



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	8
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	8
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	8
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	9
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	9
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	11
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	14
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
4.3.2 Ravitsemus.....	15
4.3.3 Hygieniakäytännöt .....	15
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....	
4.3.5 Lääkehoito.....	16
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	17
4.4.1 Henkilöstö.....	18
4.4.2 Toimitilat.....	21
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	22
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	23
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	25
11 LÄHTEET.....	27
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	27

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Eino Raunion säätiö Pipolakoti	Kunnan nimi: Lohja
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0451075-3	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Pipolakoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Nummijärventie 246 09120 Karjalohja	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten asumis- ja päivätoiminta, 27 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Nummijärventie 246	
Postinumero 09120	Postitoimipaikka Karjalohja
Toimintayksikön vastaava esimies Pirjo Viheriäkoski-Lehtinen	Puhelin 040 4571617
Sähköposti pirjo.viheriakoski-lehtinen@pipola.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 26.7.2018 Muutoslupapäätös paikkaluvun lisäämiseksi 15.11.2019 talo 6 remontin yhteydessä Muutoslupapäätös talo 4 remontin muutostöistä 7.9.2021. Muutoslupapäätös talo 5 remontin muutostöistä 19.4.2022.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Luvanvaraiset palvelut/asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Lohjan kaupunki toteaa lausunnossaan, että Pipola-toimintayksikkö täyttää palveluasumisen järjestämiseen liittyvät laatu- ja määrävaatimukset. Lohjan kaupunki pitää toimintayksikön jatkuvuuden turvaamista erittäin tärkeänä yksikön nykyisten asukkaiden ja heidän omaistensa kannalta. Lisäksi lausunnossa tuodaan esille, että yksiköllä on kaupungin ja etenkin Karjalohjan alueen kannalta merkittävä työllistävä vaikutus, sekä vaikutusta alueen osto- ja elinvoimaan.	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.9.2018 Päivätoiminnan aloittaminen
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

Ateriapalvelut: Karjalohjan Huoltopiste Oy, Unkan baari  
Elintarvikkeet: Kimmon Vihannes  
Käyttöjärjestelmä DomaCare ja sen käyttöön liittyvä koulutus, ohjaus ja tuki: Invian Oy  
IT-tuki ja tietoturvapalvelut: Primanet Oy  
Laskutuspalvelut, kirjanpito ja palkanmaksu: Tilitoimisto Uivelo Oy  
Kiinteistöjen korjaukset: Rakennus ja Saneeraus Nieminen Oy  
Titania-työvuorosuunnittelujärjestelmä ja sen tuki ja koulutus: Visma Public Oy  
Siivouspalvelut: Siivousilo Oy  
Anja-annosjakelupussit: Pohjan apteekin Karjalohjan sivuapteekki  
Työterveyshuolto: Lohjan Terveystalo  
Mobiililiittymät, yritysinternet ja verkkotunnuspalvelut: Telia Finland Oy  
Kulunvalvontalaitteet: Hoitajakutsu.fi Oy  
Lääkelupa-asiat: lääkäri Annukka Ahonen  
Maanrakennustyöt ja likakaivojen tyhjennykset: Vappulan Metall Oy  
LVI-palvelut: NT-Putki  
Sähkötyöt: Sähkö Kela Oy  
Pesuaineet, siivousvälineet, suojarusteet ym.: Lohjan Kumi ja Matto Oy  
Tietoturva-astian tyhjennys: Encore Ympäristöpalvelut Oy  
Sekajätteen, kartongin ja biojätteen tyhjennys: Rosk`n Roll Oy Ab

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammanhuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Tarjoamme tehostettua palveluasumista ja päivätoimintaa aikuisille kehitysvammaisille sekä erityistä tukea tarvitseville henkilöille kodinomaisessa ja kauniissa ympäristössä. Kehitysvammaisten palvelujen tarkoituksena Pipolakodissa on tukea, auttaa ja ohjata kehitysvammaisia asiakkaitamme arjen toiminnoissa. Tavoitteena on edistää asiakkaidemme omatoimisuutta ja mahdollisimman itsenäistä elämää sosiaalisessa ympäristössä. Toimimme kiinteässä yhteistyössä omaisten kanssa.

Kaikki omavalvontasuunnitelmassa mainitut liitteet ovat talojen työntekijöiden perehdytyskansioissa sekä tietokoneissa Pipolakodin yhteisellä P-asemalla.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Eino Raunion säätiö tuottaa tukea ja apua sekä asiantuntemusta palvelunkäyttäjien jokapäiväisiin tarpeisiin.

Palvelujamme käyttävät aikuiset kehitysvammaiset tai muusta syystä erityistä tukea tarvitsevat aikuiset henkilöt. Palvelujen tuottajana Eino Raunion säätiö pyrkii toteuttamaan asiakkaan oikeuden hyvään ja omannäköiseen elämään ja asumiseen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tavoitteena on luoda asiakkaille koti, jossa korostuvat omat valinnat, yhteisöllisyys ja mahdollisuus myös omaan rauhaan.

Hyvän elämän suunnittelussa käytetään Rai-toimintakyvyn arvioinnin mittaria (Rai ID), jotta palvelunkäyttäjän yksilöllinen tuen ja avun tarve selviää kattavasti. Toimintaa ohjaavia arvoja Pipolakodissa ovat hyvä elämä, jakamaton ihmisarvo ja tasa-arvo.

Pipolakodin arvot löytyvät kirjallisina jokaisen talon perehdytyskansiosta. LIITE 1.

Hyvään elämään kuuluu, että asiakas saa itse päättää missä haluaa asua, että hän saa apua silloin, kun tarvitsee ja kokee olonsa turvalliseksi ja tulee ymmärretyksi ja kuulluksi. Pipolassa on mahdollisuus saada ystäviä ja kokea yhteisöllisyyttä, tarvittaessa kuitenkin on mahdollisuus vetäytyä omaan rauhaan ja omaan yksityisyyteen. Järjestämme monipuolista ja ohjattua tekemistä päivätoiminnassa. Tuemme jokaisen asiakkaan osallisuutta arjessa. Jakamattomaan ihmisarvoon kuuluu ajatus, että kaikilla meillä on arvokas elämä. Asiakkaita kunnioitetaan ja arvostetaan ja kohdellaan ystävällisesti ja inhimillisesti. Jokainen asiakas saa kokea itsensä merkitykselliseksi. Tasa-arvoon kuuluu itsemääräämisoikeus.

Suunnitelma itsemääräämisoikeuden tukemiseen sekä rajoitustoimenpiteiden käyttöön Pipolakodissa löytyy jokaisen talon perehdytyskansiosta. LIITE 2.

Arvostamme erilaisia ajatuksia ja mielipiteitä ja huomioimme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti ja yksilönä. Pidämme kaikkia asiakkaita samanarvoisina ja jokainen asiakas hyväksytään omana itsenään.

Pipolakodin arvoihin liittyy yhteisöllisyys, omatoimisuuden toteutuminen, kodinomaisuus, kaunis ympäristö, turvallisuus sekä ammatillisuuden ylläpitäminen ja kehittäminen.

Haluamme, että asiakas kokee tulevansa hyväksytyksi ja kuulluksi, voi luottaa ympärillä oleviin ihmisiin ja tuntee olonsa turvalliseksi.

Asiakkaan arjessa ohjaajat tukevat ja auttavat sekä kannustavat jokaista omissa valinnoissa. Tavoitteena on mahdollisimman suuri omatoimisuus, joten ohjaaja ei tee kaikkea asiakkaan puolesta vaan tukee itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Taloissa pidetään säännöllisesti asukaspalavereja.

Asiakkaat ovat luoneet taloittain myös omia, yhteisiä sääntöjään, joiden tavoitteena on yhteinen viihtyvyys ja turvallinen olo.

Pyrimme siihen, että asiakas on itse mukana suunnittelemassa omaa arkeaan. Palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan jokaisen asiakkaan omat toiveet omannäköiseen elämään. Lähtökohtana on, että asiakkaan oma mielipide selvitetään ja toimitaan sen mukaan. Asiakas on aina itse läsnä ja mukana itseään koskevassa päätöksenteossa. Tarvittaessa käytämme kommunikaatiopassia, kuvakommunikointia ja tukiviittomia, joiden avulla asiakas tulee helpommin ymmärretyksi.

Yhteistyö omaisten kanssa on aina ollut tiivistä ja omaiset nähdään tärkeänä osana Pipolakodin toimintaa ja pitkäaikaisina yhteistyökumppaneina.

Asiakkaiden keskinäiset suhteet ovat jopa vuosikymmenien pituisia ja Pipolakodissa heidän ystävyys-suhteitaan ylläpidetään ja heitä kannustetaan toistensa vertaistukena olemisessa.

Pipolakodissa on kuusi omakotitaloa, joista viidessä on asukkaina kehitysvammaisia aikuisia. Osa on muuttanut suoraan vanhempien luota ja osa on asunut aiemmin laitoksessa tai muualla ryhmäkodissa. Suurin osa asiakkaista on asunut vuosikymmeniä Pipolakodissa.

Pipolakodin alueella on turvallinen lenkkipolku, jossa huonojalkaisetkin voivat ulkoilla rollaattorilla. Pipolakodin alueella ja ympäristössä on marjastus- ja sienestyspaikkoja ja mahdollisuus monipuoliseen ulkoiluun.

Pipolakodissa työskentelee johtaja, sairaanhoitaja/palveluvastaava, sairaanhoitaja/vastaava ohjaaja, sosiaalikasvattaja/päivätoiminnan vastaava ohjaaja, 13 lähihoitajaa, 2 perushoitajaa, 2 kehitysvammaisten hoitajaa, 1 lastenhoitaja ja 2 hoiva-avustajaa.

Yöaikaan paikalla on kaksi ohjaajaa. Talon 2 ohjaaja vastaa yöaikaan myös talon 3 valvonnasta ja talon 4 ohjaaja talojen 5-6 valvonnasta. Käytössä on kulunvalvontalaitteet.

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Oma- ja omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Eino Raunion säätiön Pipolakodissa suoritetaan riskien analysointi vuosittain tai tarvittaessa. Sen pohjalta suunnitellaan korjaavat toimenpiteet. Riskejä arvioidaan palvelutoiminnan ja talouden ja turvallisuuden näkökulmista. Tarvittaessa konsultoidaan vakuutusyhtiötä riskien arvioinnissa. Riskien tunnistaminen toteutetaan koko henkilökunnan yhteistyönä. Alustavaan kartoitukseen osallistuvat työsuojeluvalltuutettu ja varavalltuutettu, työsuojelupäällikkö/johtaja sekä palveluvastaava. Arki Arvi -kysely (työturvallisuus- ja työterveysriskien kartoitus) tehdään vuosittain.

**Riskien tunnistaminen on kuvattu pelastussuunnitelmassa, joka löytyy jokaisen talon perehdytyskansiossa. LIITE 3**

**Pipolakodin riskien kartoitus ja vaarojen tunnistaminen sekä ennaltaehkäiseminen on päivitetty 1/2022 ja se löytyy jokaisen talon perehdytyskansiossa LIITE 4.**

Riskinhallinnan vastuhenkilö on johtaja/työsuojelupäällikkö Henrik Keskinen.

Tutustuminen perehdytyskansioon, omavalvontasuunnitelmaan, asukastietoihin, pelastussuunnitelmaan, kulunvalvontaan ja lääkehoitosuunnitelmaan kuuluvat perehdytysuunnitelmaan.		
Kunnan sosiaali- ja terveystoimen tarkastukset (yksityisillä palveluntuottajilla)		29.3.21, 4.8.21
Lohjan Ympäristöterveyspalveluiden lausunto	28.3.22	
Pelastusviranomaisten tarkastus		16.3.22
Terveystoimintaviranomaisten tarkastus		05.01.2017, 18.10.2019
Lääninhallituksen/aluehallintoviraston viimeisin tarkastus		19.7.2018, 21.10.2019
Päivätoimintatilojen terveystarkastus		10.8.2018

<p><b>Riskien tunnistaminen</b></p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p> <p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Henkilökunta on ohjeistettu tekemään epäkohdista, poikkeamista ja riskeistä ilmoituksen Laatuportti-sovelluksen kautta. Välitöntä reagoitua vaativat asiat kerrotaan palveluvastaavalle heti myös suullisesti, mikäli se on mahdollista. Laatuportin kautta tehdyistä ilmoituksista tulee palveluvastaavalle ja sairaanhoitajalle välittömästi tieto sähköpostiin,</p> <p><b>Poikkeamien raportoinnista Laatuporttiin on erillinen ohje jokaisen talon perehdytyskansiossa. LIITE 5.</b></p> <p>Palveluvastaavalle voi antaa laatutyöhön liittyviä ehdotuksia ja kommentteja suullisesti tai sähköpostilla. Viikkopalaverissa käsitellään esille tulleet poikkeamailmoitukset</p>
<p><b>Riskien käsitteleminen</b></p> <p>Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p> <p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Palveluvastaava ja sairaanhoitaja käsittelevät Laatuportin kautta tulleet ilmoitukset. Tarvittaessa pyydetään ilmoituksen tekijältä tarkennusta asiaan. Laatuportin kautta saadaan raportteja ja koosteita tehdyistä ilmoituksista. Ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa mahdollisimman nopeasti viikkopalaverissa. Yhdessä mietimme, miten ennaltaehkäistä jatkossa vastaavia tilanteita. Tarvittaessa järjestetään koulutusta, mikäli sillä katsotaan voivan estää vastaavia tapahtumia.</p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p> <p>Miten yksikössä reagoitua esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Epäkohtiin ja laatupoikkeamiin puututaan aina ja mietitään yhdessä ratkaisu tilanteen korjaamiseksi. Välittömiin tehtäviin kuuluu toimenpiteet vaaratapahtuman poistamiseksi ja uusiutumisen ehkäisemiseksi.</p> <p>Uhka- ja vaaratilanneilmoituksista informoidaan palveluvastaavan lisäksi myös työsuojeluvaltuutettua. Palveluvastaava käsittelee työyhteisön kanssa ilmoitukset viikkopalaverissa ja sopii yhdessä ohjaajien kanssa tarvittavat korjaavat toimintamallit. Toimintamallit kirjataan perehdytyskansion ohjeistuksiin sekä Pipolan yhteiselle P-asemalle tietokoneeseen. Tarvittaessa esim. ennaltaehkäisevä toimintatapa asiakkaan haastavassa käytöksessä kirjataan myös asiakkaan tietoihin Domacareen.</p>

Tarvittaessa ilmoituksen käsittely voidaan siirtää työterveyshuoltoon jatkokäsittelyä varten. Yhteyttä eri yhteistyötahoihin pidetään tarvittaessa puhelimitse ja sähköpostilla.

Sattuneista vaaratilanteista, haittatapahtumista ja turvallisuusriskeistä oppiminen sekä toimintatapojen kehittäminen parantaa asiakas- ja työturvallisuutta. Niistä saatavaa tietoa hyödynnetään koko Pipolakodin toiminnan kehittämisessä. Käsittelyssä keskitytään tapahtumaan myötävaikuttaneisiin tekijöihin sekä toimintatapojen muuttamiseen ja kehittämiseen. Tavoitteena on ennaltaehkäiseminen. Tarkoitus ei ole syyllistää ketään.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tieto muutoksista kulkee välittömästi kaikille työntekijöille sähköpostitse, jossa kerrotaan välittömät toimintaohjeet sekä ohjeet vastaisuuden varalle. Pipolakodissa on työntekijöiden oma sähköpostirinki, jonka avulla tieto kulkee heti kaikille. Muutostoimenpiteet kirjataan myös aiempiin ohjeisiin ja esim. perhdytyskansion ohjeistuksiin ja ne käydään yhdessä läpi viikkopalaverissa. Kokouksista laaditaan palaverimuistio, johon kirjataan sovitut asiat ja vastuuhenkilöt. Lisäksi informoidaan tarvittavia tahoja. Palveluvastaava varmistaa, että kaikki ovat saaneet ajanmukaisen tiedon.

Poikkeustilanteissa esim. tartuntavaaran takia voimaan tulleet muutosohjeet toiminnassa tulostetaan jokaiseen taloon, jotta myös kaikki sijaiset saavat saman tiedon.

Poikkeusolojen toimintatavoista vastaavat ja informoivat palveluvastaava ja johtaja.

### **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Omaavonnan suunnitelman päivittämiseen osallistuu koko henkilökunta tuomalla viikkopalaverissa ja muissa keskusteluissa sekä sähköpostitse palveluvastaavan tietoon mielipiteitään, ehdotuksiaan, mahdolliset puutteet, lisäykset, korjaustarpeet jne. Vastuuhenkilöinä päivittämisessä toimivat palveluvastaava, johtaja, vastaava ohjaaja sekä päivätoiminnan vastaava ohjaaja. Päivitetty omaavonnan suunnitelma annetaan koko henkilökunnan luettavaksi ja kommentoitavaksi ennen kuin se tulostetaan.

Kaikilla työntekijöillä on vastuu siitä, että toiminnan kokonaisuus ja yksittäiset päivän toiminnat toteutuvat suunnitellusti. Omaavonnan eri osa-alueilla on Pipolakodissa omat vastuuhenkilöt kuten hygieniavastaavat, perhdytysasioista vastaavat, kuljetusasioista vastaavat, lääkehoidosta vastaavat, päivätoiminnasta vastaavat jne.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palveluvastaava Pirjo Viheriäkoski-Lehtinen  
[pirjo.viheriakoski-lehtinen@pipola.fi](mailto:pirjo.viheriakoski-lehtinen@pipola.fi), puh. 040 4571617

#### **Omaavonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omaavonnan suunnitelman päivittämisestä?

Palveluvastaava vastaa siitä, että omaavonnan suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan.

#### **Omaavonnan suunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaavonnan suunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelmaa pidetään joka talossa ilmoitustaululla sekä perehdytyskansiossa. Omavalvontasuunnitelma on myös luettavissa tietokoneelta Pipolakodin yhteiseltä P-asemalta.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Vuonna 2021 käyttöön on otettu RAI-toimintakykymittari palvelutarpeen arvioinnin avuksi. RAI-peruskoulutusta oli koko henkilökunnalle v. 2020 ja v. 2021. Lisäkoulutusta oli v. 2022. Osalle asukkaista on tehty MMSE-testi. Ravitsemustilan arvioinnissa on käytetty MNA-testiä.

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

Eino Raunion säätiö tuottaa apua ja tukea, huolenpitoa ja asiantuntemusta asiakkaiden tarpeisiin pyrkien vahvistamaan asiakkaan osallisuutta ja itsenäisyyttä. Asiakkaan ja hänen läheisten kanssa selvitetään yksilöllisen tuen tarve. Apuna käytetään Rai-toimintakyvyn arviointimenetelmää. Jokaisen asiakkaan yksilöllinen avun tarve ja määrä kirjataan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan. Palvelunkäyttäjä osallistuu itse palvelun toteuttamissuunnitelmansa tekoon. Lähtökohtana on, että palvelunkäyttäjä on aina itse läsnä häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen oma mielipiteensä selvitetään. Useat omaiset osallistuvat aktiivisesti palvelunkäyttäjien arkeen ja osallistuvat palvelutarpeen arvioimiseen yhdessä palvelunkäyttäjän ja ohjaajien kanssa. Yhteyttä omaisiin pidetään puhelimitse, sähköpostitse sekä vierailujen yhteydessä. Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa koetaan Pipolassa suurena voimavarana.

### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan, kun asiakas on tullut yksikköön, vähintään 3 kuukauden kuluessa.

Omaohjaaja laatii yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman. Suunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäin ja vähintään puolivuositain se päivitetään.

**Palvelujen toteuttamissuunnitelma löytyy Domacaresta sekä tulostettuna asiakkaan kansiossa LIITE 6.**

Jokaisesta palvelunkäyttäjistä laaditaan myös yksilöllinen päivätoimintasuunnitelma, minkä toteutumista arvioidaan päivittäin ja suunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain.

**Päivätoimintasuunnitelma löytyy yhteiseltä P-asemalta ja tulostettuna päivätoiminnan kansiossa. LIITE 7.**



<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Palvelun toteuttamissuunnitelmaan tutustuminen kuuluu talon jokaiselle ohjaajalle ja se kuuluu sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan. Palvelun toteuttamissuunnitelma kirjataan Domacareen ja tulostetaan asiakkaan kansioon. Omaohjaajan tehtävänä on päivittää tiedot ja informoida muutoksista muuta henkilökuntaa.</p>
<p><b>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</b></p> <p>Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p>
<p><b>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</b></p> <p><b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p> <p>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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p> <p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Pipolakodissa toiminnan lähtökohtana on, että asiakkaan itsemääräämisoikeus on rajoittamaton. Pipolakodissa on itsemääräämisoikeutta vahvistava toimintakulttuuri. Asiakas saa riittävästi yksilöllistä tukea niin, että hän kykenee mahdollisimman hyvin ilmaisemaan oman mielipiteensä. Muutamalla asiakkaalla on kommunikaatiopassi, mikä helpottaa kommunikointia ja ymmärretyksi tulemista vieraampienkin henkilöiden kanssa. Itsenäistä suoriutumista tuetaan ja tarvittaessa henkilökunnalle järjestetään koulutusta. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus vetäytyä omaan rauhaan huoneeseensa ja seurustella omien tarpeidensa mukaan muiden kanssa yhteisissä tiloissa. Asiakkaan ääni tulee kuuluviin viikkopalavereissa, päivätoiminnan ja asumistoiminnan asiakaskokouksissa ja oman talon ohjaajan kautta. Jokaisen asiakkaan kanssa pyritään löytämään yksilöllinen kommunikaatiokeino. Päivätoiminnassa palvelunkäyttäjille tarjotaan pienryhmissä valinnanmahdollisuuksia ja heidän mielipidettään kuunnellaan suunniteltaessa erilaisia toimintoja.</p> <p>Eino Raunion säätiö haluaa mahdollistaa Pipolan asukkailla heidän ihmisoikeuksiensa mukaisen elämän ja asumisen tutussa ympäristössä tuttujen, läheisten ihmisten kanssa. Osa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta onkin, että he ovat itse halunneet jäädä asumaan Pipolakotiin palveluntuottajamuutoksessa v. 2018.</p> <p>Pipolakodissa on <b>kirjallinen suunnitelma itsemääräämisoikeuden tukemiseen sekä rajoitustoimenpiteiden käyttöön. LIITE 2.</b></p>
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b></p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden</p>

henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Pipolakodissa tavoitteena on tukea asiakasta arjen toiminnoissa siten, että hän pärjäisi ilman rajoittavia toimenpiteitä. Rajoittavien toimenpiteiden tarvetta vähennetään kehittämällä vuorovaikutustaitoja ja itseilmaisua, käyttämällä yksilöllisiä kommunikaatiokeinoja, poistamalla provosoivia tekijöitä (esim. leivottomuutta aiheuttavia ärsykeitä), sekä ohjaamalla asiakasta erilaisissa haastavissa tilanteissa ja tarvittaessa tilanteesta pois. Lisäksi asiakkaan kanssa keskustellaan ja pyritään ennakoimalla välttämään tilanteiden kärjistymistä. Kaikki tämä kirjataan palvelun toteuttamisen suunnitelmaan. Aina selvitetään myös mahdollisten somaattisten oireiden osuus esim. haastavaan käytökseen.

Pipolakodissa on kirjalliset ohjeet itsemääräämisoikeuden tukemisesta ja edistämisestä sekä rajoitustoimenpiteiden toteuttamisesta. Lähtökohtana on, että itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta elleivät yleiset rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyty. Mahdollinen rajoitustoimenpide toteutetaan aina mahdollisimman lievästi ja turvallisesti ihmisarvoa kunnioittaen ja se lopetetaan heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai se vaarantaa turvallisuuden tai terveyden.

Mahdollisen kirjallisen päätöksen tarpeesta ollaan yhteydessä asiakkaan kotikuntaan ja pyydetään asiantuntija-arviot. Rajoitustoimenpiteiden päättämisessä noudatetaan STM:n ohjeistusta.

Pipolakodissa on aiempina vuosina ollut käytössä kirjallisen päätöksen perusteella ainoastaan rajoittavan välineen (sängynlaita ja pyörätuolin turvavyö) käyttö päivittäisissä toiminnoissa yhdellä asiakkaalla, jolle oli laadittu yksilöllinen suunnitelma.

Domacaressa kohtaan Itsemääräämisoikeussuunnitelma kirjataan tarkkaan itsemääräämistä ja rajoittamista koskevat tiedot ja rajoitustoimenpiteiden käyttö, myös esim. sängynlaitojen nostaminen ja laskeminen kellonaikoihin.

Tällä hetkellä kenelläkään Pipolakodin asukkaalla ei ole käytössä mitään kirjallisen päätöksen vaatimia rajoittamistoimenpiteitä. Kaksi palvelunkäyttäjää ilmoittavat itse iltaisin haluavansa sänkyänsä laidat ylös ja tämä on kirjattuna palveluiden toteuttamissuunnitelman Itsemääräämisoikeus-osiossa.

Mikäli äkillinen haastava tilanne syntyisi, pyritään aina toimimaan niin, että ei olla yksin tilanteessa.

Tilanne pyritään hoitamaan niin, että kukaan ei ole vaarassa. Mikäli päädytään käyttämään rajoitustoimenpidettä, kirjataan ratkaisu asiakastietojärjestelmään. Kirjaajana toimii ratkaisun tehnyt henkilö.

Esimiehelle ilmoitetaan kaikki rajoitustoimenpiteet esimiehen paikalla ollessa suullisesti mutta aina jälkikäteen myös sähköpostilla.

*Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Lähtökohtana on vapaaehtoisuuteen perustuva hoito ja huolenpito sekä asiakkaiden arvostava kohtaus ja kohtelu. Henkilökunta tuntee vuosien ajalta asiakkaat ja heidän toimintatapansa hyvin ja pystyy luomaan turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin.

Asiakkaiden perustarpeista huolehditaan ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta noudatetaan ohjeistuksemme mukaisesti. Jokaisella Pipolakodin työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun ja ilmoittaa siitä viipymättä palveluvastaavalle. Epäasiallisen kohtelun ilmoitusta varten on oma lomakkeensa.

**Ilmoituslomake Pipolakodin palvelunkäyttäjän epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta löytyy jokaisen talon perehdytyskansiosta sekä Pipolakodin yhteiseltä P-aseimalta tietokoneelta. LIITE 8.**

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, palveluvastaava selvittää asian asianosaisen kanssa ja lähettää selvittelystä kopion kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palveluvastaava vastaa siitä, että sosiaalihuollon viranhaltijan lausunnon edellyttämät toimenpiteet pannaan toimeen.

Mikäli epäkohtaa ei saada viipymättä korjattua, palveluvastaava tekee AVI:lle selvityksen asiasta.

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

Henkilökunnan ja esimiehen velvollisuus on puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun.

Henkilökunnan kanssa tilanteet käydään läpi viikkopalaverissa.

Väärinkohtelusta tai haittatapahtumasta ilmoitetaan aina myös omaiselle soittamalla. Asiakkaan ja omaisen kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja jatkotoimista ja miten vastaisuuden varalta pyritään ennaltaehkäisemään vastaava tapahtuma.

Mikäli palvelunkäyttäjä kokee tulleen väärin kohdelluksi, hänellä on oikeus ottaa yhteyttä potilasasiamiemeen tai kunnan sosiaaliasiamiemeen. Henkilökunnan velvollisuus on auttaa palvelunkäyttäjää tekemään ilmoitus.

Potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät jokaisen talon ilmoitustaululta.

#### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaiden ja omaisten palaute on keino kehittää toimintaa. Kaikki palaute käsitellään. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle tai lähettää sähköpostilla. Omaisilta tullut palaute kerätään omaan kansioon tietokoneelle. Myös päätetyt toimenpiteet kirjataan.

Asiakkaiden kanssa pidetään joka toinen viikko talopalaveri, jossa asiakkaat voivat tuoda esille omia mielipiteitään ja antaa palautetta. Kaikki palaute kirjataan. Palaverimuistio tallennetaan tietokoneelle. Seuraavassa palaverissa käydään läpi, miten ehdotukset ja toiveet ovat toteutuneet.

Asiakkaat antavat palautetta päivittäin arjen toimintojen yhteydessä ja ne kirjataan tarvittaessa asiakastietoihin tiedoksi muille.

Palautteita voidaan käsitellä joko talokohtaisesti asukkaan, omaisten tai ohjaajien kanssa tai henkilökunta keskenään omissa palavereissaan.

Asiakaspalautteen voi antaa nimellä tai nimettömänä myös palautelaatikkoon. Jos palautteen antaja haluaa, että häneen ollaan yhteydessä palautteen käsittelyn jälkeen, tulee hänen antaa yhteystietonsa.

Laadunvalvonnan tueksi on suunniteltu **asiakastyytyväisyyskysely**. Kysely toteutettiin ensimmäisen kerran 17.3.20 ja se tehdään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Palautteen yhteenveto lähetetään omaisille ja asiakkaiden kotikuntiin. **LIITE 9.**

**Omaisille ja läheisille on suunniteltu oma palautekysely**, joka on toteutettiin ensimmäisen kerran kevään 2020 aikana ja tehdään vuosittain. Yhteenveto palautteesta lähetetään omaisille. **LIITE 10.**

#### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteena saatua tietoa käytetään palvelujen kehittämisessä asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Arkipäivässä talojen toimintatapoja tarvittaessa muutetaan ja asiakkaiden toiveita pyritään täyttämään.

Vuosittain asiakaspalautteet käydään läpi johtoryhmässä ja kartoitetaan tilanne ja suunnitellaan tarvittavia muutoksia toiminnassa. Samoin asiakastyytyväisyyskyselyn yhteenveto käsitellään johtoryhmässä ja myös henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömyydessä asiakkaalla 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Palveluvastaava Pirjo Viheriäkoski-Lehtinen

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakasta. Neuvonta liittyy asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Asiat voivat liittyä kunnan tuottamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa sinua, jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakaslaista.
- Auttaa sinua, jos haluat tehdä muistutuksen. Voit tehdä muistutuksen, jos koet, että olet saanut huonoa kohtelua sosiaalipalvelun yhteydessä. Muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle.
- Tiedottaa sinulle sinun oikeuksistasi.
- Seurata asiakkaiden oikeuksien kehitystä kunnassa.

Helsinki: Käyntiosoite: Toinen Linja 4 A, 00530 Helsinki  
Postiosoite: 6060, 00099 Helsingin kaupunki  
puh. 09 31043365  
[sosiaaliasiamies@hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies@hel.fi)

Lohja: Sosiaalitaito Oy  
Sibeliuksenkatu 6 A 2  
04400 Järvenpää  
puh. 02 07401794/ 0400 277087  
[sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi)

Porvoo: Sosiaaliasiamies Pamela Stenberg

ma-to 9–12 puh. 044 729 7987  
sosiaaliasiamies@phhyky.fi  
Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo

Espoo ja Vantaa: Miikael Liukkonen  
Asematie 10 A 2. krs  
01300 Vantaa  
puh. 09 83922537

Hanko: Johanna Söderlund  
Postiosoite: PL 75  
10611 Raasepori  
Käyntiosoite: Kustaa Vaasankatu 10  
Tammisaari  
puh. 019 2892022

Kirkkonummi: Birgitta Gran  
Käyntiosoite: Ystadinkatu 3 1 krs.  
10610 Tammisaari  
Postiosoite: PL 75  
10611 Raasepori  
puh. 040 7214239 tai vaihde 019 2892000  
birgitta.gran@raasepori.fi

Somero: Piia Perkkiö  
Jänistie 1, 31400 Somero  
PL 5, 31401 Somero  
puh. 044 7791431

Raasepori: Johanna Söderlund, puh. 019-289 2000  
Postiosoite: PL 58, 10611 Raasepori

Hyvinkää: p. 0400 277 087  
ma klo 12 - 15, ti - to klo 9 - 12  
sosiaaliasiamies[@]sosiaalitaito.fi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puh. 029 553 6901 (arkisin 10–14)

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

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

Muistutukset ja kantelut käsittelee palveluvastaava ja johtaja yhdessä. Tarvittaessa Eino Raunion säätiön hallitus käsittelee toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut. Tapaamiset ja tarvittavat toimenpiteet kirjataan muistioon. Toimintaa suunnitellaan palautteen pohjalta ja siihen tehdään tarvittavat muutokset.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Ensi tilassa, asian laajuudesta riippuen. Viimeistään seuraavassa säätiön hallituksen kokouksessa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Pipolakodissa noudatetaan asiakkaan ohjauksessa ja hoidossa palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, jossa asiakkaan toimintakyvyn tukeminen, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen on huomioitu kokonaisvaltaisesti.

Pipolakodissa palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa korostetaan asiakkaan osallistumista tarvittavan tuen avulla oman elämänsä suunnitteluun ja hallintaan.

Kaikki Pipolakodin asiakkaat ovat ulkoilusta pitäviä. Osa asiakkaista ulkoilee itsenäisesti piha-alueella. Osa käy itsenäisesti asioilla kylällä. Osa tarvitsee ulkoiluun apua. Tavoitteena on, että kaikki ulkoilevat päivittäin.

Osa asiakkaista käy liikunnallisissa harrastuksissa kuten ratsastamassa ja uimassa. Asiakkaat osallistuvat taitojensa ja halujensa mukaan ulkotöihin piha-alueella, kuten haravointiin. Syksyisin asukkaat myös marjastavat, sienestävät ja poimivat omenoita Pipolakodin puutarhasta.

Aamutoimien tai lounaan jälkeen Pipolakodissa on usein ulkoiluhetki. Ulkoiluhetket liittyvät myös päivätoiminnan päiväohjelmaan.

Päivätoiminnan, riittävän liikunnan, ulkoilun, arjen toimintoihin osallistumisen sekä erilaisten harrastustoimintojen avulla (esim. kerhot ja retket) pyritään järjestämään tarpeeksi viriketoimintaa asukkaille.

Asiakkaiden kanssa järjestetään yhteisiä juhlia ja erilaisia tapahtumia. Asiakkaiden kanssa käydään myös mm. tanssimassa.

Käymme erilaisissa näyttelyissä ja muissa tapahtumissa ja kyläilemme asiakkaiden kanssa.

Pipolakodissa toimii ohjattu musiikkikerho kerran viikossa ja musiikki kuuluu myös päivätoiminnan ohjelmaan.

Pipolakodissa järjestetään myös fysioterapeutin vetämää ohjattua liikuntaa.

Asiakkaiden toiveiden mukaisesti järjestetään paljon erilaisia retkiä talon omalla autolla.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan Domacareen kirjataan tavoitteet ja niiden toteutumista seurataan jatkuvasti arjessa ja suunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Kaikki työntekijät ovat yhteisesti vastuussa kaikista talon asiakkaista. Omaohjaaja seuraa oman asiakkaansa tilannetta ja informoi muita työntekijöitä, mikäli johonkin asiaan pitää kiinnittää huomiota, jotta tavoitteet toteutuisivat. Huomiot kirjataan asiakastietoihin.

Myös Rai-arvioinnin tuloksia hyödynnetään tavoitteiden toteutumisen seurannassa.

#### 4.3.2 Ravitsemus

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

**Pipolakodissa on säännölliset ruokailuajat. LIITE 11.** Illan viimeisen ruokailun ja aamupalan välinen aika ei ylitä 11 tuntia. Tarvittaessa asiakas saa halutessaan myöhäistä iltapalaa. Ohjaajat huolehtivat, että asiakkaat saavat riittävästi ja riittävän monipuolista ruokaa. Monipuolinen arkilounas tulee tällä hetkellä Karjalohjan Huoltopiste Oy:stä (Unkan Baari).

Muutamalla asiakkaalla on ateriointia helpottavia ateria-apuvälineitä käytössä kuten kannellinen juomamuki, josta on helpompi juoda.

Arkin lounas syödään ja juodaan yhdessä ruokasalissa. Viikonloppuisin talojen ohjaajat valmistavat kaikki ateriat.

Otamme ruoanvalmistuksessa huomioon yleiset ravitsemussuositukset. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu henkilökunnan ohjauksessa ja valvonnassa. Tavoitteena on ravitseva, lautasmallin mukainen ruokailu. Tarvittaessa huomioimme erityisruokavaliot.

Asiakkaiden paino kontrolloidaan kuukausittain tai tarvittaessa useammin. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemustila tarkistetaan MNA-testillä. Tarvittaessa ravitsemusasiassa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia tai lääkäriä.

Muutamalla asiakkaalla on käytössä ravintolisävalmiste.

Tarvittaessa asiakkaiden ruoka pilkotaan valmiiksi tai soseutetaan. Asiakkaille tarjotaan etenkin ke-sällä riittävästi mieluista juomista.

#### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Pipolakodissa jokaisessa talossa on **ruokahuollon ja siivoushuollon omavalvontasuunnitelmat. LIITE 12.** Kaikkien työntekijöiden tulee osoittaa hygieniaosaaminen hygieniapassilla. Noudatamme sää-döksiä ruoan valmistukseen liittyvistä lämpötiloista ja ruoka-aineiden hygieenisestä käsittelystä. Ruoan lämpötila mitataan joka talossa kerran viikossa.

Asukkaita ohjeistetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Käsien pesusta muistute-taan. Käsidesin käyttöä ohjataan wc-käyntien jälkeen ja ennen ruokailutilanteita.

ESBL:n yhteydessä on käytössä HUS:n hygieniahoitajan ohjeet.

Hygieniavastaava tekee pesu- ja puhdistusainetilaukset kerran kuussa ja tarvittaessa useammin.

Poikkeusoloja varten esim. tarttuvien sairauksien leviämisen varalta Pipolakodissa on valmius eristää asumisyksiköt toisistaan, siirtää kaikki ruokailut taloihin, supistaa päivätoimintaa siten että eri talojen asiakkaat eivät ole keskenään tekemisissä päivätoiminnassa ja tarvittaessa asettaa yksikköön vierailu-kielto. Poikkeusoloissa hygieniatasoa tiukennetaan ja kaikki ohjeet annetaan kirjallisina sekä sähköpos-tissa että tulostettuna. Poikkeusoloissa noudatamme THL:n, TTL:n, kuntien ja viranomaisen antamia ohjeistuksia. Ohjeistukset poikkeusoloihin antavat palveluvastaava ja johtaja.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

#### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asukkaiden hammashoito on järjestetty maksusitoumuksella yksityisen hammaslääkärin Teemu Savolan vastaanotolla Karjalohjalla. Hammaslääkäri lähettää kaikille asiakkaille kutsun säännöllisesti. Tarvittaessa hammaslääkäri Savola laittaa lähetteen anestesiahammashoitoon.

**Kiireetön sairaanhoito toteutuu Karjalohjan ja Sammatin terveysasemilla. LIITE 13.** Myös Lohjan terveysasemaa käytetään. Osa asukkaista käyttää yksityistä terveydenhuoltoa, esim. gynekologipalveluissa.

Kiireellinen sairaanhoito järjestyy Tynninharjun terveysasemalla. Äkillisissä sairaustapauksissa arvioidaan tilanne ja tarvittaessa voimme soittaa päivystysapuun p. 116117 konsultoidaksemme tilannetta. Ohjeen mukaan tarvittaessa soitetaan kiireetön sairaankuljetus tai soitetaan hätänumeroon 112 nopeamman avun saamiseksi.

Jokaisesta talosta löytyy **ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle. LIITE 14.** Palvelunkäyttäjän odottamattoman kuoleman jälkeen soitetaan numeroon 112, josta saadaan toimintaohjeet.

Kaikki ohjeet ja yhteystiedot kellonaikoineen löytyvät joka talosta ilmoitustaululta sekä perehdytyskansiosista.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaudet hoidetaan hoitavan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkaat käyvät lääkärin ohjeiden mukaan seurantakontrolleissa ja vastaanotolla. Tarvittavat seurannat, kuten verenpaineen, painon ja verensokerin seuranta tehdään säännöllisesti ohjeiden mukaan. Lääkitys toteutetaan lääkärin määräysten mukaisesti. Asiakkaita kannustetaan ja tuetaan esim. terveellisen ravinnon syömiseen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Koko henkilökunta huolehtii, että asiakkaat saavat tarvittavan hoidon yksikössä. Päävastuu hoidollisten asioiden toteutumisesta on sairaanhoitajilla. Mikäli sairaanhoitaja ei ole paikalla, asukkaiden terveydenhuollosta vastaava henkilö on jokainen kulloinkin vuorossa oleva ohjaaja, joka voi tarvittaessa konsultoida terveysaseman sairaanhoitajaa tai päivystysapuun p. 116117 Tarvittaessa asiakas siirretään eteenpäin terveydenhuollon palveluihin, mikäli asumisyksikössä annettava hoito ei riitä.

#### 4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

**Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.**

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Pipolakodissa jokaisessa talossa on sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen Pipolakodin lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman on laatinut sairaanhoitaja/palveluvastaava sekä sairaanhoitaja/vastaava ohjaaja. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää aina, kun lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Suunnitelma käydään läpi vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen on sairaanhoitaja/ palveluvastaavan sekä sairaanhoitaja/vastaavan ohjaajan vastuulla. **Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma** säilytetään perehdytyskansiossa sekä tietokoneella yhteisellä P-asemalla. **LIITE 15.**

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoidon ohjeistuksista vastaa palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitoon voi osallistua Love-tentin suorittanut terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääkkeiden jakoon voi osallistua vain Pipolakodin lääkelupalääkärin kirjallisen luvan saanut terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on suorittanut Love-tentin ja antanut 3 hyväksyttyä lääkkeenjakoäyttöä. Lääkehoitosuunnitelman mu-



kaan jokainen lääkehoitoa toteuttava ohjaaja vastaa lääkehoidosta omalta osaltaan. Yksikön sairaanhoitaja toimii lääkehoitovastaavana ja on jokaisen asumisyksikön konsultoitavissa. Sairaanhoitaja tarkistaa kerran kuukaudessa kaikki lääkekaapit ja lääkelistojen oikeellisuuden.

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Ylläpidämme yhteistyötä esim. asiakkaiden kotikuntiin ja edunvalvojiin puhelimitse tai sähköpostitse. Aukkaiden kotikuntien sosiaalityöntekijöiden kanssa järjestämme myös tapaamisia. Kaupunki/kunta on laatinut palvelusuunnitelman yhdessä palveluntuottajan kanssa ja se on päivitetty tarvittaessa.

1.1.23 alkaen yhteistyö jatkuu hyvinvointialueiden kanssa.

Terveyskeskuksen kanssa asioimme yleensä puhelimitse sekä vastaanotolla käydessä.

Fysioterapeuttien kanssa asioimme puhelimitse tai sähköpostilla.

Apuvälineasioissa olemme apuvälinekeskukseen yhteydessä puhelimitse.

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti. Palautetta annetaan suoraan palvelun tuottajalle.

Useimman alihankkijan kanssa on vuosia jatkunut yhteistyö, jolloin laadun vaatimukset on varmistettu.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Pipolakodissa on **kirjallinen asiakasturvallisuussuunnitelma**, jossa määritellään tarkemmin laadun kehittämiseen, riskien hallintaan, perehdytykseen, osaamisen kehittämiseen, lääkehoidon turvallisuuteen, ensiapuvalmiuteen, laiteturvallisuuteen, haitta- ja vaaratapahtumien raportointiin, tietojen dokumentointiin ja tietoturvaan sekä asiakkaan ja heidän omaistensa osallistumiseen liittyviä asioita. **(LIITE 16).**

Pipolakodissa kaikki henkilötiedot ovat asianmukaisesti suojattuja. Niitä säilytetään siten, että kukaan ulkopuolinen ei voi päästä niihin käsiksi. Tietojärjestelmiin pääsy on rajoitettu henkilökohtaisin käyttäjätunnus- ja salasananamenetelmin.

Pipolakodissa on **kirjallinen tietoturva- ja tietosuojajoheistus sekä tietoturva- ja tietosuojapolitiikka. LIITE 17. LIITE 18.**

Tietoturvapalvelut ostetaan Primanet Oy:ltä.

Pipolassa on oma hygieniavastaava, joka edistää hyvien hygieniakäytäntöjen toteutumista infektioiden torjunnassa.

Lääkehoito toteutuu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Henkilökuntaresurssit ovat avin ohjeistuksen mukaiset.

Eino Raunion säätiö vastaa kiinteistöjen turvallisuudesta. **Poistumisturvallisuusselvitys (LIITE 19) sekä palo- ja pelastussuunnitelma (LIITE 20)** on laadittu ja ne ovat henkilöstön tiedossa ja jokaisessa talossa. Ne päivitetään aina tarvittaessa.

**Ohjeet palohälytyksen varalle sekä ohjeet paloilmoittimien toiminnasta on jokaisessa talossa LIITE 21. LIITE 22.**

**Ohjeet vesisulkujen ja sähköpääkatkaisijoiden sijainnista on jokaisessa talossa. LIITE 23.**

Laiteturvallisuudesta vastaa johtaja Henrik Keskinen.

Henkilökunnan ensiapuvalmiutta ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla.

Henkilökunnalle järjestetään ensiapu-, avekki-, lääke- ja sammutinkoulutusta.

Ohjaajille ja asiakkaille pidetään taloista poistumisharjoituksia.

Osan asukkaiden tien ylitystä täytyy valvoa.

Tiellä liikkuvat asiakkaat käyttävät huomioliivejä.

Laitteiden käytöstä on omat ohjeistukset joka talossa.

Asiakkaiden raha-asioitten ja omaisuuden hoitamisesta on erillinen ohjeistus. LIITE 24.

Asiakkaan katoamisesta on erillinen toimintaohje. LIITE 25.

Pelastusviranomaisten ja terveydenhuollon viranomaisten tarkastukset on tehty ohjeen mukaisesti.

Palotarkastukset ja hälytysjärjestelmän testaukset tehdään säännöllisesti.

Työterveyshuollon ja työsuojelun tarkastukset ovat säännöllisesti.

Työturvallisuusriskit kartoitetaan vuosittain.

Toimintatapoja arvioidaan ja muutetaan aina tarvittaessa, jos epäkohtia ja kehittämisen tarvetta ilmenee.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustalaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omaevalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Pipolakodissa on 24 työntekijää, joista 1 johtaja, 1 sairaanhoitaja/palveluvastaava, 1 sairaanhoitaja/vastaava ohjaaja, 1 sosiaalikasvattaja/päivätoiminnan vastaava ohjaaja, 13 lähihoitajaa, 2 perushoitajaa, 2 kehitysvammaisten hoitajaa, 1 lastenhoitaja ja 2 hoiva-avustajaa. Vanhan koulutuksen omaavilla on Valviran kelpoisuustodistus.

Talossa 2 on aamuvuorossa ja iltavuorossa kaksi ohjaajaa. Talossa 3 on aamussa 1 ja iltaisin 2 ohjaajaa. Muissa taloissa aamu- ja iltavuorossa on yleensä yksi ohjaaja.

Taloja 2-3 valvoo yöaikana yksi ohjaaja ja taloja 4-6 yksi ohjaaja.

Päivätoiminnassa työskentelee joka päivä päivätoiminnan vastaavan ohjaajan lisäksi toinen päivätoiminnan vakituinen työntekijä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

<p>Pipolakodissa sijaiset ovat ensi sijassa lähihoitajia tai vastaavan koulutuksen omaavia, joilla on voimassa oleva Love-tentti. Pipolakodissa on tuttujen, tarvittaessa töihin kutsuttavien sijaisten lista yhteistietoineen joka talossa. Palveluvastaava hoitaa pääasiassa sijaisten hankinnan.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?  Henkilömitoituksessa noudatetaan valtakunnallisia suosituksia ja avin luvan määräyksiä. Tilanteet yksikössä arvioidaan tapauskohtaisesti. Tarpeeseen otetaan aina sijainen. Uusia sijaisia otetaan tarpeen mukaan perehdytysvuoroihin. <b>Yöaikaan tapahtuvaa nopeaa sijaisen tarvetta varten on oma ohjeistus. LIITE 26.</b> Palveluvastaavan poissa ollessa talojen ohjaajat ilmoittavat puutoksesta vastaavalle ohjaajalle, joka toimii tarvittaessa palveluvastaavan sijaisena. Vastaavan ohjaajan poissa ollessa talo 2:n ohjaajat huolehtivat sijaisen hankkimisesta.</p>
<p><b>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet.</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Säätiön hallitus päättää henkilökuntamäärästä.  Havaitessaan rekrytinnin tarpeen palveluvastaava aloittaa joko sisäisen tai ulkoisen rekrytointiprosessin. Ulkoisessa rekrytointiprosessissa laitamme ilmoitukset esim. mol.fi:n ja oikotie.fi:n sivuille.  Työntekijältä vaadittava ammattitaito, koulutus, vuorovaikutustaidot ym. osaaminen määritetään ennen rekrytointia. Muodollisen kelpoisuuden lisäksi mahdollinen työkokemus ja erityistaidot voivat olla valintaperusteina. Ilmoitetut koulutus- ja työsuhtetiedot todennetaan hakijan esittämistä todistuksista. Valviran Terhikki-rekisteristä tarkistetaan terveydenhuollon ammattihenkilön kelpoisuus. Haastattelujen yhteydessä tarkastamme hakijoiden kelpoisuuden kyseiseen tehtävään ja arvioimme tämän soveltuvuutta työhön niin ammatillisen koulutuksen, aikaisemman työkokemuksen kuin henkilökohtaisten ominaisuuksiensaakin perusteella.  Vakinaisiin työsuhteisiin tuleville työterveyshuolto tekee työhöntulotarkastuksen.</p>
<p>b) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b></p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Pipolakodissa on <b>uuden työntekijän perehdytysuunnitelma LIITE 26</b>, jossa olevan perehdytyksen tarkistuslistan mukaisesti huolehditaan uuden työntekijän perehdyttämisestä. Jokainen työntekijä pa-</p>

lauttaa täytetyn ja allekirjoitetun perehdytyslomakkeen palveluvastaavalle, kun kaikki perehdytyskohdat on käyty läpi. Jokaisessa talossa on perehdytyskansio, jossa on oleelliset asiat yksikön toiminnasta. Jokaisessa talossa on lisäksi erillinen perehdytyskansio asiakkaista. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu perehdytykseen.

Yleisperehdytyksestä vastaa palveluvastaava. Yksikössä määritellään joku vakituinen työntekijä, joka huolehtii ja toimii alussa uuden työntekijän perehdyttäjänä. Kaikki työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen. Uusi ohjaaja kulkee aluksi toisen ohjaajan kanssa muutaman päivän ajan saaden käytännön kokemusta.

**Yövalvontaa varten perehdytyskansiossa on erilliset ohjeet taloista 2-3 LIITE 26 ja taloista 4-6 LIITE 27.**

Työntekijä saa aina myös **perehdytyksen lääkehoitoon LIITE 15** sekä **perehdytyksen asukasvarojen käyttöön LIITE 28.**

Opiskelijoille nimetään työpaikkaohjaaja, joka kantaa päävastuun perehdyttämisestä.

Perehdytyskansioista löytyvät lähihoitajan, sairaanhoitaja/vastaavan ohjaajan, päivätoiminnan vastaavan ohjaajan ja palveluvastaavan **toimenkuvat. LIITE 29, LIITE 30, LIITE 31, LIITE 32.**

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin tai epäkohdan uhkiin ja ilmoittaa siitä viipymättä palveluvastaavalle. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

**Epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta ilmoittamista varten on oma lomakkeensa. LIITE 8.**

Perehdytykseen kuuluu kertoa toimintatapa epäasiallisen kohtelun ilmoittamisesta.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, palveluvastaava selvittää asian asianosaisen kanssa ja lähettää selvittelystä kopion kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palveluvastaava vastaa siitä, että sosiaalihuollon viranhaltijan lausunnon edellyttämät toimenpiteet pannaan toimeen.

Mikäli epäkohtaa ei saada viipymättä korjattua, palvelujohtaja tekee AVI:lle selvityksen asiasta.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavia muutoksia ja uusia ohjeita vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tieto muutoksesta saatetaan sähköpostitse kaikkien työntekijöiden tietoon ja palveluvastaava varmistaa tiedon perille menon ja uusiin ohjeisiin tutustumisen.

- c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena. Osa koulutuksesta on lakisääteistä, kuten ensiapu- ja lääkehoitokoulutukset.

Kaikille työntekijöille järjestetään säännöllisesti mm. lääkehoito- ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta. Täydennyskoulutusta järjestetään ammattitaidon säilymistä ja uudistamista varten sekä vastaamaan työn muuttuvia vaatimuksia.

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua yhteisiin sekä omaa osaamista tukeviin koulutuksiin. Koulutusta järjestetään sekä Piplakodissa että muualla.

Koulutusaiheista keskustellaan ja koulutuksia suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa.

Vuoden 2021 koulutusaiheina oli mm. Rai-koulutus, lääkehoito, perustietoa kehitysvammaisuudesta, voimauttava vuorovaikutus, Kansa-kouluhankkeen kirjaamiskoulutuksia ja ratkaisuja päivätoimintaan. Vuoden 2022 koulutuksen aiheita olivat Rai-jatkokoulutus, lääkekoulutusta, tukiviittomakoulutusta, IMO-passikoulutus, työsuojelukoulutus, ravitsemuskoulutus ja rokotekoulutus. Vuoden 2023 koulutusaiheita suunnitellaan alkuvuodesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Rai-koulutus jatkuu edelleen.

**Koulutussuunnitelma LIITE 33.**

#### 4.4.2 Toimitilat

Oma- ja vuokratilatoissa laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

#### Tilojen käytön periaatteet

Pipolakoti on 27-paikkainen asumispalveluyksikkö aikuisille kehitysvammaisille asiakkaille ja se sijaitsee Karjalohjalla. Kiinteistöt omistaa Eino Raunion säätiö. Alueella sijaitsee kahdeksan omakotitaloa, joista viidessä on ryhmäkoti. Lisäksi alueella on kaksi päivätoimintatilaa, kaksi saunarakennusta, kaksi aittarakennusta ja keittiö/päivätoimintarakennus. Toinen saunarakennuksista on tarkoitettu asiakaskäyttöön, se on saneerattu esteettömäksi ja sijaitsee järven rannalla. Alueella sijaitsee myös entinen päärakennus, jonka yläkerta on vuokrattu ulkopuoliselle.

Eino Raunion säätiö vastaa kiinteistöjen kunnossapidosta ja huoltotoimista. Kiinteistöjen huollosta vastaa johtaja Henrik Keskinen ja hänen sijaisenaan toimii Rakennus- ja Saneeraus Nieminen.

Kaikissa rakennuksissa on koneellinen ilmanpoisto. Ilmanvaihtokanavat huolletaan 5 vuoden välein. Tarvittaessa, jos ilmanlaadussa todetaan poikkeamia, tehdään kosteusmittauksia. Tarvittaessa otetaan yhteys terveydenhuoltoviranomaisiin sekä työterveyshuoltoon.

Rakennuksiin on tehty säännölliset kuntotarkastukset.

Talot 4-6 ovat yksikerroksisia omakotitaloja. Taloissa 4-6 asuu neljä asukasta.

Talo 3 on kaksikerroksinen omakotitalo, jossa asuu kahdeksan asukasta. Yläkertaan on myös erillinen oma sisäänkäynti. Talo 3:n yläkerrassa on kaksi asuinhuonetta, joissa molemmissa on oma parveke, josta on poistumistie.

Talo 2 on yhdessä kerroksessa sijaitseva ryhmäkoti, jossa asuu kuusi asukasta.

Talo 2 on varustettu automaattisella paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmällä. Muissa tiloissa ei ole sprinklerijärjestelmää.

Kaikilla asiakkailla on oma huone ja ja omat huonekalut ja he itse päättävät huoneidensa sisustuksesta. Asiakkaiden käytössä on joka talossa yhteinen olohuone, kodinhoituhuone, saunatila suihkuineen sekä ruokailutila ja keittiö. Kaikissa taloissa on yhteinen ulkovarasto sekä ulkoterassi.

Taloissa 3-6 asiakkailla on omat, henkilökohtaiset wc-tilat.

Pipolakodissa asiakkaiden käytössä on lisäksi remontoitu ja esteetön rantasauna sekä huvimaja. Talo 2:n alakerrassa keittiö- ja ruokailutilassa sijaitsee suurikokoinen yhdistetty ruokailutila ja juhlasali sekä päivätoimintatiloja. Talo 2 pohjakerroksen erottaa päivätoimintatilasta itsestään sulkeutuva palo-ovi.

Tien toisella puolella Ometalla sijaitsee myös päivätoimintatiloja sekä juhlasali.

Talojen 2-6 kaikkiin ulko-oviin on asennettu kulunvalvonnan hälytysjärjestelmä. Taloissa on lisäksi liiketunnistimia, josta menee hälytys yöohjaajien puhelimiin eli talojen 2 ja 4 puhelimiin. Joidenkin asukkaiden oviin on asennettu ovihälytysjärjestelmä. Talojen kulunvalvonnat on mahdollista laittaa ja ottaa

pois päältä erikseen tai talot 2-3 yhdessä ja talot 4-6 yhdessä. **Hälytyskohteista on erillinen lista joka talossa. LIITE 34.**

Eino Raunion säätiö solmii asiakkaan edunvalvojan kanssa vuokrasopimuksen huoneenvuokralain mukaisin perustein ja myös perii vuokran. Asiakkaan poissa ollessa hänen huoneensa tai asuntonsa muu käyttö on mahdollista vain asukkaan, hänen edunvalvojansa tai omaisen suostumuksella. Asuntojen toimitiloja ei anneta muiden käyttöön.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaiden pyykit pestään taloissa ja asiakkaat osallistuvat kykyjensä mukaan ohjaajien kanssa pyykkihuoltoon ja siivoamisiin.

Talossa 3 ja 6 asiakkailla on huoneissaan pyykkikorit ja he tuovat ne pestäväksi itse. Pesukoneen käytössä he tarvitsevat ohjausta ja apua.

Muissa taloissa pyykkikorit sijaitsevat kodinhoituhuoneissa ja ohjaajat huolehtivat pyykkihuollosta kokonaan.

Yleisten tilojen siivouksesta vastaavat ohjaajat sekä ostopalveluna Siivousilo Oy. Ulkopuolisen palveluntuottajan osuutta siivouksiin on lisätty v. 2021 jälkeen ja tulevaisuudessa tullaan lisäämään edelleen. Osa asiakkaista osallistuu ohjattuna myös yleisten tilojen siivoukseen.

Viikoittaiset päivätoiminnan ja ruokasalin ylläpitosiivoukset ja tarvittaessa suurempia siivouksia tilataan Siivousilo Oy:ltä. Samoin ikkunoiden pesu sekä asiakashuoneiden ja asuintalojen vuosisiivous teetetään Siivousilo Oy:llä. Tarpeen mukaan asuintalojen siivousta teetetään muulloinkin ostopalveluna.

**Asuintalon siivoussuunnitelma LIITE 12.**

**Jätehuollon asianmukaista toteutumista varten on laadittu jätehuoltosuunnitelma. LIITE 35.**

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

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

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

Kahdella asiakkaalla on yöaikaan käytössä hälytysranneke. Asiakkaan luokse mennään aina välittömästi, kun hän soittaa. Yhdellä asiakkaalla on käytössä paikantava ranneke. Laitteiden toimivuus testataan päivittäin.

Yhdellä asiakkaalla on omaisten ostama Yepson-paikallistava laite. Omaiset vastaavat laitteen toimivuudesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Pipolakodin turvapuhelimet, ovivahdit, hälytysmaton ja liiketunnistimet on toimittanut Hoitajakutsu.fi, mikä vastaa laitteiden huollosta ja toimivuudesta. Puh. 040 5356586.

Pipolakodin yhteyshenkilönä toimii johtaja Henrik Keskinen puh. 050 3015236 tai palveluvastaava Pirjo Viheriäkoski-Lehtinen puh. 040 4571617.

#### 4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

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

Terveydenhuollon laitteita ovat mm. kaikki asiakaskäytössä olevat apuvälineet ja lääkintälaitteet. Apuvälineinä asukkailla on käytössä sähkökäyttöisiä sänkyjä, rollaattoreita ja pyörätuoleja. Lisäksi yhdellä asukkaalla on käytössä seisontalaite. Osa apuvälineistä on asukkaiden omia, osa tulee kuntien apuvälinelainaamoista.

Laitteiden tulee täyttää laatu- ja turvallisuuskriteerit ja niissä tulee olla viranomaisten hyväksymismerkinnät, esim. CE, Fimko, Tukes, SPEK jne.

Laittevalmistajan tulee tarvittaessa järjestää käyttöönottokoulutus henkilökunnalle. Mikäli laitteessa havaitaan toimintahäiriö, otetaan yhteyttä ohjeistettuun huoltotahoon.

Asiakkaan kotikunnan asiakkaalle myöntämästä apuvälineestä on kotikunnan pitkäaikaislainan todistus. Pipolakoti vastaa apuvälineen huollosta yhteistyössä asiakkaan kotikunnan apuvälinelainaamon kanssa.

Asiakkaiden omien apuvälineitten huollosta ja tarkastuksesta vastaavat joko omaiset tai Pipolakoti.

Käytössä olevia hoitoon käytettäviä laitteita on myös mm. verenpainemittarit ja kuumemittarit, joiden huollosta vastaa palveluntuottaja.

Pipolakoti teki v. 2022 sopimuksen Haltija Group Oy:n kanssa apuvälineiden määräaikaistarkastuksista, huolloista ja korjauksista. Lisäksi käyttöön saatiin laiteseurantajärjestelmä.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Vaaratilanneilmoitus tehdään Valviralle suoraan sähköisellä lomakkeella, joka löytyy osoitteesta [http://www.valvira.fi/fikes/lomakkeet/TLT/KAYTTAJAN\\_vaaratilanneilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/fikes/lomakkeet/TLT/KAYTTAJAN_vaaratilanneilmoitus.pdf).

Tapahtumasta ilmoitetaan myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimuksenmukaisuudesta.

Jatkokäsittely yksikössä riippuu vaaratilanteen luonteesta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pipolakodissa käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaa palveluvastaava yhdessä johtaja Henrik Keskinen puh. 050 3015236 kanssa.

Palveluvastaava Pirjo Viheriäkoski-Lehtinen puh. 040 4571617.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Hoitosuhteeseen liittyen niitä voidaan käyttää asiakkaan tai hänen edustajansa suostumuksella ainoastaan Pipolakodissa. Muille niitä luovutetaan vain lakiin perustuen, välttämättömän hoidon turvaamiseksi tai asiakkaan tai hänen edustajansa **kirjallisella suostumuslomakkeen luvalla. LIITE 36.**

**Asiakkaiden postin käsittelyyn LIITE 37 ja valokuvien ottamiseen LIITE 38 pyydetään asiakkaalta tai edunvalvojalta kirjallinen lupa.**

Kaikki tietojärjestelmät on suojattu käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Asiakastietojärjestelmä on suojattu salasanoin. Asiakastietojärjestelmään tehtyihin merkintöihin kirjautuu automaattisesti kirjaajan henkilöllisyys. Salasana vaihdetaan säännöllisin väliajoin. **Ohje salasanan vaihtamiseen LIITE 39.**

Jokainen työntekijä hakee palveluvastaavalta tai sairaanhoitajalta käyttäjätunnukset Domacareen. Saadessaan käyttäjäoikeudet ohjelmistoon työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojalainsäädäntöä ja käyttämään järjestelmää sitoutumalla noudattamaan atk-järjestelmän käyttöön liittyviä käyttöohjeita. Pipolakodissa on tehty kartoitus tietoturva-asioista, joiden pohjalta on laadittu kirjalliset henkilöstön tietoturvaohjeet, jotka löytyvät jokaisen talon perehdytyskansioista sekä tietokoneelta yhteiseltä P-aseimalta. Ohjeet käsittävät **asiakas/potilastietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä tietoturvaan ja -suojaan liittyviä ohjeita LIITE 17. LIITE 18.** Koulutusta tietoturva-asiasta järjestetään tarvittaessa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa **vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuslomakkeen LIITE 40.**

Tietoturvavastaavan palvelut ostettiin maaliskuusta 2021 alkaen Primanet Oy:ltä. Palveluun kuuluu järjestelmien tietoturvan kartoitus ja dokumentointi, verkkolaitteiden ohjelmistojen ja konfiguraatioiden valvonta ja hallinta, käyttäjätunnuskäytäntöjen ylläpito, mahdollisten tietomurtojen selvitys best-effort-tyyppisesti, tietoturvan-tilan ja -poikkeamien säännöllinen raportointi, tietosuojaohjeistuksen tarkistus säännöllisesti asiakkaan kanssa sekä loppukäyttäjäohjeistusten luonti.



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

Perehdytykseen kuuluu tietoturvaohjeisiin tutustuminen. Jokaisessa talossa on **kirjalliset tietoturva- ja suojaohjeet. LIITE 17. LIITE 18.** Palveluvastaava antaa sijaisille käyttäjätunnuksen asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta opastaa uutta työntekijää tietoturva-asioissa. Palveluvastaava varmistaa, että kaikki ovat perehtyneet tietoturvaohjeisiin.

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa tietoturvaan liittyvää täydennyskoulutusta. Jokaisen ohjaajan katsottavana on Primanetin tietoturvavastaavan pitämän tietoturvakoulutuksen tallenne.

d) Missä yksikkö on rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

**Tietosuojaseloste on nähtävillä nettisivuillamme sekä talojen perehdytyskansiossa. Domacarella, Titanialla ja Lemonsoftilla on omat tietosuojaselosteet. LIITE 41. LIITE 42. LIITE 43.**

Kaikilta asiakkailta/edunvalvojalta pyydetään **kirjallinen suostumus** terveyskeskuksen, sairaalan jne. **hoitotietojen, esim. epikriisien ja laboratoriovastauksien liittämistä asiakkaan kansioon** Pipolakovin henkilökunnan käyttöön asiakkuusjakson ajaksi. **LIITE 36.**

Asiakkaita informoidaan myös suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä ja tietosuojaselosteen sisällöstä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot  
Jani Havia Primanet Oy [jeni.havia@primanet.fi](mailto:jeni.havia@primanet.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Eino Raunion säätiö toimitti tammikuussa 2019 aluehallintovirastoon suunnitelman asiakkaiden palveluolosuhteiden muuttamisesta siten, että ne vastaavat nykyistä paremmin voimassa olevien lakien, kansainvälisten sopimusten ja vakiintuneen lupakäytännön mukaisia toimintaedellytyksiä. Suunnitelma talojen remontoimiseksi hyväksyttiin ja talot 3 ja 6 remontoitiin v. 2019. Talossa 3 on 8 huonetta, joissa kaikissa on nyt omat wc-tilat. Viidessä huoneessa on myös oma suihku. Talossa 6 on neljä huonetta, joissa kaikissa on oma wc-tila suihkuineen.

Aluehallintovirasto tarkasti tilat ja lupa uusien asiakkaiden ottamiseksi saatiin, ja kuusi uutta asiakasta muutti 18.11.2019. Kesällä 2021 remontoitiin talo 4, jossa on nyt neljä huonetta, joissa kaikissa on oma wc-tila ja kolmessa myös oma suihku. Tilat tarkasti Lohjan kaupunki ja aluehallintovirasto myönsi muutosluban tilojen käyttöönotosta.

Vuoden 2022 maaliskuussa valmistui talo 5:n remontti ja talossa on nyt 4 huonetta, joissa jokaisessa on oma wc-tila ja kolmessa myös oma suihku.

Jäljellä on talo 2:n remontti, jota varten tehtiin ensin laajempi selvitystyö. Remontin on tarkoitus alkaa loppuvuodesta 2023.

Asiakaspaikkoja Pipolassa on 1.1.2022 jälkeen ollut 26 ja asiakkaita on 26.

Vuoden 2023 alkupuolella Pipolakoti liitetään kunnalliseen vesi- ja viemäriverkostoon.

Toiminnan laadun kehittämiseksi on laadittu Pipolakovin laatuohjeet. LIITE 44.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Karjalohja 5.1.2023

Allekirjoitus

Pirjo Viheriäkoski-Lehtinen

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

**Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.**

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

**STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi**

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

**STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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