväksyy koulutushakemukset. Jatkuvaan ammattitaidon kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. HR-järjestelmän koulutuskalenterissa on tarjolla koulutuksia. Jokainen huolehtii, että esim. LOVE-luvat, EA, alkusammutus tulevat suoritetuksi ennen kuin menevät vanhaksi. Henkilöstömme koulutuksista ja täydennyskoulutuksista pidetään koulutusrekisteriä HR-järjestelmässä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa on materiaalia ja tallenteita koulutuksiin ja osaamisen kehittämiseen kohdassa: Henkilöstö asiat – koulutus ja osaamisen kehittäminen. Tukiyksikössä järjestetään työhajausta säännöllisesti.

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

Tiimivastaava tarkistaa uutta listaa julkaistessaan, että henkilökuntaa on riittävästi jokaiseen työvuoroon. 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.

Tukiyksikössä on laadittu henkilökunnan kanssa varautumis- ja valmiussuunnitelma yksikön poikkeustilanteita varten, jossa työtehtävät on priorisoitu kiireellisuuden 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. Tukiyksikössä on asukkaita eri hyvinvointialueilta. Yhteistyötä tehdään mm. asiakkaan 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. Torstaisin kokoontuu moniammatillinen tiimi, joka koostuu B-nopan työryhmästä, psykiatrista, sosiaalityöntekijästä, psykologista, toimintaterapeutista ja tarvittaessa psykiatrisesta sairaanhoitajasta, fysioterapeutista.

Tukiyksikön sosiaaliohjaaja tekee yhteistyötä asiakkaiden omien sosiaalityöntekijöiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Yksikön sosiaaliohjaaja toimii yhteyshenkilönä, koollekutsujana ja järjestäjänä asiakaspalavereissa. 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. Yhteistyöpalavereita pidetään tarpeen mukaan ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeellisista asioista turvasähköpostilla tai puhelimitse.

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

Tukiyksikön tilat ovat uudet ja asianmukaiset. Tilat on rakennettu 2019 ja suunniteltu Tukiyksikön asiakkaiden tarpeet huomioiden. Tukiyksikössä asiakkaat asuvat neljässä nopassa omissa asunnoissaan. Pitkäaikaiset asiakkaat ovat vuokrasuhteessa. He sisustavat ja kalustavat asuntonsa yksilöllisesti. Asiakas voi kutsua läheisiään ja ystäviään asuntoonsa vierailulle. Jokaisessa nopassa on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. A- ja D-nopissa tilat on jaettu kahteen osaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Tilat erotetaan lukollisella väliovella. Asuinkerroksessa on pyykkihuone, sauna, kaksi monitoimitilaa sekä kellarissa asukkaiden henkilökohtaisia varastokoppeja, pyykki- ja kuivaushuone. Jokaisessa nopassa on hätäpoistumistie. Hätäpoistumisteiden ovet ja asiakkaiden asuntojen ovet aukeavat palotilanteessa. Palohälyttimet ovat asunnoissa ja yhteisissä tiloissa, joista menee automaattinen palohälytys paloasemalle. Lisäksi tiloissa on automaattinen sprinkleri -järjestelmä. Yksikön tilat on jaettu palo-osastoihin. Palo-ovet tulee olla suljettuna. Ikkunoihin on asennettu ulkopuolelle kaihtimet suojaamaan sisätiloja kuumuudelta ja valolta. Ulkona on aidattuja ulkoilualueita sekä aistipiha. Henkilökunnalla on käytössä pukuhuoneterila kellarissa, wc:t sekä taukotila. Henkilökunta voi varata tilavarauksen kautta Tuki- ja osaamiskeskuksen yhteisiä tiloja esim. palaverikäyttöön.

Tukiyksikössä on nimetty kiinteistönhoitaja, 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.

Tukiyksikössä on laadittu pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, jotka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Tiimivastaava vastaa suunnitelmien ajantasaisuudesta. Tukiyksikön työsuojeluasiamiehet seuraavat pelastussuunnitelmien ajantasaisuutta. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.



Viranomainen	Kuvaus yhteistyöstä
Palo- ja pelastusviranomaiset	Palo- ja pelastusturvallisuutta koskevissa asioissa tehdään yhteistyötä pelastusviranomaisten kanssa. Tukiyksikössä on tehty pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.
Poliisi	Yhteistyötä tehdään turvallisuusasioissa.
Edunvalvonta	Asukkaidemme edunvalvojen 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

Eskoontie 50–54 pelastusviranomaisen tarkastus 23.5.2023

Ilmanvaihdon puhdistus tulossa 2025 aikana

Asuntojen iv-koneen TK09 suodattimet vaihdettu 16.11.2023, 3.3.2023

Käytävien ja kellaritilojen iv-koneen TK10 suodattimet vaihdettu 10.01.2024, 6.3.2023

Saunaosaston iv-koneen TK11 suodattimet vaihdettu 10.01.2024, 6.3.2023

Iv-nuohous on vuorossa 2024–2025. Rakennus on otettu käyttöön 2019

Toukkatorjunta 30.4.2024 ja 25.6.2024

Työsuojelutarkastus 29.11.2022, 29.5.2024

Hva:n sosiaali- ja terveystoimen tarkastus 29.11.2022

Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus 30.9.2020, 1.12.2020 ja 25.1.2021

Lääkehoidon audiointi 26.7.2023

Seinäjoen alueen ympäristöhuollontarkastus 16.1.2024

Ohjaus- ja valvontatarkastus 21.2.2023

Pelastussuunnitelma tehty 17.5.2024

## 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 henkilösuojaimia 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. Tukiyksikössä terveydenhuollon laitteita ja -tarvikkeita ovat verenpainemittari, verensokerimittari, Libre-verensokeriseurantajärjestelmä, inhalaatiosumutteen tilanjatke, kuumemittari, pulssioksimetri ja stetoskooppi. Tukiyksikössä apuvälineitä ovat pyörätuoli, rollaattori, kommunikaatiotabletti. Uudet työntekijät perehdytetään niiden käyttöön.

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. Tukiyksikön terveydenhuollon laitteiden ja -tarvikkeiden sekä apuvälineiden vastuhenkilöinä toimivat nimetyt työntekijät. Laitteiden käyttäjien velvollisuus on perehtyä laitteiden käyttöön ja huolehtia käytettävien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavilla olemisesta ja laitteen käyttökoulutuksista. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ylläpitää laiterekisteriä.

Asukkaiden henkilökohtaiset hoitotarvikkeet hankitaan Seinäjoen terveystakeskuksen hoitotarvikejakelun kautta tai heidän kotikunnastaan. Yksikön ensiaputarvikkeet hankitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kautta. Tarvittavien apuvälineiden hankinta ja huolto hoituu Terveystakeskuksen apuvälinekeskuksen kautta. Laitteet ja niiden oikeanlainen käyttö on olennainen osa asiakasturvallisuuden lisäämistä. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus 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:

- Kuolemantapaukset ja vakavat vaaratilanteet on ilmoitettava viimeistään 10 vuorokauden kuluttua siitä, kun ammattimainen käyttäjä on havainnut tai saanut tietoonsa vaaratilanteen.
- Vaaratilanteet ja odotettavissa olevat sivuvaikutukset on ilmoitettava viimeistään 30 vuorokauden kuluttua siitä, kun ammattimainen käyttäjä on havainnut tai saanut tietoonsa vaaratilanteen.

Linkki sähköiselle Valviran vaaratilanneilmoituslomakkeelle on Intrassa (HaiPro).

Tukiyksikön 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 – Lifecarea. Sosiaali-Lifecareen tallennetaan sosiaalipuolta koskevat asiat ja Terveys-Lifecareen terveydenhuoltoa koskevat asiat. Tukiyksikössä jokaista asiakasta ja heidän läheisiään on informoitu Terveys-Lifecaren kansallisesta potilastiedon arkistosta sekä Sosiaali-Lifecaren kantapalveluista. Jokaiselta asukkaalta tai hänen läheiseltään 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. Tukiyksikön 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.

Tukiyksikössä on kaksi asiakastietojärjestelmän nimettyä perehdyttäjää. Kaikki työntekijät osallistuvat uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämiseen työvuoronsa aikana. Yksikössä on sovittu, että asiakkaasta kirjataan joka päivä. Kirjaamisohjeen avulla perehdytetään työntekijä ja opiskelija asiakastyön kirjaamiseen ja siihen, että kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti ja viipymättä. Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän 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. Opiskelijan kirjauksen hyväksyy vuorossa oleva vastuuhjaaja. Työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat salassapito -ja vaitiolo sopimuksen.

### **Teknologian käyttö**

Tukiyksikön ovet ovat pääosin lukossa. Tukiyksikössä kuljetaan ovista henkilökohtaisen poletin avulla. Kuljetusta ovesta jää lokitieto, jota kiinteistöhuolto voi seurata. Joillakin asiakkailla on poletti omaan huoneeseensa. Lääkehuoneeseen on myös jokaisella lääkeluvallisella oma henkilökohtainen koodi. Huoneessa on myös kameravalvonta.

Tukiyksikössä on käytössä hälytysjärjestelmä. Hälytysjärjestelmän avulla varaudutaan sekä sisäisiin että ulkoisiin uhkiin. Henkilökunnalla on turvanapit, joiden avulla voi haastavassa tilanteessa tai esim. sairauskohtauksessa hälyttää joko työkaverin tai vartijan avuksi. Hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla maanantaiaamuisin. Mikäli toiminnassa havaitaan poikkeamaa, tehdään sähköinen huoltotilaus Eskoon alueen huoltokeskukseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Intran kautta. Tukiyksikön ulko-ovessa on ovikello, jota soittamalla voi saada ulko-oven auki tarvittaessa yöaikaan. Henkilökunnallamme on sähköinen työajanseuranta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Eskoon alueen huoltokeskus: Markku Nousiainen [markku.nousiainen@hyvaep.fi](mailto:markku.nousiainen@hyvaep.fi)

050 474 6731

### **2.2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Tukiyksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu sekä hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito -oppaaseen että palvelualueen lääkehoitosuunnitelmaan. Opas pohjautuu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun Turvallinen lääkehoito -Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Tukiyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9.9.2024. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat yksikön sairaanhoitajat.

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. Oma- ja valvonnalla tunnistetaan ja korjataan 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 ohjauksen mukaisuus. Käynneillä varmistetaan myös toiminnan yhdenmukaisuus lääkehoitosuunnitelmassa kuvatun kanssa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköille on käytössä lääkehoidon turvallisuuden oma- ja valvonnalla työkalu, jota voi käyttää avuksi lääkehoitosuunnitelman tekemisessä ja oman toiminnan kriittisessä tarkastelussa.

Tukiyksikön henkilökuntaan kuuluu kaksi sairaanhoitajaa, jotka vastaavat yksikön asiakkaiden terveydenhuollon seurannasta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Hoitajat ja ohjaajat seuraavat asiakkaiden vointia päivittäisessä arjessa.

#### **Rajattu lääkevarasto**

Tukiyksikön asiakkaille on käytössä omat lääkkeet. Yksikön lääkevarastossa yhteisiä lääkkeitä on ainoastaan joditabletit, jotka on varattu alle 40-vuotiaille asiakkaille ja henkilökunnalle. Lääkevaraston vastuuhenkilöinä ovat yksikön sairaanhoitajat.

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

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

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

Terveys- 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 kolmen vuoden välein. Jokainen Tukiyksikön työntekijä suorittaa sekä tietoturva että tietosuoja koulutukset. Hyvinvointialueella on menetelmät tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien havaitsemiseksi ja suunnitelmat poikkeustilanteiden varalle. Poikkeamat kirjataan HaiPro-tietojärjestelmään ja niihin puututaan ennalta määriteltyjen prosessien mukaisesti. Tukiyksikössä on erillinen lukollinen roskis, johon laitetaan kaikki asukkaiden henkilötietoja koskevat tietoturvallisesti tuhottavaksi menevät paperit. Tietoturvaroskiksen täytyessä tilataan sen tyhjäminen sovitun protokollan mukaisesti.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella tietosuojavastaava vastaa tietosuojan kehittämisestä ja tietosuoja-asetuksen mukaisista tehtävistä sekä toimii tietosuojavaltuutetun toimiston yhteyspisteenä. 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 ja raportoi henkilöstöturvallisuuden tilasta organisaation johdolle. Tukiyksikössä 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.

Tukiyksikössä kerätään systemaattisesti palautetta ja kehittämisehdotuksia sekä tarjotaan asukkaillemme ja heidän läheisilleen helposti saavutettavia keinoja palautteen ja kehittämisehdotuksien antamiselle. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan henkilökunnalle, paperisella palautelomakkeella tai hyvinvointialueen kotisivuilla olevalla verkkolomakkeella. Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen olemme yhteydessä 14 vrk:n kuluessa.

Tukiyksikössä on saatavilla sähköistä kyselyä vastaavia paperisia palautelomakkeita. Lomakkeita ja palautelaatikko on ulko-oven läheisyydessä olevan kaapin päällä. Täytetyt paperiset palautelomakkeet viedään sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten. Tiimivastaava käsittelee omaan yksikköön tulleet palautteet yhdessä henkilökunnan kanssa ja niistä tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Jatkuvan palautteenkeruun lisäksi Tukiyksikössä järjestetään vuosittain palautteenkeruviikko, jonka aikana pyritään saamaan palautetta mahdollisimman kattavasti eri toiminnoista. Saadun palautteen mukaan laaditaan kehittämiskohteet. Yksikön tiimivastaava seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaa työpaikkakokouksessa. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa myös spontaania palautetta päivittäin henkilökunnallemme joko suullisesti, puhelimitse tai



sähköpostilla. Palautteet kirjataan asiaa koskevaan yksikköön. Palautteet käsitellään työpaikkakokouksissa tiimivastaavan johdolla ja viedään tarpeen mukaan eteenpäin.

## **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.

Terveydensuojelulain 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 Tukiyksikön 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 voimme vaihdamme toimintamalleja. Määritellyt vastuuhenkilöt seuraavat toteutumista.

#### **Riskienhallinnan vastuut**

Tukiyksikön tiimivastaava vastaa riskien arvioinnista ja päivittämisestä vuosittain. Tällöin arvioidaan fysikaaliset, ergonomiset ja kemialliset vaaratekijät sekä psykososiaaliset

kuormitustekijät. Yksiköissä 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 varmistetaan toiminnan laatu ja turvallisuus. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien ennaltaehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa

toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Tiimivastaavan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Luettelo Tukiyksikön riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Yksikön pelastussuunnitelma (HVA verkko, Tukiyksikkö)
- Lääkehoitosuunnitelma (HVA verkko, Tukiyksikkö)
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoitukset (Intra)
- Ennakoivan tuen toimintamalli (HR-työpöytä)
- Päähteettömyysohjelma (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)

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

<b>Palveluun liittyvät riskit</b>	<b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvä perehdytys</li> <li>• Epäkohtiin puuttuminen</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asioiden säännöllinen esillä pito</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>Henkilöstöstä johtuvat riskit (esim. osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski)</li> <li>Asiakkaasta johtuvat riskit (esim. lääkekielteisyys ja lääkkeiden piilottaminen ja poissylkeminen)</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lääkeluvallinen työntekijä vastaa asiakkaiden päivittäisestä lääkehoidosta</li> <li>Hyvä perehdytys</li> <li>Rauhallinen työskentelytila ja aika</li> <li>Lääkehoitosuunnitelman ja lääkelistan noudattaminen</li> <li>Raportin oma-aloitteinen lukeminen</li> <li>Henkilökunta valvoo asiakkaan lääkkeenoton</li> <li>Asiakkaan motivointi lääketehtävään</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>ulkoisia riskejä esim. tartuntataudit, sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo.</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hyvä perehdytys</li> <li>Jokainen työntekijä osaltaan minimoi riskit (kuivaa märät lattiat, suoristaa matot, jne.)</li> <li>Tavarantoimitukset huolehditaan omille paikoilleen</li> <li>Työntekijöillä hyvät työkalut, ettei esimerkiksi liukastu tai kompastu</li> <li>Informoidaan vuokranantajaa asuntoihin liittyvistä riskeistä</li> <li>Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan turvallisuussuunnitelmaan</li> <li>Tiedotetaan kausiluontoisista tartuntataudeista ja rokotuksista</li> </ul>
<p><b>Asiakkaan aiheuttamat riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakkaan itselleen aiheuttamat (esim. syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä)</li> <li>Toiselle asiakkaalle aiheutettuihin (esim. aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe, materiaalin rikkoutuminen)</li> <li>Henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (esim. epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta)</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hyvä perehdytys</li> <li>Asiakkaan motivointi</li> <li>Oikean kommunikoinnin käyttäminen</li> <li>Rauhallisen ilmapiirin luominen</li> <li>Asioiden ennakointi</li> <li>Hälytysjärjestelmän käyttö ja välitön reagointi hälytyksiin</li> <li>Moniammatillisen tiimin hyödyntäminen asiakastyössä</li> <li>Avekki-koulutus</li> <li>Defusing toiminta</li> </ul>

<p><b>Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvä perehdytys</li> <li>• Asiakirjojen asianmukainen säilytys</li> <li>• Kiinnitetään huomiota asiakasasioiden tietoturvalliseen puhumiseen raporteilla/puheluissa</li> <li>• Luovutetaan asiakirjoja vain sovitun prosessin mukaisesti</li> </ul>
<p><b>Henkilöstöön liittyvät riskit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (esim. vuorotyö, väsyneenä/sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt).</li> </ul>	<p><b>Keinoja riskien ehkäisemiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvä perehdytys on jokaisen vastuulla</li> <li>• HaiPro-ilmoitusten tekeminen</li> <li>• Poikkeamien käsittely, niistä oppiminen ja uusien toimintatapojen luominen</li> <li>• Työntekijöiden aktiivisuus ja oma-aloitteisuus asiakastyössä</li> <li>• Asioista tiedottaminen</li> <li>• Työnjako</li> <li>• Työnohjaus ja tyhy-toiminta</li> <li>• Yhteisöllinen työvuorosunnittelu</li> <li>• Sijaisten rekrytoiminen tarvittaessa</li> </ul>

## Taulukko 2. Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä tiimivastaavalle, 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. Tukiyksikön 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 tietoturvasuutta. Henkilökuntamme on velvollinen tuomaan tiimivastaavalle tai palveluyksikköjohtajalle tietoon havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat. Tukiyksikön 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 tulleet 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**

Tukiyksikön tiimivastaava käsittelee HaiPro-järjestelmän kautta tulleet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Esille tulleet asiat käsitellään viikoittaisessa työpaikkakokouksessa ja kirjataan muistioon kaikkien nähtäville. Tarvittaessa tehdään 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**

Tukiyksikössä 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 hoitamista 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

Tukiyksikön 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.

- Yksikön poikkeustilanteessa, esim. epidemian aikana hoidetaan pakolliset tehtävät. Pakollisia tehtäviä ovat lääkehoito, ravitsemus ja hygienia (vaippahoito). Asukkaat pysyvät omissa asunnoissaan ja vierailut kielletään. Jos asukkaat eivät pysy asunnoissaan, voi virkälääkäri tehdä epidemiasta johtuvan virkapäätöksen oven lukitsemiseksi. Seuranta on tänä aikana huoneisiin. 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 ulkoilutukset ja muut vapaa-ajan toiminta.

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

#### 3.1 Toimeenpano

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

Tukiyksikössä 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 noussut uusia kehittämistarpeita (Taulukko 3.). Viimeisimmistä kehittämiskohteista on sovittu kehittämispäivässä 14.5.2024.

Kehittämiskohteet	Vastuuhenkilö/t	Aikataulu	Miten arvioidaan/mittarit
<b>Säilytetään hyvät työyhteistaidot:</b> Kuuntelu, keskustelu ja kunnioitus, perehdytys, palautteiden anto, tasapuolisuus.	Koko henkilökunta	Jatkuvaa	Palautekysely henkilökunnalle kevät 2025.  Perehdytyskortit palautetaan esihenkilölle.
<b>Ylläpidetään hyvää ammattitaitoa. Tiedon jakaminen ja vastaanottaminen, hiljaisen tiedon jakaminen. Raportit, noppapalaverit. Kirjaaminen. Työn</b>	Koko henkilökunta	Jatkuvaa	Koulutuksiin osallistuminen. Oma-aloitteinen tiedonhaku.  Raportin anto seuraavalle vuorolle, myös yököille. Onko tärkeitä asioita vihko käytössä? Onko noppapalavereita pidetty? Huoltotilausten tulostaminen.



<b>ja vapaa-ajan yhteensovittaminen.</b>			Onko kirjaaminen tehty oikeaan tietojärjestelmään (palaute sh ja sos.ohj.)  Palautekysely henkilökunnalle kevät 2025.
<b>DOMÉ</b>	Koko henkilökunta	Jatkuvaa	Onko Domea käytetty ja tutkimukseen osallistuttu?

**Taulukko 3.** Kehittämiskohteet ja toimenpiteiden arviointi

### 3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tukiyksikön omavalvontasuunnitelma on julkaistu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla kohdassa hyvinvointialue →omavalvonta→vammaispalvelut. Tukiyksikön omavalvontasuunnitelma on aina asukkaiden, läheisten ja henkilökunnan saatavilla. Paperiversio säilytetään Tukiyksikön käytävällä hissien vieressä olevan kaapin päällä ja henkilökunnalle on oma versio toimistossa.

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.