

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö sr

Y-tunnus 0116657-1

Kunta Helsinki

Sote-alueen nimi: Uusimaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Lauttasaarenopiskelija-asunnot

Katuosoite: Haahkakuja 5 A 7

Postinumero: 00200 Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Haapaniemenkatu 7-9 b, 00530 Helsinki

Palvelumuoto: Liikuntavammaisten nuorten opiskelijoiden asumistukiyksikkö; 21 paikkaa.

Esimies: Asumispalvelujohtaja Hermann Ollikainen (sijainen tiimivastaava Zaira Amagova)

Puhelin: 040 744 0491 Sähköposti: hermanni.ollikainen@vamlas.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 07.12.2007

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympärivuorokautinen asumispalvelu

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta, Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 07.12.2007, Muutoslupa 2.8.2011 (johtajan vaihdos), 19.4.2012 (yksi paikka lisää), Muutoslupa 16.06.2021 (johtajan vaihdos)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei alihankkijoita

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Lauttasaaren 21-paikkainen asumisyksikkö tarjoaa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista fyysisesti vammaisille nuorille aikuisille. Keskeisiä tavoitteita nuorten asumiselle on arjen hallinnan harjoittelu, itsenäisen elämän tukeminen sekä opiskelun tukeminen ja onnistuminen. Tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että asukas voi viettää mahdollisimman itsenäistä elämää kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan.

Toiminta-ajatuksena on, että Lauttasaaren asumispalvelujen toiminta lähtee nimenomaan kulloisenkin asiakkaan henkilökohtaisesta tuen tarpeesta: Asumispalveluohjaajat auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakasta tämän päivittäisissä toiminnoissaan ja ylläpitävät toimintakykyä 24/7 tarpeen mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Olla välittävä: välittävä toimija ja palveluntuottaja, joka tekee työnsä laadukkaasti, muita huomioiden ja kaikkien osapuolten näkökulmia huomioiden.

Olla rohkea: Rohkeus kohdata asiakas omana itsenään. Vammaisilla henkilöillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja syrjimättömyyteen sekä oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin ja saada tasa-arvoista kohtelua yhteiskunnan jäsenenä. Tavoitteena on tukea Lauttasaaren asiakkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta tuoden kiireettömyyden tunnetta tuottamalla palvelua asiakkaan oman arjen rytminsä mukaisesti.

Hoidamme ja ohjaamme asukkaitamme heidän omia voimavarojaan hyödyntäen:

- Hoitomme lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen ja asukkaidemme itsemääräämisoikeus.
- Hoitomme perustuu yksilölliseen palvelusuunnitelmaan ja kannustamme omatoimisuuteen.
- Lauttasaaren asumisyksikkö toimii yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa. Yhteistyö takaa asukkaiden tarvitsemat palvelut kaikissa muodoissa.
- Työskentelymme on moniammatillista yhteistyötä, kaikki ovat mukana ja jokaisella on vastuu yhteisestä, laadukkaasta tuloksesta.
- Avoin työilmapiiri antaa jokaiselle mahdollisuuden toimia työyhteisömme parhaaksi.
- Työssämme olemme jakaneet vastuualueita henkilökunnan kesken, tämä tuo työntekijöille vastuuta ja oikeuden osallistua oman työnsä kehittämiseen.

Lauttasaaren asumispalveluiden lähtökohtana ovat siis kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet, yksilöllinen sekä aito kohtaaminen ja hänen omien voimavarojensa tunnistaminen ja hyödyntäminen. Laadukkaan ja turvallisen elinympäristön sekä ja palvelun mahdollistaa asumisyksin koulutettu, vakituinen, työtään kehittävä sekä hyvinvoiva henkilöstö.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Lauttasaaren asumisyksikön 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. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä.

Riskit ja kriittiset työvaiheet Lauttasaaren asumispalveluissa voi ryhmitellä karkeasti:

- Asumispalvelun tuottamiseen ja asiakastyöhön liittyvät riskit
- Tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit
- Henkilöstöön liittyvät riskit
- Tietosuojaan ja laitteisiin liittyvät riskin.

Asumispalvelujohtaja vastaa koko yksikön henkilöstön kanssa yksikön riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoi Vamlasin hallitukselle kuukausittain saatujen ohjeiden mukaisesti sekä osallistuu hallituksen kokouksiin tuoden sinne Lauttasaaren asumispalveluiden tilannepäivityksen.

Henkilökunnalla on 2022 ajantasainen tieto, työnjako on selkeä, henkilöstöllä on säännöllisiä koulutuksia ja tarvittavat luvat työskentelyyn. Yksikössä on 2022 ajantasaiset ohjeistukset, jotka käydään läpi myös uuden asukkaan kanssa ja kerrataan tarvittaessa asukasinfoissa. Omavalvontasuunnitelma on tehty yhdessä Lauttasaaren henkilöstön kanssa ja riskienhallinta toteutetaan työyhteisössä yhdessä. Raportointi vuoronvaihdossa (aamu-, ilta- ja yövuorot) sekä kirjaaminen ovat olennainen osa riskien hallintaa: Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista vaan opimme sekä kehitämme toimintaamme jatkuvasti.

Koko Lauttasaaren asumisyksikön henkilökunnalta sekä johdolta vaaditaan siten sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista: Työkokouksissa käydään läpi viikoittain asumispalvelujohtajan tai tiiminvetäjän johdolla asumisyksikön riskien hallinta,

henkilöstön asiat, kirjaamiseen tai muuhun liittyvät yleiset asiat sekä jokaisen asiakkaan sen hetkinen tilanne ja toimintakyky sekä siihen liittyvät työn kehittämiskohteet.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Ohjaajille sekä johtoon suulliset sekä kirjallisesti. Asiakkaan pyynnöstä voimme olla yhteydessä omaisiin tai läheisiin, puhelimitse, tai kasvotusten. Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä ja asuvat itsenäisesti, jolloin heillä on itsemääräämisoikeus, ja sen puitteissa emme voi olla läheisiin yhteydessä ilman lupaa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen?

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tulee ilmoittaa johtajalle välittömästi. Haittatapahtumat kirjataan HaiPro-lomakkeelle ja käsitellään yksikön työkokouksissa. Raportointi ja kirjaaminen on myös ensisijaisia tiedonvälittämiskanavia. Lääkepoikkeamat kirjataan Hilkka-kirjaamisjärjestelmään sekä käsitellään yksikön työkokouksissa.

Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-
valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Lisäksi sosiaalihuollon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli henkilöstöön kuuluva henkilö huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällöin henkilöstöön kuuluvan henkilön on tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tämän on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 48-49 §). Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tulee ilmoittaa johtajalle välittömästi. Haittatapahtumat käsitellään työpaikkakokouksissa yhdessä henkilöstön kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

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.

Asiakasasiaan liittyen tapahtunut ja tehdyt toimenpiteet kirjataan aina myös Hilikka-tietojärjestelmään. Esimies käy työntekijän ja työyhteisön kanssa tapahtuneen läpi. Yhdessä pohditaan, voidaanko vastaavat tilanteet jatkossa ennakoida ja ehkäistä, mitä tulisi tehdä toisin, ja miten varaudutaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Johtaja tekee tarvittavat, tilanteen mukaiset toimenpiteet, konsultoiden tarvittaessa yksikön ergonomia-, hygieni- tai turvallisuusvastaavia ja työterveyshuoltoa. Haittapahtumista keskustellaan tarvittaessa myös asukkaan ja hänen omaisensa kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Tarvittaessa ilmoitetaan tilanteesta työsuojeluryhmälle.

Korjaavat toimenpiteet käsitellään myös työkokouksissa sekä arvioidaan samalla tarve toimintaohjeiden tarkistamiseksi, lisäkoulutustarve ja tarve erilaisille hankinnoille esim. suojautuminen, turvajärjestelmät.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Asumispalvelujohtaja Hermanni Ollikainen

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Omaavonntasuunnitelma on laadittu Lauttasaaren asumisyksikön palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä:

Asumispalvelujohtaja Hermanni Ollikainen

Tiiminvetäjä Zaira Amagova

Työsuojeluvaltuutettu Henna Takkunen

Hoivakutsuvastaava Elias Logren

Perehdytysvastaava Anna Leppikoski

Asumispalveluohjaajat

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta

Asumispalvelujohtaja Hermanni Ollikainen.

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonntasuunnitelmaan tehdään tarvittavat päivitykset tilanteiden mukaisesti asumispalvelujohtajan toimesta yhdessä henkilöstön kanssa. Asumispalveluohjaajilla on nimetyt omat vastuualueensa, joiden mukaan he osallistuvat omaavonntasuunnitelman

toteuttamiseen. Henkilökunta kirjaa ylös havaitsemiaan puutteita ja muutosehdotuksia. Yksikön johto päättää, ovatko asiat sellaisia, jotka vaativat omavalvontasuunnitelman välitön päivittämistä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Asumisyksikön seinällä ohjaajien toimistossa 2 krs. sekä jatkossa säätiön kotisivuilla, vamlas.fi/opiskelija-asunnot

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä kanssa. Arviointia tehtäessä pyritään kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arviointi toteutetaan ilman aiheetonta viivytystä, kuitenkin viimeistään vuosittain. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähäisyys.

Lauttasaarella asumisen kaksi ensimmäistä kuukautta on tiiviimpää arviointia ja käytössä olevassa Hilikka-järjestelmässä on asiakkaan toimintakyvyn arviointimittari. Arvioinnissa hyödynnetään myös asukastyytyväisyyskyselyä, joka toteutetaan vuosittain.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja hänen arkeensa kuuluvien muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelmaa tarkistetaan asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti jatkuvasti arjen toiminnoissa. Suunnitelma tallennetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Päivittäinen keskustelu, vuorovaikutus ja kontakti asiakkaaseen on ehdottoman tärkeää asiakkaan näkemyksen kuulluksi tulemisessa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Lauttasaaren yksikössä asukkaiden omiin asuntoihin ei mennä ilman asukkaan lupaa ja asukas päättää itse millaista palvelua saa ja miten häntä avustetaan yhdessä henkilökunnan kanssa turvallisuus huomioon ottaen. Asukas määrää itse omista aikatauluista ja esim. omien asuntojen sisustuksesta, ruokailuista ja muista arjen toiminnoista. Asukkaat ovat saaneet päättää varoajan, jonka kuluttua henkilökunta saa mennä asuntoon yleisavaimella (hätätapaus, sairaskohtaus). Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Yksikössä ei ole rajoitustoimenpiteet käytössä. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Kohdellaan asukkaita kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Asukas osallistuu omaan hoitoonsa ja päätöksiin omasta hoidostaan henkilökohtaisen terveydentilansa ja toimintakykynsä mukaan. Mahdolliset konfliktitilanteet käydään keskustelemalla

ensisijaisesti läpi ja tarvittaessa otetaan esihenkilö mukaan keskusteluihin. Kaikkeen epäasialliseen kohteluun pyritään puuttumaan mahdollisimman pian. Mikäli palveluissa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, siihen puututaan heti. Esi- mies käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Mahdollinen huo- mautus tai varoitusmenettely tapahtuu hallintosäännön ohjeiden mukaisesti.

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

Yhdessä henkilökunnan sekä esihenkilön kanssa ja omaisten kanssa, mikäli asiakas näin haluaa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämi- seen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittä- mistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämi- sessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma- valvonnan kehittämiseen?

Asiakaskyselyiden kautta vuosittain. Jatkuvaa palautetta otetaan vastaan suullisesti päi- vittäin sekä asukaskokouksissa noin kaksi kertaa vuodessa. Asukkailta saatu palaute käsi- tellään viikoittain henkilöstön työkokouksissa ja otetaan huomioon toiminnan kehittämi- sessä.

Asiakkaan oikeusturva

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta vahvistaa asiakkaan oikeusturvaa. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun.

Lauttasaaren yksikössä noudatetaan vammaispalvelulakia ja muita lakeja ja asetuksia, samoin kuin avustus- ja hoitotyön eettisiä periaatteita ja yksikön sisäisiä yhdessä laadi- tuja pelisääntöjä. Kaikessa yksikön toiminnassa toimitaan asukasta kunnioittaen ja taa- taan asukkaan hyvä, kohtelemalla häntä asiallisesti ja häntä kuullen. Mikäli asukkaalla on huomautettavaa epäasiallisesta kohtelusta tai epäonnistuneesta vuorovaikutustilan- teesta, he voivat antaa suoraa palautetta asumispalveluohjaajille tai johtajalle sekä

oman kuntansa viranhaltijalle. Yksikön johtaja ottaa vastuulleen tilanteen ja vastaa jatkotoimenpiteistä. Asukkailla on myös mahdollista saada säätiön kautta lakimiesapua.

Muistutuksen vastaanottaja

Hermann Ollikainen Lauttasaaren opiskelija-asunnot, 040 744 0491
hermanni.ollikainen@vamlas.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Helsingin kaupungin sosiaaliasiamies puh. 09 3104 3365
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki Sähköpostiosoite sosiaaliasiamies@hel.fi
Lisäksi muiden kuntien sosiaaliasiameiden ajankohtaiset tiedot löytyvät kuntien internet-sivuilta.

Helsingin sosiaali- ja terveysministeriön sosiaaliasiamies (löytyy myös osoitteesta www.hel.fi)

- neuvoo asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- avustaa muistutuksen teossa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- raportoi asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sähköinen asiointi: www.kkv.fi tai asiointi puhelimitse p. 029 553 6901. Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

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

Käsittely tapahtuu asumispalvelujohtajan toimesta. Tarvittaessa asiaa käydään läpi henkilöstön työkokouksessa, johtoryhmässä tai mahdollisesti säätiön hallituksessa tarpeelliseksi nähdyllä kokoonpanolla, jossa ovat mukana esimerkiksi johto sekä henkilöstön edustajat. Mikäli muistutus koskee yksittäistä työntekijää, käsitellään palaute kehityskeskustelussa tai kahdenkeskisessä keskustelussa johtajan ja työntekijän kesken. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Vamlasin asumispalveluissa pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia kannustamalla omatoimisuuteen ja mahdollistamaan toimintakyvyn ylläpitäminen tai kuntoutuminen. Toiminnan keinot ja tavoitteet ovat jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisiä ja perustuvat palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma pohjautuu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Palvelusuunnitelmaan kirjataan palvelutarve ja toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita ja sovitaan niiden toteutumisen seurannasta. Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja niistä keskustellaan palvelusuunnitelman tarkastamisen yhteydessä ja tarvittaessa ohjataan muihin tukipalveluihin.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asukkaat valitsevat itsenäisesti liikunta- ja harrastustoimintansa, kaupungissa on monipuoliset mahdollisuudet erilaisiin lajeihin ja kokeiluihin. Asukkaita tuetaan kokeiluissa ja harrastusten aloittamisessa. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan mahdollisesti tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Jokainen asukas toteuttaa omien mieltymyksiensä mukaan häntä ohjaten ja motivoiden.

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

Asukkaan tilannetta seurataan ja tilanteen muuttuessa suunnitelmaa päivitetään yhdessä asukkaan kanssa henkilökunnan kanssa sekä tarvittaessa yhteistyössä moniammatillisen verkoston kanssa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asukas huolehtii ravitsemuksestaan ja ruokailustaan itse, ohjaajat tarvittaessa avustavat ruuan laitossa sekä syöttämisessä. Asukkailla on käytössään mikro sekä liesi. Tarvittaessa asukasta ohjataan terveelliseen ruokavalioon ja avustetaan ruokaostoksissa, ruoanlaitossa sekä syöttämisessä. Asukkaan ravitsemustilaa seurataan jokapäiväisen avustamisen yhteydessä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Avustetaan ruokavalion toteutumisessa kiinnittämällä siihen erityistä huomiota.

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

Seurataan päivittäisten avustusten yhteydessä sekä tarvittaessa avustetaan.

Hygieniakäytännöt

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

Hoitotehtävissä työntekijät käyttävät suojakäsineitä sekä huolehtivat normaalista käsihygieniasta. Kussakin asunnossa on yksikön puolesta käsisaippua, desinfiointiaine ja käsipyyheautomaatti. Suojakäsineet ovat kertakäyttöisiä. Tarvittaessa käytössä ovat myös suojaesiliinat, suusuojat ja kengänsuojat. Infektio- ja epidemiatilanteessa hygienian tasoa tehostetaan johdon ja työterveyshuollon antamien ohjeiden mukaisesti. Yksikössä on käytössä asumisopas, jossa on tietoa, mitä huoneistojen siisteydeltä edellytetään sekä ohjeet asukkaan käytössä olevan huoneiston siivoamisesta. Yksikköön on valittu hygieniavastaava. Yksikössä on henkilöstöllä voimassa oleva hygieniapassi.

HOAS omistaa kiinteistön ja huolehtii yleisten tilojen (rappukäytävät, pesula ym.) puhtaanapidosta. Nämä tilat eivät kuulu palveluntuottajan vastuulle.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä on oma siistijä, joka siivoaa asukkaiden asunnot 1/krt viikossa sekä henkilökunta avustaa pesemällä pyykkiä, tiskaamalla ja viemällä roskia. Henkilökunta avustaa jatkuvasti mm pesemällä astioita laittamalla pyykkiä, ja järjestelemällä asuntoa. Asukkailla on käytössä pesutupa, josta voi varata pyykkivuoron itselleen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä ei ole yhteisiä lääkäripalveluita. Asukkaan kotikunta huolehtii asukkaan terveyspalvelujen järjestämisestä joko asukkaan kotipaikkakunnalla tai maksusitoumuksella Helsingin kaupungin tai yksityisen terveyspalvelutuottajan kanssa. Kun sairaanhoidon tarve on tiedostettu, asukas itse ottaa yhteyttä lääkäriin. Tarvittaessa henkilökunta avustaa asukasta varaamaan vastaanottoajan tai soittamalla ambulanssin. Henkilökunnalla on valmius hätäensiavun antamiseen yksikössä ja voimassa olevat EA-luvat.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksikössä asukkaita ohjataan ja neuvotaan terveyteen ja terveydenhoitoon liittyvissä asioissa sekä tarkkaillaan asukkaiden terveydentilaa päivittäisen avustamisen yhteydessä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Oma terveysasema ja koko henkilöstö yhdessä asukkaan kanssa.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lauttasaaren yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä ja sitä on käytetty ohjenuorana yksikön lääkehoitosuunnitelmaa tehdessä.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lääkehoidosta vastaavan työntekijän kanssa. Lääkehoitosuunnitelma seurataan päivittäisessä työssä. Asukkaat huolehtivat pääsääntöisesti itse lääkkeistään. Lääkehoitosuunnitelman päivitykset tehdään tarvittaessa.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkehoitovastaava sekä koko henkilöstö yhteistyössä asukkaiden kanssa.

Monialainen yhteistyö

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

Asumispalveluissa tehdään moniammatillista yhteistyötä. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi muut sosiaalipalvelut, terveydenhuolto ja yhdistykset. Yhteistyö toteutuu yhteisissä asiakastapaamisissa, konsultaatioiden kautta ja sovittujen yhteistyökäytäntöjen ja tarvittaessa yhteisneuvotteluilla sekä toimittamalla pyydettyä asiakaskirjauksia sekä palvelusuunnitelmia.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. 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 veloitteensa 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 kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Yksikön turvallisuusvastaavat ovat 30.11 päivittäneet alkusammutuskoulutuksensa. He osaavat jakaa tietoa sekä ohjeistaa muulle henkilökunnalle esimerkiksi työkokouksien yhteydessä. Asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännöllisiä tarkistuksia asumisyksikköön. Henkilökunta on käynyt ensiapukoulutuksen. Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta pelastusviranomaisille palo- ja muihin onnettomuusriskeihin liittyen. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään päivittämällä säännöllisesti ja aina muutostilanteissa asiakasturvallisuuteen liittyviä suunnitelmia, kuten pelastussuunnitelmaa sekä yksikössä järjestetään myös ergonomiakoulutuksia.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Luvan mukainen mitoitus on 17, joista hoito-, kasvatus- ja kuntoutukseen 15,5, työntekijää ja hallintoon 1,5 työntekijää.

Hoitotyössä työskentelevät ovat laillistettuja lähihoitajia, 1 mielenterveyshoitaja sekä 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija sekä 1 hoiva-avustaja oppisopimuksella. 1,5 henkilöä on hallinnollisen työnosuus, josta 0,5 tiimivastaavan työtä (lähihoitaja). Mitoituksessa on

1,0 asumispalvelujohtajan hallinnollista työtä (kasvatustieteen kand., sosionomi YAMK). Asumispalvelujohtaja ei osallistu varsinaiseen hoitotyöhön. Henkilöstö on pääsääntöisesti resursoitu niin, että arkisin aamuvuorossa on 5 työntekijää ja iltavuorossa 4 työntekijää, yövuorossa yksi henkilö. Viikonloppuisin on aamussa 4 työntekijää sekä illassa 4 työntekijää.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisina käytetään pääsääntöisesti alan opiskelijoita. Tarvittaessa sijainen, esim. kun kyseessä henkilöstön sairauslomat, palkattomat, toimivapaat, vuosilomat. Äkillisten poissaolojen kohdalla työtehtäviä priorisoidaan.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asumispalvelujohtaja sekä tiiminvetäjän huolehtii henkilöstön voimavaroista mahdollisimalla henkilöstölle säännöllisillä keskusteluilla sekä tarvittaessa välittömästi, mikäli henkilökunnasta tälle koetaan tarvetta. Lisäksi voimavaroja tuetaan myös tarvittavilla lisäkoulutuksilla.

Ergonomiaan kiinnitetään huomiota ja kannustetaan oman fyysisen ja psyykkisen kunnon huolehtimisesta. Tyhy-päivä järjestetään kerran vuodessa. Tiiminvetäjä tai vuorovastava arvioi henkilöstöresurssit ja kartoittaa muuttuvat tilanteet. Lisäksi riittävyttä seurataan HOITAJAKUTSU-järjestelmästä saatavilla tiedoilla, asukkailta ja henkilöstöltä tulevan palautteen perusteella ja työn sujuvuutta seuraamalla.

Säätiöllä on kattava työterveyshuolto (terveystalo) sekä henkilöstöllä on liikunta - ja kulttuurisetelit käytössään.

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

Asumisyksikköön palkattiin tiiminvetäjä lokakuussa 2021, jotta lähiesimiestyöhön sekä arjen sujuvuuden varmistamiseksi olisi riittävästi aikaa. Hänelle on nimettynä myös sijainen. Asumispalvelujohtaja vastaa yksikön kokonaisvaltaisesta toiminnasta ja kehittämisestä.

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

Yksikköön palkattiin 2020 siistijä, joka ylläpitää siisteyttä sekä hygieniatasoa. Hänen ollessa opintovapaalla 2023 tehtävää hoitaa oppisopimuksella oleva hoiva-avustaja.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointi toteutetaan säätiön periaatteiden mukaan mol.fi työnhakupalvelun kautta ja siinä noudatetaan lakisääteisiä kelpoisuusvaatimuksia, jotka varmistetaan työ- ja tutkin-totodistuksista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon keskusrekisteristä.

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

Yksikössä työskentelevä on velvollinen esittämään rikosrekisteriotteen, jos asukkaissa on alaikäisiä. Työhaastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Asumisyksikössä on perehdytysuunnitelma ja nimetyt perehdyttämävastaavat. Kuitenkin myös kaikki työntekijät osallistuvat uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämiseen. Yksikön johtaja perehdyttää yleisiin säätiön yleisiin asioihin (säätiön toiminta, työsuhteasiat, työaika, poissaolot). Perehdyttämävastaavat vastaavat käytännön asiakastyöhön perehdyttämisestä.

Säätiöllä on lisäksi kaikille työntekijöille yhteinen perehdytyskansio, johon on koottu yhteiset toimintaohjeet kaikesta työsuhteeseen ja toimintaan liittyvästä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstökoulutuksiin hakeutuminen sovitaan yhdessä esimiehen ja toiminnanjohtajan kanssa. Kehityskeskustelut käydään henkilöstön kanssa jatkossa vuosittain. Henkilöstölle on laadittu koulutussuunnitelma, joka sisältää sekä yksikön yhteisiä koulutuksia, että yksilökoulutuksia, joilla vahvistetaan kunkin työntekijän omaa ammattitaitoa sekä yksikössä olevaa osaamista. Koulutussuunnitelma on osa kehittymissuunnitelmaa, jonka jatkossa yksikön johtaja laatii yhdessä kunkin työntekijän kanssa. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen sekä ensiaputaidon varmistaminen.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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 työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon

toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle eli asumispalvelujohtajalle sekä työsuojeluvaltuutetulle, jotka tekevät tarvittavat toimenpiteet.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asukkaalla on käytössään oma asunto, joka on heidän yksityistä tilaansa eikä asuntoon mennä ilman asukkaan lupaa. Asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää asukkaan haluamalla tavalla ko. asunnossa. Asunnot ovat yksiöitä ja kaksioita, kooltaan 21-51 m². Asunnot ovat esteettömiä ja niissä on laskettavat keittiötasot ja invamitoitettu WC. Asunnot sijaitsevat kiinteistön 1. ja 2. kerroksessa, ja osassa 1. kerroksen asuntoja on terassi. Muissa asunnoissa on ranskalainen parveke.

Keittiövarustus on jääkaappi, liesi, tiskiallas ja mikroaaltouuni. Asunnot ovat kalustamattomia, jokainen asukas kalustaa ja sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla kuitenkin huomioiden myös työntekijöiden turvallisuuden ja ergonomian. Asukas tekee vuokrasopimuksen asunnosta Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön kanssa.

Kiinteistössä on yhteisiä tiloja, jotka ovat kaikkien asukkaiden käytössä. Yhteisiä tiloja on pesutupa, sauna ja kerhohuone. Tiloihin pääsy ja liikkuminen on esteetöntä. Tiloissa on riittävä määrä hätäpoistumisteitä.

Teknologiset ratkaisut

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

Asukkaiden ovissa on sähkölukot, jotka avautuvat kaukosäätimellä.

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

Asiakas tekee kutsun itsenäisesti, toimintavarmuus hoidetaan päivittäisellä tasolla huolehtimalla ja seuraamalla niiden toimintaa. Laitteiden energiansyöttö, pattereiden vaihto huolehditaan yksikön puolesta ja laitteiston valmistajien kanssa ollaan yhteistyössä sekä tilataan tarvittaessa huolto. Korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Marko Roukas / marko.roukas@vamlas.fi Haahkakuja 5 00200 Helsinki

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkaiden omat apuvälineet huolletaan oman apuvälineyksikön kanssa. Työntekijät huolehtivat päivittäisseurannalla apuvälineiden tarvittavien muutosten tekemisen. Kyseessä itsenäinen asuminen, työntekijät ohjeistavat ja huolehtivat siitä, että tekniset laitteistot ovat toimintakuntoisia ja asiakas on omista apuvälineistään vastuussa. Jokainen asumispalveluohjaaja seuraa laitteiden kuntoa työssään. Lisäksi ergonomiavastaavat huolehtivat ergonomiasta välineiden käytössä sekä kaksi fysioterapeuttia seuraavat laitteiden kuntoa.

Asiakkaat huolehtivat itsenäisessä asumisessa pääasiallisesti omista laitteista. Yksikön henkilökunta seuraa koko ajan laitteiden kuntoa ja avustaa hankinnoissa. Ergonomiavastaavat ohjaavat turvallisessa käytössä. Muistutetaan ja tuetaan asukkaita omien laitteiden ja välineiden huolloissa tarvittaessa sekä ohjataan käyttöön. Yksikön omien laitteiden huollot ja korjaukset suoritetaan säännöllisin väliajoin.

Yksiköllä on seuraavat omat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet: hoitosänkyjä 1kpl, nostolaite, Returneri, liukuhanskoja, siirtovöitä, verenpainemittari. Asukkailla on omat tarpeitaan vastaavat laitteet asunnoissaan.

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

Ilmoitetaan asukkaalle mahdollisista vioista ja asukas ilmoittaa kunnan apuvälineyksikköön.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asukas itse, henkilökunta sekä apuvälineyksikkö yhteistyössä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojasetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa

koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Uudelle työntekijälle luodaan heti tunnukset kirjaamisjärjestelmään ja hänet perehdytetään yksilöllisesti kirjaamiskäytäntöihin. Yksikössä on useampi asumisohjaaja, joka on koulutettu Hilikka-kirjaamisjärjestelmän käyttöön, ja täten he voivat perehdyttää kirjaamisjärjestelmään mutkattomasti.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Henkilökunta kirjaa silloisen työvuoronsa aikana tekemänsä asiakastyön kustakin asiakkaasta.

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

Kirjausjärjestelmä on uusittu ja yksikössä käytetään asianmukaista kirjaamisjärjestelmään. Yksikön tietoturvausta huolehtii ostopalveluna ostettu voicelink.

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

Tietoturva ja salassapitovelvollisuus käydään läpi uuden työntekijän tullessa töihin. Käytössä on erilliset menettelyohjeet (MyGDPR-ohjelman mukaisesti) sekä mm. lomake tietosuojaloukkauksesta ilmoittamiseen.

Henkilöstöä on ohjeistettu yhteisille sivustoille, joilla on itseopiskelumateriaalia tietosuoja-asioista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Säätiön tietosuojavastaavana toimii talouspäällikkö ja hänen estyessään toiminnanjohtaja ja Marko Tarvainen, marko.tarvainen@voicelink.fi,0400560003

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Keskeinen kehittämistarve on uuden asiakastieto - ja kirjaamisjärjestelmän käyttöönoton myötä kirjaamisen laadun sekä määrän tarkistaminen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki_10.02.2023

Allekirjoitus *Hermann Ollikainen*