

KAUNIAISTEN RYHMÄKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Oma-
valvontasuunnitel-
malla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Asiakasprosessin kuvaaminen ja siinä esille tulevat kriittiset työvaiheet ja riskit tulisi ensisijaisesti ottaa oma-
valvonnassa seurattavaksi.

Oma-
valvonnan käyttö-
notosta 1.4.2015 alkaen julkisissa sosiaali-
huollon palveluissa säädettiin uudessa
sosiaali-
huoltolaissa (1301/2014, 47 §), mutta jo tätä ennen vanhus-
palvelulaissa (980/2015, 23 §) oma-
valvonta säädettiin otettavaksi käyttöön 1.1.2015 alkaen. Julkisia sosiaali-
huollon palveluja tuottavissa
toimintayksiköissä toteutetaan Valviran antaman määräyksen mukaista oma-
valvontaa (Määräys 1/2014).
Sosiaalityöhön odotetaan STM:ltä asetusta, joka täsmentäisi oma-
valvonnan sisältöä sosiaali-
toimistoissa tehtävässä sosiaalityössä asiakasprosessien mukaisesti.

Etevan oma-
valvontasuunnitelma on laadittu Valviran uuteen lomakepohjaan, joka poikkeaa joiltakin osin aikaisemmasta, koska määräyskin sovitettiin palvelemaan sekä yksityisiä että julkisia palveluja. Lomake-
pohjaan on esitän-
tetty ns. yleiset kohdat, joka koskevat koko kuntayhtymää ja samalla merkattu punai-
sella ne kohdat, jotka yksikkö täyttää.

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Palvelujentuottaja Nimi: Eteva Kuntayhtymä	Kunnan nimi: Kauniainen
Palveluntuottajan Y-tunnus: 020 3300-9	Kuntayhtymän nimi: Eteva kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Kauniaisten ryhmäkoti	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kauniainen	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut, asiakaspaikkamäärä 6	
Toimintayksikön katuosoite Ersintie 15	
Postinumero 02700	Postitoimipaikka Kauniainen
Toimintayksikön vastaava esimies Tarja Klemola	Puhelin 040 304 7116 040 304 7463 (ryhmäkodin ohjaajat)
Sähköposti tarja.klemola@eteva.fi kauniainen.grani@eteva.fi	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Eteva on alansa edelläkävijä, joka edistää asiakkaidensa elämänlaatua ja hyvää elämää. Eteva kuntayhtymä on suomalainen vammaispalvelujen tuottaja. Eteva tuottaa palveluja vuosittain noin 2000 vammaiselle ja kehitysvammaiselle henkilölle. Palveluja on myös mielenterveyskuntoutujille ja muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eteva strategisena valintana on olla uudistuva ja uudistava edelläkävijä, asiakaslähtöinen ja monimuotoinen palveluntuottaja sekä hyvinvoiva ja tuottava yhteisö, jonka toiminta ja talous on tasa-painossa.

Etevan missio on olla alansa edelläkävijä, joka edistää asiakkaidensa elämänlaatua ja hyvää elämää.

Etevan toimintaa ohjaavat arvot:

- Positiivinen uskallus, yhteistyön voima, ihmisen kunnioittaminen ja avoimuus

Etevan asiakastyön pohjana on yksilökeskeinen elämänsuunnittelu.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetointojen 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 omaavonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omaavonnan 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 luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman 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 henkilöstö mukaan omaavonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienarviointiin on Etevassa panostettu voimakkaasti. Turvallisuustyön perusta on sekä kuntayhtymä- että yksikötason henkilöriskien arviointi, johon on osallistunut koko Etevan henkilökunta. Arviointituloksiin perustuvaa kehittämistyötä on jatkettu systemaattisesti. Kuntayhtymässä merkittävimpien riskienarviointia on toteutettu vuosina 2011 alkaen yhteistyössä LähiTapiolan kanssa. Yksikötason arviointiin osallistuu koko henkilökunta. Siinä arvioidaan työ-, henkilö-, tieto- ja kiinteistö- sekä toimitilaturvallisuutta. Työväkivallan uhkan arviointi on syventävä osa yksikötason turvallisuusriskien arviointia.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijöillä on vastuu siitä, että toiminnan kokonaisuus ja yksittäiset päivän toiminnot toteutuvat suunnitelmien mukaisesti sekä uhka- ja väkivaltatilanteet raportoidaan ajantasaisesti.

Omaohjaussuunnitelma on osa toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa.

Työturvallisuus riskien tunnistaminen on toteutettu koko henkilökunnan yhteistyönä.

Yksikön uhka- ja väkivaltailmoitukset tehdään sähköisesti eHRM-järjestelmässä, joka tilastoi tapahtumat. Tilastoja seurataan yksiköissä. Etevan tilastoja seurataan kvartaaleittain johtoryhmässä, vastuualuetapaamisissa ja yhteistyötoimikunnassa. Tilastot liitetään vuosittain tehtävään henkilöstökertomukseen.

Sisäilmanlaadun poikkeamailmoituksia seurataan säännöllisesti sisäilmatyöryhmässä.

Työtapahtumista saadaan tietoa ja tilastoja Etevassa eHRM:stä ja vakuutusyhtiöstä. Tapaturmailmoitukset tehdään sähköisesti vakuutusyhtiön sivuilla (ohjeet intrassa).

Epäasiallinen käytös: Etevassa on voimassa [Hyvä käytös-ohje](#), jonka mukaan asiat käsitellään.

Läheltä-piti tilanteita ja lääketoimintapoikkeamia raportoidaan sähköisesti.

Poikkeamatiedot tilastoidaan riskienhallintayksikössä. Tilastot liitetään vuosittain tehtävään henkilöstökertomukseen.

Etevan tilastoja seurataan kvartaaleittain johtoryhmässä ja yhteistyötoimikunnassa.

Rajoitustoimenpide ohjeet ja Lifecare asiakastietojärjestelmä ovat käytössä (asiakaskirjausohje).

Riskien käsitteleminen

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.

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

Etevassa ilmoitetaan ja tutkitaan sattuneet vahingot/tapaturmat sekä läheltä piti – tilanteet niin pian kuin mahdollista. Henkilöstö on ilmoittamisvastuussa. Esimiesroolissa oleva suorittaa tarkemman tutkinnan turvallisuushavainnoista ja tapaturmista.

Turvallisuushavainnot ja tapaturmat tutkitaan, jotta

- voidaan ennakoida ja estää vahingot, tapaturmat ja onnettomuudet
- tunnistetaan ja poistetaan työhön liittyvät vaarat tai pienennetään niiden aiheuttamat riskit hyväksyttävälle tasolle ennakoidusti
- huolehditaan siitä, että käytössä oleva materiaali ja toimintatavat ovat turvallisia.
- turvallisuusohjeistus on ajan tasalla.
- henkilöstö pystyy vaikuttamaan ilmoituskäytäntöjen kautta turvallisuuteensa
- taataan riittävä asiakasturvallisuus
- henkilöstö sitoutuu työturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen

Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatu- ja turvallisuuspoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tiedot riskeistä, vaaratilanteista ja haittatapahtumista kirjataan ja niitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Kaikki tapaturmat tutkitaan.

Poikkeamat ja poikkeamailmoitukset käsitellään Etevan ohjeiden mukaisesti. Poikkeamia seurataan, tilastoidaan ja analysoidaan kvartaaleittain.

[Turvallisuushavainnoista ja tapaturmista ilmoittaminen ja tutkinta Etevassa](#)

[Työtapaturmat](#)

[Riskienarviointi](#)

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Henkilöstö on osallistunut OVS:n laatimiseen esittämällä näkemyksiään sisällöstä. Henkilökunnalle on myös järjestetty koulutusta omavalvonnan toteuttamisesta ja poikkeamien havaitsemisesta, kirjaamisesta ja poistamisesta. Kaikilla työntekijöillä on vastuu siitä, että toiminnan kokonaisuus ja yksittäiset päivän toiminnot toteutuvat suunnitellusti. Lisäksi työntekijöiden kesken on jaettu vastuualueet.

Perehdyttämissuunnitelmasta ilmenee, miten uuden työntekijän perehdyttäminen etenee ja miten perehdyttämisen toteutumista seurataan ja arvioidaan. Omavalvontasuunnitelma on osa henkilökunnan perehdytystä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Toimintayksikön palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan toiminnan tai viranomaismääräysten tai -ohjeiden muuttuessa. OVS tarkastetaan vähintään vuosittain, vaikkei siihen tulisikaan mitään muutoksia. Suunnitelman ajan tasalla pitämisestä/päivittämisestä sekä päivitetyn version henkilökunnalle tiedoksi saattamisesta vastaa palvelupäällikkö.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna ryhmäkodin väestönsuojan ilmoitustaululta.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

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 vähyyttä tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Palveluratkaisu toimintamalli on otettu Eteva kuntayhtymässä käyttöön keväällä 2013. Siinä arvioidaan asiakkaan tuen ja avun tarvetta sekä suunnitellaan hänen tarvitsemansa asumisen ja päiväaikaisen toiminnan sisältöä ja määrää. Palveluratkaisu on työskentelyn lopputuloksena syntyvä dokumentti ja dokumentti on pääasiassa Etevan ja kunnan välinen palvelun sopimiseen käytettävä asiakirja.

Osana palveluratkaisu työmallia asiakkaan tuen tarve pisteytetään yhdessä tilaajan edustajan (kunnan sosiaalityöntekijä) kanssa. Jokaisen ICF otsikon kohdalla mietitään asiakkaan tuen tarvetta. Pisteytys on suuntaa antava ja se auttaa oikean palvelutuotteen valinnassa. Myös asiakkaan tukituntien tarve vaikuttaa palvelutuotteeseen. Valmis palveluratkaisu lähetetään paperikopiona kuntaan, asiakkaalle sekä palveluratkaisun laadintaan osallistuneelle omaiselle. Kunnan sosiaalityöntekijä tekee viranhaltijapäätöksen haetusta palvelutuotteesta.

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

Palveluratkaisun laatimiseen osallistuvat asiakas, hänen kanssaan päivittäin toimivat henkilöt (ohjaajat asumisesta ja päiväaikaisesta toiminnasta, omaiset) sekä tilaaja-asiakas. Sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja tai kuntoutusasiantuntija vastaa palveluratkaisun teosta asiakkaalle.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

Etevassa laaditaan palveluratkaisu sekä tarvittaessa arjen kuntoutussuunnitelma. Palveluratkaisuun kirjataan riittävät tiedot asiakkaasta.

Tämän asiakirjan tarkoituksena on kuvata kunnassa asiakkaan palveluista vastaavalle sosiaalihuollon viranomaiselle palvelu, jonka Eteva sitoutuu asiakkaalle tuottamaan. Asiakirjassa kuvataan asiakkaan tuen tarve, johon palvelulla vastataan siltä osin kuin se vaikuttaa palvelun järjestämiseen Etevassa. Tavoitteena on, että kuvaus tehdään yhdessä asiakkaan tai hänelle läheisen henkilön kanssa. Myös kunnan viranhaltijalle tarjotaan mahdollisuus osallistua palveluratkaisun laadintaan. Asiakirja lähetetään paperikopiona asiakkaalle ja kunnan työntekijälle sekä palveluratkaisun tekemiseen osallistuneelle läheiselle, joilla on mahdollisuus vaikuttaa sisältöön.

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

Asiakastieto kirjataan asiakastietojärjestelmään (LifeCare-järjestelmään)

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Mm. yksilökeskeinen elämänsuunnittelu: positiivinen riskiarviointi, OIVA, HYP ja kommunikoinnin tukemisen keinot, kehitysvammalain mukaisen itsemääräämisoikeuden edistämisen suunnitelma + tukiprofiili (turvasuunnitelma), käyttäytymisanalyysin hyödyntäminen, osallisuus oman palvelun suunnittelussa, tilaratkaisut

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohteisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen

Rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset

- erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään tekojensa seurauksia
- henkilön oma tai muiden terveys tai turvallisuus on vaarantunut tai ehkäistään merkittävää omaisuusvahinkoa
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä

Toimintayksiköllä on oltava käytettävissään lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus. Joissain tapauksissa rajoitustoimenpiteitä koskevien päätöksen tekemistä varten on pyydetty ja otettava huomioon em. asiantuntijoiden arvio. Arvion pyytää palvelupäällikkö. Rajoitustoimenpiteen käytöstä ratkaisun tekevän ja sitä toteuttavan työntekijän on oltava sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Tämä on huomioitava yksikön toiminnan ja työvuorojen suunnittelussa.

Rajoitustoimenpiteet

Kehitysvammapsykiatrian ja Elämän tuen tehostetun palveluasumisen yksiköissä voidaan käyttää sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tekemänä seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- kiinnittäminen
- aineiden ja esineiden haltuunotto
- henkilöntarkastus
- lyhytaikainen erillään pitäminen
- välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta huolimatta
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa
- valvottu liikkuminen
- poistumisen estäminen

Käytettävissä olevat rajoitustoimenpiteet päiväaikaisen toiminnan yksiköissä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tekemänä:

- kiinnittäminen
- aineiden ja esineiden haltuunotto
- henkilöntarkastus
- rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa

Lisäksi päiväaikaisen toiminnan toimintayksikössä voidaan toteuttaa rajoitustoimenpidepäätöstä, joka on tehty asumisen tai kehitysvammapsykiatrian toimintayksikössä. Mahdollisia rajoitustoimenpiteitä ovat:

- valvottu liikkuminen
- pidempikestoisen poistumisen estäminen

Rajoitustoimenpideprosessi

Itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden käytön suunnitelma kirjataan asiakkaan rajoitustoimenpidetoimintaohjeeseen. Laissa nimetyistä rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Tarkista STM:n rajoitustoimenpiteet -taulukosta, kuka voi tehdä ratkaisun rajoitustoimenpiteen käytöstä (ratkaisija/ratkaisija kiireellisessä tilanteessa) ja tarvitaanko siitä kirjallista päätöstä. Mikäli kirjallinen päätös tarvitaan, palvelupäällikkö tekee muutoksenhakukelpoisen päätöksen. Päätös ja muutoksenhakuohje hallinto-oikeuteen lähetetään asiakkaalle. Jos asiakas ei tilansa takia kykene ymmärtämään asian merkitystä, on päätös muutoksenhakuohjeeseen lähetettävä myös hänen lailliselle edustajalleen tai hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai muulle läheiselleen (sosiaalihuollon asiakaslaki 9§).

Etevässä toimintayksikön vastaava johtaja on palvelupäällikkö ja toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö on ohjaaja tai hoitaja, joka on sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö.

Kaikkien rajoitustoimenpiteiden toteuttaminen kirjataan LifeCaren rajoitustoimenpidesovellukseen siitä tehdyn erillisen ohjeen mukaisesti. Palvelupäällikkö, psykologi ja aluepäällikkö tarkastavat kirjaukset toteutuneista rajoitustoimenpiteistä, jonka jälkeen tehdään tarvittaessa muutoksia ohjeistuksiin.

Rajoitustoimenpiteen käytön jälkeen arvioidaan sen käyttöön johtaneita syitä ja mietitään keinoja, joilla rajoitustoimenpiteen käyttöä voidaan jatkossa estää tai vähentää. Rajoitustoimenpiteen käyttöä arvioidaan myös asiakkaan itsensä kanssa.

Asiakkaalle annetaan selvitys rajoitustoimenpiteen perusteista ja muutoksenhakumahdollisuudesta. Jos asiakas ei itse kykene ymmärtämään asian merkitystä ja rajoitustoimenpiteeseen olisi mahdollisuus hakea valittamalla muutosta, annetaan päätös muutoksenhakuohjeineen tiedoksi asiakkaan edustajalle. Lisäksi hänen lailliselle edustajalleen tai omaiselle sekä omatyöntekijälle annetaan vähintään kuukausittain selvitys rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista korostaa asiakaslähtöistä toimintatapaa. Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua. Johtava periaate kaikessa on asiakkaan etu. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hänen toivomuksensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa tulee aina huomioida.

Palveluistamme voi tehdä reklamaation. Niitä ovat virallisten kirjallisten muistutusten, valitusten ja kanteluiden lisäksi myös tavalliset suulliset valitukset, asiaan puuttumiset ja palautteet. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista § 23).

Palvelujen käyttäjiä, omaisia ja palvelujen ostajia tulee ohjata ja opastaa tekemään reklamaatioita, kysymys on heille kuuluvasta oikeudesta saada haluamaansa palvelua. Palaute / reklamaatio voidaan tehdä kenelle tahansa kuntayhtymän työntekijälle kirjallisena tai suullisena.

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?

[Etevan virallinen reklamaatiokäytäntö](#). Katso edellinen.

- Jatkuva suullinen palaute
- Asiakaspalautelaatikko
- Palautekyselyt

Hallinto-oikeudelta voi valittamalla hakea muutosta alla lueteltuihin rajoitustoimenpiteisiin:

- kirjalliseen päätökseen, joka koskee henkilön määräämistä toimitettavaksi tutkimukseen;
- kirjalliseen päätökseen, joka koskee henkilön määräämistä erityishuollon toimintayksikköön tahdostaan riippumatta;
- kirjalliseen päätökseen, joka koskee tahdosta riippumattoman erityishuollon jatkamista;
- aineiden ja esineiden haltuunottoa koskevaan kirjalliseen päätökseen;
- kirjalliseen päätökseen, joka koskee välttämättömän terveydenhuollon antamista henkilön vastustuksesta riippumatta;
- kirjalliseen päätökseen, joka koskee rajoittavan välineen tai asusteen toistuvaa käyttöä päivittäisissä toiminnoissa;
- kirjalliseen päätökseen, joka koskee rajoittavan välineen tai asusteen käyttöä vakavissa vaaratilanteissa tai sitomista;
- valvottua liikkumista koskevaan kirjalliseen päätökseen; ja
- poistumisen estämistä koskevaan kirjalliseen päätökseen

Valitusosoitus asiakkaan alueen hallinto-oikeuteen

- Etevassa joko Helsingin tai Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kehitämme toimintaamme joustavasti saamamme palautteen suuntaisesti. Mikäli voimme ja tärkeäksi koemme, voimme muuttaa toimintatapojamme nopeastikin. Suuremmat toiminnan muutoksen linjaukset tehdään vuosittain toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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 edistetään ja seurataan?

Yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kanssa, tavoitteiden seuranta ja arvioiminen. Toimintakyvyssä tapahtuviin muutoksiin paneudutaan välittömästi.

Ravitsemus

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

Ruokailutilanteet pidetään rauhallisina ja miellyttävinä. Kiinnitämme huomiota ruoan turvallisuuteen (lämpötilamittaukset ja aistinvarainen arviointi) ja esteettisyyteen. Huomioimme hygienian –näkökulman niin ruoan kuljetuksessa, säilytyksessä kuin tarjoilussakin keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi 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?

Etevassa vaaditaan hygieniapassi asiakastyössä olevilta sekä laaditaan keittiön omavalvontasuunnitelma. Etevassa on voimassaoleva tartuntatauti-ohjeistus.

Toimintatapojen yhtenäistämiseksi Etevassa on otettu käyttöön asiakastyön hygieniaohje, johon pääset tutustumaan tästä linkistä: [Asiakastyön hygieniaohje](#).

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Asiakkaan hoitopolku

1. Asiakkaan terveydentilan selvittäminen yksikössä:

-yleisvointi

- ruokahalu ja nesteytys
- suolentoiminta
- virtsaaminen
- unenlaatu ja -määrä
- vitaalitoiminnot: esim. Verenpaine, pulssi, ruumiinlämpö, verensokeri
- ihon kunto

- psyykinen tasapaino ja siihen liittyvät asiat, esim.
 - sosiaaliset suhteet
 - struktuurin muutokset
 - elämän tapahtumat ja muutokset
 - surut, murheet

-infektion mahdollisuus

-suun- ja hampaiden kunto

-muutokset tai poikkeamat lääkityksessä

2. Lääkärin arvio terveyskeskuksessa / kehitysvammapalveluissa / muilla hoitotahoilla, esim. erikoissairaanhoidossa

3. Lääkärin arvion mukainen toimintaohje

Kuolemantapaukset voivat olla joko odottamattomia tai odotettavissa olevia (saattohoito). Odotettavissa olevan ja odottamattoman kuolemanyhteydessä tilanne edellyttää henkilökunnalta erityyppistä toimintaa. Etevassa laaditussa Kun elämä päättyy – asiakkaan kuolema - oppaasta on asiasta lisää tietoa.

b) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Etevassa tavoitteena on, että asiakas saa tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoidon yksilökeskeisen suunnitelman (YKS) mukaisesti perusterveydenhuollon kautta. Asiakkaalla on myös mahdollisuus käyttää omakustanteisesti yksityisiä terveystalveluja.

Yksiköiden sairaanhoitajat vastaavat omalta osaltaan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta.

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.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Asiakkaan lääkehoito toteutetaan Etevan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Kts. Etevan [lääkehoitosuunnitelma](#). (Intrassa: Asiakastyö > ASIAKASTYÖN KÄSIKIRJA > Palveluissa ollessa > Terveys)

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Kts. Etevan lääkehoitosuunnitelma.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Asiat huomioidaan hankintasopimuksissa ja kilpailutusprosesseissa.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta kehitetään järjestämällä turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja riskienhallintaan liittyvää täydennyskoulutusta. Tällaisia turvallisuuteen liittyviä koulutuksia ovat muun muassa paloturvallisuuskoulutus, turvallinen ajotapa -koulutus ja ensiapukoulutukset sekä aggressiivisen asiakkaan turvalliseen kohtaamiseen valmentavat Avekki-koulutukset.

Eteva laati yhteistyössä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa myös palo- ja poistumisturvallisuuteen selkokiehityksen oppaan. Opasta käytetään asumisen turvallisuuteen liittyvissä keskusteluissa Etevan palveluissa olevien asiakkaiden kanssa.

Vuoden 2016 aikana yksiköihin on koulutettu turvallisuusvastaavat, jotka vastaavat omalta osaltaan poistumisturvallisuuden harjoittamisesta yksiköissään.

Esimiehille on pidetty Palastuslain 42 § mukainen koulutus ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin havaitsemisesta ja tiedottamisesta viranomaisille.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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.

Omavalvontasuunnitelmasta 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.

Huomioidaan, että yksikössä on kehitysvammalain mukaisesti riittävä henkilökuntaresurssi ja pätevyys rajoitustoimenpiteiden toteuttamista varten.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?
3 ohjaajaa, vastaava ohjaaja ja palvelupäällikkö

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?
Tarvittaessa käytetään Sarastiarekryn kautta palkattavia sijaisia puuttuviin työvuoroihin.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?
Työvuorosuunnittelulla, henkilökunnan toiveita huomioiden sekä riittävällä sijaisten käytöllä.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Laatimallamme rekrytointiprosessilla pyrimme vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilökuntatarpeeseen. Ennakointi on rekrytoinnissa tärkeää. Kts. [Rekrytointiohjelma 2014-2016](#).

Hygieniatyötä tekeviltä vaaditaan hygienia-osaamista (Hygieniapassi). Työterveydentoimintasuunnitelman mukaiset työhöntulotarkastukset.

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

Haastattelujen yhteydessä tarkastamme hakijoiden kelpoisuuden kyseiseen tehtävään ja arvioimme tämän soveltuvuutta työhön niin ammatillisen koulutuksen, aikaisemman työkokemuksen kuin henkilökohtaisten ominaisuuksiensaakin perusteella. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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.

- a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Etevassa perehdytys koostuu organisaation yleisperehdytyksestä, yksikkökohtaisesta perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Se myös etenee asteittain:

- tiedottaminen ennen työhön tuloa (mm. työnhakuilmoitus, työhaastattelu)
- vastaanotto ja Eteva kuntayhtymään perehdyttäminen
- työsuhdeperehdyttäminen
- työnopastus
- asiakastyön ydinosaaminen (yksilöllinen ja turvallinen asiakastyö)

Perehdytys on sekä tehtävään että organisaatioon perehdyttämistä. Tehtävään perehdyttämisessä kuvataan ja opetetaan uudelle työntekijälle hänen tehtävänsä osa-alueet, tehtävän resurssit ja tavoitteet sekä työmenetelmät. Tehtävään perehdyttäjänä voi luontevasti toimia osaava työtoveri tai työpaikkaohjaaja. Organisaatioon perehdyttämisessä tutustutetaan uusi työntekijä työpaikan fyysiseen ympäristöön, henkilöstöön, tukipalveluihin, työturvallisuuteen, työntekijää suoraan koskeviin sääntöihin, organisaation rakenteeseen kuten uuden työntekijän esimiehiin ja vastuunjakoisiin sekä olemassa oleviin käytäntöihin.

- b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Osaamisen johtaminen on sekä osaamistarpeen ennakointia että olemassa olevan osaamisen hyödyntämistä jokapäiväisessä palvelutuotannossa. Kehittämällä tarkoitetaan tässä yhteydessä toimenpiteitä, joilla henkilöstön osaamista kehitetään.

Osaamisen kehittäminen toteutuu Etevan sisäisen täydennyskoulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa sekä oppisopimuskoulutuksen, työssäoppimisen ja harjoittelun koordinoimisessa. Etevassa on käytössä HRM-järjestelmän koulutuskalenteri. HRM-järjestelmä mahdollistaa koulutusten ja koulutusosallistumisten kattavan seurannan ja raportoinnin. Koulutusosallistumiset tallentuvat automaattisesti työntekijän CV-tiedostoon.

Eteva tarjoaa monipuolisia työtehtäviä sekä hyvät mahdollisuudet ammatilliseen kehittymiseen. Henkilöstön osaaminen kehittyy työssä oppimalla, jota vahvistetaan mm. henkilöstökoulutuksella ja työnohjauksella. Arvostamme osaamista ja arjen luovia ratkaisuja.

Täydennyskoulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan Etevan strategiset tavoitteet. Täydennyskoulutustarjonta perustuu organisaation perustehtävästä tunnistettavaan toiminnan kehittämistarpeeseen ja kykyyn ennakoida tulevaa osaamistarvetta. Tavoitteena on ylläpitää ja lisätä henkilöstön ammattitaitoa, osaamista ja työhyvinvointia. Täydennyskoulutusta toteutetaan Etevan järjestämänä sisäisenä täydennyskoulutuksena. Henkilöstö osallistuu myös tarvittaessa muiden organisaatioiden järjestämiin täydennyskoulutuksiin.

Eteva noudattaa STM:n lääkehoidon täydennyskoulutussuosituksia. Lääkehoidon täydennyskoulutus antaa pohjan työyksikössä tapahtuvalle lääkehoidon osaamisen varmistamiselle.

Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu -koulutukset

Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu (YKS) menetelmä on kehitetty palveluohjauksen välineeksi ja asiakkaiden elämän suunnittelun tueksi.

AVEKKI – ja turvallinen yhteisö koulutukset

AVEKKI on toimintatapamalli asiakkaan ammatilliseen ja turvalliseen kohtaamiseen. AVEKKI on lyhenne, joka tulee sanoista aggressiivisuus, väkivalta, ennaltaehkäisy ja hallinta, kehittäminen, koulutus ja integraatio. Avekki menetelmän arvopohjana on ihmisarvon kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu sekä yksilöllisyys.

Kommunikaatio- ja vuorovaikutuskoulutukset

Erilaisilla kommunikaatio- ja vuorovaikutuskoulutuksilla on lisätty valmiuksia ymmärtää ja tukea asiakkaita.

Esimiesten sisäinen täydennyskoulutus

Esimies- ja asiantuntijatehtävissä toimivien osaamisen kehittäminen on jatkuvaa ja systemaattista toimintaa, jonka tavoitteena on tukea esimiehiä ja asiantuntijoita johtamistehtävässä ja muutoksen hallinnassa.

Muita ammattia tukevia koulutuksia:

Ensiapu I-, II- ja kertauskurssi

Suojatoimenpidekoulutukset

Turvallinen ajotapakoulutus

Palo- ja pelastuskoulutus

Kinestetikka

Autismin kirjo / Autismin perusteet (2011)

Mielenterveys

Kommunikaatio menetelmä -koulutuksia (mm. AAC perusteet ja Sata viittomaa)

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan 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

Ryhmäkodissamme asiakkaita on kuusi (6). Asiakkaistamme neljällä (4) on omat asunnot, joissa mm. oma keittiö ja wc. Kaksi (2) asiakasta jakavat soluasunnon niin, että heillä on yhteinen keittiö ja olohuone, molemmilla on omat huoneet ja wc:t. Asiakkaat ovat kalustaneet omat asuntonsa/huoneensa itse. Yhteiset tilat on kalustettu Etevan toimesta. Yhteisessä käytössä mm. sauna- ja suihkutila, pyykkihuone ja kerhotila (joka toimii myös väestönsuojana ja keittiönä).

Perhehoitokodit ovat yksityisiä koteja, missä toimeksiantosopimuksen perusteella toteutetaan perhehoitoa joko pitkäaikaisena tai lyhytaikaisena. Perhehoito voi toteutua joko perhehoitajan tai asiakasperheen kodissa. Kodeissa normaali perheen arki ja toiminta. Perheen koti tilojen suhteen yhteistä. Perhehoidettavalle perhehoitokodissa osoitettu oma huone tai jaettu huone.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Ohjaajat siivoavat yleiset tilat. Asiakkaita ohjataan, tuetaan ja avustetaan omien asuntojen/huoneiden siivouksessa, samoin kuin pyykkihuollossa.

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.

<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus huomioidaan Etevan toimitilaratkaisuissa monin tavoin jo rakennusvaiheessa. Etevan asunnot on varustettu muun muassa automaattisilla sammutus-, palohälytys- ja ilmoitusjärjestelmillä. Yövalvonnan apuna käytetään etävalvontajärjestelmää. Erittäin haastavien asiakkaiden asunnoissa voidaan käyttää myös kameravalvontaa. Näissä huomioitava, että ovat osa rajoitustoimenpidettä, mm. valvottua liikkumista ja niistä on oltava päätökset ja seuranta.</p> <p>Työturvallisuutta on parannettu osassa kohteista työntekijöiden kannettavilla hälytyspainikkeilla, joiden kautta hälytys välittyy työryhmälle sekä tarvittaessa vartiointiliikkeille. Joissakin asiakashuoneistoissa on mahdollisuus tarvittaessa sähkön ja veden saantia sekä ohjata asiakkaiden liikkumista sähkö- ja magneettiliikoin. Autismiryhmäkoodissa tilat voidaan rajata pieniin yksiköihin. Näin varmistetaan kaikkien asukkaiden turvallisuus. Autismi kirjon asukkaiden asunnoissa huomioidaan heidän tarpeensa esimerkiksi ympäristön värien valinnalla.</p> <p>Etevassa on kehitetty yhteistyössä hälytysjärjestelmiä, jotka tuottavat tietoa asiakkaan terveydentilasta. Esimerkkinä tästä joidenkin asiakkaiden sänkyihin asetetut anturit, jotka mittavat hengitystiheyttä, sykettä sekä liikettä ja tuottavat tiedon mahdollisesta epilepsia-kohtauksesta. Anturit tuottavat myös tietoa siitä, onko asiakas poistunut sängystään. Tämä on valvottua liikkumista, josta tehtävät päätökset lainmukaisesti.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet (laki 629/2010) – kuvataan mitä on, mihin ja miten niitä käytetään, miten puhdistus ja huolto on järjestetty sekä laitteiden turvallisuudesta ja ilmoituksista vastaava henkilö (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Vuosihuollot Medical Servicen vastuulla, ilmoittavat yksikköön etukäteen käynneistään, raportit käynneistä paperiversio yksikköön ja sähköisesti Etevan intraan.</p> <p>Huoltosopimuksen yhteyshenkilönä Teoteam Oy Medical Service:ssä toimii myynti- ja markkinointipäällikkö Mika Uotila, p. 040 727 0671, huoltopäällikkö Tero Antila 050-4661452.</p> <p>Kuntayhtymän Etenetissä laitelista, jossa on seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimintayksikön esimies ja puhelinnumero riittävät • kalusteiden sijaintiyksikön osoitetieto • laitteen tunnistetiedolle oma sarake, mihin kirjataan laitteen sarjanumero • laskutusosoite <p>Perehdytys laitteisiin yksikön muun perehdytyksen yhteydessä (kirjaaminen).</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Eteva kuntayhtymän vastuuhenkilö Merja Siltala merja.siltala@eteva.fi puh: 040-3048099.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilökisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekis-</p>

tereihin 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. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä 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 ja henkilökunnalla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, joka säilyy myös työsuhteen päättyessä. Asiakastietojen käsittelyn tulee perustua hoito/asiakassuhteeseen tai työnantajan osoittamien tehtävien hoitoon. Asiakastietoja käsitellessä on noudatettava Etevan tietoturva- ja tietosujoaohjeita ja lain mukaisia tietosuojamääräyksiä. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä on tehty asiakastietolain mukainen omavalvontasuunnitelma.

Asiakasasiakirjalain 4 § mukaan asiakastyön kirjaaminen alkaa kun palvelun antaja on saanut tiedon asiakkaan palvelun tarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Kaikilla asiakastyöhön osallistuvilla on kirjaamisvelvollisuus asiakasasiakirjalain 4 § mukaan ja siten kirjaaminen osa asiakastyötä. Asiakkaalle kerrotaan kirjaamisesta heti ensimmäisessä tapaamisessa ja kerrotaan asiakkaan oikeudet omiin tietoihin. Asiakastiedot kirjataan Lifecare-asiakastietojärjestelmään. Sovellustuki antaa kirjaamisohjeita ja ohjaa asiakastietojärjestelmän käytössä.

Asiakasasiakirjoihin merkitään asiakkaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja arvioinnin kannalta tarpeelliset tiedot. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi asiakkaan avun, tuen tai ohjauksen tarve ja asiakkaan tavoitteet ja keinot, joilla häntä autetaan, terveyden- tai sairaanhoitoon liittyvät tiedot, toimintakyvyn ja kommunikaation tukemiseen liittyvät tiedot sekä asiakkaan itsemääräämiskyvyn tukemiseen ja mahdollisiin rajoitteisiin ja niiden käyttöön liittyvät kirjaukset ja päätöksenteko. Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon tiedot erotellaan asiakastietojärjestelmässä lomaketasolla. Sisäisessä yhteistyössä voidaan sosiaali- ja terveydenhuollon tietoja kirjata asiakasasiakirjalain 7 § mukaan yhteiseen asiakirjaan. Tällaisia ovat esimerkiksi asiakkaasta laaditut arviot ja yhteenvedot. Moniammatillisten työryhmien tuottamat tiedot voidaan asiakasasiakirjalain 8 § mukaan salassapitosäädösten estämättä tallentaa edustamansa organisaation asiakirjoihin.

Järjestelmään kirjaututaan työntekijän henkilökohtaisilla tunnuksilla ja huolehditaan, ettei järjestelmään pääse kukaan ulkopuolinen taho. Salasanoja ja käyttäjätunnuksia ei luovuteta toiselle työntekijälle tai sivulliselle. Salasana vaihdetaan välittömästi, jos on mahdollista, että joku on saanut sen selville. Lyhytaikaisille sijaisille annetaan yksilöidyt väliaikaiset tunnukset. Vakituksessa työsuhteessa olevat ohjaajat voivat tilata tunnukset sijaiselle HRM-järjestelmästä. Tunnusten tilaamiseen tarvitaan sijaisen henkilötunnus. Asiakastietojen käsittelyä seurataan lokivalvonnalla.

Asiakastyön dokumentoinnista on laadittu ohjeet, jotka ovat osa asiakastyön käsikirjaa ja löytyvät intrasta asiakastyötä käsittelevistä ohjeista. Esimies seuraa kirjaamisen laatua ja dokumentointiohjeiden noudattamista. Asiakkaan oikeudet rekisteritietojen tarkastamisesta, korjaamisesta ja luovutuksesta on selvitetty sekä tietosuojaselosteessa että Asiakastyön tietosuoja-ohjeessa.

Etevan hallituksen nimeämä tietoturvatuimikunta antaa ohjeita ja määräyksiä, arvioi tietosuojaan liittyviä riskejä, päivittää tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät ohjeistukset, varmistaa asiakkaiden henkilötietolain mukaisten oikeuksien toteutumisen, laatii asiakastietolain mukaisen omavalvontasuunnitelman ja laatii Etevan tietoturvapoliittikan.

Tietosuojavastaava seuraa ja valvoo tietosuojan toteutumista mm. järjestelmällisesti tehtävällä lokitietojen seurannalla ja tietosuojarikkomusta epäiltäessä tehtävällä lokitietojen tarkastuksella. Epäillyt rikkomukset käsitellään Palvelussuhteen aikaisten velvollisuuksien laiminlyöntien ja rikkomusten käsittely –ohjeen mukaisesti ja tietosuojarikkomuksissa noudatetaan lain edellyttämää asian käsittelyä.

Manuaalisen arkiston hoidosta Etevassa vastaa hallintoassistentti Toni Heikkinen, puh. +358403048159. [Arkistointia](#) ohjaavat asiakirjahallinnon ja arkistotoimen toimintaohje, arkistonmuodostussuunnitelma , arkistointi toimintayksiköissä –ohje sekä Ohje henkilötietoja sisältävien asiakirjojen säilyttämiseen, hävittämiseen ja siirtämiseen päätearkistoon.

Tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä on Henkilötietolain 253:1999 10§:n mukainen henkilörekisteriseloste (tietosuojaseloste)

Henkilötietojen käsittelyä ohjaavat seuraavat lait:

Suomen perustuslain yksityiselämän suojaa koskeva säännös (731/1999); Henkilötietolaki (523/1999);Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999; Arkistolaki 831/1994; Asetus viranomaisen toiminnasta ja julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 1030/1999; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007; Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009; Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 559/1994; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977; Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta 381/2016; Lastensuojelulaki (417/2007); Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

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

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus –sitoumus täytetään heti työsuhteen alussa. Tietoturva, joka sisältää myös tietosuojan, on osana yleisperehdytystä, mistä vastaa esimies. Esimiehille järjestetään säännöllisesti tietosuojakoulutuksia.

Henkilöstö suorittaa kanta.fi sivustolta löytyvän tietosuojakoulutuksen ja siihen liittyvän testin. Ohjeistus verkkokoulutuksesta on annettu henkilöstölle vuosina 2016 ja 2018. Uudet työntekijät saavat ohjeistukset muilta työntekijöiltä tai yksikön esimieheltä.

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

Asiakasrekisteristä on laadittu tietosuojaseloste, joka löytyy www.eteva.fi sivustolta, Etevan intrasta ja sen voi tulostaa yksikköjen ilmoitustaululle. Tietosuojasta ja asiakastietojen käsittelystä on luku myös asiakastyön käsikirjassa. (Liite)

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Saku Salonen (tietoturvavastaava) puh. 040 304 7040, saku.salonen@eteva.fi

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava päällikkö)

Paikka ja päiväys
15.9.2022 Espoo Tarja Klemola

Allekirjoitus

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten
asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

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

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

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: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottaja omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee 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 ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.