

Omavalvontasuunnitelma

Helakoti



Sisällys

1	Toimintayksikköä koskevat tiedot	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4	Riskienhallinta	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	15
6	Palvelun sisällön omavalvonta	22
7	Asiakasturvallisuus.....	28
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	36
9	Kehittämissuunnitelma	38

Omavalvonta

Omavalvonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvontasuunnitelma toimii palvelujen laadun kehittämisen työkaluna sekä perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joiden avulla varmistamme hyvän palvelun, puutemme epäkohtiin ajoissa sekä kehitämme toimintaa.

Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toteuttaa omavalvontaa ja toimia työssään turvallisesti. Tähän sisältyy työntekijän velvollisuus ilmoittaa toiminnassa tai palvelun toteuttamisessa ilmenevästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.



1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221323-8

Toimintayksikkö

Nimi: Helakoti

Katuosoite: Päätie 57

Postinumero: 60200

Postitoimipaikka: Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Esihenkilö: Tiina Heikkilä p. 050 411 2087

Puhelin: Helakoti 050 474 6814

Sähköposti: tiina.m.heikkila@hyvaep.fi

Palvelu

Palvelumuoto: tehostettu palveluasuminen, psykososiaalinen asuminen, erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, lyhytaikainen asuminen

Asiakaspaikkamäärä: 22

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki) (741/2023) 27 §:n mukaan Palveluntuottajan on laadittava palveluysiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluysiköissä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

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

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet:

Ohjaaja Ilkka Vuorinen

ilkka.vuorinen@hyvaep.fi

Vastuuyksikköjohtaja Johanna Mäenpää

Puh: 050 474 2886

johanna.t.maenpaa@hyvaep.fi

Vastaava ohjaaja Tiina Heikkilä

Puh: 050 411 2087

tiina.m.heikkila@hyvaep.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Helakodin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai vähintään vuosittain. Viikkopalavereissa seurataan omavalvonnan toteutumista. Yksikön vastaava ohjaaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Helakodin omavalvontasuunnitelma löytyy A- ja B-päiden keittiöistä sekä toimistosta. Ajan tasalla olevaan omavalvontasuunnitelmaan tulee jokaisen työntekijän perehtyä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava henkilö.

Paikka ja päiväys
Seinäjoella 18.10.2024

Allekirjoitus
Tiina Heikkilä Vastaava ohjaaja



3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Helakoti tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista erityistä tukea tarvitseville aikuisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista apua, tukea ja ohjausta. Helakodissa on mahdollisuus myös lyhytaikaiseen asumiseen intervallijaksojen muodossa. Toiminnassa korostuvat asiakkaiden itsenäisyyden, omatoimisuuden, toimintakyvyn ja yksilöllisen elämän, sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen. Kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet. Otamme käyttöön RAI-järjestelmän toimintakyvyn arviointiin 2024 vuoden aikana.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on keskeinen periaate Helakodin toiminnassa. Pyrimme varmistamaan, että jokainen asiakas kohdataan yksilönä, jonka tarpeet, toimintakyky, voimavarat ja toiveet oman arjen

suhteen ovat keskiössä. Asiakslähtöisellä ja ihmisarvoa kunnioittavalla työotteella haluamme vahvistaa asiakkaiden osallisuutta sekä oman elämän ja arjen asiantuntijuutta. Kaikessa työssä toimimme lakien ja työnantajan antamien ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

Työn keskiö on asiakas, jolla on oikeus hyvään, ihmisoikeuksia kunnioittavaan ja arvokkaaseen elämään. Palveluja toteutetaan yksilöllisesti. Toisin sanoen, jokaisella on oikeus oman näköiseen elämään, yksilöllisten erityispiirteiden, toiveiden ja toimintakyvyn mukaan. Tämä tarkoittaa yksinkertaisimmillaan arkisia, pieniä ja suuria valintoja omaan elämään liittyen. Kannustamme asiakkaitamme itsenäiseen ja tuettuun päätöksentekoon. Jokaisen asiakkaan arjessa toteutetaan riittäviä ja yksilöllisiä joustoja asiakkaan hyvinvoinnin ja mielekkään elämän turvaamiseksi. Asiakkaita kohdatessamme, pyrimme aina kiireettömään ja rauhalliseen työotteeseen.

Jokaiselle asiakkaalle on laadittu toteuttamissuunnitelma, joka sisältää IMO -suunnitelman, eli suunnitelman itsemääräämisoikeuden toteutumisesta arjessa. Tätä suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja se toimii perustana yksilöllisessä asiakastyössä.

Kohtaamme asiakkaamme aikuisina ihmisinä. Asiakkaille puhutaan kunnioittavasti ja ohjauksen tulee olla asiakkaan toimintakyvyn huomioon ottavaa. Usein tämä tarkoittaa huomion kiinnittämistä selkokieliisyyteen tai esimerkiksi kuvien käyttämistä kommunikoinnin apuna. Kannustamme ja ohjaamme asiakkaitamme mahdollisimman itsenäiseen pärjäämiseen arjessa, oman toimintakyvyn puitteissa. Helakoti yksikkönä pyrkii olemaan mahdollisimman esteetön, niin fyysisissä ratkaisuissa, kuin myös toimintakulttuurissa. Tavoittemme on, että asiakas voi luottaa turvalliseen asuinympäristöön, ympärillään tukea antava, kuunteleva, motivoitunut ja koulutettu henkilökunta. Työmme laatua seurataan muun muassa asiakaspalautteiden avulla. Kuitenkin tärkein laadun mittarimme on asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi.

Avoimuus ja yhdenvertaisuus

Avoimuus on yksi keskeisistä arvoista toiminnassamme. Pyrimme luomaan avoimen ja läpinäkyvän ilmapiirin, jossa tiedonkulku on selkeää ja tieto on helposti saatavilla. Asiakkaat otetaan mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon toimintakyvyn puitteissa. Asiakkaita tiedotetaan niin heitä koskevissa asioissa, kuin myös Helakodin tapahtumista ja muutoksista. Pyrimme luomaan avoimen keskustelun kulttuurin. Jokainen voi ilmaista näkemyksiään ja antaa palautetta toiminnasta. Tämä mahdollistaa työn jatkuvan kehittämisen. Viikkopalavereissa työntekijöillä on mahdollisuus nostaa asioita työyhteisön yhteiseen käsittelyyn. Myös henkilökunnan työnohjausta hyödynnetään.

Yhdenvertaisuus on olennainen periaate toiminnassamme. Yhdenvertaisuusperiaate tarkoittaa tasapuolista kohtelua, mahdollisuuksien tasa-arvoa, eli työntekijöiden yhtäläisiä edellytyksiä onnistua ja menestyä työssä sekä syrjinnän torjuntaa. Tavoitteenamme on varmistaa, että kaikki ihmiset

kohdataan tasavertaisina ja ihmisarvoa kunnioittaen. Esteettömyys tarkoittaa Helakodilla niin fyysistä esteettömyyttä, kuin myös viestintää ja asenteita. Sitoudumme syrjinnän ja epäasiallisen kohtelun nollatoleranssiin. Haluamme luoda toimintaympäristön, jossa jokainen voi tuntea itsensä arvostetuksi yksilöksi.

Asiakkaiden yhdenvertaisuus Helakodilla tarkoittaa meille tasavertaista kohtelua ja mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon, saada tarvitsemaansa tukea ja palveluja, sekä olla osa yhteisöä ilman syrjintää tai eriarvoisuutta. Tavoitteena on varmistaa jokaiselle asiakkaalle oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden. Jokainen asiakas on arvokas osa yhteisöämme.

Vaikuttavuus ja talous

Vaikuttavuus tarkoittaa työmme vaikutusten ja tavoitteiden saavuttamista. Onko työllämme ollut odotettuja tuloksia, myönteisiä vaikutuksia ja onko se vastannut asiakkaiden tarpeisiin? Vaikuttavuuden keskiössä on asiakkaan hyvinvointi, hänen toimintakykynsä sekä yksilöllinen arki. Työntekijöiden perustehtävät ja vastuut ovat henkilökunnan tiedossa. Helakodin henkilökunta on jaettu A- ja B-pään tiimeihin, jotka vastaavat asiakkaiden arjesta. Helakodilla työn vaikuttavuus näkyy asiakkaan fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena hyvinvointina, arjen turvallisuutena, sujuvuutena sekä itsemääräämisoikeuden toteutumisena. Vaikuttavuutta arvioidaan muun muassa viikko- ja tiimipalavereissa, kehittämispäivänä, toteuttamissuunnitelmissa sekä asiakaskyselyillä.

Pyrimme Helakodin taloudenpidossa vastuullisuuteen. Tämä tarkoittaa huolellista ja eettistä taloudellista toimintaa, kestävää resurssien käyttöä, sidosryhmien huomioimista ja toiminnan pitkäjänteisyyttä. Talousarvio ja hankinnat suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Helakodin työvuorosuunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden tuen tarve arjessa sekä työturvallisuus. Sijaisten hankinnassa huomioidaan yksikön senhetkinen tarve.

Noudatamme Helakodilla kestäväen kehityksen periaatteita. Pyrimme vähentämään jätettä ja veden kulutusta. Ruokahävikkiä pyritään minimoimaan esimerkiksi jo ruokatilausta tehdessä. Pyykkihuollossa pestään täysiä koneellisia. Myös asiakkaat osallistuvat kierrätystyöhön.

Uudistumiskyky ja kehitysmuutokset

Helakoti on uudistusmyönteinen asumisyksikkö. Olemme valmiita kehittämään toimintaamme esimerkiksi muuttuvien asiakastilanteiden tai muuttuvan lainsäädännön mukaisesti. Asiakkaiden

toiveet ja tarpeet otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Rohkeus epäonnistua kuuluu myös olennaisesti hyvään uudistuskykyyn.

Yksikössämme on ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö. Työyhteisö arvostaa kouluttautumista ja ammattitaidon ylläpitämistä. Arjen haasteita ja mahdollisia epäkohtia ratkotaan ratkaisukeskeisesti, muun muassa viikko- ja tiimipalavereissa. Kaiken keskiössä on asiakas. Otamme vastaan ja huomioimme työssämme saadun palautteen. Palautetta voi tulla spontaanisti esimerkiksi asiakkaiden läheisiltä tai muilta sidosryhmiltä, mutta sitä kerätään myös aktiivisesti asiakaskyselyillä, vähintään kerran vuodessa. Käytämme palautetta toiminnan kehittämiseen. Poikkeamat kirjataan ja käydään yhdessä läpi viikkopalavereissa. Myös työnohjaus auttaa kehitystyössä.

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

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

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

4 Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskienhallinnan prosessi

Helakodin vastaava ohjaaja vastaa riskien arvioinnista ja päivittämisestä vuosittain. Tällöin arvioidaan fysikaaliset, ergonomiset ja kemialliset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät. Yksiköissä nimetyt turvallisuusvastaavat tekevät riskien arviointia yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Turvallisuusvastaavat toimivat yhteyshenkilöinä työsuojelu- ja työturvallisuusasioissa. Heidän

tehtäviään ovat turvallisuuskansion päivittäminen, työsuojelu- ja työturvallisuusasioiden informoiminen yhteistyössä esihenkilön kanssa, työsuojelu- ja työturvallisuusasioiden perehdyttäminen uusille työntekijöille ja opiskelijoille sekä käyttöturvallisuustiedotteiden päivitys. Helakodin turvallisuusvastaavat ovat Harri Nieminen ja Kirsi Nisula.

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

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

Luettelo Helakodin riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Helakodin pelastussuunnitelma (Helakodin Y-asema)
- Lääkehoitosuunnitelma (Helakodin Y-asema)
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoitukset (Intra)
- Ennakoivan tuen toimintamalli (HR-työpöytä)
- Päähteettömyysohjelma (HR-työpöytä)
- Savuton Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue – toimintamalli (HR-työpöytä)
- Veritapaturmatoimintaohje (Intra)
- Palvelusuhdekäsikirja (HR-työpöytä)
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli (HR-työpöytä)
- Henkilöturvallisuusohje (Intra)
- Ohje "Kuoleman tapahtuessa avohuollon yksikössä" (Helakodin perehdytyskansio)
- Asiakasväkivallan hallinnan toimintamalli (Helakodin työturvallisuuskansio)
- Sisäilmaongelman käsittelyn toimintamalli (Intra)
- Riskien hallintastrategia (Intra)

- WPro-järjestelmä, jolla hallinnoidaan työpaikan vaarojen tunnistusta ja riskien arviointia (Intra)
- Kirjaamisohje (Helakodin Y-asema)

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Turvallisuusvastaavat ja vastaava ohjaaja perehdyttävät uuden työntekijän omavalvontasuunnitelmaan sekä riskien hallintaan. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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.

Linkki lomakkeelle: [Palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus](#)

Työntekijällä on velvollisuus tehdä HaiPro-ilmoitus havaitsemastaan läheltä piti- tai vaaratapahtumasta, joka koskee asiakas-, työ- ja tietoturvallisuutta. Henkilökunta on velvollinen tuomaan vastaavalle ohjaajalle tai vastuuyksikköjohtajalle tietoon havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat. Potilasturvallisuusilmoituksella ilmoitetaan asiakkaan turvallisuutta vaarantavat

tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Työturvallisuuden vaarantuessa työaikana työntekijä täyttää työturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmässä esim. työntekijään kohdistuva väkivaltatilanne, liukastuminen, kaatuminen tms. HaiPro:n kautta ilmoitetaan myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät vaaratapahtumat. Tietoturvailmoitus täytetään mm jos työntekijä aukaisee vahingossa väärän henkilön tietoja LifeCaressa tai asiakaspaperit ovat joutuneet väärään paikkaan.

Helakodin asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa suoraa palautetta kirjallisesti tai sähköisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla ([Palaute- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://hyvaep.fi)) Palautetta voi jättää myös yksikön ulko-oven läheisyydessä olevaan palautelaatikkoon. Palautteet käsitellään Helakodin viikkopalaverissa ja laaditaan tarvittaessa kehittämissuunnitelma.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Helakodin vastaava ohjaaja käsittelee HaiPro -järjestelmän kautta tulleet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Esille tulleet asiat käsitellään viikkopalaverissa ja kirjataan muistioon kaikkien nähtäville. Muistiot löytyvät toimiston kansioista ja Y-asemalta. Tarvittaessa tehdään kehittämissuunnitelma tilanteen korjaamiseksi ja vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi. Helakodin sairaanhoitaja käsittelee lääkehoidon HaiPro- ilmoitukset ja vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä henkilöstölle.

Korjaavat toimenpiteet

HaiPro-järjestelmän kautta tulleiden haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden korjaamisedotukset kirjataan muistioon sekä HAIPro-järjestelmään. Henkilökunnalta tulleita toimintaehdotuksia kokeillaan käytännössä. Tarvittaessa vaihdetaan toimintamallia.

Riskien arviointitaulukko

Palveluun liittyvät riskit – Asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen – Henkilökunnan sitoutumattomuus lakiin, arvoihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen	Keinoja riskien ehkäisemiseksi – Hyvä perehdytys – Osaava, motivoitunut ja koulutettu henkilökunta – Tietoisuus ajantasaisesta lainsäädännöstä – Epäkohtiin puuttuminen – Asioiden säännöllinen käsittely – Avoin keskustelukulttuuri – Poikkeamien kirjaaminen
Lääkehoitoon liittyvät riskit – Henkilöstöstä johtuvat riskit (esim. osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski) – Asiakkaasta johtuvat riskit (esim. lääkekielteisyys, lääkkeiden piilottaminen ja poissylkeminen)	Keinoja riskien ehkäisemiseksi – Joka työvuorossa on nimetty lääkevastaava – Lääkeluvallinen työntekijä vastaa asiakkaiden päivittäisestä lääkehoidosta – Hyvä perehdytys – Dosetit käydään läpi joka ruokailun yhteydessä ja vuoron päätteeksi unohtumisten varalta. – Annetaan lääkkeitä lusikalla, jos riskinä on putoaminen asukkaan kädestä. – Rauhallinen työskentelytila ja aika – Lääkehoitosuunnitelman ja lääkelistan noudattaminen – Raportin oma-aloitteinen lukeminen – Henkilökunta valvoo asiakkaan lääkkeenoton – Asiakkaan motivointi lääkehoitoon
Tiloihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit – Tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä, tavaraa säilytetään kulkuväylillä, huoneissa on liikaa tavaraa, lattialla voi olla esim. vettä tai kompastumista aiheuttava matto, piha voi olla liukas – ulkoisia riskejä esim. tartuntataudit, sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo.	Keinoja riskien ehkäisemiseksi – Hyvä perehdytys – Jokainen työntekijä vastaa huoltotilauksista. – Jokainen työntekijä osaltaan minimoi riskit (kuivaa märät lattiat, suoristaa matot, jne.) – Tavarantoimitukset huolehditaan omille paikoilleen – Työntekijöillä hyvät työkengät, ettei esimerkiksi liukastu tai kompastu – Informoidaan vuokranantajaa asuntoihin liittyvistä riskeistä – Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan turvallisuussuunnitelmaan – Tiedotetaan kausiluontoisista tartuntataudeista ja rokotuksista

Asiakkaan aiheuttamat riskit – Asiakkaan itselleen aiheuttamat (esim. liikkumattomuus, syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä) – Toiselle asiakkaalle aiheutettuihin (esim. aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe) – Henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (esim. epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta)	Keinoja riskien ehkäisemiseksi – Hyvä perehdytys – Asiakkaan motivointi ja kannustaminen keskustelulla – Oikean ja tehokkaan kommunikoinnin käyttäminen, asukkaan toimintakyky huomioiden – Rauhallisen ilmapiirin luominen – Asioiden ennakointi – Hälytysjärjestelmän käyttö ja välitön reagointi hälytyksiin – Moniammatillisen tiimin hyödyntäminen asiakastyössä – Aveckki-koulutus – Defusing toiminta
Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit – Esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon – Tietojen kalastelu – Haittaohjelmat	Keinoja riskien ehkäisemiseksi – Hyvä perehdytys – Asiakirjojen asianmukainen säilytys – Kiinnitetään huomiota asiakasasioiden tietoturvalliseen puhumiseen raporteilla/puheluissa – Luovutetaan asiakirjoja vain sovitun prosessin mukaisesti – Kirjaututaan ulos tietokoneilta, kun niitä ei käytetä. – Somessa ei kommentoida työasioita. – Muistitikkujen tietoturallinen käyttö
Henkilöstöön liittyvät riskit – lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (esim. vuorotyö, väsyneenä/sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt).	Keinoja riskien ehkäisemiseksi – Hyvä perehdytys – HaiPro-ilmoitusten tekeminen – Poikkeamien käsittely, niistä oppiminen ja uusien toimintatapojen luominen – Työntekijöiden aktiivisuus ja oma-aloitteisuus asiakastyössä – Asioista tiedottaminen – Työnjako – Työnohjaus ja tyhy-toiminta – Yhteisöllinen työvuorosunnittelu – Sijaisten rekrytoiminen tarvittaessa – Autonominen listasunnittelu

Taulukko 1. Riskit ja keinot niiden ehkäisemiseksi



5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Helakodin asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii ja päivittää asiakkaan omaohjaaja tai sosiaaliohjaaja. Yksikön sosiaaliohjaaja ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan asiakkaan toimintakyvyn tai tarpeiden muuttuessa. Muuten palvelu- ja hoitosuunnitelma seuraava päivitys sovitaan päivityksen yhteydessä. Asiakaspalaveriin valmistaudutaan päivittämällä RAI-toimintakyvyn arviointia yhteistyössä läheisen ja asiakkaan kanssa. Keskustelussa kannustetaan asiakasta ja läheistä esittämään muutostoiveitaan ja omia näkemyksiään nykyisestä tilanteestaan. Helakodilla asiakas on mahdollisuuksien ja toimintakyvyn mukaan mukana palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Asiakkaan läheiset kutsutaan palaveriin mukaan ja mukana on myös asiakkaan omaohjaaja. Helakodin sosiaaliohjaaja tiedottaa palaverissa sovituista asioista muita työntekijöitä viikkopalaverissa, raporteilla ja tiimipalaverissa.

Helakodin henkilökunta tuntee asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toteuttaa sitä päivittäisessä asiakastyössä. Asiakkaan ohjaustyöstä, arjesta ja hoidosta keskustellaan raporttien aikana, viikkopalavereissa ja tiimipalavereissa.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki § 48 sisältää itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja sen rajoittamisen edellytyksiä koskevat säännökset. Laki korostaa jokaisen erityishuollossa olevan henkilön oikeutta täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa ja että hänen toiveensa ja yksilölliset tarpeensa tulevat huomioonotetuksi ja henkilö saa vaikuttaa omiin asioihinsa.

Helakodissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Tämä näkyy niin arjen pienissä kuin suurissa valinnoissa, yksilöllisesti, asiakkaan toimintakyky, turvallisuus ja kokonaisvaltainen hyvinvointi huomioiden. Helakodin henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Jokaiselle Helakodin asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma, joka sisältää IMO-suunnitelman. IMO-suunnitelma kirjataan asiakkaan sosiaali-LifeCare-tietoihin. Tähän suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelmaan on kirjattu menetelmiä, miten toimitaan asiakkaan kanssa arjessa, jotta ennaltaehkäistään rajoitustoimien käyttöä. Uudet työntekijät perehdytetään jokaisen asiakkaan kohtaamiseen ja toimintatapoihin. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein niillä asiakkailla, joilla on rajoitustoimenpide tai ratkaisuja useasti. Tarkistus tehdään vuoden välein, jos asiakkaalla ei ole rajoitustoimenpidettä. Helakodissa IMO-yhteyshenkilönä toimii yksikön sosiaaliohjaaja Maria Pitkänen.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun se on välttämätöntä erityishuollossa olevan tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai kun on tarvetta torjua merkittävä omaisuusvahinko. Rajoitustoimenpiteisiin ei saa ryhtyä, jos käytettävissä on jokin lievempi keino ja rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta arvioitaessa tulee käytössä olla lääketieteen, sosiaalityön sekä psykologian asiantuntijoiden arviot.

Rajoitustoimenpide toteutetaan erityishuollossa olevan henkilön ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja hänen perustarpeistaan huolehtien. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä tehdään kirjaus asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan myös asiakasasiakirjoihin. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on määritelty yksikön käytössä olevat rajoittavat välineet ja itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevat periaatteet.

Rajoitustoimenpidepäätökset ja käyttö kirjataan asiakasasiakirjoihin lain ja toimintaohjeen mukaisesti. Asiakkaalle annetaan viipymättä hänelle ymmärrettävässä muodossa selvitys rajoitustoimenpiteen sisällöstä ja perusteista. Rajoitustoimenpiteiden käyttö raportoidaan kuukausittain asiakkaan läheiselle sekä kunnan omatyöntekijälle.

Yksikön toiminnassa korostetaan asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia omassa arjessa ja valinnan mahdollisuuksien tarjoamista. Tämä näkyy arjen tavallisissa valintatilanteissa, esimerkiksi ilta- ja aamupalan valinnassa, vapaa-ajan viettämisessä oman mieltymyksensä mukaisesti ja vaikkapa päivän vaatteiden valitsemisena aamulla. Jokaisen asiakkaan arjessa toteutetaan riittäviä ja yksilöllisiä joustoja asiakkaan itsemääräämisoikeuden turvaamiseksi. Asiakkaita kohdatessamme, pyrimme aina kiireettömään ja rauhalliseen työotteeseen. Jokaisella asiakkaalla on oma, itsensä näköinen asunto; oma koti. Asiakkaiden asuntoihin ei mennä ilman asiakkaan lupaa. Asuntoihin ei päästetä asiakkaiden läheisiä tai ystäviä, ellei asiakas ole itse paikalla tai asiasta ole erikseen sovittu.

Asiakkaat voivat kulkea itsenäisesti yksikön ulkopuolella. Helakodin ulko-ovi on lukossa ja se aukeaa henkilökunnan poletilla. Ovi avataan asiakkaalle hänen sitä pyytäessä. Asiakkaat voivat halutessaan valita mitä yksiköstä tarjottavia ruokia he haluavat syödä. Asiakkailta laskutetaan ne ateriat, jotka he syövät.

Helakodissa käytössä olevat rajoitustoimenpiteet:

Valvottu liikkuminen (päätos)

Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta huolimatta (ratkaisu), terveydenhuollon ammattilainen

Aineiden ja esineiden haltuunotto (päätos)

Lue lisää

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

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

[Muistisairaalan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaan osallisuus

Helakodissa asiakkaiden päätöksentekoa tuetaan. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea asiakasta tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuetun päätöksenteon avulla selvitetään asiakkaille eri vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia niin, että asiakas ymmärtää tekemiensä päätösten seuraukset ja vaikutukset mahdollisimman hyvin. Tuetun päätöksenteon pohjalla on hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä, asiakkaan aito kuuleminen sekä asiakkaan tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden selvittäminen. Helakodilla on käytössä myös vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, kuten kuvat.

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

Helakodilla pidetään yhteisökokouksia. Yhteisökokouksissa muun muassa puhutaan Helakodin yhteisistä asioista, tiedotetaan tapahtumista, kuunnellaan asukkaiden toiveita asumisen suhteen ja sovitaan yhteisiä käytäntöjä.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Käyttäjälähtöisyys ja osallisuuden tukeminen on yksi strategisista menestystekijöistä. Helakoti kerää asiakaspalautetta voidakseen jatkuvasti kehittää toimintaansa vastaamaan paremmin asiakkaiden sekä heidän läheistensä odotuksia ja tarpeita. Asiakkaalta pyydetään palautetta saamastaan palvelusta, kohtelusta ja asiakaskokemuksesta. Palautteiden perusteella kehitetään palveluja ja niiden laatua, palveluprosesseja, toimintaohjeita sekä omavalvontaa. Asiakaskyselyjä toteutetaan noin kerran vuodessa.

Saadun palautteen mukaan laaditaan kehittämiskohteet, yksikön esihenkilö seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaa yksikköpalavereissa. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa myös spontaania palautetta päivittäin henkilökunnalle joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteet kirjataan Palautekansioon. Palautteet käsitellään yksikköpalavereissa esihenkilön johdolla ja viedään tarpeen mukaan eteenpäin.

Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen ollaan yhteydessä 14 vrk:n kuluessa. Palautteessa esille tulleet asiat käsitellään viikkopalavereissa. Tarvittaessa laaditaan kehittämistoimenpide.

Helakodissa on saatavilla sähköistä kyselyä vastaavia paperisia palautelomakkeita. Lomakkeita on saatavilla HYVAEP:n Intrasta (Asiakas- ja potilaspalaute) tulostamalla. Täytetyt paperiset palautelomakkeet viedään sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten. Vastaava ohjaaja käsittelee omaan yksikköön tulleet palautteet yhdessä henkilökunnan kanssa ja niistä tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Jatkuvan palautteenkeruun lisäksi järjestään vuosittain palautteenkeruuviikko, jonka aikana pyritään saamaan palautetta mahdollisimman kattavasti eri toiminnoista. Saadun palautteen mukaan laaditaan kehittämiskohteet. Yksikön vastaava ohjaaja seuraa kehittämiskohteiden kehittymistä ja tiedottaa henkilökuntaa työpaikkakokouksessa.

Asiakkaan oikeusturva

Helakodin palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus vastaavalle ohjaajalle tai vastuuyksikköjohtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tiina Heikkilä, vastaava ohjaaja. Puh: 050 411 2087, tiina.m.heikkila@hyvaep.fi

Johanna Mäenpää, vastuuyksikköjohtaja johanna.t.maenpaa@hyvaep.fi

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esim. tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun, tyytymättömyyttä saatuun päätökseen, ongelmia tiedonsaannissa, rekisteritietojen tarkastusta tai asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu KELA:n, työvoimatoimen, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Taina Holappa

sosiaaliasiavastaava, YTM

Puhelinajat maanantaisin 12:30- 14 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9-11

Puh 06 415 4111 (vaihte)

Sosiaaliasiamiehen toimitila sijaitsee SONet BOTNIA Mediwestin tiloissa (3. Krs.), Koskenalantie 16, 60220 Seinäjoki, jossa sosiaaliasiamies voi ottaa vastaan asiakkaita. Lisäksi sosiaaliasiamies voi ottaa vastaan asiakkaita sopimuksesta myös kunnan esittämässä tiloissa. Vastaanotto ajanvarauksella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 029 505 3050 (ma, ti, ke ja pe klo 9-12 ja to klo 12-15)

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttaja-asiamies turvaa kuluttajien asemaa ja valvoo useiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista. Keskeisiä tehtäviä ovat elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, sopimusehtojen ja

perinnän lainmukaisuuden valvominen, kun kyse on kuluttajiin suunnatusta toiminnasta. Kuluttaja-asiamies ei yleensä käsittele yksittäisiä riita-asioita, vaan tällöin kuluttajan apuna ovat kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta.

Omatyöntekijä

Helakodissa jokaisella asiakkaalle on nimetty vähintään yksi omaohjaaja. Omaohjaajien tehtävänä ovat asiakkaan kirjalliset työt, toteuttamissuunnitelma, ostosten organisointi, apuvälineet, palvelusuunnitelmapalaveriin valmistautuminen ja osallistuminen sekä läheisyhteistyö.



6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta



Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät esimerkiksi arjen sujuvuuteen tai toimintakyvyn kehittämiseen ja ylläpitoon. Helakodissa liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminta toteutetaan asukaslähtöisesti huomioiden kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaalle laaditaan RAI-toimintakyvyn kartoitus, jossa ilmenee tuen tarpeet suoriutumiseen ja osallisuuteen. Siihen kirjataan keinot, joilla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille mielekäs arki ja hyvä elämä sekä edistää asukkaiden toimintakykyä ja osallisuutta kokonaisvaltaisesti.

Perustarpeisiin vastaamisen lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, virikkeelliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Näiden toteutuminen kirjataan LifeCare asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia sekä muiden tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti asiakas- ja tiimipalavereissa sekä raporteilla. Jokaista asiakasta tuetaan yksilöllisesti hyvään elämään ja asioihin, jotka tuottavat kokonaisvaltaista hyvinvointia ja merkityksellisyyttä. Asiakkaille, jotka hyötyvät Kelan lääkkinnällisestä kuntoutuksesta, haetaan Kelan terapioita.

Psyykkistä toimintakykyä ylläpidetään yksilöllisesti. Helakodin henkilökunta tunnistaa asiakkaan psyykkisen voiminnan muutokset ja pystyy näin ennakoimaan tilanteita. Henkilökunta on koulutettu vaativiin tilanteisiin. Uusien työntekijöiden perehdytys näihin tilanteisiin on tärkeää.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään asukaslähtöisesti. Päivä- ja viikkojärjestys rytmittää useimpien asiakkaiden arkea. Päiväjärjestystä selkeytetään tarvittaessa kuvilla. Sopivina ja kiireettöminä hetkinä asiakkaiden kanssa pelataan, askarrellaan, katsotaan ajankohtaisia ohjelmia TV:stä ja keskustellaan päivän tapahtumista. Sopimattomasta käytöksestä keskustellaan ja pohditaan asiakkaan kanssa sopivista toimintatavoista. Yhdessä sovituista tavoista ja säännöistä muistutetaan asiakasta.

Asiakkaat käyvät arkisin yksikön ulkopuolisessa työ- ja päivätoiminnassa tai opiskelemassa. Toimintapäivien lukumäärä määräytyy yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Tavoitteena on, että työ ja vapaa-aika ovat tasapainossa asiakkaan arjessa.

Asiakkaita tuetaan mielekkääseen vapaa-aikaan. Helakodin ohjaajat järjestävät kerran viikossa asiakkaiden virkistyshetken, joka voi olla esimerkiksi leipomista, liikkumista tai pelailua. Useille Helakodin asiakkaista on myönnetty henkilökohtainen avustaja vapaa-ajan toimintoihin Helakodin ulkopuolelle. Asiointireissuja asiakkaan kanssa tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kuljetuspalvelupäätösten mukaisesti taksikyydeillä. Eskoon alueella järjestetään vuoden kierrossa useita erilaisia tapahtumia, esimerkiksi joulun aikaan joulujuhla. Helakodilla järjestetään myös vastaavia juhlia, kuten venetsialaiset ja asiakkaiden pikkujoulut. Osaan juhlista pyritään kutsumaan myös asiakkaiden läheisiä.

Green Care toiminnalla halutaan lisätä asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Kesäisin Eskoon alueella on ollut lampaita, kanoja ja pupuja.

Ravitsemus

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

Helakotiin toimitetaan ruoat Seinäjoen keskussairaalan ravintokeskuksesta. Ruoat tilataan sähköisen ateriatilausjärjestelmän Jamixin kautta. Aterioista lounas ja päivällinen tulevat valmiina. Lounasruoka toimitetaan tarjoilulämpöisenä eteisen lämpökaappiin. Päivällinen toimitetaan kylmänä kaapin kylmään alaosaan, minne toimitetaan myös muut kylmänä pidettävät ruoat, kuten salaattit ja jälkiruoat. Päivällisruoka lämmitetään yksikössä riittävän lämpöiseksi ja sen on oltava yli 75C. Lämpötila mitataan lämmitetystä ruoasta. Myös jääkaapin lämpötilaa on seurattava kerran viikossa, maanantaisin. Lämpötilojen seurantalistat löytyvät jokaisen tuvan keittiöstä.

Aamu- väli- ja iltapalat valmistetaan joka tuvassa ja niissä huomioidaan asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot. Tuotetilaus tehdään Jamixin kautta edellisenä päivänä klo 10 mennessä. Tuotteet toimitetaan arkipäivisin. Torstain tilauksessa huomioidaan viikonlopun tarve, koska viikonloppuisin ei ole tuotetoimituksia. Asiakkailla on mahdollisuus harjoitella henkilökunnan kanssa ruuanlaittoa esimerkiksi yhteisiä iltapaloja tai päivällisiä valmistamalla. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaita tuetaan ruuan laittamiseen myös omassa asunnossaan.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteensaantia seurataan päivittäin ruokailujen yhteydessä tai tarvittaessa neste- ja ravintolistoilla, painonseurannoilla, laboratoriokokeilla ja verenpaineenmittauksilla. Helakodin kaikilla elintarvikkeita käsittelevillä työntekijöillä tulee olla hygieniapassi.

Hygieniakäytännöt

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

Henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Asiakkaat pesevät omat pyykkinsä ohjaajan ohjauksessa, yksikön yhteisillä pesukoneilla. Intervallilakanat ja pyyhkeet pestään pesulassa. Pesulaan menevä pyykki laitetaan niille tarkoitettuun siniseen pesulapussiin. Intervalliasiakkaille tilataan puhtaat liinavaatteet Provina tilausjärjestelmän kautta. Muilla on käytössä omat henkilökohtaiset liinavaatteet. Ainoastaan vuodesuojat tilataan kaikille Provina tilausjärjestelmän kautta.

Eskoon alueen hygieniayhdyshenkilönä toimii asiantuntijasairaanhoitaja Sirpa Myllymäki. Hän ohjeistaa yksikköjä infektioiden ja tarttuvien sairauksien osalta Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin hygieniahoitajalta tulevien ohjeiden mukaisesti mm. epidemioiden ehkäisemiseksi. Helakodissa A- ja B -päässä on valmis eritetahrakori, jota käytetään eritetahrojen pesemiseen välittömästi niiden havaitsemisesta.

Yksikön jääkaapeissa on lämpötilan seuranta 1x/viikko. Lämpötilan seuranta varten on oma lista. Listojen yhteydessä on ohjeet lämpötilan seuranta varten. Yksikköön tulee kylmä päivällisruoka ravitsemiskeskuksesta. Päivällinen lämmitetään yksikössä ohjeen mukaiseen lämpötilaan. Lämpötila mitataan joka kerta. Mittausten seurantalomakkeet lähetetään EPSHP:lle ja toimitaan heidän antaman ohjeistuksen mukaan, jos ruuan lämpötila ei ole oikein. Kaikilta työntekijöiltämme, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassi.

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](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sirpa Myllymäki sirpa.myllymaki@hyvaep.fi

p 050 474 6859

Yksikön hygieniavastaavana toimii sairaanhoitaja Janette Hölsömäki

p 050 474 6778

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla. Asiakkaita ohjataan pesemään kädet aina ennen ruokailuja. Asiakkaiden sairastaessa heitä ohjataan pysymään omissa asunnoissaan. Tällöin asiakkaan vointia seurataan säännöllisesti. Työntekijät huomioivat oman suojautumisensa ja käsihygieniansa käydessään asiakkaan asunnossa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Helakodin lääkehoitosuunnitelma pohjautuu sekä hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito -oppaaseen että palvelualueen lääkehoitosuunnitelmaan. Opas pohjautuu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun Turvallinen lääkehoito -Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Turvallinen lääkehoito on keskeinen ja tärkeä osa potilasturvallisuutta. Se muodostuu lääke- ja lääkitysturvallisuudesta. **Lääketurvallisuus** kattaa lääkkeeseen valmistena liittyvän turvallisuuden. **Lääkitysturvallisuus** on laajempi käsite, joka kattaa koko lääkeshoidon prosessin turvallisen toteuttamisen. Omavalvonnan avulla tunnistetaan ja korjataan riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkeshoidon toteuttamisessa.

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

Helakodin henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja, joka vastaavat yksikön asiakkaiden terveydenhuollon seurannasta ja lääkeshoidon toteuttamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sairanhoitaja ja ohjaajat seuraavat asiakkaiden vointia päivittäisessä arjessa.

Lääkeshoidon osaaminen varmistetaan valtakunnallisten LOVE-tenttien ja näyttöjen kautta (Lääkeshoidon osaamisen varmistaminen verkossa). Helakodin ohjaajat huolehtivat, että lääkeluvat ovat voimassa. Sairanhoitaja valvoo voimassa olevia lääkelupia. Helakodissa lääkeluvalliset työntekijät osallistuvat lääkeshoidon toteuttamiseen ja seuraamiseen päivittäin.

Perusterveydenhuollon palvelut Eskoon alueen yksiköihin ostetaan etälääkäriltä Trinitas Oy. Ostopalvelu kattaa perusterveydenhuollon seurannan ja lääkeuusimiset sekä mahdolliset läheteet eteenpäin erikoissairaanhoidon. Päivystysluotoiset käynnit hoidetaan Seinäjoen Y-talon kautta. Ylilääkäri Juha Leppälä vastaa asukkaiden kehitysvammaisuuteen liittyvistä asioista. Psykiatri Asko Niemelän palvelut ovat tarvittaessa käytettävissä. Asiakkaan on mahdollista tulla mukaan etävastaanotolle.

Kaikille asiakkaille on tehty sote-keskuksen vaihto Seinäjoen sote-keskukseen ja tarvittaessa käytetään julkisia perusterveydenhuollon palveluita. Seinäjoen sote-keskus sijaistee Y-talossa, osoitteessa Koskenalantie 18. Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotot sijaitsevat 2. kerroksessa. Ajanvaraus on avoinna arkisin klo 8-15, p. 06 425 8100.

Terveyskeskuksen kiirevastaanotolle voi hakeutua tarvittaessa äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden akuutin vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen vuoksi. Kiirevastaanotolle on varattava aika ja hoidontarpeen arviointi tehdään puhelimitse ajanvarauksen yhteydessä. Seinäjoen sote-keskuksen kiirevastaanotto sijaistee Y-talon 1.kerroksessa, osoitteessa Koskenalantie 18. Ajanvarauksen voi tehdä ma-pe klo 8-18 ja viikonloppuisin klo 10-16, p. 06 425 5311. Muina aikoina ja kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteyttä päivystysapunumeroon 116 117. Hoidon tarve arvioidaan puhelimitse. Y-talon yhteyshenkilönä toimii sairaanhoitaja Helena Korhonen, jonka tavoittaa arkisin klo 8-15, p. 044 425 5330.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen laboratorionhoitaja käy ottamassa näytteitä tiistai- ja torstaiaamuisin klo 7.15 alkaen. Laboratorionhoitajan tavoittaa hänen ollessaan alueella p. 050 474 6742. Tarvittaessa voidaan käydä näytteenotossa Y-talon laboratoriossa. Hammashoidon osalta Helakodin asiakkaat käyttävät julkisen hammashoidon palveluita. Hammashoidon ajanvaraus p. 06 425 5425.

Hätätilanteessa soitetaan yleiseen hätänumeroon p. 112.

Kuoleman tapausta koskeva ohje Helakodin Y-aseamalla ja perehdytyskansiossa.

Asiakkaan lähtiessä päivystykseen hänen mukaansa lähtee vuorossa oleva ohjaaja. Asiakkaan lähtiessä yön yli tai pidemmäksi aikaa läheistensä luo, annetaan mukaan valmiiksi jaettu lääkedosetti ja ajantasainen lääkelista.

Rajattu lääkevarasto

Helakodin asiakkailla on käytössä omat lääkkeet. Yksikön lääkevarastossa yhteisiä lääkkeitä on ainoastaan joditabletit, jotka on varattu sekä yksikön asiakkaille että henkilökunnalle sekä lääkehiiltä.

Lue lisää: [Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään mm. asiakkaan ja hänen läheisensä, edunvalvojien, hyvinvointialueiden, eri kuntien sosiaalitoimen, sovittujen etälääkäreiden (yleislääketiede ja psykiatria) ja eri Eskoon alueen asiantuntijoiden kanssa.

Helakodin sosiaalihojaaja tekee yhteistyötä asiakkaiden kunnan sosiaalityöntekijöihin ja muihin yhteistyökumppaneihin. Yksikön sosiaalihojaaja toimii yhteyshenkilönä asiakaspalavereissa. Sairaanhoitaja hoitaa yhteydenotot etälääkäreihin ja terveydenhuollon puolelle. Yhteistyöpalavereita pidetään tarpeen mukaan ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeellisista asioista sähköpostitse tai puhelimitse.

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





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 holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Viranomainen	Kuvaus yhteistyöstä
Palo- ja pelastusviranomaiset	Palo- ja pelastusturvallisuutta koskevissa asioissa tehdään yhteistyötä pelastusviranomaisten kanssa. Helakodissa on tehty pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Lisäksi yhteistyötä tehdään tarvittaessa poliisin kanssa.
Edunvalvonta	Asiakkaiden edunvalvojien kanssa tehdään yhteistyötä taloudellisen turvallisuuden näkökulmasta. Henkilön edunvalvonnan tarpeesta voidaan tehdä ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon, jos henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse huolehtimaan asioistaan eikä asioita voida hoitaa asianmukaisesti muulla tavoin.

Taulukko 2. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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.

Helakodin turvallisuusvastaavat tekevät vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa riskien arviointia. 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. Päivittäisessä työssä Helakodissa jokainen työntekijä tekee vian havaittuaan huoltoilmoituksen.

Henkilöstö

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

Helakodissa henkilöstömitoitus perustuu aiemmin asiakkaille tehtyyn ICF toimintakyvyn arvioon. ICF-arvioinnissa on avattu asiakkaan tarvitsema avun ja tuen tarve hoivassa ja huolenpidossa. Riittävän osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön avulla voidaan taata turvallinen ja tarkoituksenmukainen toiminta. Siirrymme RAI-järjestelmän toimintakyvyn arviointiin 2024 vuoden aikana.

Helakodin henkilökunta:

Helakodissa on yhteensä 18 vakanssia.

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

1 sosiaaliohjaajaa; asiakkaiden palveluohjaus ja sosiaalietuksista vastaaminen, kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

16 ohjaajaa/ lähihoitajaa; kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

Helakodin esihenkilö on vastaava ohjaaja:

Hänen vastuullaan on yksikön toiminnan ja talouden johtaminen sekä kehittäminen, henkilöstöjohtaminen, asiakkaiden palveluista vastaaminen ja niiden kehittäminen kulloinkin voimassa olevan strategian mukaisesti.

Helakodin henkilöstömitoitus suunnitellaan asiakkaiden menojen ja tarpeiden mukaan. Helakodin aamuvuorossa työntekijöitä on 6. Iltavuorossa työntekijöitä on 6–7. Yövuorossa on yksi työntekijä. Yövuoron aikana työntekijällä on mahdollisuus saada lisäapua hälyttämällä vartija. Helakodissa toimitaan tiimityön periaatteiden mukaisesti. Tiimit on jaettu A- ja B-pään tiimeihin. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle on nimetty tiimistä vähintään yksi omaohjaaja. Omaohjaaja vastaa asiakkaiden suunnitelmien ja yhteenvetojen ajantasaisuudesta, erilaisista hankinnoista, läheisyhteistyöstä sekä valmistautuu yhdessä asiakkaan kanssa asiakasta koskeviin palavereihin.

Helakodissa työntekijä ilmoittaa poissaolostaan virka-aikana vastaavalle ohjaajalle sekä iltaisin ja yöaikaan tuvan puhelimeen soittamalla. Työntekijän ilmoittaessa poissaolostaan harkitaan aina sijaisen palkkaamisen tarvetta.

Esihenkilö vastaa sijaishankinnasta ja äkillisistä poissaoloista arkisin. Sijaishankintaa voidaan tehdä arkisin sovitus myös yksiköstä. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä on käytettävissä varahenkilöstö, joita varataan sijaisuuksiin ensisijaisesti. Käytössä on myös Kuntarekry, jossa sijaisuuksiin halukkaat ilmoittavat käytettävyydestään. Kuntarekryn kautta sijaisvuorot lähtevät sijaisille tekstiviesteinä. Helakodilla on myös Kuntarekryn ulkopuolisia sijaisia, joita kysytään sijaisuuksiin. Viikonloppuisin henkilökunta vastaa sijaisten hankinnasta. Yksikössä on päivitetty sijaislista. Sijaiset otetaan hyvin vastaan ja perehdytetään, niin että Helakotiin on mukava tulla töihin. Perehdytys on jokaisen työntekijän vastuulla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan varahenkilöstöllä, jatkuvalla sijaisrekrytoinnilla sekä yhteistyöllä oppilaitosten kanssa. Riittävä aika lähiesihenkilötyöhön on varmistettu vastaavan ohjaajan ja sosiaaliohjaajan työnkuvien selventämisellä, sähköisillä järjestelmillä (mm. työvuorjärjestelmät) sekä toimijuusjohtamisella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Työnhakijan tulee olla Valviran Terhikki- tai Suosikki-rekisterissä. Haastattelussa varmistetaan työnhakijan riittävästä kielitaidosta. Vakituisten tehtävien osalta vastuuyksikköjohtaja tarkistaa rekisteritiedot päättäessään haastatteluun kutsuttavista hakijoista. Kuntarekryn kautta tulevien sijaisten haastattelut suoritetaan pääasiassa resurssipalveluiden toimesta. Sopivia sijaisia voimme pyytää tutustumaan yksikköön ennen työsuhteeseen ottamista. Henkilöstön Terhikki- ja Suosikki-rekisteritietoja hallinnoidaan HR-järjestelmässä. Vastaava ohjaaja vastaa oman yksikkönsä henkilöstön rekisteritietojen ajantasaisuudesta. Rikosrekisterilain (770/1993) 1 §:n mukaisesti rikosrekisterin tietoja voidaan luovuttaa käytettäväksi henkilön luotettavuuden tai henkilökohtaisen soveltuvuuden selvittämisessä ja arvioinnissa.

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

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä. Alan opiskelijoita voidaan palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista. Opiskelijan

työssäoppimisjakson päättyessä opiskelijalta pyydetään palautetta työssäoppimisen ohjaamisesta sähköisen kyselyn kautta. Kyselyn tarkoituksena on kerätä palautetta opiskelijaohjauksen laadusta. Myös kesätyöntekijöiltä ja työnsä päättäneiltä pyydetään palaute QR-koodin avulla. Saadun palautteen avulla ohjausta kehitetään edelleen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Perehdyttämisestä vastaavat vastaava ohjaaja ja uudelle työntekijälle nimetty vuorossa oleva lähiperehdyttäjä. Lisäksi koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Perehdytysmateriaalia löytyy toimiston perehdytyskansista, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisestä Intrasta, HR-sähköisestä järjestelmästä sekä asiakastietojärjestelmästä. Lisäksi on katsottavaksi tallenteita Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa kohdassa: Henkilöstöasiat - työsuhdeasiat - yleisperehdytys. Uusi työntekijä kirjaa perehdytyksen toteutumisen sähköiseen järjestelmään, mistä vastaava ohjaaja voi varmistaa sen toteutumisen. Uuden työntekijän aloittaessa vastaava ohjaaja suunnittelee työvuorot niin, että hän saa perehdytyksen.

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

Lifecare -asiakastietojärjestelmään perehdyttämisestä vastaavat yksikön nimetyt Lifecare-vastaavat. Käytännössä perehdytystä suorittaa koko henkilöstö. Lifecare-ohjelmaan perehdytetään sekä ohjelman tekniseen puoleen, että asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin.

Lääkehoidon perehdytys annetaan työntekijän koulutuksen mukaan joko lääkehoitoon kokonaisuutena (jakaminen ja antaminen) tai vain lääkkeiden antamiseen. Lääkehoitoon perehdyttämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja.

Jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen henkilö, joka mahdollistaa turvallisen lääkehoidon toteutumisen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan kouluttautumalla säännöllisesti. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavilla koulutuksella, tenteillä ja näytöillä. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön heti työsuhteen tai harjoittelujakson alkaessa. Työntekijöiden vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoiden toteuttamasta lääkehoidosta vastaa aina ohjaaja.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestetään täydennyskoulutusta ja niihin osallistutaan työntekijöiden koulutustarpeiden mukaan. Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen mahdollistetaan suunnitelmallisella täydennyskoulutuksella ja työssä oppimalla. Henkilöstöä kannustetaan omaehtoiseen koulutukseen. Jatkuvaan ammattitaidon kehittämiseen suhtaudutaan myönteisesti. Helakodin henkilökunta voi ilmoittautua HR-järjestelmän koulutuskalenterissa tarjolla oleviin koulutuksiin. Jokainen huolehtii, että esim. LOVE-luvat tulee suoritetuksi ennen kuin menevät vanhaksi. Koulutuksiin osallistumisesta on hyvä neuvotella vastaavan ohjaajan kanssa. Vastaava ohjaaja hyväksyy koulutushakemukset. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa on materiaalia ja tallenteita koulutuksiin ja osaamisen kehittämiseen kohdassa: Henkilöstö asiat – koulutus ja osaamisen kehittäminen. Helakodissa on järjestetty työnohjausta ja siihen on mahdollisuus.

Vuosittain kehityskeskusteluissa nostetaan esille työntekijän ammatillinen kehittyminen sekä kehitys- ja koulutustarpeet. Tämän pohjalta tehdään henkilökohtainen koulutussuunnitelma. Myös asiakaspalautteiden perusteella voi nousta esiin osaamistarpeita. Tarpeiden perusteella organisaatio laatii vuosittain koulutussuunnitelman. Henkilöstö osallistuu ammatilliseen täydennyskoulutukseen koulutussuunnitelman mukaisesti. Henkilöstön koulutuksista ja täydennyskoulutuksista pidetään koulutusrekisteriä HR-järjestelmässä.

Toimitilat

Helakoti toimii keväällä 2019 saneeratussa rakennuksessa. Asiakkaiden omat asunnot sijaitsevat kahdessa eri päässä, joissa on molemmissa kaksi tupaa eli yhteensä neljä tupaa. 4. tuvassa on neljä asuntoa, 3. tuvassa neljä vakituista asuntoa ja kaksi asuntoa intervallikäyttöön, 2. tuvassa kolme asuntoa ja yksi intervalliasunto ja 1. tuvassa kahdeksan asuntoa vakituisille asiakkaille. Jokaisessa tuvassa on lisäksi yhteistila, joka on kaikkien asiakkaiden käytössä. Saunatilat sijaitsevat A- ja B-pään välissä. Pyykinpesutiloja on kaksi ja ne sijaitsevat molemmissa päissä.

Asunto on vain asiakkaan omassa käytössä, ja sen saa sisustaa itse haluamallaan tavalla ja haluamillaan tavaroilla. Asunnossa olevat tavarat ovat asunnonhaltijan vastuulla, eikä yksikkö ole korvausvelvollinen, jos ne rikkoutuvat tai katoavat asiakkaan omasta, tai muiden asiakkaiden

toimesta. Asuntoon mennään vain asiakkaan luvalla. Asiakkaiden ystävät ja läheiset voivat vierailla vapaasti. Vierailuista on hyvä ilmoittaa ja sopia ohjaajan kanssa.

Asiakkaat huolehtivat omien pyykkien pesemisestä henkilöstön ohjauksella, yksikön yhteisillä pyykinpesukoneilla. Pesukoneita on yksikössä neljä. Pyykin kuivaus tapahtuu kuivausrummuissa, kuivauskaapissa tai pyykinkuivaustelineillä. Yleisten tilojen siivouksessa käytettävät pöly- ja lattiapyyhkeet sekä mikrokuitumopit hankitaan Keskuspesulasta, missä ne myös pestään.



Teknologiset ratkaisut

Helakodin ovet ovat lukossa. Helakodissa kuljetaan ovista henkilökohtaisen poletin avulla. Kuljetusta ovesta jää lokitieto, jota kiinteistöhuolto voi seurata. Henkilökohtaiset poletit ovat käytössä niin henkilökunnalla, kuin myös asukkailla.

Helakodissa on käytössä hälytysjärjestelmä. Henkilökunnalla on turvanapit, joiden avulla voi haastavassa tilanteessa tai esim. sairauskohtauksessa hälyttää joko työkaverin tai vartijan avuksi. Hälytysjärjestelmän avulla varaudutaan sekä sisäisiin että ulkoisiin uhkiin. Hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla maanantaiaamuisin. Mikäli toiminnassa havaitaan poikkeamaa, tehdään sähköinen huoltotilaus Eskoon alueen huoltokeskukseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Intran kautta. Helakodin molemmissa ulko-ovissa on ovikello.

Helakodissa on laadittu pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys, jotka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Vastaava ohjaaja vastaa suunnitelmien ajantasaisuudesta. Helakodin turvallisuusvastaavat seuraavat pelastussuunnitelmien ajantasaisuutta. Eskoon alueella toimii Defusing-istuntojen ryhmä. Yksikön työntekijöillä on mahdollista käyttää Defusing-istuntoa kriisitilanteiden välittömään purkuun.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Eskoon alueen huoltokeskus

Markku Nousiainen markku.nousiainen@hyvaep.fi

050 474 6731

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, joka on tarkoitettu mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun tai hoitoon. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveydenhuollon laitteissa tulee olla CE-merkintä.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaatioon on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että organisaatiossa noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan

- terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai kehitysvammaisten erityishuollon julkista tai yksityistä toimintayksikköä tai
- terveydenhuollon ammattihenkilöä
- luonnollista tai oikeushenkilöä, joka tehtävässään tai opetustoimessaan käyttää tai luovuttaa käyttöön terveydenhuollon laitteita.

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla mahdollisuus asettaa organisaation kattavia lainsäädännön edellyttämiä velvoitteita. Vastuuhenkilönä toimiminen edellyttää ajallisia ja fyysisiä resursseja sekä mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaan organisaation tasolla.

Ammattimaisen käyttäjän yleiset vaatimukset

- henkilö, joka käyttää terveydenhuollon laitteita, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- lääikinnälliseen käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääikinnällisiä laitteita
- laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti

- laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- käyttöpaikka soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön
- laitteeseen kytkettynä tai välittömässä läheisyydessä olevat toiset laitteet, rakennusosat ja rakenteet, varusteet, ohjelmistot tai muut järjestelmät eivät vaaranna laitteen suorituskkyä tai potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyttä
- laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.

Helakodin terveydenhuollon laitteiden ja -tarvikkeiden vastuuhenkilöinä toimivat sairaanhoitaja sekä apuvälinevastaava. Laitteiden käyttäjien velvollisuus on perehtyä laitteiden käyttöön ja huolehtia käytettävien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavilla olemisesta ja laitteen käyttökoulutuksista.

Helakodin terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot: Sairaanhoitaja Janette Hölsömäki p. 050 474 ---- ja ohjaaja Mika Niinimäki.

Asukkaiden henkilökohtaiset hoitotarvikkeet hankitaan Seinäjoen terveyskeskuksen hoitotarvikejakelusta tai asukkaan kotikunnasta. Yksikön ensiaputarvikkeet hankitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Emmi-tilausjärjestelmän kautta. Tarvittavien apuvälineiden hankinta ja huolto hoidetaan terveyskeskuksen tai keskussairaalan apuvälinekeskuksesta.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen vaaratilanneilmoitus:

Laitteet ja niiden oikeanlainen käyttö on olennainen osa asiakasturvallisuuden lisäämistä. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään.

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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus **Fimealle** niin pian kuin mahdollista: [Ilmoita vaaratilanteesta - Fimea.fi - Fimea](https://ilmoita.vaaratilanteesta-fimea.fi)

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

Helakodin vastaavalla ohjaajalla on oikeudet käsitellä HaiPro:n läheltä piti- ja vaaratilanneilmoituksia, jotka johtuvat laitteista tai tarvikkeista. Vastaava ohjaaja saa tiedon, kun ilmoitus on tehty. Hän katsoo, onko ilmoitus sellainen, että edellytykset Valviraan ilmoittamiselle täyttyvät ja tekee tarvittaessa ilmoituksen Valviraan.

Helakodissa terveydenhuollon laitteita ja -tarvikkeita ovat muun muassa rollaattori, pyörätuoli, verenpainemittari ja sähkösäätöinen hoitosänky.



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

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

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun 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 terveysalalla, 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 soveltuvien osien eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Helakodissa asiakastyön kirjaamiseen käytetään LifeCare -järjestelmää. Yksikössä on asiakastietojärjestelmän nimetty perehdyttäjä. Kaikki työntekijät osallistuvat uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämiseen työvuoronsa aikana. Yksikössä on sovittu, että asiakkaasta kirjataan joka päivä. Kirjaamisohjeen avulla perehdytetään työntekijä ja opiskelija asiakastyön kirjaamiseen ja siihen, että kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti ja viipymättä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakirjojen tulee olla kieleltään asiallisia, selkeitä ja ymmärrettäviä, eikä niissä voida käyttää muita kuin yleisesti tunnettuja käsitteitä ja lyhenteitä, joita ymmärtävät muutkin kuin sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Asiakaslähtöinen, toimintakykyä kuvaava ja osallistava kirjaamistapa kertovat asiakkaalle, että hänen asioistaan huolehditaan. Opiskelijan kirjauksen hyväksyy vuorossa oleva vastuuohjaaja.

Yksikössä jokainen työntekijä on suorittanut Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa ja Tietosuoja-koulutuksen. Koulutus löytyy Intrasta: Henkilöstöasiat - Kaikkia koskevat työsuhteasiat - Tietoturva ja tietosuoja. Ilmoitukset tietoturvapoikkeamista tehdään Intrassa olevan IT-Helpin kautta. Työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolosopimuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kempas mari.kempas@hyvaep.fi

tietosuojavastaava@hyvaep.fi

p. 050 474 2672

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒

Ei ☐

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista
Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 Kehittämissuunnitelma

Helakodissa on sovittu työpaikkakokouksessa yhteisistä kehittämiskohteista. Nämä ovat nousseet työntekijöiltä ja vastaavalta ohjaajalta. Kehittämistoimenpiteiden onnistuminen tarkistetaan puolivuositain tai tarpeen mukaan. Kehittämisspäivässä arvioimme, jatkammeko samoja kehittämiskohteita vai onko uusia kehittämistarpeita.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

KEHITTÄMISTARVE	TOIMENPITEET	AIKATAULU JA VASTUUHENKILO
Asukkaan kunnioittava kohtaaminen.	Kunnioitus - Aito kohtaaminen, ole läsnä - Kuuntele ja arvosta - Huomioi yksilöllisesti - Rohkaise ja kannusta - Älä tuota tarpeetonta melua	Koko henkilökunta

	Vastuullisuus - Säilytä ammatillisuus - Käytä kunnioittavaa kieltä, älä kiroile	
Uudella työntekijällä on lähiperehdyttäjä.	Nimetään lähiperehdyttäjä uudelle työntekijälle - lähiperehdyttäjä toimii mentorina - uudella työntekijällä on vastuu uuden oppimisesta Kaikki työntekijät osallistuvat perehdytykseen.	Koko henkilökunta
Koulutuksista tieto kaikille.	Koulutuksissa käyneellä on vastuu jakaa tietoa - kouluttautunut katsoo kalenterista sopivan ajankohdan, milloin jakaa koulutuksen pääkohdat Tehdään koulutusmateriaalikansio. Kouluttautunut lisää kansioon saamansa materiaalin.	Koko henkilökunta
Työhyvinvointi/vuorovaikutus	Palautteen anto ja vastaanotto Kuuntelu Kunnioitus, vaikka oltaisiin erimieltä. - Asiat voi riidellä, mutta ei ihmiset Avoimuus Ei selän takana puhumista. Positiivisuus	Koko henkilökunta



10 Liitteet

Liite 1. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta organisaation sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten, kuin erikseen säädetään.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Kuka voi tehdä ilmoituksen

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva, tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosopimussuhteessa oleva, tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia.

Mistä ilmoitus tehdään

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän tekee tästä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan esim. fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, hengellistä, taloudellista tai kemiallista, eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan loukkaavasti tai palvelussa ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomakkeeseen ei kirjata asiakasta yksilöiviä tietoja.

Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakastietoja ei laiteta lomakkeeseen, vaan ilmoituksen vastaanottaja selvittää ilmoittajalta, kenestä asiakkaasta on kyse. Työntekijä tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.

Kenelle ilmoitus palautetaan

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta vastuualueen johtavalle viranhaltijalle.

Mitä ilmoituksen jälkeen tapahtuu

Yksikön vastuuhjaaja kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön vastuuhjaaja voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa vastuualueen johtavalta viranhaltijalta. Yksikön vastuuhjaaja lähettää käsittelemänsä lomakkeen vastuualueen johtavalle viranhaltijalle. Vastuualueen johtava viranhaltija käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty sekä tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo toimintayksikköä. Hän myös arvioi, onko tehty toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset ja arkistoi lomakkeen arkistointikäytänteiden mukaisesti.

Kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, yksikön vastuuhenkilölle ja vakavista epäkohdista lähetetään tieto myös aluehallintovirastolle.

Seuranta

Ilmoitukset käsitellään Helakodin viikkopalavereissa. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.

Liite 2. Henkilökunnan ilmoituslomake

1. Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta Työntekijän ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta (shl 48§)	
Tilanteen kuvaus: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.	
Päiväys Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä.	Työntekijän allekirjoitus
LOMAKE YKSIKÖN VASTUUHENKILÖLLE	
2. Asian selvittely yksikön vastuuhenkilön toimesta (shl 49§) Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.	
Päiväys Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä.	Yksikön vastuuhenkilön allekirjoitus
LOMAKE SOSIAALIHUOLLON JOHTAVALLE VIRANHALTIJALLE	
3. Sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan yhteenveto Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.	
Päiväys Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä.	Johtavan viranhaltijan allekirjoitus
Kopio lähetetty: Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tätä.	Ilmoituksen tehnyt työntekijä ☐ Työyksikön vastuuhenkilö ☐ Aluehallintovirasto ☐

Tästä eteenpäin ei tulosteta/julkaista julkisesti nähtäville. Tässä ohjeita työntekijöille lomakkeen päivittämistä varten.

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut.

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta 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. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Hyvänä käytännön mallina lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on Lastensuojelun keskusliiton hankkeessaan kehittämä [Meidän oma valvontasuunnitelma – Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

4 RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, 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. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, 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 päiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskien tunnistaminen

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

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

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.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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.

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.

Tutustu STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI-arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Sijaishuoltopaikan tulee täydentää yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Jos lapselle ei ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, tulee se laatia viipymättä, jos lapseen on kohdistettu sijaishuollossa rajoituksia tai on todennäköistä, että lapseen tullaan kohdistamaan rajoituksia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa ja sitä varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan kohtelu

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