

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	39
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	39

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Tukena oy Y-tunnus 2008528-3

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Järvenpää

Kuntayhtymän nimi \_\_\_\_\_

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Tukena Kehärinki

Katuosoite Postikatu 4

Postinumero 04400 Postitoimipaikka Järvenpää

Sijaintikunta yhteystietoineen Järvenpää; Postikatu 4, Järvenpää

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Henkilökohtainen avustustoiminta ja tukiasumisen sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan palvelut, kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat ihmiset

Esihenkilö Sara Hätönen

Puhelin 0401716044 Sähköposti sara.hatonen@tukena.fi

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta

Kerava 5.7.2016

Järvenpää 24.8.2016 (henkilökohtainen apu)

Järvenpää 12.11.2015 (tuettu kotiasuminen)

Helsinki 11.12.2014

Vantaa 15.1.2013

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Sara Hätönen, yksikön johtaja

040 171 6044

sara.hatonen@tukena.fi

Jenna Viitanen, vastaava ohjaaja

040 621 0360

[jenna.viitanen@tukena.fi](mailto:jenna.viitanen@tukena.fi)

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Sara Hätönen, yksikön johtaja

040 171 6044

sara.hatonen@tukena.fi

Jenna Viitanen, vastaava ohjaaja

040 621 0360

jenna.viitanen@tukena.fi

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johtajan, vastaavan ohjaajan ja henkilökunnan yhteistyönä Tukena Oy:n käsikirjaa hyödyntäen. Omavalvontasuunnitelman päivitys ja ylläpito kuuluvat yksikön johtajan vastaavan ohjaajan vastuualueeseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikön toimistossa julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen vieraillessaan toimistolla. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu myös yksikön verkkosivuilla.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

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

Tukena Oy on yhteiskunnallinen yritys, joka tuottaa monipuolisia palveluja kehitysvammaisille ja erityistä tukea tarvitseville ihmisille. Tukena Kehäringin toimintaan kuuluvat pääkaupunkiseudulla ja Uudellamaalla henkilökohtaista avustustoiminta ja yksilölliset tukiasumisen sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan palvelut.

1. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain 8 § mukaista palvelua, joka mahdollistaa asiakkaan toteuttaa omia valintojaan kotona ja kodin ulkopuolella avustajien tukemana. Asiakkaan tilanteen mukaan, henkilökohtaista apua voidaan järjestää päivittäistoimiin ja/tai vapaa-aikaan ja asiointiin. Henkilökohtaisen avun tuntimäärät määräytyvät asiakaskohtaisesti. Henkilökohtaisessa avussa asiakas määrittelee, mitä haluaa avustuksen sisältävän. Henkilökohtainen apu ei kuitenkaan ole hoivaa, hoitoa tai valvontaa. Henkilökohtaisilta avustajilta ei myöskään vaadita mitään koulutustaustaa.
2. Tukiasumisen sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan palvelut mahdollistavat henkilölle itsenäisen asumisen omassa asunnossa tarvitsemansa tuen avulla. Ammatillisessa tukihenkilöpalvelussa asiakkaina voi olla myös alaikäisiä. Apua saamm. asiointiin, arjen hallintaan, sosiaalisten suhteiden luomiseen ja ylläpitoon, erilaisten tukien ja etuuksien hakemiseen sekä esimerkiksi kouluun ja töihin hakuun.

Tukena Kehärinki toteuttaa palveluja yksilöllisiin palveluntarpeisiin perustuen. Vastaamme muuttuviin elämäntilanteisiin nopeasti ja suunnitelmallisesti. Palvelu suunnitellaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja verkostojen kanssa.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Tukena on valtakunnallinen kehitysvamma-alan toimintojen ja palveluiden tuottaja ja kehittäjä, joka auttaa ja tukee kehitysvamman tai muun syyn vuoksi apua ja tukea tarvitsevaa ihmistä ja hänen läheisiään läpi koko elämän. Palveluilla mahdollistamme täyden kansalaisuuden ja osallisuuden toteutumisen. Tuotamme ihmisläheisiä, toimivia ja laadukkaita palveluita. Toiminnan kannattavuus turvaa jatkuvuutta ja tukee palveluiden kehittämistä.

Tukenan palveluyksiköt tuottavat monipuolisia palveluita sekä kehittävät niiden sisältöjä ja palvelumalleja alueellisten tarpeiden mukaan yhteistyössä läheisten, kuntien ja muiden toimijoiden kanssa.

Tukena on nimennyt arvonsa, jotka merkittävimmin ohjaavat sen toimintaa. Arvot kattavat koko Tukenan toiminnan, ja Tukenan johto ja henkilökunta sitoutuvat näihin yhteisesti määritettyihin ja hyväksytyihin arvoihin. Arvoista on johdettu Tukenan ja sen palveluyksiköiden toimintaperiaatteet.

### **Ihmisen kunnioitus - perusta**

Kehäringissä edistämme asiakkaidemme mahdollisuutta olla yhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä ja elää oman näköistään elämää. Kehäringin toiminnan keskiössä on asiakkaan itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä.

### **Luotettavuus - tukijalka**

Teemme sen minkä lupaamme. Yhteistyömme on avointa ja rehellistä. Toimimme pitkäjänteisesti ja luomme jatkuvuuteen perustuvia palveluja. Rakennamme asiakkaiden kanssa luottamuksellisia suhteita ja autamme asiakkaita pääsemään omiin tavoitteisiinsa. Rakenteemme ja taloutemme tukevat perustehtävän toteutumista.

## Vastuullisuus

Kannamme vastuuta yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Ohjaamme asiakkaitamme kierrättämään sekä äänestysajankohtina autamme asiakkaitamme saamaan ymmärrettävää tietoa vaaleista ja osallistumaan halutessaan äänestykseen. Pyrimme resurssiviisaaseen työn suunnitteluun talouden tukemiseksi. Toimintajärjestelmässämme on ajantasaiset ja tarvittavat ohjeet ja luomme henkilöstölle mahdollisuuden työskennellä arvojen mukaisesti. Autamme asiakasta hyvän elämän todeksi tekemisessä.

## Edelläkävijyys

Haluamme luoda uutta ja vaikuttaa yhteiskuntaan ympärillämme. Mahdollistamme asiakkaillemme osallistumisen asioihin, joihin aiemmin heillä ei välttämättä ole ollut mahdollisuutta. Laajennamme palvelutarjontamme asiakastarpeisiin perustuvan kasvun mukaan tarttumatta esimerkiksi diagnooseihin.

## Laatupolitiikka

Strategiset tavoitteemme ovat meidän jokaisen työn laatutavoitteet.

Laadunhallinnan periaatteet on kuvattu toimintajärjestelmässämme, joka täyttää ISO 9001:2015 -standardin vaatimukset ja kansalliset vaatimukset. Toimintajärjestelmä kattaa Tukenan koko toiminnan.

Toimintajärjestelmä on kuvaus parhaista toimintatavoistamme. Tätä kuvausta jatkuvasti ylläpidämme ja parannamme.

Inspecta Sertifiointi Oy on myöntänyt KVPS Tukena Oy:lle ja sen kaikille lähes 40 palveluyksikölle ISO 9001:2015 -laatusertifikaatin. Sertifikaatti sisältää hallinnon, johtamisjärjestelmän ja tukipalvelut sekä Tukenan palvelut.

ISO 9001:2015 -sertifikaatti on tunnustus laadukkaasta toiminnasta. Työskentelemme yhteisesti sovittujen arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti, ja olemme sitoutuneet kehittämään toimintaamme edelleen tavoitteidemme mukaisesti. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta kerrallaan ja edellyttää voimassaoloaikana vuosittain toteutettavia

ulkoisia arviointeja. Tämän lisäksi arvioimme toimintaamme säännöllisesti sisäisillä auditoinneilla.

#### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

##### RISKIENHALLINTA

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

Henkilökohtaisen avun, tukiasumisen sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan toimintaan liittyy riskitekijöitä. Yksintyöskentely asiakkaan luona, asiakkaiden kanssa liikkuminen, siirtymät asiakkaalta toiselle, haasteelliset asiakastilanteet, tehtäviin liittyvät vastuut sekä erilaiset yllättävät tilanteet asiakkaiden kanssa ovat sellaisia. Fyysisistä kuormitus-tekijöitä ovat esimerkiksi työasennot, työliikkeet ja fyysisen voiman käyttö, mitkä voivat aiheuttaa eriasteisia tuki- ja liikuntaelinoireita. Psykososiaalisia riskitekijöitä aiheuttavat esimerkiksi haastavat vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa. Riskitekijöitä pyritään minimoimaan riittävällä perehdytyksellä ja koulutuksella.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

###### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Tukena Kehäringissä riskejä pyritään hallitsemaan niiden havainnoimisella sekä ennakoinnilla. Käytössä on Hai-pro-alustalla tehtävä laajamittainen riskien arviointi lomakkeisto, jota päivitetään vuosittain henkilöstön kanssa ja suunnitellaan toimenpiteitä, joilla havaittuja riskejä voidaan ennaltaehkäistä. Lisäksi yhdessä työsuojelun kanssa yksikköön on laadittu työsuojelun toimintaohjelma. Työterveyshuolto järjestää säännöllisesti terveystarkastukset

työntekijöille. Koulutussuunnitelmaan suunnitellaan koulutuksia, joiden avulla yksikön työntekijät saavat valmiuksia ennakoida vaaratilanteita sekä osaavat toimia, jos tilanteita tulee. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan Hai-pro-järjestelmään, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Tukena Kehärinki on ohjeistanut työntekijöitä olemaan yhteydessä vastaavaan ohjaajaan tai esihenkilöön herkästi, mikäli vuoron aikana asiakkaan kanssa tapahtuu uhka- tai vaaratilanteita. Kaikki nämä kirjataan Haiproon ja käsitellään sekä kyseisen työntekijän että koko työyhteisön kanssa. Työntekijä voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla. Vähemmän kiireelliset palautteet voi työntekijä tuoda esille säännöllisesti pidetyissä tiimipalavereissa. Esihenkilö tarttuu esille tuotuihin epäkohtiin ja varmistaa sen, että työntekijöiden työskentely on turvallista.

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

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Yksikön riskien ja mahdollisuuksien arviointilomake, työsuojelun riskiarviointi, työsuojelun toimintaohjelma, yksikön koulutussuunnitelma.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

## Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisen menettelyohjeet on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan. Asiakkaan asiallinen kohtelu s. 17.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Kukin Tukenan yksikkö arvioi omavalvonnassa toteamansa asiakkaan palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja mahdollisuudet vuosittain esimiehen vuosikellossa kuvattuna ajan kohtana sekä tarpeen mukaan omavalvonnassa tulleiden riskihavaintojen myötä. Arviointi tehdään Palveluyksikön riskien ja mahdollisuuksien arviointilomakkeelle. Riskeille määritellään riskitaso ja hallintatoimenpiteet. Tukena Kehäringissä riskien ja

mahdollisuuksien arviointilomake täytetään henkilöstöpalaverissa esihenkilön johdolla niin, että kaikki osallistujat pääsevät tuomaan esiin omat ajatuksensa. Keskustelun kautta muodostuu yhteinen näkemys, joka kirjataan lomakkeelle.

Vuosittain tehtävän systemaattisen riskien arvioinnin lisäksi riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen on osa päivittäistä työtä ja kuuluu kaikille. Henkilöstö raportoi mahdollisista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä henkilöstöpalaverissa tai suoraan esihenkilölle.

### Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda havaitsemansa riskit esiin puhelimitse tai sähköpostitse yksikön esihenkilölle tai palveluohjaajalle, joka informoi asiasta esihenkilöä.

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuvat läheltä piti -tilanteet ja asiakasvahingot kirjataan HaiPron lisäksi aina myös DomaCare-asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin. Domacare-järjestelmään kuvataan mitä tapahtui ja mikä asiakkaan vointi on. Koska suurimmalla osalla Kehäringin työntekijöistä ei ole pääsyä toimintajärjestelmään (IMS), HaiPro-ilmoitukset tehdään yhdessä esihenkilön kanssa puhelimitse tai kasvokkain. HaiPro-ohjelmaan kirjataan myös arvio tapahtuneen juurisyystä ja siitä, miten vastaava tilanne jatkossa voitaisiin välttää.

Yksikön johtaja selvittää tilanteiden syyt ja **määrittää tarvittavat korjaavat toimenpiteet**. Hän vastaa tilanteen edellyttämien toimenpiteiden käynnistämisestä ja niistä tiedottamisesta. Erityinen huomio kiinnitetään toistuviin tapahtumiin ja niiden juurisyynanalyysiin. HaiPro-ilmoitukset käsitellään seuraavassa henkilöstöpalaverissa ja käsittely dokumentoidaan palaverimuistioon. Keskeiset havainnot asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja haittatapahtumista sekä niiden juurisyistä ja toteutetuista toimenpiteistä raportoidaan kuukausiraportilla palvelupäällikölle. Haittatapahtumat käsitellään palvelutoiminnan ohjausryhmän kokouksissa säännöllisesti.

Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta ja riittävyttä arvioidaan riskien arvioinnin yhteydessä. Hallintatoimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi dokumentoidaan palaverimuistioon.

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

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Haittatapahtumiin, läheltä piti -tilanteisiin, laatupoikkeamiin ja esille tullessiin epäkohtiin reagoidaan kunkin asian vaatimalla vakavuudella. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja parantaa toimintaa. Vastaavien riskien mahdollisuus jatkossa minimoidaan avoimella keskustelulla sekä perehdytyksen ja ohjeistuksen kehittämisellä, josta vastaa esihenkilö yhdessä palveluohjaajan kanssa. Muutokset menettelytavoissa päivitetään toimintaohjeisiin toimintajärjestelmässä (IMS). Päivitetyt toimintaohjeet lähetetään työntekijöille sähköpostitse ja niistä tiedotetaan henkilöstöpalavereissa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

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

Asiakkaita ja heidän edustajiaan tiedotetaan tarpeen mukaan. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Yhteistyötahoille merkittävistä muutoksista ilmoitetaan sähköpostitiedotteilla.

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelun tarkka sisältö ja asiakastyön tavoitteet kirjataan asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä/laillisen edustajansa kanssa yhteistyössä laadittavaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan (asumisen suunnitelma). Suunnitelmassa tavoitteena on saada kuuluville asiakkaan oma näkemys tilanteestaan, voimavaroistaan ja tuen tarpeestaan. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaavat tuetun asumisen ohjaajat nimetyille asiakkailleen. Palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa asiakas on aktiivisesti mukana, jotta asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat mahdollisimman hyvin kuulluiksi. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan palveluntarpeen tai yhdessä sovittujen asioiden muuttuessa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan osana päivittäistä työtä ja se tarkistetaan puolen vuoden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa omaohjaaja, joka käy asiakkaan kanssa arviointikeskustelun toteutumisesta vähintään kerran vuodessa.

## Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakas päättää osallistuuko hänen läheisensä arviointikeskusteluun. Omaohjaajan tehtävänä on muistuttaa tarvittaessa työyhteisöä asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman toteuttamisesta.

### Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Laadituista palvelusuunnitelmista ja niiden päivityksistä tiedotetaan henkilöstöpalaverissa. Asiakastyön dokumentointi päivittäisessä kirjaamisessa on suunnitelmalähtöistä ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan kirjaamisen kautta.

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelut järjestetään asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan toivomukset, mielihyvä, etu ja yksilölliset tarpeet ovat palveluiden suunnittelun lähtökohtana.

Henkilökohtaisen avun asiakkaat tavataan asiakassuhteen alkaessa palaverissa, jossa asiakas kertoo toiveensa mm. avustusten sisällön ja ajankohdan suhteen. Avustukset järjestetään näiden toiveiden mukaan. Myös avustajaa valittaessa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan toiveet, esimerkiksi jos asiakas toivoo saman ikäistä

avustajaa kuin itse on, tämä pyritään järjestämään. Asiakkaan toiveita koskien sitä, kenen kanssa hän haluaa lähteä avustuksille, kunnioitetaan koko asiakassuhteen ajan.

Mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle nimetään oma avustaja, joka sopii suoraa avustukset hänen kanssaan. Näin pyritään luomaan pitkäkestoisia ja luottamuksellisia asiakassuhteita, joissa työntekijä tuntee asiakkaan hyvin. Tällöin työntekijän ja asiakkaan on helppo suunnitella avustusten sisällöt asiakkaan mielenkiinnonkohteita ja toiveita vastaaviksi.

Osalle asiakkaista tarjotaan myös avustajarinkiä, jossa useampi avustaja vuorollaan käy asiakkaan luona. Näissä tilanteissa asiakkaan läheisiä ja/tai ryhmäkotien ohjaajia kannustetaan miettimään etukäteen avustusten sisältöä yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli sisältöä ei ole määritetty etukäteen, avustaja keskustelee avustuksen alkaessa asiakkaan kanssa ja avustus suunnitellaan siinä yhteydessä asiakkaan toiveiden mukaisesti. Avustaja voi myös välittää tiedon asiakkaan ilmaisemista toiveista asiakastietojärjestelmän kautta muille työntekijöille (kirjaukset, viestit).

Asiakkailla, joilla käy useampi avustaja, on mahdollisuus ilmoittaa palveluohjaajalle etukäteen aikoja, jolloin he toivovat avustuksia. Avustukset pyritään järjestämään toiveikojen mukaan, ja muutoksista keskustellaan aina asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä ottamasta vastaan avustusta. Jos asiakas avustuksen alkaessa ilmaisee selkeästi haluavansa jättää avustuksen käyttämättä, avustaja poistuu.

Tuetun asumisen palvelussa sekä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa ohjaaja tukee asiakasta itsenäiseen elämään liittyvien käytännön asioiden hoitamisessa, esimerkiksi laskujen maksamisessa ja työn hakemisessa. Ohjaaja auttaa asiakasta tekemään omaan elämäänsä liittyviä päätöksiä asumisen suhteen, kuten oman asunnon etsiminen tai vaihtaminen. Tuetun asumisen ohjaaja tai ammatillinen tukihenkilö on usein mukana erilaisissa palavereissa, joissa käsitellään asiakkaan asioita. Näissä palavereissa ohjaaja tukee ja auttaa asiakasta ilmaisemaan oman mielipiteensä käsiteltävistä asioista. Tuetun asumisen ohjaajan sekä ammatillisen tukihenkilön työote on asiakasta ja hänen valintojaan kunnioittava.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen taataan asiakaslähtöisellä toiminnalla, jossa varmistetaan, että asiakas saa hänelle myönnetyn palvelun, jonka sisällön hän määrittelee itse. Asiakas päättää asioistaan kykyjensä mukaan ja ohjaajat/avustajat auttavat tuesta päätöksenteossa.

Ohjaajilla ja avustajilla ei ole oikeuksia lain tarkoittamiin rajoittamistoimenpiteisiin Kehäringin palveluissa. Emme siis toteuta rajoitustoimenpiteitä yksikössä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on olennainen osa työntekijöiden perehdytystä ja työyhteisön toimintakulttuuria. Tukenan arvot ja niiden säännöllinen käsittely ja todeksi tekeminen arjessa edistävät osaltaan asiakkaiden hyvää kohtelua. Yksi Tukenan keskeisistä arvoista on asiakkaan kunnioittaminen. Tätä tuodaan Kehäringissä näkyväksi työntekijöille heti työsuhteen alusta asti. Uuden työntekijän haastattelussa yksi keskusteltavista aiheista on kunnioittava ja asiakaslähtöinen toimintatapa. Myös työntekijän perehdytyksessä arvot ovat selkeästi nähtävissä sekä kirjallisissa ohjeissa että käytännön opastuksessa.

Epäasiallinen kohtelu voi olla muiden asiakkaiden, läheisten tai työntekijöiden taholta tulevaa. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan kertomaan kokemastaan tai havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta tai asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamisesta. Kaikesta tyytymättömyydestä tuotettuun palveluun pyydetään kertomaan joko palveluohjaajalle, joka on henkilökohtaisen avun asiakkaiden ja työntekijöiden ensisijainen yhteyshenkilö, tai yksikön johtajalle. Myös työntekijöitä ohjataan tunnistamaan ja ottamaan puheeksi asiakkaan epäasiallinen kohtelu ja itsemääräämisoikeuden loukkaukset.

Jos palveluyksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan palveluyksikön johtajan toimesta välittömästi. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen on ilmoitettava siitä viipymättä palveluysikön johtajalle. Ilmoitus tehdään IMS:n epäkohteluilmoitus-raportilla tai, jos työntekijällä ei ole pääsyä IMS:iin, soittamalla johtajalle. Palveluysikön johtajan on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja ryhdyttävä korjaaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, tulee työntekijän ilmoittaa epäkohdasta Aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Asia on kuvattu tarkemmin epäkohtailmoitus-toimintaohjeessa.

#### Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Palveluysikön johtajan saadessa tiedon asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, aloittaa hän välittömästi asian selvittelyn. Johtaja keskustelee asiasta asiakkaan kanssa sekä epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa. Epäasiallista kohtelua selvittäessä asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käyttää halutessaan tukihenkilöä. Selvityksen jälkeen johtaja etenee tilanteen vaatimalla tavalla. Toimenpiteinä voi olla lisäperehdytys, ohjeiden selkeyttäminen, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai irtisanominen. Johtaja ilmoittaa Valviran rekisteriin, mikäli työsuhteen aikana työntekijä syyllistyy kaltoinkohteluun tai muuhun rikokseen.

Asiakasta kohdanneesta vaara- tai häiritsevistä tapahtumista tiedotetaan asiakkaalle ja hänen läheiselleen/ asumispalvelulle yleensä soittaen. Vaara- tai häiritsevistä tapahtumista ilmoittaa ensisijaisesti tilanteen havainnut työntekijä tai palveluysikön johtaja. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen varataan mahdollisuus asiakasta kohdanneen vaara- tai häiritsevän tapahtuman käsittelyyn palveluysikön johtajan kanssa. Tarvittaessa johtaja järjestää tapahtuman käsittelyyn ulkopuolista apua.

## Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat ja heidän läheisensä pääsevät osallistumaan yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Asiakkailta ja läheisiltä kerätään palautetta useilla eri tavoilla.

### Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan antamaan suoraa suullista tai kirjallista palautetta palveluyksikön henkilökunnalle. Palautteen vastaanottaja kirjaa sekä positiiviset että negatiiviset palautteet IMS-järjestelmään Suora palaute -raporttipohjalle tai ilmoittaa palautteen palveluohjaajalle (ne työntekijät, joilla ei ole pääsyä toimintajärjestelmään). Palveluohjaaja käsittelee palautteet ja kirjaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet raporttipohjalle sekä informoi esihenkilöä palautteista. Suorat palautteet käsitellään lisäksi henkilöstöpalavereissa. Palvelupäälliköt hyväksyvät suoran palautteen raportit ja tiedottavat palautteista tarpeen mukaan johtoryhmää. Suorista palautteista annetaan asiakkaalle/läheiselle joko kirjallinen vastaus tai palautteesta keskustellaan asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Keskustelu kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ostopalvelusopimuksen mukaisesti raportoidaan myös palvelun tilaajaa. Asiakkaille, läheisille ja tilaaja-asiakkaille toteutetaan palautekysely kerran vuodessa. Kysely lähetetään linkkinä sähköpostilla. Kyselyn tulokset analysoidaan ja käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä palautteen antajien kanssa.

### Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään johdon katselmuksessa.

## Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Sara Hätönen, yksikön johtaja

040 171 6044

sara.hatonen@tukena.fi

TAI

Jenna Viitanen, vastaava ohjaaja

040 621 0360

[jenna.viitanen@tukena.fi](mailto:jenna.viitanen@tukena.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Helsingin kaupungin sosiaaliamies, Palvelualue koko Helsinki

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite [sosiaaliamies@hel.fi](mailto:sosiaaliamies@hel.fi)

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista, avustaa muistutusten teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja tukemiseksi ja raportoi kunnan elimille.

Espoon sosiaali- ja potilasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Postiosoite:

PL 220

02070 ESPOON KAUPUNKI

Sähköposti: [eva.peltola@espoo.fi](mailto:eva.peltola@espoo.fi)

Vantaan kaupungin sosiaaliasiamies

Potilas- ja sosiaaliasiamies Miikkael Liukkonen, puh. 09 8392 2537

Osoite: Asematie 10 A, 2 krs, 01300 Vantaa

Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Järvenpään kaupungin sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehenä toimii Arto Nätkynmäki, joka on myös asiamies- ja neuvontapalveluyksikön esimies. Asiakastapaamiset vain ajanvarauksella. Sosiaaliasiamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on pääsääntöisesti tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 15.00.

Sosiaaliasiamiehen toimisto sijaitsee osoitteessa Koskenmäenpolku 4 D 3, 2. krs. Sosiaaliasiamies voi sopimuksen mukaan tavata asiakkaita myös Järvenpäässä ja Keravalla.

---

[Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista](#)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

[www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/)

029 505 3050

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riita-tilanteissa. Asiantuntija antaa asiasta juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset, kantelu ja muut valvontapäätökset käsitellään asian vaatimassa laajuudessa sekä asiakkaan että henkilöstön kanssa. Sovitut korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja toteutuksen seuranta varmistetaan yksikön johtajan toimesta. KVPS Tukena Oy:llä on kirjalliset ohjeet muistutuksen käsittelyyn.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 viikkoa

**Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Asiakastyötä henkilökohtaisessa avussa, tuetussa asumisessa sekä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa tehdään asiakasta kunnioittaen, hänen toiveistaan ja tarpeistaan lähtien. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, joka tekee itseään koskevia päätöksiä. Avustaja, ohjaaja ja ammatillinen tukihenkilö kohtaavat asiakkaan tasavertaisena kumppanina ja käyvät vuoropuhelua tästä lähtökohdasta käsin.

Henkilökohtaisen avun tavoitteena ei ole kuntouttaa asiakkaita. Avustajat voivat kuitenkin monella tavalla tukea asiakkaiden hyvinvointia ja sen lisääntymistä. Asiakkaat tarvitsevat usein apua liikuntaharrastuksiin pääsemisessä ja niissä toimimisessa. Henkilökohtainen avustaja voi saattaa asiakkaan esimerkiksi jalkapalloharjoituksiin. Monet asiakkaat myös saavat avustajasta toverin itsenäiseen liikunnan harrastamiseen, kuten lenkillä käymiseen, kuntosalitreeniin tai uimiseen. Avustaja voi edistää asiakkaan fyysistä hyvinvointia tukemalla myös muita terveellisiä valintoja, esimerkiksi keskustelemalla ruokavaliosta.

Sosiaalinen toimintakyky rakentuu kontaktissa muiden ihmisten kanssa. Monilla asiakkailla ei ole paljon sosiaalisia kontakteja, minkä vuoksi avustajan tapaaminen koetaan usein hyvin merkitykselliseksi. Asiakas- ja läheispalautteista on käynyt ilmi, että avustus on monille asiakkaille päivän tai jopa viikon kohokohta, jota he odottavat paljon etukäteen. Avustajan tapaaminen säännöllisesti mahdollistaa asiakkaille tilaisuuden lähteä kotoa ja tehdä itselle mielekkäitä asioita yhdessä toisen ihmisen kanssa. Avustaja on

mahdollistamassa myös muiden tärkeiden sosiaalisten kontaktien ylläpitämistä auttamalla asiakasta tapaamaan ystäviä ja osallistumaan tilanteisiin, joissa uusien ihmisten tapaaminen on mahdollista. Sosiaalinen kanssakäyminen ja mielekkäisiin toimintoihin osallistuminen tukee ja lisää myös asiakkaan psyykkistä hyvinvointia.

Kognitiivisen toimintakyvyn tukemista tapahtuu avustuksilla luontevasti. Joillakin asiakkailla on esimerkiksi vaikeuksia keskittyä meneillään olevaan toimintaan. Avustusten sisällön mielekkyys sekä avustajan läsnäolo ja tuki voivat monissa tilanteissa auttaa asiakasta keskittymään paremmin. Avustuksia suositellaan suunnittelemaan etukäteen asiakkaan ja oman avustajan tai ryhmäkodin ohjaajan välillä. Tämä edistää asiakkaan mahdollisuuksia hahmottaa tilanteita ja varautua niihin etukäteen. Avustusten sisällön suunnittelu ja läpikäyminen etukäteen tukee myös asiakkaita, joilla on haasteita toiminnanohjauksessa, ja joille uudet tai yllättävät tilanteet aiheuttavat stressiä.

Tuetun asumisen ohjauksessa asiakkaan toimintakyvyn tukemiseen ja edistämiseen tähtäävät toimenpiteet kirjataan asumisensuunnitelmaan. Siihen merkitään asiakassuhteen alussa ne osa-alueet, joilla asiakas tarvitsee tukea. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti. Tuetussa asumisessa ohjaaja auttaa myös asiakkaita pääsemään muiden tarpeellisten palveluiden asiakkuuteen, kuten esimerkiksi psykiatriset palvelut. Asiakkaita tuetaan myös osallistumaan yhteiskunnassa kunkin itsensä tärkeiksi kokemissa paikoissa ja asioissa (esimerkiksi vapaaehtoistyö, seurakunta). Ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa sosiaalitoimi tekee asiakassuunnitelman, jossa määritellään jokaisen asiakkaan yksilölliset tavoitteet. Ammatillinen tukihenkilö pyrkii auttamaan ja tukemaan asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa.

#### Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Henkilökohtaisessa avussa, tuetun asumisen ohjauksessa sekä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa kaikki toiminta lähtee asiakkaan toiveista ja tarpeista. Liikunta-, kulttuuri-, harrastus ja ulkoilumahdollisuuksia järjestetään asiakkaan toiveiden ja olosuhteiden sallimissa rajoissa.

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

Tuetun asumisen asiakkaiden kanssa keskustelua tavoitteiden toteutumisesta käydään jatkuvasti. Tavoitteet ohjaavat päivittäistä työtä ja tapaamisten sisältö määrittyy niiden perusteella. Tavoitteiden toteutumista dokumentoidaan asiakastyön kirjaamisessa. Lisäksi tavoitteiden toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa asumisensuunnitelman puolivuositaisen päivityksen yhteydessä, ja laaditaan tarvittaessa uusia tavoitteita. Säännöllisesti ollaan yhteydessä myös asiakkaiden sosiaalityöntekijöihin (tilaajayhteistyö). Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tavoitteellista toimintaa ja sen vaikuttavuutta asiakkaan arkeen arvioidaan yleensä 3-6 kuukauden välein. Ammatilliset tukihenkilöt lähettävät kirjauksensa toteutuneista asiakastapaamisista sosiaalityöntekijälle kerran kuukaudessa.

Henkilökohtaisessa avussa työntekijät kirjaavat havaintojaan asiakastietojärjestelmään jokaisen tapaamisen yhteydessä, keskustelevat ryhmäkotien henkilökunnan tai asiakkaan läheisten kanssa ja informoivat esihenkilöä/palveluohjaajaa asiakkaan tilanteesta tapahtuneista muutoksista. Olennaiset muutokset kirjataan asiakkaan tietoihin.

### Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan tai ryhmäkodeissa.

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

Ryhmäkodeissa asuvien ravitsemus ei ole Kehäringin henkilöstön vastuulla.

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

Avustajat käyvät tarvittaessa keskustelua asiakkaan ja hänen huoltajansa tai ryhmäkodin ohjaajan kanssa avustuksilla tapahtuvien ruokailujen tai kaupassa käyntien suhteen.

Avustaja voi keskustellen ohjata asiakasta tekemään terveellisiä valintoja ruokailles-saan, kuitenkin asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tukiasumisen ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaita ohjaaja opastaa huolehtimaan itse omasta ruokataloudestaan neuvoen ja keskustellen. Yhdessä voidaan käydä kaupassa ja laittaa ruokaa.

## Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Koska asiakkaat asuvat ryhmäkodeissa tai omissa asunnoissaan, Tukena Kehäringin työntekijöiden tehtävä ei ole huolehtia heidän hygieniastaan. Tuetun asumisen sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan ohjauksessa hygienia kuitenkin on usein olennainen keskustelunaihe. Tällöin asiakkaita ohjataan huolehtimaan sekä henkilökohtaisesta hygieniastaan että kodin puhtaudesta keskustelemalla, etsimällä yhdessä tietoa aiheesta ja asettamalla siihen liittyviä tavoitteita.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat asuvat ryhmäkodeissa tai omissa asunnoissaan. Tuetun asumisen ohjauksessa sekä ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa siivous on olennainen keskustelunaihe. Asiakkaita ohjataan huolehtimaan kodin puhtaudesta keskustelemalla, etsimällä yhdessä tietoa aiheesta ja asettamalla siihen liittyviä tavoitteita.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Tukiasumisen ohjaajat pitävät itse huolta toimiston siisteydestä.

## Infektioiden torjunta

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

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

[Sara Hätönen, sara.hatonen@tukena.fi](mailto:sara.hatonen@tukena.fi)

### Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden leviämistä ehkäistään henkilökunnan huolellisella käsihygienialla ja kulloinkin voimassa olevien ohjeiden mukaisella hengityssuojainten käytöllä. Henkilökohtaisen avun asiakkaita avustajat ohjeistavat hygienian hoitamiseen avustusten aikana tarvittaessa, esimerkiksi uimahallissa tai ennen syömään menoa. Tuetun asumisen asiakkaiden kanssa ohjaaja käy jatkuvaa vuoropuhelua henkilökohtaisen hygienian ja kodin puhtauden ylläpitämisestä.

## Terveyden- ja sairaanhoito

[Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?](#)

Kehärinki ei vastaa henkilökohtaisen avun asiakkaiden hoitoon ohjauksesta. Mikäli avustajalla herää avustuksen aikana huoli asiakkaan terveydentilasta, hän ottaa tilanteen

kiireellisyyden mukaan yhteyttä asiakkaan **asumispalveluun/huoltajaan joko heti tai**

avustuksen päättyessä. Avustaja kirjaa havaintonsa asiakastietojärjestelmään ja ilmoittaa tilanteesta tarvittaessa esimiehelle.

Tuetun asumisen asiakkaiden kohdalla työntekijä ohjaa asiakkaan oikean palvelun piiriin, ja lähtee tarvittaessa mukaan esim. lääkärikäynneille. Ohjaaja kirjaa tilanteen asiakastietojärjestelmään, ja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään.

### Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Jokaisesta asiakaskäynnistä tehdään kirjaus, johon kirjataan, jos asiakkaan terveydentilassa havaitaan muutosta. Muutoksista kerrotaan myös asiakkaan ryhmäkodin henkilökunnalle. Tukiasumisen asiakkaille varataan tarvittaessa yhdessä aika terveydenhuollon palveluihin, joihin asiakas tarvittaessa saatetaan ohjaajan toimesta.

### Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tukena Kehärinki ei vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta, mutta avustajat ja tukiasumisen ohjaajat voivat tarvittaessa ohjata avun piiriin.

### Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Kehärinki ei vastaa henkilökohtaisen avun asiakkaiden lääkehoidosta. Tuetun asumisen asiakkaiden kohdalla työntekijä ohjaa oikean palvelun piiriin. Ohjaaja voi olla mukana lääkäri- ja apteekkikäynneillä sekä muistuttamalla tukea asiakkaiden säännöllistä lääkehoitoa. Tuetun asumisen ohjaaja ei kuitenkaan ole vastuussa asiakkaiden lääkehoidosta.

Helsingin palveluasumisen asiakkaan dosetti tarkistetaan viikoittain Tukena Citytulppaanissa. Asiakas hankkii lääkkeet yhdessä vastuuhjaajansa kanssa. Hän jakaa itse lääkkeet dosettiin ja vie sen Citytulppaaniin, jossa lääkeluvallinen työntekijä tarkistaa lääkejaon ja kirjaa tarkistuksen asiakastietojärjestelmään. Tämä toimintatapa on kirjattuna Citytulppaanin lääkehoitosuunnitelmaan.

## Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa tehdään asiakkaan suostumuksella ja mieluiten yhdessä asiakkaan kanssa. Ensisijainen yhteyshenkilö asiakkaalle henkilökohtaisen avun palvelussa on asiakkaan huoltaja tai ryhmäkoti. Myös sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä. Tuetun asumisen sekä ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaiden kohdalla yhteistyötä tehdään erityisesti asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa, mutta tarvittaessa myös asiakkaan läheiset otetaan mukaan yhteistyöhön asiakkaan suostumuksen mukaisesti, tilanteen ja tarpeen mukaan.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset

asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman.

Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa 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.

### Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksiköllä on pieni toimistotila, jonka huollosta vuokranantaja vastaa. Asiakastiloja Kehäringillä ei ole.

### Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa tehdään tarvittaessa. Yksikön esihenkilö on sekä asiakkaiden että työntekijöiden ensisijainen yhteys henkilö turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä ja hän on tarpeen mukaan yhteydessä myös viranomaisiin.

Käytännön asiakastyössä työntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä poliisiin, pelastusviranomaisiin tai esimerkiksi kauppakeskuksen vartijaan. Tuetun asumisen asiakkaiden kanssa käydään läpi esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyvät asiat. Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin, jos esimerkiksi asiakkaan kotona on havaittu palo- tai muu onnettomuusriski. Mikäli työntekijällä herää huoli asiakkaan pärjäämisestä, hän on yhteydessä esihenkilöön, joka on itse tai ohjeistaa työntekijän olemaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään. Tällöin sosiaalitoimi voi arvioida asiakkaan tukitoimien riittävyyttä. Jos asiakas asuu ryhmäkodissa tai huoltajan luona, keskustellaan tilanteesta ensin heidän kanssaan.

## Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

### Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Toistaiseksi voimassa olevalla kuukausipalkkaisella työsopimuksella työskentelee kaksi sosionomia (palveluyksikön johtaja ja vastaava ohjaaja), kaksi lähihoitajaa (tukiasumisen ja ammatillisen tukihenkilöpalvelun ohjaajat) sekä kolme kouluttamatonta työntekijää, jotka työskentelevät henkilökohtaisina avustajina. Toistaiseksi voimassa olevalla

tuntityösopimuksella on 23 työntekijää, jotka työskentelevät henkilökohtaisen avun työtehtävissä. Tuntipalkkaisia työntekijöitä on monenlaisilla eri koulutustaustoilla, joista osa on sote-alan koulutettuja ja osa muilta aloilta.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan töiden huolellisella suunnittelulla ja organisoinnilla. Avustajien riittävyttä arvioidaan jatkuvasti suunnittelua tehtäessä. Tarvittaessa henkilöstöä rekrytoidaan lisää.

### Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Asiakastyössä käytetään tuntityöntekijöitä niissä tehtävissä, joihin kuukausipalkkaisten työntekijöiden työaika ei riitä. Ulkopuolisia sijaisia ei käytetä. Joillakin asiakkailla on nk. oma avustaja, joka tekee kaikki asiakkaan avustukset. Oman avustajan poissaollessa joku toinen työntekijä hoitaa kyseisen asiakkaan avustukset, jolloin hän toimii vakiavustajan sijaisena.

### Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Vastuuhenkilöiden tehtävät on määritelty erillisessä dokumentissa. Vastuuhenkilöt voivat tarvittaessa delegoida yksittäisiä tehtäviä muille työntekijöille. Ajan riittäminen lähiesiemiestyöhön varmistetaan ennakoivalla ajankäytön suunnittelulla.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä

rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

### Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijän tiedot tarkistetaan JulkiTerhikki- tai Suosikki-rekisteristä. Vakituisten ja pidempien sijaisuuksien työsuhteeseen tulevien taustatiedot tarkistetaan lisäksi soittamalla Valviran lakimiehelle, jotta saadaan selville mahdolliset rikkeet työhistoriassa.

Tuetun asumisen ohjaajana työskentelyssä vaaditaan sote-alan koulutus, esim. lähihoitaja. Henkilökohtaisena avustajana työskentelyyn ei vaadita alan koulutusta. Uusien avustajien rekrytoinnissa huomioidaan hakijan soveltuvuus työhön.

### Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Tukenan hallitus päättää Tukenan henkilöstöpoliittisista linjauksista. Tukenan henkilöstöpolitiikka on suunnitelmallista ja edistää Tukenan perustehtävän ja strategian toteuttamista.

Tukena haluaa tarjota pitkäaikaisia työsuhteita eri ikäisille ja erilaista osaamista omaaville henkilöille. Henkilöstö rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että palkattava henkilö täyttää tehtävän edellyttämät pätevyysvaatimukset ja että palveluyksikön henkilöstömäärä ja -rakenne säilyy sopimusehtojen ja Valviran luvan mukaisena. Pätevyysvaatimusten lisäksi oleellista on henkilön soveltuvuus tehtävään. Soveltuvuutta arvioitaessa huomioidaan henkilöllä oleva osaaminen suhteessa palveluyksikön perustehtävään, yksikössä jo olevaan ja siellä tarvittavaan osaamiseen sekä asiakkaiden erityistarpeisiin.

### Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän ammatillinen osaaminen varmistetaan ja soveltuvuus arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijän tiedot tarkistetaan JulkiTerhikki- tai Suosikki-rekisteristä. Vakituisten ja pidempien sijaisuuksien työsuhteeseen tulevien taustatiedot tarkistetaan lisäksi soittamalla Valviran lakimiehelle, jotta saadaan selville mahdolliset rikkeet työhistoriassa.

Tuetun asumisen ohjaajana työskentelyssä vaaditaan sote-alan koulutus, esim. lähihoitaja. Henkilökohtaisena avustajana työskentelyyn ei vaadita alan koulutusta. Uusien avustajien rekrytoinnissa huomioidaan hakijan soveltuvuus työhön. Tällöin arvioidaan erityisesti hakijan asennetta ja kiinnostusta tarjottuun tehtävään. Aiempi kokemus on hyödyllistä, mutta ei välttämätöntä. Uuden työntekijän aloittaessa hänen työskentelytapansa arvioidaan kysymällä asiakkaiden ja perehdyttävien työntekijöiden näkemyksiä. Näin saadaan tietoa uuden työntekijän toimintatavoista ja hänen soveltuvuudestaan työhön.

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö voi sopeutua uuteen tai muuttuneeseen työhön, organisaatioon, henkilöstöön tai työympäristöön. Uusien työntekijöiden lisäksi perehdytetään myös yksikköä vaihtavat työntekijät sekä sairauslomalla, toimivapaalla tai muusta syystä pidempään poissa olleet työntekijät, määräaikaiset työntekijät ja harjoittelijat. Perehdytystä varten tehdään perehdytys suunnitelma. Perehdytyksen järjestämisestä vastaa esimies. Esimies perehdyttää itse tai nimeää työntekijälle lähiperehdyttäjän, joka huolehtii työntekijän opastuksesta työtehtäviin, laadunhallintaan, asiakasturvallisuuden periaatteisiin, toimintakäytäntöihin ja omavalvontasuunnitelman sisältöön.

Uudet työntekijät perehdytetään työsuhteen alkaessa. Työsuhteeseen ja asiakastyöhön liittyvät perustiedot kerrotaan jo haastatteluvaiheessa. Työntekijä allekirjoittaa myös sallausapitositoumuksen. Työsopimuksen kirjoittamisen yhteydessä

esihenkilö/palveluohjaaja lähettää työntekijälle kirjalliset ohjeet liittyen työntekijän oikeuksiin ja velvollisuuksiin, asiakastyöhön ja poissaoloihin.

Asiakkaisiin henkilöstö perehdytetään työn alkaessa yksilökohtaisesti joko puhelimitse tai tapaamalla asiakas henkilökohtaisesti kokeneemman työntekijän seurassa. Perehdytystä jatketaan työn edetessä ja asiakasmuutosten mukaan. Mikäli työntekijä työskentelee useamman kuin yhden asiakkaan kanssa, hänelle tarjotaan käyttöön työpuhelin. Puhelimen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön annetaan perehdytys tässä yhteydessä.

Siitä eteenpäin työntekijä saa tarvittavat asiakastyöhön liittyvät tiedot asiakastietojärjestelmän kautta. Perehdytysvastuu asiakastyön suhteen on palveluohjaajalla, joka voi delegoida yksittäisiä perehdytysvastuita muille työntekijöille.

#### Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydenniskoulutusta järjestetään?

Tukenan työntekijöille järjestetään täydenniskoulutusta työn edellyttämässä laajuudessa. Täydenniskoulutus perustuu vuosittain laadittavaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan ja sen tavoitteena on turvata henkilöstön osaaminen, palveluiden laatu sekä yksikön, työyhteisön ja yksilön kehittyminen. Palveluyksikön johtaja laatii talousarvion laatimisen yhteydessä yksikön koulutussuunnitelman, jossa yksilöidään tulevan vuoden koulutustarpeet palveluyksikötasolla. Henkilökohtainen koulutus- tai kouluttautumissuunnitelma laaditaan tarvittaessa työntekijän ja esimiehen yhteistyönä kehityskeskustelun yhteydessä. Palveluyksikön johtaja huomioi lakisääteisten täydenniskoulutusvaatimusten lisäksi kehityskeskusteluissa nousseet osaamisvajheet ja koulutustarpeet yksikön koulutussuunnitelmaa laatiessaan. Tukenan henkilöstöpolitiikka luo mahdollisuuksia uralla etenemiseen, elinikäiseen oppimiseen ja oman osaamisen käyttämiseen.

#### **Toimitilat**

##### Tilojen käytön periaatteet

Tukena Kehäringillä on toimistotila vuokrattuna Järvenpäässä. Tila toimii sekä toimistona että taukotilana. Toimistossa on jääkaappi ja mikro eväitä varten sekä vesipiste.

Toimistohuoneessa on työpöytä palveluohjaajalle sekä tuetun asumisen ohjaajille. Toimiston siisteyden ylläpitämisestä huolehtivat ohjaajat.

Asiakastyö tapahtuu tuetun asumisen osalta asiakkaiden omissa kodeissa sekä sovitusti Järvenpään toimistolla. Henkilökohtainen apu tapahtuu asiakkaiden kotona ja kodin ulkopuolella.

## **Teknologiset ratkaisut**

### Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Tukena Kehäringillä ei ole kulunvalvontaan tai asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja laitteita.

### Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkailta on omat laitteet, jotka eivät ole Tukena Kehäringin hankkimia.

### Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Tukena Kehäringillä ei ole käytössä/vastuulla turva- ja kutsulaitteita, sillä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan tai ryhmäkodeissa.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

### Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Henkilökohtaisen avun asiakkaiden apuvälineistä vastaa asiakkaan huoltaja/ryhmäkoti. Huomatessaan jonkin puutteen tai korjauksen tarpeen asiakkaan apuvälineissä avustaja ilmoittaa siitä asiakkaan asumispalveluun. Tukiasumisen palvelussa olevien asiakkaiden

apuvälineistä ovat vastuussa he itse tai heidän asumisyksikkönsä. Tuetun asumisen ohjaajat voivat lähteä mukaan apuvälineen hankkimiseen tai huoltoon liittyvälle asiointimatkalle. Jos asiakkaalla on käytössään apuvälineitä, joita työntekijän tulee osata käyttää, vastaa asiakaskohtaisesta perehdytyksestä asiakkaan hoidosta vastaava taho eli yleensä asiakkaan ryhmäkoti.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. 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. Tietosuojavaltuetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

## **Asiakastyön kirjaaminen**

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen työsuhteen alussa. Kirjaamis perehdytys on osa asiakastietojärjestelmän perehdytystä, ja tapahtuu luontevasti siinä yhteydessä, kun uusi työntekijä saa tunnukset asiakastietojärjestelmään. Perehdytysvastuu kuuluu palveluohjaajalle. Perehdytyksessä käydään läpi mitä, milloin ja miten tarvittavat kirjaukset tehdään. Sama ohjeistus toimitetaan työntekijälle myös kirjallisena muiden työhöjeiden ohessa.

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

Ohjeistus on, että kirjaukset tehdään aina heti asiakastapaamisen päätyttyä tai myöhemmin samana päivänä. Esimies ja palveluohjaaja voivat seurata kirjauksia asiakastietojärjestelmästä. Tarvittaessa työntekijöille annetaan lisäohjeita kirjaukseen liittyen joko henkilökohtaisesti tai kaikille yhteisellä sähköpostilla/viestillä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Käsiteltäessä asiakkaan henkilötietoja, tilaaja on rekisterinpitäjä ja Tukena palveluntuottajana on henkilötietojen käsittelijä. Tukena huolehtii rekisterinpidosta tilaajan lukuun ja noudattaa tilaajan sopimus- ja muita henkilötietojen käsittelyn ehtoja. Tukena on rekisterinpitäjä tilanteessa, jossa asiakas maksaa palvelunsa itse. Tukenassa asiakastietojen käsittelyyn käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Asiakirjojen käsittely on kuvattu Tietosuojaa ja -turvaa kuvaavassa toimintaohjeessa. Asiakastietojen kirjaaminen on kuvattu Asiakastietojen kirjaaminen -toimintaohjeessa.

Henkilötietojen käsittely tulee suunnitella kaikkien käsittelyvaiheiden osalta, joista keskeisiä ovat henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, luovuttaminen, säilyttäminen ja hävittäminen. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua käsittelyn alusta alkaen aina keräämisestä tietojen hävittämiseen saakka.

Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa palveluntuottajalle tietoja, hänellä on oikeus tietää, miksi hänen tietojansa tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaalle ja hänen lailliselle edustajalleen on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää EU-tietosuojasetuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan, jollei asiakas ole jo saanut tätä tietoa. Näiden tietojen tulisi ilmetä kunkin kunnan tietosuojaselosteesta. Tietosuojaseloste tulee pitää nähtävillä yleisellä paikalla esim. palveluyksikön ilmoitustaululla. Kirjallista henkilötietojen käsittelyä koskevaa informointia tulee tarpeen mukaan täydentää suullisesti esim. kertomalla, mistä informointitiedot löytyvät.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Tukenalle on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveystietojen lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

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

Palveluyksikön johtaja huolehtii oman yksikkönsä osalta tietosuojaselosteen saatavilla pidosta ja siitä, että henkilötietoja käsitellään palveluyksikössä lainmukaisesti. Palveluyksikön esimies vastaa myös henkilökunnan perehdyttämisestä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hallintopäällikkö Mari Harju

mari.harju@tukena.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x      Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omaavonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Järjestetään lisäkoulutusta ensiapuun sekä uhka- ja vaaratilanteisiin koko henkilöstölle. Työpäivien suunnittelussa vastaava ohjaaja ottaa entistä tarkemmin huomioon siirtymiin kuuluvan ajan ja varmistaa, että siihen varataan henkilöstölle tarpeeksi aikaa. Puhduttamisen dokumentointia tulee kehittää entisestään huomioiden poikkeuksellisen henkilöstörakenteen, jossa suurin osa henkilöstöstä on tuntipalkkaisia työntekijöitä, jotka tekevät avustuksia toisen työn tai opintojen ohella. Etsittäviä keinoja motivoida myös tuntipalkkaista henkilöstöä osallistumaan työyhteisöviere kyselyihin sekä muihin prosesseihin, joilla pyrimme kehittämään henkilöstön kokonaisvaltaista hyvinvointia. Näin myös tuntipalkkaisen henkilöstön ääni tulee paremmin kuuluviin, kun teemme seuraavan vuoden toiminnan suunnittelua ja strategiaa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaavontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaavontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omaavontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omaavontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Voimassaoloaika: 24.5.2025

Palveluyksikkö: Tukena Kehärinki

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys 24/5/2024 Helsinki

Allekirjoitus *Sara Hätönen*