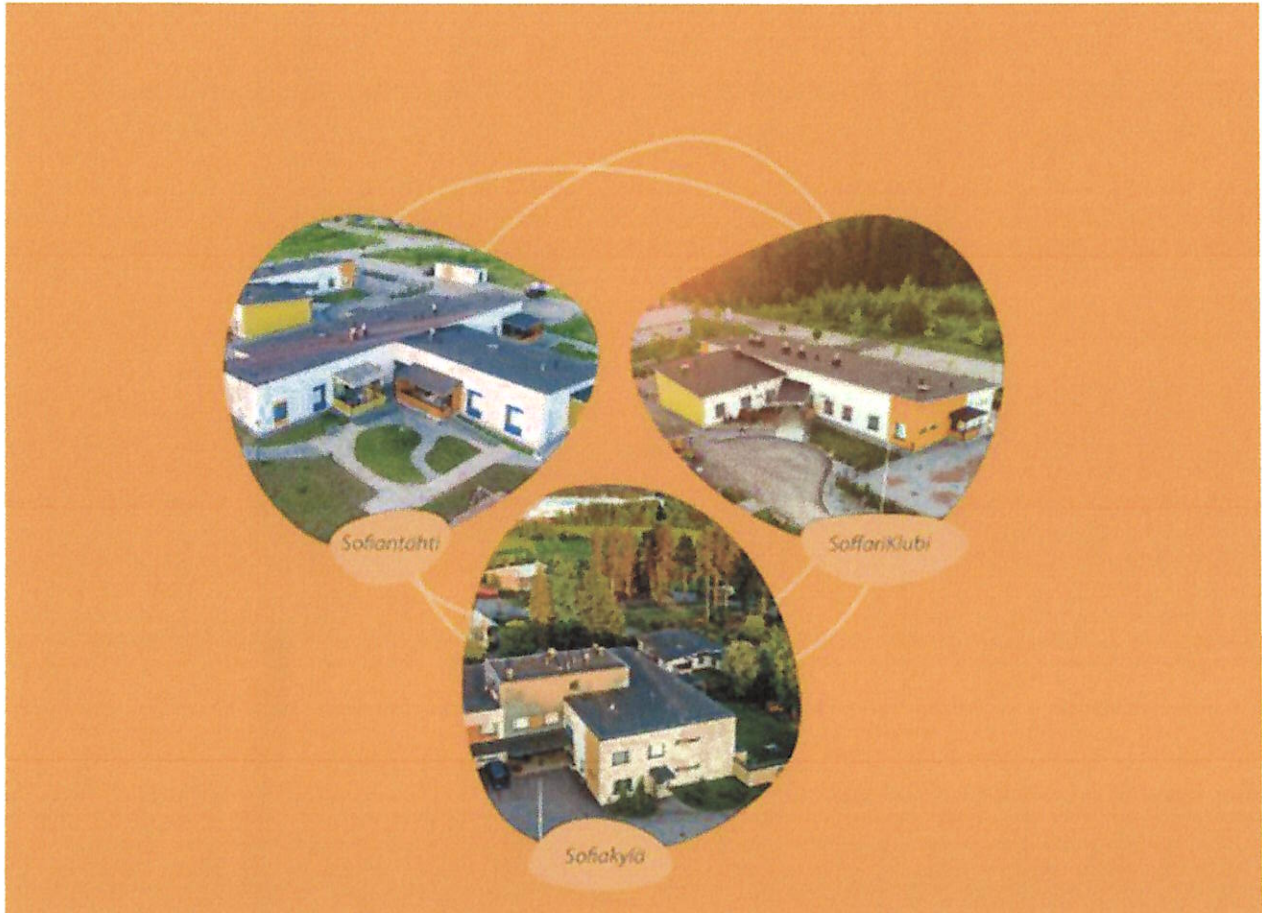


# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



## **SOFIAKYLÄ** **SOFIAKYLÄ, SOFIANTÄHTI, SOFFARIKLUBI** **4.4.2024**

## SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	3
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3 RISKIENHALLINTA .....	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	29

## LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### Palveluntuottaja

Nimi Sofiakylä Oy Y-tunnus 2344842-2

Kunnan nimi Nokia

Kuntayhtymän nimi Pirkanmaa

Sote-alueen nimi Pirkanmaan hyvinvointialue PIRHA

#### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Sofiakylä, Sofiantähti ja Soffariklubi

Katuosoite Kivimiehenkatu 4, 10 ja 10 A

Postinumero 37100 Postitoimipaikka Nokia

p.0449066900, asiakaspalvelu@sofiakyla.fi

#### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asiakasryhmä: kehitysvammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat

#### Sofiakylä:

29 asiakaspaikkaa (tehostettua palveluasumista, joista 9 tilapäishoitoa)

6 asiakaspaikkaa (tuettua palveluasumista)

#### Sofiantähti:

15 asiakaspaikkaa (tehostettua palveluasumista)

#### Soffariklubi:

9 asiakaspaikkaa (tehostettua palveluasumista)

40 asiakaspaikkaa / päivätoiminta

20 asiakaspaikkaa / työtoiminta

20 asiakaspaikkaa (lapset ja nuoret loma-ajanhoito/leiri)

Yrityksen esimies:

Toimitusjohtaja Riitta Peltonen

Puhelin 0504872282 Sähköposti riitta.peltonen@sofiakyla.fi

### **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta;

Tehostettu palveluasuminen

Luvan myöntämisen ajankohta 6.10.2010

### **Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

Tukiasuminen

Päivä- ja työtoiminta

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 31.7.2012

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

MediPower

### **Ostopalvelujen tuottajat**

Innokem oy IT-palvelut Noren Oy

Juvenes Kespro

Lojer Lukkoluket

Lyreco Tokmanni

Löytis Medanta

Metos huolto Nokian 1. apteekki

Nokian Kiinteistöhuolto Pamark Business Oy

Pihlajalinna RTV

Veikon Kone

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

Ostopalvelujen laatu ja turvallisuus varmistetaan vuosittaisilla yhteispalavereilla, missä käydään läpi mahdolliset palautteet, toimintaohjeet ja -suunnitelmat ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Näin varmistetaan ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus.

Alihankintana tuottavalta palveluntuottajalta on pyydetty omavalvontasuunnitelma.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Ydinajatuksemme on toteuttaa laadukasta, turvallista, yksilöllistä ja ihmissläheistä hoivaa ja tarjota asiakkaillemme turvallinen ympäristö missä he voivat toteuttaa omia unelmiaan ja elää omaa elämäänsä. Sofiakylän tarina on alkanut omakohtaisista kokemuksista kehitysvammaisen lapsen kanssa ja siitä juontavat kokemukset ja ideat luovat perustan turvalliselle, virikkeelliselle ja lämminhenkiselle hoivakodille. Asukkaillemme se on ”se toinen koti” synnyinkodin rinnalle.

Toimintamme:

Sofiakylän palvelut on tarkoitettu kehitysvammaisille ja erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Sofiakylä muodostuu kolmesta aktiivisesta talosta: *Sofiakylästä, Sofiantähdestä ja SoffariKlubista*.

*Sofiakylässä* on kolme vakituisen asumisen ryhmäkotiä, tukiasunnot sekä tilapaishoidon ryhmäkoti;

*Kuusisto* on neljän hengen pienryhmäkoti, joka on tarkoitettu autismin kirjoon kuuluville sekä henkilöille, jotka tarvitsevaterittäin paljon ohjausta ja huolenpitoa.

*Tammisto* on viiden hengen ryhmäkoti, joka on tarkoitettu paljon fyysistä huolenpitoa ja ohjausta tarvitseville asukkaille.

*Pihlajisto* on yhdeksän hengen ryhmäkoti. Asukkaille, jotka tarvitsevat vahvaa suullista ohjausta, emotionaalista tukea sekä apua pienissä hoitotoimenpiteissä.

*Vaahterämäki* tarjoaa tilapäishoitoa kehitysvammaisille ja muille erityistä tukea tarvitseville. Tilapäishoito on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat läheisen tai vanhemman vapaiden vuoksi tilapäistä, lyhytaikaista hoitoa. Asiakaspaiikkoja meillä on tarjolla yhdeksän.

*Koivukujalla* on neljä tukiasuntoa asukkaille, jotka selviävät itsenäisesti asumisesta, mutta jotka tarvitsevat yhteisön tukea asumisessa sekä ohjausta omaan itsenäiseen asumiseen pyrkimisessä. Koivukujan asukkaita tukemassa on Pihlajiston henkilökunta ja kaikkien ryhmäkotien asukkaat. Koivukujalla on mahdollista myös olla asumisharjoittelussa, jossa käydään läpi arjen rutiineja ja käytännön taitoja ja harjoitteluun voi tulla lyhyeksi tai pidemmäksi ajaksi

*Sofiantähden* ryhmäkodit;

Talo jakautuu kolmeen ryhmäkotiin;

*Katajisto* on neljän hengen pienryhmäkoti, joka on tarkoitettu autismin kirjoon kuuluville sekä henkilöille, jotka tarvitsevat erittäin paljon ohjausta ja huolenpitoa.

*Tuomisto* on viiden hengen ryhmäkoti, joka on tarkoitettu paljon fyysistä huolenpitoa ja ohjausta tarvitseville asukkaille.

*Petäjistön* kuuden hengen ryhmäkoti on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat jonkin veran fyysistä huolenpitoa ja ohjausta.

**SoffariKlubin** ryhmäkodit (2);

Talo jakautuu kahteen ryhmäkotiin;

*Kissankulma* on neljän hengen pienryhmäkoti, joka on tarkoitettu autismin kirjioon kuuluville sekä henkilöille, jotka tarvitsevat erittäin paljon ohjausta ja huolenpitoa.

*Melukylä* on viiden hengen pienryhmäkoti, joka on tarkoitettu autismin kirjioon kuuluville sekä henkilöille, jotka tarvitsevat erittäin paljon ohjausta ja huolenpitoa.

Lisäksi Soffariklubin tiloissa järjestetään päivätoimintaa ja työtoimintaa arkisin talojen asukkaille sekä ulkopuolisille asiakkaille.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

### **SOFIAKYLÄN ARVOT**

Sofiakylän arvoja on käyty henkilökunnan kanssa läpi ja yhteisiksi, ilmiselviksi arvoiksi nousivat *Avoimuus*, *Arvostus* ja *Rohkeus*. Mitä nämä meillä sitten tarkoittavat.

#### **AVOIMUUS**

Avoimuus on ollut arvo, joka on kuvannut Sofiakylän toimintaa jo alusta pitäen. Asioista kerrotaan ulospäin niin avoimesti kuin salassapitovelvollisuuden puitteissa pystytään. Facebookissa on lähes kaksituhatta seuraajaa ja toiminnasta julkaistaan sinne lähes päivittäin kuvia. Näin läheiset kuin yhteistyötahotkin pystyvät seuraamaan mitä taloilla tapahtuu. Avoimuus on myös osa yhteistyötä vanhempien ja läheisten kanssa eli toivotaankin mahdollisimman rakentavaa ja avointa yhteistyötä, mikä aina helpottaa asiakkaan arkea. Läheisillä kun kuitenkin on se paras tietämys asiakkaan taidoista ja mieltymyksistä. Avoimuus on myös osa Soffari -henkeä eli myös työyhteisössä kerrotaan huolet ja otetaan muiden mielipiteet huomioon. Myös yrityksen asioista kerrotaan mahdollisimman avoimesti. Soffarista tarinaa on kerrottu avoimesti Sydän oikealla puolella -kirjassa, Armanin dokumentissa ja useissa lehtikirjoituksissa. Lehtikirjoituksia voi nähdä Kylän seinillä.

#### **ARVOSTUS**

Myös arvostus on ollut alusta asti yksi tärkeimmistä arvoistamme. Asukas on meille aina ykkönen ja kunnioitamme hänen menneisyyttään, toimintatapojaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Arvostamme läheisten panosta ja tukea asukkaan hoitotyössä ja työtovereita kohtelemme ystävällisesti ja tasavertaisesti. Arvostamme myös työnantajamme.

#### **ROHKEUS**

Henkilökunnan työpajoissa uutena, mutta hyvin vahvana, arvona nousi rohkeus. Rohkeus on meillä sitä, että mitään uutta ideaa tai toimintatapaa ei heti tyrmätä, ennen kuin sitä on kokeiltu. Menemme rohkeasti sinne, minne kaikki muutkin ja avaamme mahdollisuuksien mukaan talojemme elämää ja toimintaa myös ulkopuolisille.

## **Toimintapolitiikka**

### **1) Asiakas on aina ykkönen**

"Sinulle omaa elämää" tarkoittaa että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu arjessa. Kun asiakas on tyytyväinen, voivat myös läheiset ja ystävät olla hyvillä mielin.

### **2) Toiminnan ketterä kehittyminen**

Jatkuva kehittyminen on paras vakuutus yrityksen toiminnan jatkuvuudelle. Kehittyäksemme meidän on nöyrästi opittava toisiltamme parempia toimintamalleja.

### **3) Läpinäkyvyys, avoimuus ja tiedon jakaminen**

Tulosvastuu on mahdollista silloin, kun johdolla on päätöksentekoon tarvittava tieto. Raportointi on tärkeä osa yhteistä yrityksen tilannekuvan muodostamista.

### **4) Tuloksellinen ja tavoitteellinen johtaminen**

Johdon ensisijainen vastuu on varmistaa yrityksen kannattavuus ja jatkuvuus. Kannattava toiminta lähtee uusien asiakkuuksien hankkimisesta

### **5) Vastuu ja valta kulkevat käsi kädessä**

Sille, jolle valta on annettu, pitää käyttää sitä ja kantaa sen mukanaan tuoma vastuu. Päätöksenteko on paikallista, HoviKodin rooli on seurata, valvoa ja ohjata.

### **6) Oikeat ihmiset oikealla paikalla**

Rekrytointiprosessin noudattaminen varmistaa oikeat valinnat. Perehdyttäminen antaa valmiudet tehtävän mukaisessa roolissa toimimiseen.

## **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma -Poikkeamajärjestelmä
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Turvallisuuskävelyohje
- Varautumissuunnitelma

## **Riskien tunnistaminen**

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

Ilmoitus esimiehelle tai työsuojeluvaltuutetulle. Käytössämme on Riskipulssi (Falcony) järjestelmä johon asiakas, omainen, läheinen tai työntekijä voivat ilmoittaa havainnoiduista epäkohdista. Havaitut epäkohdat järjestelmä valtuuttaa yrityksen määräämille vastuhenkilöille. Ilmoitettuja epäkohtia käydään läpi palaverissa työntekijöiden, johtoryhmän, hallituksen sekä tarvittaessa omaisten läheisten kanssa. Jokaisen työntekijän vastuulla on tietää yksikön toimintaohjeet poikkeustilanteissa sekä jatkuvasti täydentää osaamistaan. Epäkohdat voi myös ilmaista suullisesti tai kirjallisesti puhelimitse, sähköpostitse tai asiakaspalautteen kautta. Jokainen työntekijä on vastuussa ottaa epäkohtien ilmoitus vastaan ja tehdä tästä kirjallinen ilmoitus lähiesimiehelle.

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

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

### **Riskien ja epäkohtien käsittely**

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaus, käsittely ja raportointi tapahtuu seuraavasti:

1. Jos haittatapahtuma aiheuttaa asiakkaalle välitöntä uhkaa/vaaraa, tilanne hoidetaan ensin ja haitta/uhka poistetaan (esim. myrkytyskeskukseen soitto/päivystyksen konsultointi, jos asiakkaalle mennyt väärät lääkkeet yms.)
2. Kirjataan haittatapahtumasta tai uhasta poikkeama (mitä tapahtui, mitä tehtiin ja miksi)
3. Toimitetaan poikkeama johdolle tai vastaavalle sairaanhoitajalle (hoidolliset asiat, kuten lääkkeisiin liittyvät poikkeamat ja kaatumiset kuuluvat vastaavalle sairaanhoitajalle)
4. Asia tutkitaan ja haittatapahtumaan johtaneita syitä selvitetään
5. Haittatapahtumasta ilmoitetaan asiaa koskevalle henkilölle, mitä on tapahtunut ja miten se on hoidettu (lääkevirheen vuoron vastaava tai vastaava sairaanhoitaja ilmoittaa asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle).



### **Korjaavat toimenpiteet**

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

1. Poikkeamien juurisyys selvitetään
2. Poikkeama ja poikkeaman syntyyn johtaneet syyt ja asiat käsitellään henkilöstöpalaverissa
3. Korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamakaavakkeelle
4. Jos korjaavat toimenpiteet vaativat uusia toimintaohjeita tai muita muutoksia, ne tehdään ja muutokset/uudet toimintaohjeet käydään läpi henkilöstöpalaverissa sekä liitetään HoviTorille (toiminnanohjauskäsikirjaan)
5. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan yhteistyötahoja
6. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan

### **Korjaavat toimenpiteet**

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

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Sähköpostitse, puhelimitse, palaverissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea palaverimuistiot ja ryhmäkodin sähköpostia sekä puhelinta.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

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

### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Johtoryhmä, henkilökunta, omaiset, asukkaat sekä asiakkaat.

### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Riitta Peltonen, p.05048722282 [riitta.peltonen@sofiakyla.fi](mailto:riitta.peltonen@sofiakyla.fi)

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

### **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toimintajärjestelmän päivityksen yhteydessä, vähintään kerran vuodessa, mutta aina jos toiminnassa tapahtuu muutos, joka vaatii päivitystä. Omavalvonta sisältyy yksikön ISO 9001/2015-standardin mukaiseen toimintajärjestelmään.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Omavalvontasuunnitelma on esillä Sofiakylän, Sofiantähden ja Soffariklubin ilmoitustaululla sekä kotisivuilla [www.sofiakyla.fi](http://www.sofiakyla.fi) ja osana toimintakäsikirjaa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

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

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen Sofiakylä pystyy vastaamaan tiettyihin tarpeisiin, ei kuitenkaan kaikkiin. Tämä palvelutarpeen ja sen saamisen arvio tehdään asiakkaan/asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma palaverissa.

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

Hoidon- ja palvelutarpeen arviointi toteutetaan vakituisille asukkaille sekä päivätöiminnan asukkaille hoito- ja palvelusuunnitelma palaverissa yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Työntekijät jatkuvasti arvioivat myös päivittäisessä työssä mahdollisia muutoksia ja asiakkaaseen sekä hänen omaisiinsa ollaan yhteydessä muutoksista.

Sofiakylän kaikissa yksiköissä on käytössä PSYTO-mittaristo sekä toimintaterapeutti tekee oman arvionsa jokaisesta vakituisen asumisen tai päivätöiminnan asiakkaasta ja asukkaasta.

Tilapäishoidon asiakkaiden kanssa omaiset ja asiakkaat täyttävät asiakastietolomakkeen, jota päivitetään vuosittain sekä tarpeen vaatiessa.

Teemme myös yhteistyötä muiden asumisyksiköiden, koulujen, päiväkotien, sairaaloiden ja muiden asiantuntijoiden kanssa asukkaan tai asiakkaan voinnista ja mahdollisista palveluista.

## **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan Domacare-tietojärjestelmään ja sitä päivitetään vuosittain sekä tarpeen mukaan. Sen toteutumista arvioidaan ja seurataan päivittäisillä kirjauksilla. Jokaiselle työntekijällä on velvollisuus lukea asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan puolivuosittain.

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

Jokaiselle asukkaalle luodaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisen suunnitelma, johon kirjataan asiakkaan henkilökohtaiset tuen tarpeen oman näkemyksen esille tuomiseen. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus antaa asiakkaille tietoa eri vaihtoehtoista.

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja toteuttaa sitä päivittäistyössään. Henkilökunnalla on myös velvollisuus perehdyttää ja opastaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen toiminnan peruskäsitteet jokaiselle työntekijälle.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

Jokaiselle asiakkaalle on luotu oma itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma, johon on kirjattuna asiakkaan henkilökohtaiset taidot ja avun tarve. Työntekijöille on toimintakäsikirjassa IMO-käsikirja, joka tukee ja opastaa työntekijöitä toimimaan oikein.

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma luodaan yhdessä työntekijöiden sekä asiantuntijatiimin kanssa kahdesti vuodessa sekä tarvittaessa useammin. IMO-käsikirja toimii myös itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tukena työntekijöille.

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

Asiakkaille henkilökohtaisesti määrättyjä esim. turvavyöt, turvakaaret, reppu. Sofiakylä ei itse omista rajoittavia välineitä.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Asiakkaalla on aina mahdollista antaa joko suullisesti tai kirjallisesti palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautteet ja reklamaatiot kerätään lomakkeelle Asiakaspaute/reklamaatiolomake.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus yrityksen toimitusjohtajalle. Kunnan ostamissa palveluissa asiakas tekee muistutuksen kunnan viranomaiselle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli kunnalle. Valviran antamassa ohjeessa 8:2010 on tarkempaa tietoa muistutuksen käsittelystä.

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, asiakas ohjataan selvittämään tilannetta asiaa hoitaneiden henkilöiden tai heidän esimiehensä kanssa heti kun ongelma on ilmennyt. Jos asia ei löydetä ratkaisua, henkilökunta on velvollinen auttamaan asiakasta muistutuksen tekemisessä ja/tai yhteydenotossa sosiaaliamiehen.

Asiakasta pyydetään tekemään muistutus kirjallisesti käyttämällä reklamaatiolomaketta. Muistutukseen vastataan viipymättä viimeistään 14 arkipäivän kuluessa. Vastauksessa esitetään ratkaisu perusteluineen. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, objektiivisesti ja asianmukaisesti. Asiakkaiden tekemät muistutukset käydään läpi johtoryhmässä sekä henkilökunnan kokouksissa. Muistutuksia ja niiden käsittelyn yhteydessä syntyviä asiakirjoja säilytetään ja käsitellään asiakastietojen käsittelylle asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) mukaisesti suoraan asiakkaalle myytävissä palveluissa sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, josta on annettava asiakkaalle tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Sosiaaliamiehen tiedot ovat esillä ilmoitustaululla.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mahdollisista tilanteista keskustellaan asianomaisten henkilöiden, työntekijöiden sekä läheisten kanssa. Kysymyksessä on palvelupoikkeama, jonka toistuminen pyritään estämään ohjeistuksella.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittavat eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle,

on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

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

Asiakkailla ja omaisille tehdään vuosittain asiakas- tai omaistyytyväisyyskysely, jonka asiakkaat tai omaiset voivat täyttää internetissä tai jonkun avustamana. Tämän lisäksi he voivat milloin tahansa antaa palautetta vapaamuotoisesti. Suullista palautetta kerätään myös ja suullinen palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä kirjataan reklamaatiolomakkeeseen. Jokainen palautteen vastaan ottanut henkilö huolehtii, että se tulee kirjattua em. tavalla. Palautteen keräämisestä ja analysoinnista vastaa yksikön laatupäällikkö.

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

Asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa palaverissa ja parannusehdotukset pannaan käytäntöön tarpeen vaatiessa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja: Riitta Peltonen

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

#### Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliamiehen kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliamiehen tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliamiehen tehtävä on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliamiehen tehtävä ei tee päätöksiä.

Sosiaaliamiehen lain mukaiset tehtävät ovat:

1. neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustien soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustien muistutuksen tekemisessä
3. neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustien oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista

5. koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

6. toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Terveystieteiden palveluita koskevissa asioissa ota yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi sitä, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa sinua asian selvittämisessä tai sovittelussa.

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

### **Puhelinnumerot**

Sosiaaliasiavastaava 040 504 5249

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika

Ma klo 9–11

Ti klo 9–11

Ke klo 9–11

To klo 9–11

### **Potilasasiavastaava**

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi.

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

1. neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa potilaan oikeuksista
5. koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

## 6. toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun terveydenhuollossa, voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan. Sosiaalihuollon palveluita koskevilla asioilla ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Potilas-oikeuksien asiantuntijana potilasasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi, että voisiko ongelmasi selvittely hoitopaikassasi olla aiheellista. Potilasasiavastaava auttaa sinua tarvittaessa asian selvittämisessä tai sovittelussa.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Potilasasiavastaava ei myöskään ota kantaa siihen, onko hoidossasi tapahtunut hoitovahinko tai -virhe. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasiakirjoja.

Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi

### **Puhelinnumero**

Potilasasiavastaava 040 190 9346

Potilasasiavastaavan puhelinaika:

Ma klo 9–11

Ti klo 9–11

Ke klo 9–11

To klo 9–11

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

Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun. Muistutukset osoitetaan Sofiakylän toimitusjohtajalle, Riitta Peltoselle. Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut, reklamaatiot ja muistutukset ohjautuvat Hovikodin toimitusjohtajalle, Jussi Peltoselle. Hän vastaa näihin ja pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen. Kaikki palautteet käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa sekä johtoryhmän palaverissa. Kaikkiin palautteisiin ja muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti, niistä keskustellaan avoimesti ja niistä otetaan oppia, jotta toiminnassa tapahtuu jatkuvaa parantamista. Palautteet ja muistutukset käsitellään myös Sofiakylän hallituksessa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Palautteisiin vastataan viipymättä, mutta kuitenkin viimeistään kahden viikon sisään.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

**Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta? Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen? Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

#### SOFIAKYLÄN YLEISET OHJEET

- Asukkaidemme fyysistä toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään kuntouttavalla työotteella. Huomioimalla asukkaiden yksilölliset tarpeet, toimintakyvyn sekä sen hetkisen voinnin/kunnon. Lähtökohtana toiminnalle on asukkaiden kannustaminen omatoimisuuteen. Pyrimme mahdollistamaan asukkaillemme ulkoilun ja lenkkeilemisen mahdollisuuksien mukaan päivittäin. Toteutamme asukkaiden yksilöllisiä, fysioterapeutin laatimia, jumppaohjeita. Huolehdimme että asukkaillamme on päivittäin käytössään heidän yksilölliset toimintakykyä tukevat apuvälineensä (mm. ortoosi, tukikengät, silmälasit, lautasen reuna + liukeste ruokailussa, suihkutuoli, wc-tuoli)
- Asukkaidemme kognitiivista toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään tukemalla asukkaan toimintakykyä selviytyä arjessa mahdollisimman itsenäisesti. Esimerkiksi käytössä on viikko/päivä kuvastrukturi tukemaan ajankulkua sekä tulevien toimintojen hahmottamista jokaisen asukkaan oman tarpeen ja kyvyn mukaan. Lisäksi laulamme, loruttemme, pelaamme, leikimme ym. tukeaksemme ja ylläpitääksemme asukkaidemme monipuolista sanavarastoa sekä kielellistä ulosantia.
- Asukkaidemme sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään monin tavoin. Mahdollistamme asukkaillemme säännöllisesti talon ulkopuolelle retkiä ja asiointikäyntejä, kuten kauppareissuja, käymme tapahtumissa sekä risteilyllä vuosittain. Vuosittain järjestämme myös omia tapahtumia. Asukkaamme osallistuvat päivätoimintaan; osa ulkopuoliseen ja osa talon sisällä järjestettävään. Pidämme aktiivisesti yhteyttä asukkaiden omaisiin, Sofiakylän ystäviin sekä muihin yhteistyötahoihin. Osalla asukkaistamme käy henkilökohtainen avustaja, joka mahdollistaa heille yksilöllistä osallistumista yhteiskunnan tapahtumiin, asukkaan omien mielenkiinnon kohteiden mukaan.



## **SOFIAKYLÄN RYHMÄKODIT:**

### **TAMMISTO**

Monilla ryhmäkodin asukkailla on liikkumiseen liittyviä rajoitteita, joihin on käytössä erilaisia apuvälineitä. Lisäksi monilla asukkailla korostuu hoidollinen tarve näistä esimerkkinä ravitsemukseen liittyvät tarpeet kuten PEG letkuruokinta.

### **KUUSISTO**

Asukkaiden turvallisuuden tunnetta pyritään lisäämään erilaisten narujen, tukikuvien ja esineiden käsittelyn turvin. Tällaisiin turvallisuuden tunnetta lisääviin rutiineihin tarjotaan mahdollisuus. Joillekin jatkuvat muutokset voivat tuoda stressiä ja lähes kaikille arjen rutiinit (asukkaiden ehdoilla) tuovat tasapainoa ja ylläpitävät myös muuta toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Erilaiset aistituntemukset voivat olla myös autismin kirjon henkilöille tärkeä osa psyykkisen toimintakyvyn tukemista (musiikki, tuntemukset, pinnat, hajut, näkökokemukset, maut jne.).

### **PIHLAJISTO,**

Asukkaiden itsemääräämisen tukeminen korostuu tässä ryhmäkodissa. Asukkaamme ovat itsenäisesti ohjautuvia ja käyvätkin omien halujensa mukaan mahdollisimman paljon talon ulkopuolisissa vapaa-ajan toiminnoissa. Ryhmäkodin asukkailla on mahdollisuus osallistua talon ohjattuun työtoimintaan. Ryhmäkodissa asuu kissa, jonka hoitaminen opettaa asukkaita mm. ottamaan vastuuta.

### **KOIVUKUJA**

Koivukujan asukkaat selviävät itsenäisesti asumisesta, mutta tarvitsevat ja haluavat yhteisön tukea asumisessa sekä ohjausta omaan itsenäiseen asumiseen pyrkimisessä. Asukkaille on tarjottu omaohjaaja-aika viikoittain, jolloin asukaslähtöisesti ohjataan ja tuetaan asukasta. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua Pihlajiston toimintaan sekä talon ohjattuun työtoimintaan.

### **VAAHTERAMÄEN TILAPÄISHOITO**

Tuetaan läheisten toiveita ja havainnoidaan mahdollisia muutoksia. Vaahteramäessä on tärkeää kuunnella asiakkaiden sekä heidän läheisten toiveita. Asiakastietolomakkeet tulee päivittää vuosittain sekä aina kun tulee muutoksia. Tilapäishoidon asiakkaat tuovat mukanaan apuvälineensä, joita käytetään säännöllisesti. Tilapäishoidossa kunnioitamme kielellisen ja uskonnollista taustaa, ulkoilemme päivittäin sään salliessa, mikäli mukana on säänmukainen vaatetus. Tilapäishoidossa käymme retkillä ja tuemme liikuntakykyä läheisten ja terapeuttien ohjeiden mukaisesti. Tilapäishoidossa korostuu asiakkaan hoidollinen ja hyvinvoinnin sekä kommunikaatiossa tukeminen.

## **SOFIANTÄHDEN RYHMÄKODIT:**

### **TUOMISTO, PETÄJISTÖ**

Aidatut pihat tarjoavat myös turvallisen liikkumisen mahdollisuuden ulkona. Pihakeinut, trampoliini, kuntoiluvälineet ja muut piha-aktiviteetit tarjoavat myös fyysisien toimintakyvyn ylläpitämisen taitoja. Tarpeen mukaan yksilöllisesti voidaan myös mahdollistaa ateriointia pienemmissä ryhmissä tai vaikkapa omassa huoneessa, mikäli asukkaalla sen hetkinen psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sitä vaatii. Ohjaajat pyrkivät ensisijaisesti kuitenkin tukemaan toimintaa osana ryhmää, sen kuullessa normaaliin sosiaaliseen kanssakäymiseen.

### **KATAJISTO**

Erilaisten naputtimien, keppien ja esineiden käsittely tuo asukkaalle kontrollin tunnetta samantarvoisesti kuin heijaaminenkin. Näihin asukkaalle turvarutiineihin tarjotaan mahdollisuus eikä niitä estetä toteuttamasta. Joillekin jatkuvat muutokset voivat tuoda stressiä ja lähes kaikille päivittäiset/viikoittaiset rutiinit (asukkaiden ehdoilla) tuovat arkeen tasapainoa ja ylläpitävät myös muuta toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Erilaiset aistituntemukset voivat olla myös autismin kirjon henkilöille tärkeä osa psyykkisen toimintakyvyn tukemista. (musiikki, tuntemukset, pinnat, hajut, näkökokemukset, maut jne.)

## **SOFFARIKLUBIN RYHMÄKODIT JA PÄIVÄTOIMINTA:**

### **KISSANKULMA, MELUKYLÄ**

Kokonaisvaltainen toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen otetaan huomioon kaikessa päivittäisessä toiminnassa. Asukkaita osallistetaan esim. kodinhoidollisiin tehtäviin kotipäivänä. Asukkaiden henkilökohtaisista asioista huolehditaan heidän parhaakseen, asukkaiden kanssa vietetään vapaa-aikaa, sekä tehdään erilaisia vapaa-ajan toimintoja. Ryhmäkodit järjestävät vapaa-ajan toimintaa, esim. retkeilyä, ulkoilua, syntymäpäiväjuhlia. Juhlapyhinä järjestetään myös erillistä toimintaa, lisäksi asukkaiden kanssa katsotaan elokuvia tai leivotaan yhdessä.

### **TYÖTOIMINTA**

Työtoiminnan tarkoituksena on tukea kehitysvammaisen henkilön toiminta- ja työkykyä sekä edistää hänen pääsyään työelämään. Työtoiminnalla tuetaan kunkin omia vahvuuksia, tuetaan ja ylläpidetään toimintakyvyn eri osa-alueita, kehitetään kognitiivisia valmiuksia sekä saadaan rytmiä omaan arkeen. Työtoiminnassa harjoitellaan erilaisia taitoja siivouksen sekä talojen ylläpidon kautta. Työtoimintaa järjestetään arkipäivisin 9-15 välisenä aikana.

### **PÄIVÄTOIMINTA**

Päivätoiminnassa suunnitellaan ja toteutetaan monipuolista toimintaa, joka edistää asiakkaiden toimintakykyä. Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä edistetään ulkoilulla ja erilaisilla sisäliikuntamuodoissa. Psyykkistä toimintakykyä edistetään päivittäin aidolla läsnäololla, empaattisella kuuntelulla ja vuorovaikutuksella. Struktuuri ja päivänrytmi tuovat asiakkaille

mielenrauhaa ja tasapainoa. Kognitiivista toimintakykyä edistetään kommunikaatioryhmillä ja osallistuttavalla toiminnalla. Sosiaalista toimintakykyä edistetään ryhmätyöskentelyllä ja kannustavalla työotteella. Päivätoiminnassa retkeilemme ja toteutamme tutustumiskäyn-  
tejä erilaisissa kohteissa, jotka tukevat asiakkaiden liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilu mahdollisuuksia. Toimipisteellämme käy ulkopuolisia vieraita jakamassa omaa osaamis-  
taan. Aktiivisesti verkostoimme eri toimintaa tuottavien yhteisöjen kanssa. Ryhmissä käy-  
dään säännöllisesti läpi ajankohtaisia asioita ja tuodaan esille asiakkaiden mahdollisuus osallistua niihin. Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavasta toiminnasta kirjataan päivit-  
tään jokaisen asiakkaan kohdalta. Viikkopalaverissa keskustelemme asiakkaiden tervey-  
teen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista. Osallistumme asiakkaisiin koskeviin palaverihin ja tehdään yhteistyötä omaisten ja ryhmäkotien kanssa.

## **Ravitsemus**

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

Ruuan valmistus ja jakelu tapahtuvat oman valmistuskeittiön kautta. Keittiön henkilökunta on tehtävänsä koulutettu ja työntekijät työskentelevät annettujen määräysten mukaisesti, ravintosisältö-, turvallisuus-, ja hygieniaoheistuksia noudattaen. Ainoastaan sunnuntaisin päivällinen valmistetaan ryhmäkodeittain niiden omissa keittiöissä em. ohjeita noudat-  
taen. Tämä tapa on tullut asukkaiden toiveesta.

Ruoka kuljetetaan yksikköihin kannellisissa lämpölaatikoissa ja varsinainen asiakkaiden ruuanannostelu suoritetaan yksiköittäin hoitohenkilökunnan toimesta.

Jokaisessa yksikössä ruuanvalvontaan on annettu erityiset ohjeistukset sekä täyttökaavak-  
keet mm. lämmönseurantaan.

Yksiköt on perehdytetty myös nk. vararuokajärjestelmän käyttöön, mikäli sellaiseen joutu-  
taan erityistilanteessa turvautumaan.

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

Asiantuntijan eli lääkärin, ravitsemusterapeutin tai terveydenhoitajan antama lausunto on välttämätön silloin, kun tarvitaan erityinen ruokavalio sairauden hoitoon tai muun terveydel-  
lisen syyn, kuten vammaisuuden tai yli- tai alipainaisuuden takia. Väärinkäsitysten välttä-  
miseksi ilmoitus erityisruokavaliosta ja sopivan ruokavaliion kuvaus tehdään kirjallisesti,  
esimerkiksi tarkoitukseen laaditulla lomakkeella. Ilmoitus keittiölle tulee jokaisesta yksi-  
köstä hoitohenkilöstön toimesta.

Ruuan valmistusvaiheessa rajoitteet otetaan huomioon ja ruuat jaetaan asukaskohtaisesti  
jo jakeluvaiheessa omiin astioihinsa. Hoitohenkilöstö on avainasemassa jokaisessa yksi-  
kössä annosten tarjoamisen suhteen. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja heidän itsemää-  
räämisoikeuttaan kunnioitetaan.

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

Hoitohenkilöstöllä on keskeinen rooli asiakkaiden ravinnon ja nesteen saannin seurannassa. Paitsi, että ruoka koostuu terveellisistä ravintoaineksista, on tärkeää tarkkailla asiakkaiden painon ja terveydentilan muutoksia säännöllisesti. Myös lääkityksen seuranta ja vaikutukset tulee huomioida. Hoitohenkilöstö tuntee asiakkaat ja kykenevät tekemään ko. säännöllistä seurantaa. Seurannassa on hyvä käyttää erilaisia mittareita ja menetelmiä. Käytössä on erityinen MNA-mittari, joka sisältää ravitsemuksen arviointia, antropometrisiä mittauksia, toimintakyvyn arviointia sekä asiakkaan oman arvion ravitsemuksestaan. Jokaisessa yksikössä tehdään asiakaskohtaista painonseurantaa. Kaikki painoa ja terveydentilaa koskevat muutokset ravinnonsaannin sekä nesteytyksen suhteen kirjataan ylös. Mikäli asiakkaan ravitsemuksessa havaitaan puutteita, pyritään ne korjaamaan keittiöväen, hoitohenkilöstön ja muiden hoitavien tahojen yhteistyöllä mahdollisimman pian. Joskus tarvitaan myös erilaisia lisäravinteita (vitamiinit, hivenaineet).

### **Hygieniakäytännöt**

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

Yleistä hygieniatasoa seurataan päivittäin laitoshuoltajien sekä muun henkilökunnan toimesta. Noudatamme THL:n ja Pirhan ohjeistuksia hygieniasta. Jokaisen asukkaan Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan avun ja tuen tarve hygienian toteuttamiseen.

Asuinhuoneita siivoaa laitoshuoltaja erillisen kiertävän listan mukaisesti vähintään kerran viikossa. Asukkailla on kotipäivät, jolloin asukas yhdessä ohjaajan kanssa tekee ylläpitosiivousta huoneessaan.

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

Käytössä on hygieniasuunnitelma, jossa THL:n ja Pirhan ohjeistuksien mukaan infektiota ja tarttuvia sairauksien leviämistä ehkäistään.

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

Yleisiä tiloja siivoaa laitoshuoltajan lisäksi myös työtoiminnassa olevat asukkaat yhdessä ohjaajan kanssa sekä ohjaajilla on vastuu ylläpitosiivouksesta. Laitoshuoltajilla on käytössään kiertävä työlista yleisten tilojen siivoamisesta. Jokaisessa Yksikössä on pyykkihuoltoon osoitettu tila, jossa asukkaiden pyykkiä pestään ohjaajien avustamana. Laitoshuoltajat pesevät siivoukseen käytettävät tarvikkeet omassa pesukoneessa.

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

Laitoshuoltajilla on alan koulutus. Sofiakylä kouluttaa muita työntekijöitä puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

Asiakkaat käyttävät oman kotikunnan julkisia tai yksityisiä terveydenhoidon palveluntarjoajia. Jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan ensisijainen hoitotaho. Suunhoitoon on luotu erillinen suun hoidon ohjeistus, joka löytyy toimintakäsikirjasta. Asukkaan kuoleman varalle on erillinen ohjeistus, joka löytyy toimintakäsikirjasta.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Terveyden edistäminen ja seuranta on jokaisen työntekijän vastuulla toteuttaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Vuosittaiset tai useammin tarvittavat seurantakäynnit terveydenhuollon palveluissa toteutetaan erillisen suunnitelman mukaisesti. Sofiakylän henkilökunta on matalalla kynnyksellä yhteydessä hoitaviin tahoihin.

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

Jokainen työntekijä on vastuussa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta osaamansa mukaan ja on velvoitettu olemaan yhteydessä hoitaviin tahoihin, kun tilanne sen vaatii.

## **Lääkehoito**

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelman tekee ja päivittää vuosittain sairaanhoitajat. Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea lääkehoitosuunnitelma ja tehdä työnsä se mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma löytyy toimintakäsikirjasta.

### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Sairaanhoitajat ovat lääkevastaavia ja heidän antamien ohjeiden mukaan muu henkilökunta toimii. Lääkehoitoa valvoo Pirhan osoittama lääkäri.

## **Monialainen yhteistyö**

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

Asukkaiden tulovaiheessa täytetään hänen ja/tai läheisen kanssa perustietolomake. Perustietolomakkeella on mainittu mitä tietoja asukas antaa hoivakodin käyttöön, mitkä ovat yhteistyötahot, joista voidaan lisätietoja hankkia sekä tahot, joille hänen tietojansa voidaan tarvittaessa luovuttaa esim. terveyskeskus, kotihoito, keskussairaala jne. Asukkaille tiedotetaan henkilökunnan vaitiolovelvollisuudesta perustietolomakkeen täyttämisen yhteydessä.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Toimintakäsikirjasta löytyvät ohjeistukset erilaisiin turvallisuustilanteisiin. Toimintakäsikirjassa on asiakasturvallisuussuunnitelma ja myös pelastussuunnitelmassa on huomioitu asiakkaan turvallisuus. Pelastussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin ja sen hyväksyy palotarkastaja. Palotarkastus suoritetaan kerran vuodessa palo- ja pelastusviranomaisen toimesta. Turvakävelyt suoritetaan kerran kuukaudessa. Turvakävelyistä vastaa turvallisuudesta vastaava nimetty henkilö. Palo- ja poistumisharjoituksia järjestetään tarvittaessa.

### Henkilöstö

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

#### **Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

#### **Sofiakylän henkilöstö**

Yrityksen johtoon kuuluvat toimitusjohtajan lisäksi kaikkien talojen vastaavat ohjaajat, HR koordinaattori sekä asiakaspalvelusta vastaava. Henkilöstö koostuu lähes 70 vakituisesta työntekijästä sekä vakituisista sijaisista. Ryhmäkodeissa toimivat ohjaajat, laitoshuollosta vastaavat laitoshuoltajat, keittiössä toimii 3 emäntää.

Vakinaisen henkilöstön lisäksi toiminnassa on mukana määräaikaista työntekijöitä. Sofiakylässä voi myös opiskella ammattiin oppisopimuksella ja suorittaa alan harjoittelujaksoja.

Henkilöstöömme kuuluu:

- sairaanhoitajia
- sosionomeja
- lähihoitajia
- kehitysvammaohjaajia
- työnohjaaja
- artesaani
- fysioterapeutti
- toimintaterapeutti
- laitoshuoltajia
- emäntiä
- tradenomi

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja työnohjauksella. Käytössä on myös sähköinen, auditoitu toimintakäsikirja.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Hoitotyön sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia, tai hoitoalan opiskelija, joka on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa ammattiopinnoistaan. Tarpeen vaatiessa voidaan käyttää avustavaa henkilökuntaa, kuten avustavia ohjaajia, joiden riittävä osaaminen on varmistettu. Yksikön sijaiset perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti ensimmäisten työvuorojen aikana. Käytössä on sijaisrinki, sijaisringille laitetaan tiedoksi avoimet vuorot, josta jokainen voi poimia vuoroja tilanteensa mukaan. Lähiesimies ottaa vastaan poissaoloilmoitukset ja arvioi sijais tarpeen, jos hän ei ole vuorossa arvioi sijaistava esimies sijaistarpeen. Vuoroja tekee myös vakituinen henkilöstö. Tarpeen vaatiessa käytetään myös ulkoista henkilöstövuokrausta ja täten taataan riittävä mitoitus työvuoroihin.

### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstömitoitus lasketaan kolmen viikon välein työvuorolistaa tehdessä. Samalla arvioidaan mahdolliset tarpeet ja tehdään sijaishaut resurssia vaativiin vuoroihin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous – ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Käytössä on autonominen työaikaergonomian mukainen työvuorosuunnittelu. Työvuorosuunnittelulla ja työn organisoimisella varmistetaan riittävästi aikaa esimiestyöhön. Vastualueet on jaettu henkilökunnan kesken niin, että jokaisella on omaa osaamistaan vastaava alue hoidettavanaan.

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

Yhdessä luotujen periaatteiden ja käytäntöjen sekä tehtävänjaon avulla. Työtä suunnitellaan yksin ja tiimissä. Päätöksiä tehdään työyhteisönä. Vastuuta jaetaan päivittäisistä hoi-vaan liittyvistä asioista. Tuetaan ja kannustetaan omantyyön johtamiseen, esimiehet ovat pääsääntöisesti hallinnossa ja hoitotyössä tarvittaessa.

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

Olemme palkanneet riittävästi henkilökuntaa avustaviin työtehtäviin: 3 emäntää, 2 laitoshuoltajaa. Olemme myös panostaneet esimiesten tukeen: jokaisella talolla on oma vastaava, heidän lisäksi taloilla on yhteinen HR ja lähiesimiehiä on eri palveluille kaksi.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Kaikilta tarkastetaan myös rikosrekisteriote.

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

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan henkilöstömitoitus. Henkilöstötarve määritellään johtoryhmän kesken. Rekrytoinnin tultua ajankohtaiseksi ilmoitetaan siitä HR:lle, joka laatii ja julkaisee työpaikkailmoituksen valitulla julkaisualustalla ja yrityksen kotisivuilla. Työpaikkailmoituksessa ilmoitetaan haettavat paikat tehtävänimikkeittäin, esim. 2 sairaanhoitajaa, 3 lähihoitajaa yms. Työpaikkailmoituksen julkaisun jälkeen julkaisua mainostetaan sosiaalisen median kanavilla ja tarvittaessa hyödynnetään myös maksettua mainontaa. Joissakin tapauksissa voidaan rekrytointi suorittaa ilman työpaikkailmoitusta sopivan henkilön ollessa jo tiedossa. Hakemuksia käsitellään heti niiden saavuttua ja esihaastatteluun kutsutavat valitaan HR:n toimesta. HR ja tarvittaessa myös vastaava ohjaaja pitävät esihaastattelun ja kertovat omasta vaikutelmasta muille johtoryhmän jäsenille. Esihaastattelun jälkeen päätetään johtoryhmän kesken, ketkä hakijat kutsutaan varsinaiseen työhaastatteluun, jonka pitää toimitusjohtaja. Lopullisen päätöksen tekee toimitusjohtaja, joka joko suoraan on hakijaan yhteydessä tai delegoi työtehtävän HR:lle. Palkoissa noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan TES:n G-palkkataulukkoa. Työsopimukset laaditaan yhteiselle työsuhtepohjalle ja työsuhteissa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

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

Pyrimme selvittämään soveltuvuuden ja luotettavuuden mm. haastatteluilla ja pyytämällä suosituksia aiemmista työpaikoista. Lisäksi jokaiselta aloittavalta hoitotyön työntekijältä vaadimme esitettäväksi rikostaustaotteen lasten kanssa toimimiseen.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta**

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

Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan toimintajärjestelmän noudattamisesta. Laatukoulutus on osa yrityksen yleistä jatkuvaa koulutusta.



Uuden työntekijän vastuulla on perehtyä yrityksen toimintaperiaatteisiin ja sääntöihin. Työntekijän velvollisuutena on perehtyä yrityksen toimintatapaan ja asiakaspalvelun pelisääntöihin huolellisesti. Jokaiselle uudelle työntekijälle määritellään perehtymisessä avustava työntekijä, joka opastaa uutta työntekijää.

Perehtymisessä käytetään tarkistuslistaa. Tarkistuslistaan on merkitty asiat, jotka käydään läpi kunkin uuden työntekijän kanssa. Perehtymisjakson jälkeen sekä uusi työntekijä ja perehtymisen avustajat allekirjoittavat listan. Yksikössä harjoittelussa oleville opiskelijoille järjestetään myös perehdytys.

Mikäli työntekijä on ollut pitkään poissa työstä esimerkiksi hoitovapaalla, järjestetään hänelle myös perehdytys. Uusiin tehtäviin ja toimenkuviin siirryttäessä vanha työntekijä perehdyttää seuraajansa. Lääkehoitoa toteuttavalta henkilökunnalta otetaan lääkkeiden annosteluun ja jakoon liittyvät näytöt lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan toimintajärjestelmän noudattamisesta.

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

Vuosittain käydään henkilökunnan kanssa kehityskeskustelut, joissa koulutustarpeet arvioidaan yksilöllisesti. Työntekijöillä on mahdollisuus suorittaa oppisopimuksella erilaisia ammattitutkintoja tai niiden osa-alueita kiinnostuksen mukaan. Jokaisella työntekijällä on keskimäärin kolme koulutusta vuosittain. Henkilöstön koulutuksia hyödynnetään koko työyhteisössä. Henkilöstön käytettävissä on myös konsernin sisäinen HoviAkademia, josta löytyy runsaasti erilaisia koulutuksia. Tänä vuonna henkilökunnastamme on kaksi kouluttautunut MAPA-ohjaajiksi ja yksi EA-kouluttajaksi, jolloin koulutuksia voidaan pitää aina tarvittaessa, myös sijaisille.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa esimiehelle, mikäli hänen tietoonsa tulee tai hän havaitsee epäkohtia tai sen uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Asian todennut henkilö tekee poikkeamaraportin, mikä menee välittömästi tiedoksi esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa. Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelelee toimenpiteistä toimitusjohtajan kanssa. Toimitusjohtaja informoi tapahtuneesta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai

valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle. Työntekijän ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ilmoituksen vastaanotto ja ilmoituksen välittäminen eteenpäin on kuvattu tarkemmin laatu-käsikirjassa.

## Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, johon kuuluu oma kylpyhuone. Asiakas saa itse kaustaa huoneensa mieleisekseen. Asiakas saa vapaasti käyttää kaikkia yhteisiä tiloja. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei koskaan käytetä muuhun tarkoitukseen. Asiakkaan omilla on mahdollisuus vierailta vapaasti ja tarvittaessa yöpyä asiakkaan luona.

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

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

Kulunvalvonnassa käytössä on LenelS2 (tähti ja klubi) sekä Kylässä Timecon. Valvontakamerat ovat käytössä yksiköiden toimistoissa, lääkehuoneissa ja ulkotiloissa. Kamerat ovat tallentavia. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää tabletteja, tietokoneita tai puhelimia.

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

Everon ovihälytyn on Tähdessä, josta tulee ohjaajien puhelimiin tieto oven aukaisusta. Muita asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- tai kutsulaitteita ole.

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

Ohjaajilla on käytössä Doro-puhelinten hälytysmahdollisuus. Toimiston väki hoitaa korjauspyynnöt, ohjaajat käyvät väh. 1xkk koesoiton jokaisella läpi.

[asiakaspalvelu@sofiakyla.fi](mailto:asiakaspalvelu@sofiakyla.fi), 0449066900

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sofiakylässä käytetään erilaisia lääkitseviksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa. Lääkitseviksi laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain 31–34 §:ssä.

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?**

Näistä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Sofiakylä tuottaa palveluasumista, joten laitteet liittyvät lähinnä asumiseen (sähköasngyt, verenpainemittari ja sokerimittari). Vaaratilanneilmoitukset tekevät tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja yhdessä sen työntekijän kanssa, joka on havainnut tilanteen.

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

Sofiakylän sairaanhoitaja p. 0449066910

Soffariklubin sairaanhoitaja p.0447605418

Sofiantähden sairaanhoitaja p.0447873969

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen

ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

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

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun Sofiakylä alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua asiakkaan 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. Kirjauksesta annetaan koulutusta.

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

Kirjataan mobiililaitteilla (puhelimilla), tietokoneilla ja tableteilla. Kirjataan heti asukkaan luona, kun asia tehdään/tapahtuu, kirjaamista valvotaan ja siihen puututaan viipymättä, jos se ei toimi sovitulla tavalla.

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

Henkilötietoja saa käsitellä vasta perehdytyksen jälkeen. Yksiköstä ei anneta ulos eikä pidetä esillä mitään missä on henkilötietoja. Ohjeiden noudattamista seurataan (toimitusjohtaja ja vastaavat ohjaajat sekä ryhmäkodin vastuuhjaajat seuraavat kirjauksia ja annettujen ohjeiden noudattamista). Tietosuojasta on myös yrityksellä oma koulutus, joka suoritetaan osana perehdytystä, työsuhteen alussa.

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

Jokainen työntekijä saa perehdytyksen tehtävänsä vaatimaan henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan. Perusperiaate on, että harjoittelijat ja lyhytaikaiset opiskelijat eivät saa tunnuksia asiakastietojärjestelmään. Harjoittelijat/opiskelijat kirjaavat yhdessä koulutetun henkilön kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Riitta Peltonen, [riitta.peltonen@sofiakyla.fi](mailto:riitta.peltonen@sofiakyla.fi) p. 0504872282

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Vahvistamme omaisyhteistyötä ja tarkennamme kirjaamisohjeita. Aina on kehitettävää 😊

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys Nokia 4.4.2024

Allekirjoitus

