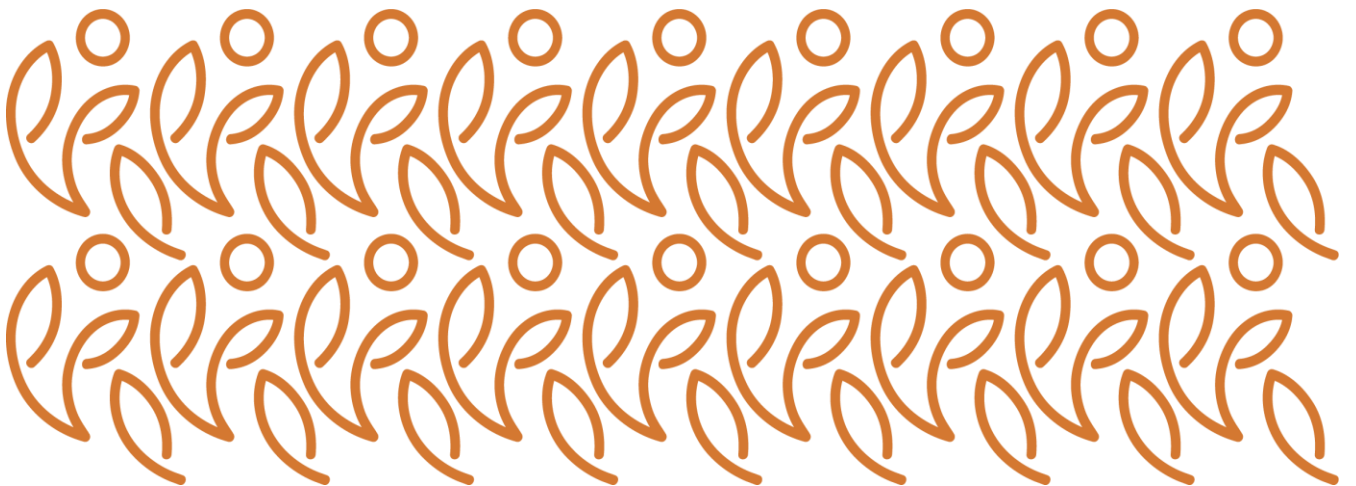


# **Omavalvontasuunnitelma**

## **Alajärven toimintakeskus**

10175-2026-0



## Sisällys

Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	1
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	2
1.1 Palveluntuottaja perustiedot.....	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	2
2 Asiakasturvallisuus.....	11
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....	11
2.2 Vastuu palveluiden laadusta .....	12
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet .....	13
2.3.1 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	14
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	15
2.3.3 Asiakkaan osallisuus.....	17
2.3.4 Sosiaaliasiavastaava .....	17
2.4 Muistutusten käsittely .....	18
2.5 Henkilöstö .....	20
2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	23
2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi.....	24
2.8 Toimitilat ja välineet, lääkinnälliset laitteet .....	26
2.8.1 Toimitilat ja välineet.....	26
2.8.2 Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet.....	28
2.8.3 Teknologiset ratkaisut .....	29
2.8.4 Tietojärjestelmät .....	29
2.9 Lääkehoitosuunnitelma.....	31
2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja.....	31
2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	34
3 Omavalvonnan riskienhallinta.....	35
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	35
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely....	36
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	38
3.4 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta.....	39
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja toteutumisen seuranta .....	40

## Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa vastaava ohjaaja Anne Timo

Viimeisin päivitys 27.1.2026

Julkaiseminen/julkisuus yksikössä esillä  
julkaistu sähköisenä

## **1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

### **1.1 Palveluntuottaja perustiedot**

**Palveluntuottaja:** Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

**Y-tunnus:** 3221323-8

**Yhteystiedot:** Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

**Palvelualue:** Perhe- ja sosiaalipalvelut – Vammaisten ja työikäisten palvelut

**Palveluyksikkö:** Toimintakykyä edistävät palvelut

**Palvelualueen vastuhenkilöt:**

Palvelualuejohtaja Jutta Paavola

Palveluyksikköjohtaja Marjo Taittonen

### **1.2 Palveluyksikön perustiedot**

**Toimintayksikkö:** Alajärven toimintakeskus

**Osoite:** Myllyvainiontie 4A

**Sijaintikunta:** Alajärvi

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

**Vastuuyksikköjohtaja**

Mira Järvelä p. 040 6350 735

**Yksikön lähiesihenkilö**

Anne Timo p. 040 6367 773

[anne.timo@hyvaep.fi](mailto:anne.timo@hyvaep.fi)

### **1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Toiminta-ajatus**

Alajärven toimintakeskuksen päiväaikainen toiminta tarjoaa toimintakykyä ylläpitävää päivätoimintaa, kehitysvammaisten työtoimintaa ja tukea työelämätaitoihin aikuisille erityisen tuen asiakkaille (vammaisten henkilöiden työhönvalmennus ja työtoiminta). Palvelujen tavoitteena on mielekäs päiväaikainen toiminta, joka tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia ja ylläpitää mahdollisimman itsenäistä toimintakykyä. Palveluiden järjestäminen perustuu vammaispalvelulakiin sekä sosiaalihuoltolakiin.

Alajärven toimintakeskuksen punainen lanka on luontolähtöinen toiminta-ajatus, jonka ympärille nivoutuu joukko erilaisia toimintoja; kierrätys (kirpputori), puutarhan-/kompostin hoito, marjastus, eläimet. Toiminnan periaatteena on monipuolisuus eli jokaiselle jotakin.

## **Palvelut**

### **Kehitysvammaisten henkilöiden työtoiminta (Vammaispalvelulaki 27§)**

Sosiaalipalvelu, jossa tuetaan kehitysvammaisen henkilön toiminta- ja työkykyä, edistetään hänen pääsyään työelämään sekä tuetaan hänen omia vahvuuksiaan työelämään osallistumisessa.

Kuvaus toiminasta: Toimintakeskuksen tarjoama työtoiminta on suunnitelmallista, ohjattua ja yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa toimintaa. Työtoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta hyvinvointia sekä arjen ja työelämävalmiuksien kehittymistä.

Työtoiminta toteutetaan turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Työtoiminta perustuu jokaiselle asiakkaalle laadittuun yksilölliseen suunnitelmaan, jossa huomioidaan asiakkaiden voimavarat, kiinnostuksen kohteet, tuen tarpeet sekä itsemääräämisoikeus. Työtoiminnassa tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta, ylläpidetään ja harjoitellaan erilaisia taitoja ja työelämävalmiuksia.

Työtoiminnan sisältöinä on muun muassa käsitöitä, luovaa toimintaa, keittiö- ja siistimistehtäviä, kierrätystä ja kirpputoritoimintaa, tilojen ja piha-alueiden hoitoon liittyviä avustavia tehtäviä. Työtehtävät valitaan siten, että ne ovat asiakkaalle mielekkäitä, asiakkaan työtahtiin sopivia ja toimintakykyään tukevia.

Työtoiminnan päivään sisältyy useimmiten yksilöllisen tarpeen ja tavoitteen mukaan myös päivätoiminnan toimintoja kuten esim. ulkoilua, liikuntaa, musiikkia, opetusta, virkistystoimintaa, retkiä ja Green Care-toimintaa, joka tukee toiminta- ja työkykyä.

Asiakasmäärä: 5 (+ avotyössä 2)

Työntekijämäärä: 4 (3,6) (työ- ja päivätoiminta)

### **Vammaisen henkilön päivätoiminta (Vammaispalvelulaki 25§)**

Sosiaalipalvelu, jossa erityistä tukea tarvitsevalle, aikuiselle henkilölle järjestetään mahdollisuus osallistua hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaan päiväaikaiseen toimintaan sosiaalisen vuorovaikutuksen, osallisuuden sekä toimintakyvyn ja omien vahvuuksien tukemiseksi. Poikkeustapauksissa erillisellä sopimuksella myös alaikäisille tarjottava palvelu.

Kuvaus toiminnasta: Toimintakeskuksen tarjoama päivätoiminta on suunnitelmallista, ohjattua ja yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa toimintaa virikkeellisessä ja esteettömässä ympäristössä. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta, hyvinvointia sekä

elämänhallintaa ja sosiaalisia taitoja. Toiminta perustuu jokaiselle asiakkaalle laadittuun yksilölliseen suunnitelmaan, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat, kiinnostuksen kohteet, tuen tarve sekä itsemääräämisoikeus. Toiminnalla pyritään omatoimisuuden tukemiseen sekä yhteisöllisyyteen, jossa luodaan mahdollisuuksia kaverisuhteisiin ja vuorovaikutustaitojen harjoitteluun ryhmässä. Toiminnassa tarjotaan mielekästä tekemistä ja toimintakykyä ylläpitäviä toimintoja, jotka tuovat asiakkaan elämään rytmiä ja hyvinvointia.

Päivätoiminta sisältää arkitaitojen harjoittelua, omatoimisuutta tukevia toimintoja ns. vastuutehtäviä sekä luovaa ja toiminnallista tekemistä; erilaisia kädentaitoja, ulkoilua, liikuntaa, opetusta, musiikkia, lähiretkeilyä, virkistystoimintaa ja rentoutusta sekä Green Care toimintaa, jotka tukevat asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja elämänlaatua.

Asiakasmäärä: 17

Alaikäisten asiakkaiden määrä: -

Työntekijämäärä: 4 (3,6) (työ- ja päivätoiminta)

### **Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ”Työhönvalmennus” (Sosiaalihuoltolaki 27§d)**

Sosiaalipalvelu, jossa tuetaan vammaista sosiaalihuollon asiakasta työsopimussuhteisen työpaikan saamisessa tai muunlaisen työelämäosallisuuden saavuttamisessa.

Kuvaus toiminnasta: Toimintakeskuksessa ei ole tällä hetkellä asiakkaita työllistymistä tukevassa työtoiminnassa. Toimintakeskuksen henkilökunnasta on nimetty työntekijä, joka osallistuu Laatusuorituksen tukeen-hankkeen kehittämistyöhön kehittäen työllistymistä tukevaa toimintaa.

Työllistymistä tukevalla toiminnalla ”työhönvalmennuksella” asiakkaan työelämävalmiuksia tuetaan tavoitteellisesti ryhmämuotoisesti ja/tai yksilöllisesti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja asiakkaalle laaditun suunnitelman mukaisesti. Työllistymistä tukevan toiminnan palvelulla asiakkaan on mahdollista edetä työtoiminnasta avotyöhön tai vapaille työmarkkinoille, kun se on asiakkaan voimavarat ja työelämävalmiudet huomioiden oikea-aikaista.

Työelämävalmiuksien mukaan asiakkaalle suunnitellaan yksilöllinen polku työelämäosallisuuteen esimerkiksi edeten työtoiminnasta avotyötoimintaan. Asiakas saa yksilöllistä ohjausta avotyötoimintapaikan etsintään, työtehtävissä suoriutumiseen työtoimintapaikassa, työelämävalmiuksien ylläpitämiseen sekä työtoimintapaikkaan kiinnittymiseen. Yksilöllinen ohjaus sisältää työtoiminnan tehtävissä suoriutumisen seuranta ja asiakkaan tukemista ja yhteistyötä työpaikan edustajan kanssa tavoitteena asiakkaan kiinnittyminen työelämäosallisuuteen.

## **Vammaisten henkilöiden työtoiminta ”Avotyötoiminta” (Sosiaalihuoltolaki 27§e)**

Sosiaalipalvelu, jossa järjestetään vammaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle mahdollisuus osallistua työelämään.

Avotyötoimintapaikkojen kuvaus: Kaksi avotyöpaikkaa K-market ja koulukeskuksen keittiö. Kaupassa työskentelevän työtehtävät ovat kaupan avustavia työtehtäviä. Keittiöllä työskentelevän työtehtävät ovat keittiöalan avustavia työtehtäviä.

Asiakasmäärä: 2

### **Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet**

Alajärven toimintakeskuksen toimintaa ohjaavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot. Arvoja ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous, uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus. Toimintakeskuksen henkilökunta on kaikkien päiväaikaisen toiminnan yksiköiden yhteisessä kehittämissäpäivässä osallistunut arvojen avaamiseen yksikön näkökulmasta. Arvoista keskustellaan säännöllisesti yksiköiden tiimipalaverissa.

### **Asiakaslähtöisyys**

Yksikössä asiakaslähtöisyys on yksi keskeinen toimintaa ohjaava arvo. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että palvelu ja ohjaus toteutetaan tarkoituksenmukaisesti. Asiakaslähtöisellä toimintatavalla haluamme lisätä ja vahvistaa asiakkaidemme osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Asiakaspalvelun laatua seurataan asiakaspalautteiden avulla kerran vuodessa. Asiakaspalautteiden perusteella pyritään toteuttamaan ja kehittämään asiakkaiden esille nostamia asioita ja toiveita.

Alajärven toimintakeskuksessa tavoitteenamme on asiakkaiden omatoimisuuden edistäminen ja tukeminen. Tarkoituksena on tuottaa palveluita asiakaslähtöisesti, sekä tukea asiakasta tekemään omaa palvelua/toimintaa koskevia valintoja ja päätöksiä. Asiakaslähtöisellä toimintatavalla haluamme lisätä ja vahvistaa asiakkaidemme osallisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Alajärven toimintakeskus tuottaa asiakaslähtöisesti ja erityistarpeet huomioiden mahdollisimman monipuolisia palveluja ajatellen ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa säännöllistä päivärytmiä, joka luodaan yhteisillä ohjeilla / säännöillä. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioidaan asiakkaiden päivää suunniteltaessa. Käytetään selkokieltä ja kuvia niitä tarvitsevien kanssa. Päivän toimintaa mietitään jokaiselle

sopivaksi. Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta ja tuemme heitä omatoimiseen ja rikassisältöiseen elämään yhdessä muiden toimijoiden sekä omaisten kanssa.

### **Avoimuus ja yhdenvertaisuus**

Kunnioitamme asiakkaitamme ja kollegoitamme, luottamusta rakentaen yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Alajärven toimintakeskuksessa on asiakaslähtöinen toimintakulttuuri, joka kunnioittaa jokaisen asiakkaan yksilöllisiä oikeuksia, tarpeita ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti. Kaiken toiminnan lähtökohtana on avoimuus ja näkyvyys. Tiedottaminen ja tiedonkulku on läpinäkyvää, rehellistä ja helposti ymmärrettävää asiakkaille, läheisille, asumisyksiköihin sekä yhteistyötahoihin.

Asiakkaiden kanssa yhdessä teemme heille yksilölliset toteuttamis- ja IMO- suunnitelmat.

Alajärven Toimintakeskuksessa toteutetaan noin kerran kuukaudessa yhteisöpalaveri, johon kaikki asiakkaat osallistuvat. Pöytäkirjaan kirjataan asiat, joista asiakkaat/ohjaajat haluavat keskustella ja lopuksi yhteiset päätökset ja suunnitelmat kirjataan ylös. Ohjaajat kannustavat ja tukevat asiakkaita ilmaisemaan omat mielipiteensä ja toiveensa. Asiakkaiden toimintakyvystä riippumatta mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen ja osallisuus yhteisössä toimimiseen.

### **Vaikuttavuus ja talous**

Otamme toiminnassamme huomioon sekä vaikuttavuuden että kustannukset. Alajärven toimintakeskuksessa hyödynnetään kierrätysmateriaalia sekä käytetään olemassa olevaa materiaalia muun muassa luonnonmateriaalien hyödyntämistä askarteluun ja tuotteiden valmistamiseen. Asiakkaita ohjataan ja opastetaan kierrättämiseen arjen toiminnoissa.

Ohjaajat ohjaavat asiakkaita toimimaan kestävän kulutuksen mukaisesti.

Palvelun toteuttaminen on tavoitteellista, jossa asiakkaan yksilöllinen tarve määrittelee palvelun toteuttamisessa asiakkaan palvelun sisältöä yksilöllisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti (toteuttamissuunnitelmat).

### **Uudistumiskyky ja kehitysmuutos**

Kehitämme ja tuotamme palveluja joustavasti yhdessä toistemme ja yhteistyöverkostojemme kanssa. Alajärven toimintakeskus on kehitysmuutosyksikkö, jossa pyritään jatkuvaan oppimiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Ohjaajat voivat käyttää työssään omia vahvuuksiaan tuoden uusia toiminnan sisältöjä ja toimintamalleja koko työyhteisöön. Työyhteisössä on myönteinen ilmapiiri kehittämiseen ja uuden oppimiseen.

## **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Alajärven toimintakeskuksella on oma päivä- tai viikkojärjestys. Jokaisen asiakkaan päivään kuuluu ulkoilua ja liikuntaa mahdollisuuksien mukaan. Ulkoilu ja liikunta tapahtuu ryhmässä ohjaajan kanssa. Ryhmät jaetaan liikuntakyvyn mukaisesti. Asiakkailta on mahdollisuus käydä uimassa, vuodenaikojen mukaisesti ulkona tai metsässä liikkumassa tai marjastamassa. Sisäliikuntana jumpataan säännöllisesti. Asiakkaat osallistuvat mahdollisuuksien mukaan Green Care-toimintaan, joka tukee kokonaisvaltaista kuntoutumista.

Psyykkistä toimintakykyä ylläpidetään yksilöllisesti. Toimintakeskuksen ohjaajat tunnistavat asiakkaan psyykkisen voinnin muutokset ja näin ennakoivat tilanteita huomioiden asiakkaiden tarpeet ja voimavarat. Henkilökunta on koulutettu vaativiin tilanteisiin. Osa asiakkaista tarvitsee päivittäisen lepotauon psyykkisen kuormituksen katkaisemiseksi, johon käytetään erilaisia toiminnallisia menetelmiä, esimerkiksi musiikki, rentoutus, sisä- tai ulkoliikunta ja Green Care -toiminta. Asiakkailta on mahdollisuus ryhmässä harjaannuttaa tunteita ja asiakkaille pyritään tarjoamaan mahdollisuuksia yksilökohtaisiin keskusteluihin ohjaajan kanssa toimintapäivän aikana.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään asiakaslähtöisesti. Ryhmän toimintasisällön päivä- ja/ tai viikkojärjestys rytmittää asiakkaan toimintaa päiväaikaisissa yksiköissä. Päiväjärjestystä selkeytetään kuvakommunikaation tai tukiviittomien avulla, jos asiakkaat sitä tarvitsevat.

Sosiaalista toimintakykyä ja asiakkaiden toimijuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa omiin asioihin tuetaan asiakkaiden säännöllisillä asiakaskokouksilla. Toimintakeskuksen henkilökunta ohjaa ja valvoo asiakkaiden sosiaalista kanssakäymistä yksikössä. Alajärven toimintakeskuksesta tehdään myös erilaisia virkistäytymis- ja tutustumisretkiä lähiympäristöön.

## **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.

Yksikön henkilökunta on esimerkkiruokailussa (joutuisa ruokailu), joka tarkoittaa, että henkilökunta ruokailee asiakkaiden kanssa samanaikaisesti samassa tilassa, avustavat ja ohjaavat asiakkaita tarvittaessa ruokailussa. Ruokailu on sosiaalisesti tärkeä tapahtuma, jossa kannustetaan asiakkaita rentoon jutusteluun ruokailun lomassa, huomioiden asiakkaiden erityistarpeet esim. ääniyliherkkyys.

Päiväaikaisessa toiminnassa asiakkaalle kuuluu lounas ja päiväkahvi/välipala, näistä asiakas maksaa lounaasta 6,80 €/pvä ja päiväkahvi/välipalasta 1,10 €/pvä.

Alajärven toimintakeskukseen toimitetaan ruoat Alajärven sosiaali- ja terveystieteiden valmistuskeskuksesta EEP-Termolaatikoissa. Toimintakeskuksen henkilökunta tilaa ruoat Jamix-järjestelmällä asiakkaan ruokavalion mukaisesti. Mahdolliset allergiat ja rajoitteet huomioidaan ruokailusta tehdessä.

Lämpötila mitataan toimitetuista lämpimistä ja kylmistä ruoista päivittäin. Jääkaapin lämpötilaa seurataan kerran viikossa maanantaisin. Jääkaapissa säilytetään maidot, levitteet, salaattikastikkeet ja muut kylmälintarvikkeet. Lämpötilojen seurantalista löytyvät keittiön laatikosta.

Hygieniapassi vaaditaan työntekijöiltä, jotka työskentelevät elintarvikehuoneistoksi rekisteröidyssä huoneistossa ja käsittelevät helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita (esim. kala, liha, raakaelintarvikkeet). Alajärven toimintakeskusta ei ole rekisteröity elintarvikehuoneistoksi. Alajärven toimintakeskuksen henkilökunnalla hygieniapassi on suositeltavaa ja se onkin kaikilla työntekijöillä. Asiakkailla ei tarvitse olla hygieniapassia, vaan työntekijät ohjaavat ja valvovat asiakkaita toimimaan hygieenisesti keittiötehtävissä toimiessaan.

Toimintakeskuksessa asiakkailla on mahdollisuus osallistua keittiötehtävien harjoitteluun työntekijöiden ohjauksessa ja valvonnassa; keittiöhygieniä, lounas- ja välipalojen esille laitto, leipominen, tiskaus ja siivoustehtävät.

### **Hygieniakäytännöt**

Säännöllinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniatasoa seurataan päivittäin. Yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö henkilökunnan keskuudesta.

Alajärven toimintakeskuksessa yleisten tilojen siivouksesta vastaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen puhdistuspalvelut. Puhdistuspalvelujen laitoshoitaja käy siivoamassa päivittäin. Ulkoovien eteismatot vaihdetaan säännöllisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen puhtauspalveluiden ostopalveluna. Toimintakeskuksen päiväaikaisen toiminnan sisältönä siivotaan toimittiloista kirpputori, verstaas ja Tähtönen-toimitila. Siivous ja puhtaanapito osa asiakkaiden arjen taitojen harjoittelua ja ylläpitämistä sekä työtoimintaa.

Henkilökunta on perehdytetty puhtauspalveluiden toimesta yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Pyykkihuolto sisältää muun muassa astiapyyhkeiden ja esiliinojen pesua, joka tapahtuu pääsääntöisesti työntekijöiden toimesta, jossa asiakkaat voivat avustaa. Yksikön pyykkikoneet sijaitsevat asiakaspukuhuoneen takaosassa. Pesulapalveluita on mahdollista käyttää ainoastaan esimerkiksi mattojen pesuun.

### **Infektioiden torjunta**

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla. Asiakkaita ohjataan pesemään kädet aina ennen ruokailuja. Päiväaikaisen toiminnan yksikköön ei voi tulla sairaana, silloin asiakkaat jäävät kotiin lepäämään. Työntekijät huomioivat oman käsihygieniansa työssä, eivätkä myöskään tule sairaana töihin.

Alajärven toimintakeskuksessa toimitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yleisten infektioiden torjunnan ohjeiden mukaisesti. Ohjeistusta ja tiedotteita jaetaan asiakkaille esimerkiksi kausi-influenssa aikoina.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajalta voi kysyä neuvoja tarvittaessa. Intrasta löytyy tarkemmat ohjeet ja yhteyshenkilöt.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Toimintakeskuksessa tuetaan asiakkaiden arkea ja toimintakykyä seuraamalla asiakkaiden vointia (jaksaminen, mieliala, kivut ja muut oireet), toteuttamalla tarvittaessa lääkehoitoa (lääkkeiden antaminen ja säilytys, lääkitysten vaikutusten ja haittojen seuranta), tukemalla asiakkaita päivittäisissä toimissa (hygienia, pukeutuminen, ruokailu), ylläpitämällä ja parantamalla asiakkaiden omatoimisuutta (liikkumisen tukeminen, apuvälineiden käyttö), tukemalla psyykkistä hyvinvointia ( keskustelu ja kuunteleminen, turvallinen ilmapiiri, stressin ja ahdistuksen vähentäminen) sekä äkillisissä sairaustapauksissa avustaminen ja jatkohoitoon saattaminen.

Sairaustapauksissa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä omaan sote-keskukseen tai kiireellisissä tapauksissa kiirevastaanotolle tai yhteispäivystykseen. Mikäli asiakkaalle tapahtuu toimintakeskuksessa jokin tapaturma, sairauskohtaus tai hänen toimintakykynsä alenee merkittävästi/äkillisesti asiakas toimitetaan tarpeenmukaiseen hoitoon toimintayksikön autolla, Kela-taksilla tai tilanteen vaatiessa ambulanssilla joko sosiaali- ja terveystieteiden kiirevastaanotolle tai soitetaan tarvittaessa päivystysapunumeroon tai hätätilanteissa Hätänumeroon 112. Asiasta ilmoitetaan välittömästi myös asiakkaan kotiin/läheiselle/asumisyksikköön. Kiirevastaanotolle on varattava aika ja hoidontarpeen arviointi tehdään puhelimitse ajanvarauksen yhteydessä.

**Alajärven sosiaali- ja terveystakeskus, Lääkärintie 1 A 62900 ALAJÄRVI**  
**Kiireetön ja kiirevastaanotto p. 06 230 7700**  
**Päivystysapunumero p. 116117**  
**Hätänumero p. 112**

Asiakkaan lähtiessä kiireelliseen hoitoon hänen mukaansa lähtee mahdollisuuksien mukaan toimintakeskuksen työntekijä, mikäli asiakkaan läheinen tai asumisyksikön työntekijä ei pääse mukaan.

Alajärven toimintakeskukseen on nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaiden lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti yhdessä muiden ohjaajien kanssa. Sairaanhoitaja on tavoitettavissa päivittäin ja tarvittaessa. Toimintakeskuksessa lääkeluvalliset työntekijät osallistuvat lääkehoidon toteuttamiseen ja seuraamiseen päivittäin. Ohjaajat tekevät yhteistyötä sairaanhoitajan kanssa.

Tapaturmasta tehdään aina esihenkilön/vastaavan ohjaajan toimesta tapaturmailmoitus vakuutusyhtiölle. Asiakasta/läheistä ohjeistetaan mahdollisten sairaanhoitokustannusten toimittamisessa vakuutusyhtiölle.

Äkillisessä kuolemantapauksessa työntekijä soittaa hätäkeskukseen 112 ja toimii annettujen ohjeiden mukaisesti sekä ilmoittaa välittömästi esihenkilölle. Työntekijä kokoaa henkilökunnan ja asiakkaat yhteiseen tilaan ja esihenkilö järjestää kriisityöntekijän paikalle. Esihenkilö vastaa jälkitiedottamisesta.

### **Lääkevarasto**

Alajärven toimintakeskuksessa asiakkailla on mukanaan omat lääkkeet, joidenkin asiakkaiden jaettu päivälääkkeet tai tarvittaessa lääke otetaan päivän ajaksi säilytykseen yksikön lukolliseen lääkekaappiin. Yksikössä voidaan säilyttää ainoastaan yhteisiä lääkkeitä, joita ovat ainoastaan joditabletit, jotka on varattu sekä yksikön asiakkaille että henkilökunnalle sekä lääkehiiltä. Ensiaputarvikkeet löytyvät toimintakeskuksen "Luontotupa" tilan hyllyltä.

## 2 Asiakasturvallisuus

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämässä (STM:n julkaisuja 2022:2).

Ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö takaa asiakkaille turvallisen toiminnan yksikössä. Henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaidemme toimintakyky sekä yksilöllisen avun ja tuen tarve. Sitoutuneen ja riittävän henkilöstön avulla voimme taata asiakasturvallisen ja tarkoituksenmukaisen toiminnan. Henkilöstön riittävyttä tarkastellaan mm. uusien asiakkuuksien kohdalla, yksittäisen asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuneen muutoksen kohdalla ja havainnot toimenpidetarpeineen kirjataan omavalvonnan seurantaraporteille 4kk:n välein.

Laadun tarkistamiseksi teetämme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn. Palautteiden perusteella kehitämme toimintaamme. Alajärven toimintakeskuksessa keräämme systemaattisesti palautetta ja kehittämissuhteita sekä tarjoamme asiakkaillemme ja heidän läheisilleen helposti saavutettavia keinoja palautteen ja kehittämissuhteiden antamiselle. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan henkilökunnallemme, paperisella palautelomakkeella tai hyvinvointialueen kotisivuilla olevalla verkkolomakkeella. Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla.

Asiakaspalautteet käsittelemme viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen olemme yhteydessä 14 vrk:n kuluessa. Toimintakeskuksessa on saatavilla sähköistä kyselyä vastaavia paperisia palautelomakkeita. Täytetyt paperiset palautelomakkeet viemme sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten.

Vastaava ohjaaja käsittelee omaan yksikköön tulleet palautteet yhdessä henkilökunnan kanssa ja niistä teemme tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Jatkuvan palautteenkeruun lisäksi järjestämme vuosittain palautteenkeruviikon, jonka aikana pyrimme saamaan palautetta mahdollisimman kattavasti eri toiminnoista. Saadun palautteen mukaan laadimme kehittämiskohteet. Vastaava ohjaaja seuraa kehittämiskohteiden toteutumista ja tiedottaa henkilökuntaamme työpaikkakokouksessa.

Asiakkaamme ja heidän läheisensä voivat antaa myös spontaania palautetta päivittäin henkilökunnallemme joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteet kirjaamme työpaikkakokousmuistioomme. Käsittelemme palautteet yksikköpalavereissa vastaavan ohjaajan johdolla ja viemme tarpeen mukaan eteenpäin.

Toimintakeskuksen asiakaskokous / yhteisöpalaveri pidetään kerran kuukaudessa. Kokouksissa käydään läpi yksikön yhteisiä asioita sekä tulevia suunnitelmia ja tapahtumia. Asiakaskokousten kautta tuemme asukkaidemme vaikutusmahdollisuuksia. Asiakkaillamme on mahdollisuus kokouksessa tuoda esiin mielipiteitään, toiveitaan ja epäkohtia, joihin haluavat muutosta. Näitä toteutamme mahdollisuuksien mukaan ja laadimme kehittämissuunnitelmia.

Asiakasturvallisuuden takaamiseksi teemme yhteistyötä eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Yksikölle on laadittu pelastussuunnitelma ja palotarkastus on suoritettu. Yksikön paloturvallisuuslaitteiden toiminnasta vastaa kiinteistön omistaja Alajärven kaupunki.

## **2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

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

Alajärven toimintakeskus on osa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluita. Sosiaalipalveluihin kuuluvat asiakasohjaus ja sosiaalityö, perheiden palvelut, vammaisten ja työikäisten palvelut sekä ikäihmisten palvelut. Vammaisten ja työikäisten palveluiden kokonaisuutta johtaa palvelualuejohtaja. Vammaisten ja työikäisten palvelualue jakaantuu Toimintakykyä ja kotona asumista tukeviin palveluihin ja Vammaisten ja työikäisten asumispalveluihin, joita kumpaakin palveluyksikköä johtaa palveluyksikköjohtajat. Toimintakykyä ja kotona asumista tukevien palveluiden palveluyksikköjohtajan alaisuudessa toimii sekä Toimintakykyä edistävien palveluiden vastuuyksikkö, että Kotona asumista tukevien palveluiden vastuuyksikkö, joita kumpaakin johtaa oma vastuuyksikköjohtajansa; Alajärven toimintakeskus kuuluu Toimintakykyä edistävien palveluiden vastuuyksikköön. Vastuuyksikköjohtajan alaisuudessa toimivat jokaiseen yksikköön nimetyt vastaavat ohjaajat.

Vastaavan ohjaajan tehtäviin kuuluu yksikön toiminnan ja talouden johtaminen ja kehittäminen, henkilöstöjohtaminen sekä asiakkaidemme palveluista vastaaminen ja niiden kehittäminen kulloinkin voimassa olevan strategian mukaisesti.

## 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaat ohjautuvat toimintakeskukseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaisten ja työikäisten asiakasohjausyksikön (sosiaalihoaja ja sosiaalityöntekijät) tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman kautta. Vammaisen henkilön asiakassuunnitelman tekemisestä vastaa aina sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu virkasuhteessa oleva ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan oma sosiaalihoaja tai sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä suoraan yksikön vastaavaan ohjaajaan, mikäli hänen asiakkaalleen on tarvetta järjestää palvelua toimintakeskukseen. Vastaava ohjaaja vastaanottaa uuden asiakkaan taustatiedot palvelutarpeesta, ja ne käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa viikkotiimissä valmistautuen uuden asiakkaan vastaanottamiseen toimintakeskukseen. Vastaava ohjaaja tekee yhteistyötä sosiaalihoajan tai sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan palvelun käynnistämiseksi muun muassa kuljetuksen järjestämisessä. Ohjaajat toimivat yhteistyössä asiakkaan ja tämän läheisten, asumisyksikön, sosiaalihoajan tai sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan palvelun käynnistämiseksi ja palvelun tuottamisen kannalta välttämättömien asiakastietojen saamisessa. Palvelun käynnistyessä tarkistetaan asiakastietojen luovuttamista koskeva luovutuslupa, suostumus tai kielto suostumus sovelluksella.

Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä vammaisen henkilön ja tarvittaessa hänen perheensä tai muiden henkilön hyvin tuntevien läheisten kanssa. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, tavoitteiden konkreettista saavutettavuutta ja tavoiteltavia tavoitteita.

Toteuttamissuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan hänen itsensä asettamat tavoitteet päiväaikaisessa toiminnassa. Päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja joka on päivittäinen työkalu asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi ja palvelun sisällön rakentamiseksi.

Toteuttamissuunnitelman ja sen sisältämän IMO (itsemääräämisoikeus-)-suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä on vastuussa asiakkaan oman ryhmän ohjaaja/omaohjaaja. Omaohjaaja saa tukea suunnitelman tekemiseen yksikön IMO-vastaavalta ja tiiminsä muilta jäseniltä. Toteuttamissuunnitelman ja IMO-suunnitelman tukena on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintakeskuksille laadittu toteuttamissuunnitelman laadintaohje sekä vammaispalveluiden asumisyksiköille ja toimintakeskuksille laadittu IMO-käsikirja.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- sekä toteuttamissuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Toteuttamissuunnitelma tulee tehdä valmiiksi kuukauden kuluessa asiakkaan palvelun alettua yksikössä. Toteuttamissuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Asiakkaalla, jolla on rajoitustoimenpidepäätös tehtynä, tulee suunnitelma päivittää puolen vuoden välein. Toteuttamissuunnitelma tulee aina käydä läpi asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa suunnitelmaa päivitettäessä. Asiakkaan tilanteen muutoksista ollaan yhteyksissä asiakkaan sosiaaliohjaajaan tai sosiaalityöntekijään, joka vastaa asiakkaan asiakassuunnitelman päivittämisestä.

Avotyötoimintaan osallistuville asiakkaille laaditaan palvelun alkaessa sopimus Työelämään osallistumiseen liittyvästä sosiaalipalvelusta, joka on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen sopimus. Sopimuksella määritellään työtoiminnan sisältö ja ehdot työelämään osallistumisesta työtoimintana. Sopimukselle kirjataan esimerkiksi työtoiminnan kesto ja asiakkaan työtehtävät sekä asiakkaan saama korvaus osallistumisesta työtoimintaan. Mikäli palvelun sisältöön tai kestoön tulee muutoksia, sopimus tulee uusida.

### **2.3.1 Asiakkaan asiallinen 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.

Toimintakeskuksen työntekijällä on velvollisuus edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta niiden ihmisten osalta, joiden etua hän ajaa. Tämä tarkoittaa seuraavien näkökulmien huomioimista: negatiivisen syrjinnän vastustaminen, erilaisuuden ja monimuotoisuuden tunnustaminen, resurssien ja voimavarojen tasapuolinen jakaminen, epäoikeudenmukaisen politiikan ja käytäntöjen vastustaminen sekä yhteisvastuu. Työskentelemällä palveluille asetettujen arvojen mukaan varmistetaan asiallinen kohtelu.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa vastaavalle ohjaajalle, jos havaitsee minkäänlaisia epäasiallisia tai loukkaavia käytöksiä asiakasta kohtaan. Havaittaessa epäasiallista kohtelua vastaava ohjaaja keskustelee asiasta työntekijän ja asiakkaan kanssa. Mikäli tulee tietoon

asiakkaiden välistä epäasiallista kohtelua, tilanne pyritään selvittämään heti yksikön työntekijöiden johdolla. Epäasiallisesta kohtelusta tulleet palautteet kirjataan ja käsitellään työpaikkakokouksessa.

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

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42§:ssä on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Alajärven toimintakeskuksessa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä ja palvelua koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokaiselle toimintakeskuksen asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan ylös hänen IMO-suunnitelmaa koskevat asiat. Tähän suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista päiväaikaisen toiminnan yksikössä. Toteuttamissuunnitelman IMOa koskevaan osioon on kirjattu menetelmiä, miten toimitaan asiakkaan kanssa päiväaikaisen toiminnan yksikössä siten, että ennaltaehkäistään rajoitustoimien käyttöä. Uudet työntekijät perehdytetään jokaisen asiakkaan kohtaamiseen ja toimintatapoihin.

#### Rajoitustoimenpiteet

Kaikkien seuraavien edellytysten on aina täytyttävä yhtäaikaaisesti, jotta rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ja toimintakeskuksen asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa:

- **Kaikki yleiset rajoitustoimenpiteiden käyttämistä koskevat edellytykset**
- **Kyseessä olevaa rajoitustoimenpidettä koskevat erityiset edellytykset**
- **Toimintayksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seuranta varten**

### **Rajoitustoimenpiteiden käytön yleiset edellytykset ovat**

- 1. erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia,**
- 2. rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja**
- 3. muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä**

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoituksenmukainen ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpiteiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Rajoitustoimenpide pitää toteuttaa ihmisarvoa kunnioittaen, turvallisesti ja henkilö perustarpeista huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö pitää lopettaa heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa rajoitetun henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Jos rajoitus kohdistuu alaikäiseen, on otettava huomioon alaikäisen etu ja hänen ikänsä ja kehitystasonsa.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Päiväaikaisessa toiminnassa rajoitustoimenpiteistä voidaan käyttää:

- kiinnipitämistä (ei kirjallista päätöstä)
- aineiden ja esineiden haltuunottoa (kirjallisen päätöksen tekee yksikön lähiesihenkilö, mikäli aineita tai esineitä ei palauteta vuorokauden kuluessa)
- henkilötarkastusta (ei kirjallista päätöstä)
- päivittäisissä toiminnoissa käytettäviä rajoittavia välineitä ja asusteita (ei kirjallista päätöstä).

Rajoitustoimenpiteistä toimintakeskuksessa voidaan toteuttaa (täytäntöön panna) rajoitustoimenpidepäätöstä, joka on tehty tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa olevalle henkilölle ja joka koskee:

- välineiden tai asusteiden toistuvaa käyttöä päivittäisissä toiminnoissa, joka on säännönmukaista ja pitkäkestoista, valvottua liikkumista tai pidempikestoista poistumisen estämistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista Alajärven

toimintakeskuksen lähiesihenkilö tekee kirjallisen päätöksen aineiden ja esineiden haltuunotosta, mikäli aineita ja esineitä ei palauteta asiakkaalle vuorokauden kuluessa ja tiedot kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toiseksi voimassa olevaksi. Osa rajoitustoimenpiteistä on ratkaisu sen hetkisessä tilanteessa. Ratkaisun tekee vuorossa oleva laillistettu työntekijä.

Rajoitustoimenpide toteutetaan erityishuollossa olevan henkilön ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisen turvallisesti ja hänen perustarpeistaan huolehtien.

Lue lisää

Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

STM: Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa (pdf 70,0 kt)

### **2.3.3 Asiakkaan osallisuus**

Alajärven toimintakeskuksen asiakkaat ovat mukana määrittämässä, miten he haluavat itseään tuettavan asioissa, joissa he tukea ja apua tarvitsevat. Tämän pohjalta jokaiselle toimintakeskuksen asiakkaalle on laadittu yksilöllisesti vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelma. Toimintakeskuksessa asiakkaiden päätöksentekoa tuetaan. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea asiakasta tekemään omaa palveluaan koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuetun päätöksenteon avulla selvitetään asiakkaille eri kommunikaatiomenetelmiä käyttäen erilaisia vaihtoehtoja. Tuetun päätöksenteon pohjalla on hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä, aito kuuleminen sekä asiakkaan tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden selvittäminen.

### **2.3.4 Sosiaaliasiavastaava**

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

**Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä**, jos asia koskee esimerkiksi:

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa

### **Yhteydenottopyyntö sosiaaliasiavastaavalle**

Voit lähettää yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle:

OmaEP digipalvelussa (omaep.fi, linkki avautuu uuteen välilehteen).

Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

Voit soittaa sosiaaliasiavastaavalle puhelinaikoina.

Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

## **2.4 Muistutusten käsittely**

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus.

Sosiaalihuollossa muistutus tehdään ja osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Terveystieteidenhuollossa muistutus tehdään ja osoitetaan terveydenhuollon toimintayksikköön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Muistutus on ensisijainen ja kantelua kevyempi menettely ja reagoitikeino tilanteissa, joissa henkilö on tyytymätön hoitoonsa, palveluunsa tai kohteluunsa.

Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa ensin selvittää asiaa keskustelemalla hoitoa tai palvelua antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, asioihin on usein mahdollista saada korjaus käydyn keskustelun perusteella.

### **Ohjaus muistutuksen tekemiseen**

Muistutuksen voi tehdä digitaalisesti OmaEP digipalvelussa (linkki aukeaa uudessa välilehdessä). OmaEP digipalveluun kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen. Huomioi, että asiointi digipalvelun kautta ei ole mahdollista, jos henkilöllä on turvakielto. Muistutuksen voi tehdä myös tulostettavalla lomakkeella.

Ensisijaisesti asiakas tai potilas itse voi tehdä muistutuksen. Toisen puolesta asiointi edellyttää erillistä valtuutusta. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn täytyy olla lupa asiakkaalta tai potilaalta itseltään. Laillinen edustaja, esimerkiksi edunvalvoja voi toimia toisen puolesta ilman erillistä valtuutusta. Edunvalvojan toimivaltuuksien laajuus ilmenee edunvalvontapäätöksestä.

Täysi-ikäinen asiakas tai potilas voi valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan, jolloin muistutukseen annettu vastaus toimitetaan asiakkaan tai potilaan valtuuttamalle henkilölle. Suosittelemme, että valtakirjalla asioidessa keskustellaan mahdollisuuksien mukaan asiasta asiakkaan tai potilaan kanssa ja hänen näkemyksensä kuvataan muistutuksessa.

Jos asiakas tai potilas ei terveydentilansa vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai hän on kuollut, muistutuksen voi hänen puolestaan tehdä omaisen tai läheinen. Pyydämme näissä tilanteissa kuvailemaan syyn, jonka vuoksi asiakas tai potilas ei itse pysty laatimaan muistutusta tai valtakirjaa. Omaisen tai läheisen mahdollisuus edellä kuvatuissa tilanteissa tehdä muistutus ei tarkoita oikeutta saada asiakas- tai potilastietoja.

Tarvittaessa asiakkaaseen tai potilaaseen ollaan yhteydessä hänen näkemyksensä selvittämiseksi ennen läheisen nimissä tehdyn muistutuksen käsittelyä. Valtakirjan puuttuessa vastaus osoitetaan asiakkaalle tai potilaalle itselle tai kuolleen potilaan lähiomaiselle.

Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaikaa. Asian selvittämisen kannalta on kuitenkin tarkoituksenmukaista tehdä muistutus kohtuullisessa ajassa muistutukseen johtaneista tapahtumista. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman tarkasti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön ja kuvataan milloin, missä ja mitä tapahtui. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan tai kohteluun asiakas tai potilas on tyytymätön.

Kirjalliset, lomakkeella tehdyt muistutukset lähetetään osoitteeseen:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI.

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

### **Kirjallisen muistutuksen käsittely**

Muistutus käsitellään ja siihen vastataan kohtuullisen ajan sisällä, kun muistutus on vastaanotettu ja kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaikaan vaikuttaa muistutuksen laajuus ja lisäselvitysten tarve. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Muistutuksen vastaanottaja arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen johdosta on tehtävä. Muistutus käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Alajärven toimintakeskuksen vastaava ohjaaja saatuaan esihenkilöiltään tiedon yksikköä koskevasta muistutuksesta, vastaa muistutuksen käsittelystä yksikössä. Muistutuksen kohteena oleva asia käsitellään mahdollisimman pian yhteistyössä henkilöstön kanssa. Asia käsitellään monipuolisesti eri näkökulmat huomioiden ja pohditaan tilanteeseen johtaneet syyt.

Yksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastaava ohjaaja osallistuu vastineen valmisteluun esihenkilöidensä kanssa. Sosiaalijohtaja yhteistyössä palvelualuejohtajan kanssa vastaavat vastineen laatimisesta ja sen lähettämisestä muistutuksen tehneelle asiakkaalle. Vastaus on perusteltava asian edellyttämällä tavalla ja siitä tulee käydä ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Laaditaan tarvittaessa toimenpideluettelo ja korjaavat toimenpiteet tehtävänjakoineen ja aikatauluineen.

Informoidaan asioista myös tarvittavia tahoja. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään yksikköpalavereissa ja ne otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä mahdollisesti ilmenneen epäkohdan/ puutteen toistumisen ehkäisemiseksi.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksena käsitellystä asiasta on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon.

## **2.5 Henkilöstö**

Alajärven toimintakeskuksessa ei ole määriteltyä henkilöstömitoitusta, se perustuu asiakasrakteeseen ja heidän ohjauksen- ja tuentarpeensa määrään. Riittävän osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön avulla voidaan taata turvallinen ja tarkoituksenmukainen toiminta.

### **Alajärven toimintakeskuksen henkilökunta**

Alajärven toimintakeskuksessa on yhteensä 4 työntekijää, jotka muodostuvat seuraavista:

2 ohjaaja; kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti, toisen sijaisena lähihoitaja

1 lähihoitajaa; kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

1 muu koulutus, kehitysvammaisten hoitaja; kokonaisvaltainen asiakkaiden apu ja tuki yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti

Alajärven toimintakeskuksen esihenkilö on vastaava ohjaaja; yksikön toiminnan ja talouden johtaminen sekä kehittäminen, henkilöstöjohtaminen, asiakkaiden palveluista vastaaminen ja niiden kehittäminen kulloinkin voimassa olevan strategian mukaisesti.

Toimintakeskuksen työntekijä ilmoittaa poissaolostaan virka-aikana vastaavalle ohjaajalle puhelinoitolla. Työntekijän ilmoittaessa poissaolostaan harkitaan aina sijaisen palkkaamisen tarvetta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan tarvittaessa sijaisrekrytoinnilla sekä yhteistyöllä oppilaitosten kanssa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on otettu käyttöön Sotender-järjestelmä, johon ovat liittyneet sijaisvalmiuksissa olevat opiskelijat ja työntekijät ja josta yksikön esihenkilöt rekrytoivat tarvittavat sijaiset. Lähiesihenkilötyön laatua ja sen riittävyttä on lisätty lähiesihenkilötyön uudelleen organisoinnilla siten, että Toimintakykyä edistävien palveluiden yksikön toiminnoissa on yhdistetty yhdelle virkaatekevälle lähiesihenkilölle 5-6 toimintayksikköä. Lähiesihenkilöllä ei ole säännöllistä ja suunniteltua asiakasohjaustyötä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Haastatteluissa ovat mukana sekä yksikön lähiesihenkilö sekä vastuuyksikköjohtaja. Työnhakijan tulee olla Valviran Terhikki- tai Suosikki-rekisterissä, mikäli haettavaan tehtävään vaaditaan kyseinen koulutus. Haastattelussa varmistetaan työnhakijan riittävästä kielitaidosta. Vakituisten tehtävien osalta vastuuyksikköjohtaja tarkistaa rekisteritiedot päättäessään haastatteluun kutsuttavista hakijoista.

Mikäli yksikössä on alaikäinen asiakas, tulee hänelle palkata henkilökohtainen avustaja, jolta vaaditaan rikosrekisterilain (770/1993) 1 §:n mukainen todistus. Muilta osin rikosrekisteriote vaaditaan, kun työsuhde kestää vuoden aikana yli 3 kk. Työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote ennen työn vastaanottamista. Rikosrekisteriote tulee olla alle 6 kk aikana hankittu.

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 oikeus

työskennellä varmistetaan organisaation antamista ohjeistuksista. Yksikön lähiesihenkilö varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti. Opiskelijan työssäoppimisjakson päättyessä opiskelijalta pyydetään palautetta työssäoppimisen ohjaamisesta sähköisen kyselyn kautta. Kyselyn tarkoituksena on kerätä palautetta opiskelijaohjauksen laadusta. Saadun palautteen avulla ohjausta kehitetään edelleen. Palautteiden käsittelijänä ja vastuuhenkilönä toimii lähiesihenkilö.

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

Henkilöstön asiakastyötä ja omavalvonnan toteuttamista koskevassa perehdytyksessä käytetään Alajärven toimintakeskuksen 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. Alajärven toimintakeskuksessa on käytössä hyvinvointialueen perehdytyskortti. Alajärven toimintakeskuksen perehdytyskansio sisältää perustietoa yksiköstä ja toiminnasta, toimintakeskuksen asiakaskunnasta ja henkilöstöstä sekä turvallisuus ja työsuojeluohjeita. Perehdytyskansio on työntekijöiden saatavilla toimistossa. Uudet työntekijät ja opiskelijat tutustutetaan perehdytyskansioon.

Toimintakeskuksen henkilökunnan perehdyttämisessä kiinnitetään erityishuomio asiakkaiden itseenäisen suoriutumisen tukemiseen ja edistämiseen sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Toimintakeskuksen henkilökunta koulutetaan ja perehdytetään rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Perehdyttämisestä vastaavat vastaava ohjaaja ja uudelle työntekijälle nimetty lähiperehdyttäjä. Lisäksi koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Perehdytysmateriaalia löytyy toimintakeskuksen toimistossa sijaitsevasta perehdytyskansioista; Perehdytyskansio opiskelijoita ja uusia työntekijöitä varten sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisestä Intrasta, HR-sähköisestä järjestelmästä sekä asiakastietojärjestelmästä. Lisäksi on katsottavaksi koulutustallenteita Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa kohdassa: Henkilöstöasiat - työsuhteasiat - yleisperehdytys.

Opiskelijan ohjauksesta vastaa vastaava ohjaaja ja hän nimeää opiskelijalle lähiohjaajan. Opiskelija voi antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt. Näytön vastaanottaa opiskelijan lähiohjaaja.

SosiaaliLifecare -asiakastietojärjestelmään perehdyttämisestä vastaavat yksikön nimetyt SosiaaliLifecare-vastaavat. SosiaaliLifecare-ohjelmaan perehdytetään sekä ohjelman tekniseen puoleen, että asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin asioihin.

Yksikön lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvilta työntekijöiltä vaaditaan koulutusta vastaava lääkehoidon lupa. Lääkehoidon toteuttamiseen annetaan perehdytys. 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 ja lääkehoitosuunnitelmaan tulleisiin muutoksiin perehdytetään yksikön viikkopalavereissa. Lääkehoitosuunnitelmaan perehdyttämisestä vastaa vastaava ohjaaja yhteistyössä yksikön nimetyn sairaanhoitajan kanssa. Työntekijöiden vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoiden toteuttamasta lääkehoidosta vastaa aina ohjaaja. Työntekijä säilyttää itse allekirjoitetun lääkehoidon luvan, tieto kirjataan HR-järjestelmä Personeciin työntekijän pätevyystietoihin. Lomake säilytetään myös kopiona yksikössä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestetään täydennyskoulutusta ja niihin osallistutaan työntekijöiden koulutustarpeiden mukaan. Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen mahdollistetaan suunnitelmallisella täydennyskoulutuksella ja työssä oppimalla. Alajärven toimintakeskuksen 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. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisessä Intrassa on materiaalia ja tallenteita koulutuksiin ja osaamisen kehittämiseen kohdassa: Henkilöstö asiat – koulutus ja osaamisen kehittäminen.

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.

## **2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Alajärven toimintakeskuksessa ei ole määriteltyä henkilöstömitoitusta, se perustuu asiakasrakteeseen ja heidän ohjauksen- ja tuen tarpeen määrään. Asiakasmäärän ja tuen tarpeiden muuttumista suhteessa henkilöstön määrään seurataan omavalvonnan seurantaraporteilla 4kk:n välein ja lisääntyneiden muutosten tarpeisiin vastataan rekrytoimalla lisää henkilökuntaa.

Yksikön vastaavan ohjaajan vastuulla on hankkia sijaiset lyhyisiin poissaoloihin, mikäli sijainen tarvitaan. Lyhytaikaisissa sijaistarpeissa tehdään yhteistyötä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen resurssipalveluyksikön kanssa. Sijaiset otetaan hyvin vastaan ja perehdytetään, niin että Alajärven toimintakeskukseen on mukava tulla töihin. Perehdytys on jokaisen työntekijän vastuulla. Yksiköstä löytyy perehdytyskansio, jonka ajantasaisuus tarkistetaan tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

Päiväaikaisen toiminnan yksiköiden toiminta on luonteeltaan sellaista, että äkilliset lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan usein ilman sijaisjärjestelyä mukauttamalla toimintaa. Useiden päällekkäisten poissaolojen yhteydessä, jos sijaisia ei saada, joudutaan perua asiakkaiden toimintapäiviä, jotta voidaan taata turvallinen palvelu. Työntekijöiden poissaolojen ajalla varmistetaan, että työssä on lääkeluvallisia työntekijöitä. Mikäli lääkeluvallista työntekijää ei ole työssä, lääkehoitoa vaativien asiakkaiden toimintapäiviä perutaan. Mikäli toimintapäiviä joudutaan perumaan riittämättömän henkilöstömäärän vuoksi, ensisijaista on varmistaa asiakkaan kotona pärjääminen. Asumisyksiköissä asuvat asiakkaat ovat näissä tilanteissa etusijalla jäämään päiväaikaisesta toiminnasta asumisyksikköön.

## **2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Alajärven toimintakeskuksessa on asiakkaita ainoastaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Yhteistyötä tehdään muun muassa asiakkaan ja heidän omaistensa kanssa, asumisyksiköiden, kotihoidon, henkilökohtaisten avustajien, sosiaalityöntekijöiden -ja ohjaajien sekä terveystalouden kanssa. Yhteistyö käynnistyy heti palvelun alkuvaiheesta lähtien, kun sosiaalityöntekijä/-ohjaaja ottaa yhteyttä vastaavaan ohjaajaan asiakkaan palvelun järjestämiseksi.

Toimintakeskuksessa ohjaajat toimivat yhteistyössä asiakkaan ja tämän läheisten, asumisyksikön, sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan palvelun käynnistämisen toimissa ja palvelun tuottamisen kannalta välttämättömien asiakastietojen saamisessa.

Tiedonkulku eri toimijoiden välillä on avainasemassa asiakasturvallisuuden toteutumiseksi. Monialaisella yhteistyöllä pyritään ajantasaisen tiedon saamiseen ja varmistamiseen asiakkaan toimintakyvystä eri toimijoiden välillä. Yhteistyö toimintakeskuksen, kodin, asumisyksikön ja kotihoidon välillä on jatkuvaa. Asiakkaan lääkeseuranta koskeva tieto hoidetaan aina suullisesti ja kirjallisesti; esim. soittamalla ja suojatulla sähköpostilla. Toimintakeskuksessa seurataan asiakkaan vointia ja toimintakykyä ja ilmoitetaan muutoksista asiakkaan omaisille/kotiin, asumisyksikköön, kotihoitoon ja/tai asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle/-ohjaajalle.

Lääkitystietojen koonti -lista päivitetään aina kun tulee muutoksia. Kaikkien asiakkaiden lääkkeet käydään läpi ja varmistetaan ajantasaisuus kerran vuodessa tammikuussa. Toimintakeskuksen lääkevastaava/lähihoitaja tekee koonnin asiakkaiden päiväaikaisista, jatkuvista sekä tarvittavista lääkityksistä. Asumisyksikön henkilökunta, kotihoito sekä omaiset ovat velvollisia tiedottamaan toimintakeskuksen henkilökuntaa päiväaikaisen lääkityksen muutoksista. Toimintakeskuksen henkilökunta ei näe asiakkaan lääkityslistaa asiakastietojärjestelmästä, koska toimintakeskuksissa ei ole terveystietojärjestelmä käytössä.

Toimintakeskus kutsuu koolle 2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan yhteistyöpalaverin asumisyksiköiden ja kotihoidon kanssa, joissa käsitellään yhteisten asiakkaiden asioita. Kodin kanssa palavereita järjestetään tarpeen mukaan.

## **2.8 Toimitilat ja välineet, lääkinnälliset laitteet**

### **2.8.1 Toimitilat ja välineet**

Alajärven toimintakeskuksen tilat ovat avarat, toimivat ja esteettömät. Toimintakeskuksessa on 6 erillistä toimintatilaa sekä lisäksi keittiö/ruokailutila sekä sosiaalitiloina 2 erillistä pukuhuonetta henkilökohtaisine kaappeineen asiakkaille sekä henkilökunnalle omansa. Toisessa asiakkaiden pukuhuoneessa on pyykkikone, jossa pestään keittiöpyykkiä. Lisäksi asiakkaille ja henkilökunnalle erilliset WC:t. Toimintakeskuksessa on myös kaksi varastoa tavaroiden säilytykselle.

Yhdessä isommassa huoneessa toimii kirpputorimyymälä. Toimintakeskuksen asiakkaat hoitavat kirpputorimyymälää yhdessä ohjaajien kanssa. Kirpputorimyymälässä maksuvälineenä on maksupääte. Maksupääte on ohjaajien käytössä, mutta asiakkailta on myös mahdollisuus harjoitella maksupäätteen käyttöä ohjauksessa. Kirpputorille otetaan tavaraa vastaan lahjoituksin ja valmistetaan päiväaikaisessa toiminnassa omia tuotteita myyntiin.

Toinen isompi huone on askartelu/musiikkitala, jossa on asiakkaiden käytettävissä piano, rummut, basso ja kaksi akustista kitaraa sekä muita soittimia. Tilassa järjestetään bänditoimintaa. Samaisessa huoneessa on askartelutilaa erilaisille kädentaidoille sekä ohjaajien käytössä kolme ompelukonetta ja kaksi saumuria. Tällä hetkellä palveluissa ei ole ompelukoneita käytettäviä asiakkaita.

Kaksi pienempää huonetta (Luontotupa ja Tähtönen) on asiakkaiden käytössä eri toiminnoissa toimien jakotiloina kulloiseenkin toimintaan. Toimintakeskuksen tiloissa on myös pieni verstaas, jossa voidaan tehdä pienimuotoisia kunnostus- ja puutöitä. Verstaassa on kuviosaha, käsisirkkeli ja pylvasporakone ohjaajien käytössä, turvallisuussyistä nämä eivät ole asiakaskäytössä. Lisäksi on pieni ikkunaton rentoutushuone, jossa on fysioakustinen tuoli rentoutumishetkiin.

Keittiössä voidaan leipoa ja tehdä asiakkaiden kanssa ruokaa ja keittiön yhteydessä on ruokasali/päiväsali. Keittiön varustuksena desinfiioiva astianpesukone, jääkaappi, hella ja kaksi pakastinta. Keittiötiloissa tapahtuu päivittäin keskuskeittiöltä tulevan lounasruoan ja välipalan esillelaitto ja ruokailu. Ruokasalin perällä on oleskelutila sohvaryhmineen, jossa on muun muassa akvaario, tv ja piano.

Pääoven tuulikaapissa säilytetään toimintakeskuksen omia ja asiakkaiden henkilökohtaisia pyörätuoleja. Toimintakeskuksella on yksi manuaalinen ja yksi sähkökäyttöinen pyörätuoli. Sähkökäyttöisten pyörätuolien latauspiste sijaitsee toisessa asiakkaiden pukuhuoneessa.

Toimintakeskuksessa on oma inva-varusteinen auto asiakaskuljetuksia varten. Henkilökunnasta on nimetty autovastaava, joka vastaa auton huoltotoimenpiteistä, tankkauksesta ja lainaamisesta muille hyvinvointialueen yksiköille. Henkilökuntaa on ohjeistettu auton huolto- ja korjaustoimenpiteisiin toimintaohjein.

Mikäli henkilökunta huomaa yksikön käytössä olevissa tiloissa/ laitteissa/ välineissä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia epäkohtia tai vaaroja, tulee ne poistaa käytöstä ja ilmoittaa niistä välittömästi joko vastaavalle ohjaajalle ja/tai irtaimistosta vastaavalle hyvinvointialueen asiantuntijalle tai kiinteistönomistajan osoittamalle asiantuntijalle, mikäli havaittu epäkohta liittyy itse kiinteistöön.

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.

Alajärven toimintakeskuksen toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät päivämäärineen sekä tarkastuksissa ja hyväksynnöissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot:

Tarkastukset	PVM	Keskeiset havainnot
Ohjaus- ja valvontakäynti	18.9.2025	Täyttää vaatimukset, annettu ohjausta
Työn vaarojen ja riskien arviointi	27.1.2026	
Työpaikkaselvitys		
Palotarkastus	6.3.2025	Ei huomautettavaa
Pelastussuunnitelma	18.1.2024	
Poistumisharjoitus	3/2025	Pukuhuoneisiin johtavan käytävän palo-oven kiinni pitämisestä muistutettava yksikössä, eteisen ja hätäuloskäyntien esteettömyyteen kiinnitettävä huomiota
Turvallisuuskävely	talvi 2024-2025	
Alkusammutuskoulutukset	7.5.2024	

Alajärven toimintakeskus toimii Alajärven kaupungilta vuokratuissa tiloissa. Kiinteistön huollosta vastaa Alajärven kaupungin teknisen toimen kiinteistöhuolto.

## 2.8.2 Lääkinnälliset 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. Alajärven toimintakeskuksen terveydenhuollon laitteita ja -tarvikkeita ovat sähköpyörätuoli ja manuaalinen pyörätuoli.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että organisaatiossa noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Alajärven toimintakeskuksessa on nimetty lääikinnällisten laitteiden ja -tarvikkeiden vastuuhenkilö. Nimetty vastuuhenkilö vastaa myös lääikinnällisten laitteiden rekisterin ylläpidosta. Laitteiden käyttäjien velvollisuus on perehtyä laitteiden käyttöön ja huolehtia käytettävien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavilla olemisesta ja laitteen käyttökoulutuksista. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ylläpitää laiterekisteriä.

Yksikön ensiaputarvikkeet hankitaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kautta. Tarvittavien apuvälineiden hankinta ja huolto hoituu oman Sote-keskuksen apuvälinekeskuksen kautta. Laitteet ja niiden oikeanlainen käyttö on olennainen osa asiakasturvallisuuden lisäämistä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asukkaamme, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Lääikinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimealle:

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

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

Linkki sähköiselle Fimean vaaratilanneilmoituslomakkeelle on Intrassa (HaiPro).

Apuvälineiden tarpeen arviointia tehdään henkilön itsensä, läheisten, apuvälinealan asiantuntijoiden ja hoitoon osallistuvien ammattilaisten yhteistyönä. Henkilökunta opastaa ja auttaa asukasta tarvittaessa apuvälineiden hankinnassa ja hakemusten teossa sekä ohjaa apuvälineiden käytössä. Tarvittaessa henkilökunta konsultoi alan asiantuntijoita. Yksikön henkilökunta huolehtii apuvälineiden huollon tilauksesta apuvälinekeskuksesta.

### **2.8.3 Teknologiset ratkaisut**

Alajärven toimintakeskuksessa ei ole käytössä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja eikä turva- ja kutsulaitteita käytössä.

### **2.8.4 Tietojärjestelmät**

Toimintakykyä edistävissä palveluissa noudatetaan asiakastietojen kirjaamisessa asiakastietolakia ja sen velvoitteita. Toimintakeskuksen henkilöstöllä on asiakastietolain 17 §:n mukainen velvollisuus kirjata ja tallentaa sosiaalipalvelun toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät asiakastiedot määrämuotoisina asiakasasiakirjoina sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Toimintakeskuksen henkilöstöllä on asiakastietolain 9 §:n mukainen oikeus käyttää sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja.

Alajärven toimintakeskuksessa käytetään SosiaaliLifecare -asiakastietojärjestelmää. Järjestelmään kirjataan sosiaalipalveluiden tuottamaa asiakastietoa. Työntekijän velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun työntekijä on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Asiakkaat ovat sisäänkirjattuina SosiaaliLifecare -järjestelmässä, jonne yksikön kirjaamisohjeen mukaisesti jokaisesta asiakkaasta kirjataan koontikirjaukset vähintään kerran viikossa sekä päivittäistapahtumissa tarvittaessa.

Asiakasasiakirjojen tiedot tallentuvat SosiaaliLifecare järjestelmästä Kanta-arkistoon. Sosiaalipalveluiden asiakkaille tiedot näkyvät OmaKannassa 28.10.2024 alkaen. Asiakas voi lukea OmaKannasta itseään koskevat sosiaalipalvelujen asiakirjat, kuten muun muassa palveluaan koskevat päätökset, suunnitelmat, sopimukset, arviot ja asiakkuutensa alkamisajankohdan. Tiedot

siirtyvät OmaKannassa näkyviin vaiheittain. Asiakaskertomukset tulevat näkyviin vuoden 2026 aikana.

Toimintakeskuksen jokaista asiakasta on informoitu SosiaaliLifecaren tietojen näkyvyydestä kantapalveluissa. Jokaiselta asiakkaalta on kysytty suostumus tietojen luovutuksesta terveydenhuollon palvelunantajien välillä sekä sote-tietojen näkymisestä asiakaskoosteella. Nämä tiedot on tallennettu tietojärjestelmään.

Jokainen työntekijä perehdytetään tietojärjestelmän käyttöön. Vastaava ohjaaja tilaa käyttöoikeudet ja tunnukset järjestelmiin. Tietosuojavastaava sekä toimintakykyä edistävien palveluiden palveluyksikön esihenkilöt vastaavat asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksista sekä yhteistyössä asiakastietojärjestelmän vastuukäyttäjien kanssa opastavat kirjaamiskäytännöissä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten ja lainsäädännön mukaisesti.

Alajärven toimintakeskuksessa on nimetty kaksi SosiaaliLifeCare vastuukäyttäjää, jotka tiedottavat muuta henkilöstöä järjestelmän käyttöön liittyvistä muutoksista. Yksikön kaikki työntekijät osallistuvat uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämiseen asiakastietojärjestelmän käytössä. Yksikössä on sovittu, että asiakkaasta kirjataan joka päivä läsnäolotiedot, kerran viikossa toiminnasta ja aina silloin, jos on jotain erityistä. Kirjaamisohjeen avulla perehdytetään työntekijä ja opiskelija asiakastyön kirjaamiseen ja siihen, että kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti ja viipymättä.

Mikäli havaitaan tietojärjestelmissä häiriöitä, otetaan yhteyttä IT-helpin kautta IT-tukeen. Häiriöiden aikana kirjaamiset toteutetaan paperimuodossa ja siirretään tietojärjestelmään häiriön mentyä ohi. Toimintakeskuksen henkilökunta saa tietojärjestelmissä käsitellä ainoastaan niiden ihmisten tietoja, joihin he ovat asiakassuhteessa.

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 ja osallistava kirjaamistapa kertovat asiakkaalle, että hänen asioistaan huolehditaan. Opiskelijan kirjauksen hyväksyy ohjaaja.

## **2.9 Lääkehoitosuunnitelma**

Alajärven toimintakeskuksen lääkehoitosuunnitelma pohjautuu sekä hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito -oppaaseen että palvelualueen lääkehoitosuunnitelmaan. Opas pohjautuu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun Turvallinen lääkehoito -Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen.

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

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Alajärven toimintakeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 26.1.2026. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastaava ohjaaja yhteistyössä nimetyn sairaanhoitajan kanssa ja suunnitelman hyväksyy yksikön vastuulääkäri/sote-keskusalueen ylilääkäri.

Alajärven toimintakeskuksessa lääkehoidon toteutumisen asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta vastaa yksikköön nimetty sairaanhoitaja. Vastaava ohjaaja vastaa lääkehoitosuunnitelmaan kirjattujen toimintatapojen jalkauttamisesta jokapäiväiseksi toiminnaksi. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikköön nimetty sairaanhoitaja yhteistyössä vastaavan ohjaajan kanssa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella valvontayksikön tekemillä käynneillä toimintakeskukseen varmistetaan lääkehoidon turvallisuutta käymällä läpi yksikön ohjeiden ja toimintatapojen ajankohtaisuus sekä lain- ja ohjauksenmukaisuus. Käynneillä varmistetaan myös toiminnan yhdenmukaisuus lääkehoitosuunnitelmassa kuvatun kanssa.

## **2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat**

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 tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. 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 (tietosuojasetus 29 artikla).

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

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

Asiakastietolain 703/2023, 77 §:n 1 mom. mukaan palvelunantajan on laadittava tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoturvasuunnitelma.

Tietoturvasuunnitelmassa selvitetään, miten asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja tietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset varmistetaan. Palvelunantajalla tulee olla suunnitelma siitä, miten tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta järjestetään ja toteutetaan sen toiminnassa.

Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka toimii Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminnan perustana sekä määrittelee toiminnan tavoitteet ja periaatteet. Poliitikassa kuvataan seurannan ja valvonnan vastuut. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa täydennetään organisaation sisäisillä ohjeilla ja dokumenteilla. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa noudatetaan hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa ja se velvoittaa koko henkilöstöä sekä sidosryhmiä. Sidoryhmiä ovat esimerkiksi luottamushenkilöt sekä palveluntoimittajat, joiden kanssa organisaatiolla on sopimussuhde. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka on voimassa toistaiseksi ja sitä

täydennetään ja päivitetään tarvittaessa mm. lainsäädännön tai muiden vaatimusten muuttuessa. Voimassa oleva politiikka on hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymä. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka on julkinen asiakirja.

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

Tietoturva ja tietosuoja ovat osa koko henkilöstön perehdytystä ja koulutusta. Jokainen toimintakeskuksen työntekijä suorittaa sekä Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa että Tietosuojakoulutuksen, jotka ovat voimassa viisi vuotta. Hyvinvointialueella on menetelmät tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien havaitsemiseksi ja suunnitelmat poikkeustilanteiden varalle. Poikkeamista ilmoitetaan aina IT-Helppiin sekä tehdään HaiPro-ilmoitus ja niihin puututaan ennalta määriteltyjen prosessien mukaisesti. Työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito -ja vaitiolo sopimuksen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

[tietosuojavastaava@hyvaep.fi](mailto: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](#)

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

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

Alajärven toimintakeskuksessa keräämme systemaattisesti palautetta ja kehittämisehdotuksia sekä tarjoamme asiakkaillemme ja heidän läheisilleen helposti saavutettavia keinoja palautteen ja kehittämisehdotuksien antamiselle. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan henkilökunnallemme (henkilökunta kirjaa suullisen palautteen QPro järjestelmään), paperisella palautelomakkeella tai hyvinvointialueen kotisivuilla olevalla verkkolomakkeella. Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystiedot, häneen olemme yhteydessä 14 vrk:n kuluessa. Palautteessa esille tulleet asiat käsitellään työpaikkakokouksessa. Tarvittaessa laaditaan kehittämistoimenpide. Hyvästä palautteesta annetaan kiitosta henkilökunnalle.

Toimintakeskuksessa on saatavilla sähköistä kyselyä vastaavia paperisia palautelomakkeita. Lomakkeita ja palautelaatikko löytyy toimintakeskuksen käytävän hattuhyllyltä. Täytetyt palautelomakkeet viedään sähköiseen järjestelmään raportin koostamista varten.

Jatkuvan palautteenkeruun lisäksi järjestään vuosittain palautteenkeruviikko, jonka aikana pyritään saamaan palautetta mahdollisimman kattavasti eri toiminnoista. Saadun palautteen mukaan laaditaan kehittämiskohteet. Kysely toteutetaan ulkopuolisten toimesta, esimerkiksi yksikössä olevat opiskelijat. Kysely on paperinen ja selkokielineen, jonka asiakas itse täyttää tai johon asiakkaan vastaukset kirjataan ylös, mikäli asiakas ei pysty sitä itse tekemään.

Asiakas ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta päivittäin henkilökunnalle joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteet käsitellään lähiesihenkilön johdolla. Saadun palautteen mukaan laaditaan kehittämiskohteet.

### **3 Omavalvonnan riskienhallinta**

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

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

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

Yksikössä tarkistetaan vuosittain tai aina tarvittaessa riskien arviointi asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistamiseksi. Riskien arviointiin osallistetaan koko henkilökunta ja arvioinnissa havaitut riskit käsitellään yhdessä yksikköpalaverissa. Avainroolissa riskienhallinnan seurannan toteuttamisessa ovat yksikköön nimetty turvallisuusvastaava sekä vastaava ohjaaja.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön lähiesihenkilö perehdyttää 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.

Yksikön toiminnan ja asiakasturvallisuuden kannalta yksikön keskeisiksi riskeiksi on tunnistettu:

- Palveluun liittyvät riskit

- Lääkehoitoon liittyvät riskit
- Tiloihin ja toimintoihin liittyvät riskit
- Asiakkaan aiheuttamat riskit
- Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit
- Henkilöstöön liittyvät riskit

Yksikön lähiesihenkilö vastaa riskien arvioinnista ja päivittämisestä vuosittain yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tällöin arvioidaan fyysikaalisten, ergonomisten, kemiallisten vaaratekijöiden sekä psykososiaalisten kuormitustekijöiden suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan.

Alajärven toimintakeskuksessa on kaksi turvallisuusvastaavaa, joiden tehtävänä on huolehtia asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta, sekä huolehtia omaisuuden ja toiminnan turvallisuudesta. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

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

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

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Lähiesihenkilön 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 yksikön riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- pelastussuunnitelma (yksikössä tulostettu ja sähköinen yksikön tiedostossa, myöhemmin Laatuportissa)
- Lääkehoitosuunnitelma (yksikössä tulostettu, sähköinen yksikön tiedostossa)
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoitukset (Intra)
- Ennakoivan tuen toimintamalli (Personec, Talentti)
- Päihitteettömyysohjelma (Intra)
- Savuton Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue – toimintamalli (Intra)
- Veritapaturmatoimintaohje (Intra)
- Palvelusuhdekäsikirja (Intra)

- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli (Intra)
- Henkilöturvallisuusohje (Intra)
- Sisäilmaongelman käsittelyn toimintamalli (Intra)
- Riskien hallintastrategia (Intra)
- WPro-järjestelmä, jolla hallinnoidaan työpaikan vaarojen tunnistusta ja riskien arviointia (Intra)
- Kirjaamisohje (yksikössä tulostettuna, sähköinen yksikön tiedostossa, intra)
- Ohje työosuusrahan määräytymisestä ja maksusta (tulostettu, sähköinen yksikön tiedostossa, intra)

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuus asioista. Yksikön lähiesihenkilö perehdyttävää 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.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 § velvoittaa 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 (§29). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten, kuin erikseen säädetään.

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.

Työntekijällä on velvollisuus tehdä HaiPro-ilmoitus havaitsemastaan läheltä piti- tai vaaratapahtumasta, joka koskee asiakas-, työ- ja tietoturvallisuutta. Henkilökunta on velvollinen tuomaan lähiesihenkilölle tai vastuuyksikköjohtajalle tietoon havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat.

Yksikön nimi tähän asiakkailta ja omaisilla on mahdollisuus antaa suoraa palautetta kirjallisesti tai sähköisesti Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla (Palaute - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (hyvaep.fi)) Palautetta voi jättää myös yksikön ulko-oven läheisyydessä olevaan lukolliseen palautelaatikkoon.

Palautteet käsitellään yksikön työpaikkakokouksessa ja laaditaan tarvittaessa kehittämissuunnitelma sekä raportoidaan palautteet vastuuyksikköjohtajalle.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Yksikön lähiesihenkilö käsittelee HaiPro-järjestelmän kautta tulleet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Esille tulleet asiat käsitellään viikoittaisessa työpaikkakokouksessa ja kirjataan muistioon kaikkien nähtäville. Tarvittaessa tehdään kehittämissuunnitelma tilanteen korjaamiseksi ja vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi.

### **Korjaavat toimenpiteet**

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

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa havainnoistaan suoraan henkilökunnalle tai yksikön esimiehelle. Asiakkaat tai heidän omaisensa voivat myös ilmoittaa vaaratilanteesta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla olevan lomakkeen kautta (etusivulla yläpalkissa Anna palautetta - Ilmoita vaaratilanteesta).

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Läheltä piti -tilanteet, työtapaturmailmoitukset, haittatapahtumat, uhka- ja vaaratilanteet sekä lääkehoidon poikkeamat kirjataan HaiPro-ohjelman kautta. Tilanteet käsitellään yksikköpalaverissa, asianomaisten kanssa sekä tarvittaessa asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Henkilökunta on opastettu HaiPro-ohjelman käyttöön. Uudet työntekijät perehdytetään myös ohjelman käyttöön.

Riskienhallinnan seuranta on huomioitu yksikön yhtenevässä omavalvonnan seurantaraportissa, joka toteutetaan 4kk:n välein.

### **3.4 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta**

Palveluyksikön yhteinen valmiussuunnitelma päivitys on aloitettu syksyllä 2025 palveluyksikköjohtajan ja vastuuyksikköjohtajan toimesta. Syksyllä 2025 alkanut myös Laatuportin laajamittainen työstö ja käyttöönotto, jolloin yksiköiden omat turvallisuuskortit valmiussuunnitelmineen valmistuvat.

## **4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja toteutumisen seuranta**

### **Toimeenpano**

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten luettavissa yksikössä paperiversiona.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset käsitellään yksikköpalavereissa. Jokainen henkilökunnan jäsen on velvollinen lukemaan omavalvontasuunnitelman. Tätä kontrolloidaan suunnitelman yhteydessä olevalla lukukuittauslistalla.

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

### **Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla [www.hyvaep.fi](http://www.hyvaep.fi). Lisäksi se on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Vastaava ohjaaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai asiakasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia tai vähintään kerran vuodessa. Päivityksen yhteydessä päivitetään myös verkkosivuille sekä ilmoitustaululle uusi versio. Omavalvonnan toteutumista seurataan 4kk:n välein palveluyksikön yhtenevällä seurantaraportilla.

Vastaava ohjaaja seuraa, että yksikön toiminta vastaa omavalvontasuunnitelmaa.

