



# LÄNSI-SÄKYLÄN TOIMINTA- KESKUKSEN OMAVALVONTASUUNITELMA

Päivitetty 30.7.2021

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	1
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	7
.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
4.2.2 Asiakkaan kohtelu .....	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia jakuntoutumista tukeva toiminta.....	9
4.3.2 Ravitsemus.....	10
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	10
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito .....	10
4.3.5 Lääkehoito.....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	10
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat.....	11
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	13
11 LÄHTEET .....	14
.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> Säkylän kunta Rantatie 268 27800 Säkylä  perusturva@sakyla.fi  <b>Palveluntuottajan Y-tunnus:</b> Säkylän kunta 0139937-5	
<b>Toimintayksikön nimi</b>  Säkylän sosiaali- ja terveystoimiala	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b>  Rantatie 268, 27800 Säkylä	
<b>Palvelumuoto</b>  Erityisryhmien päivä- ja työtoiminta	
<b>Länsi-Säkylän toimintakeskuksen katuosoite</b>  Karhusuontie 295	
<b>Postinumero</b>  27800	<b>Postitoimipaikka</b>  Säkylä
<b>Toimintayksikön vastaava esimies ja lähiesimies</b>  Sosiaalityön päällikkö Anna Kivimäki Toimintakeskuksen esimies Titta Soranko	<b>Puhelin</b>  044-7328159 044 7328 139
<b>Sähköposti</b> <a href="mailto:anna.kivimaki@sakyla.fi">anna.kivimaki@sakyla.fi</a> <a href="mailto:titta.soranko@sakyla.fi">titta.soranko@sakyla.fi</a>	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Kuljetuspalvelut : LT-Liikenne Oy Vartijapalvelut: Turvapalvelu 100 / Yhteyshenkilö Marko Laitinen	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Länsi-Säkylän toimintakeskuksen toiminta-ajatuksena on järjestää laadukasta, yksilöllistä ja toimintakykyä ylläpitävää sekä toimintakykyä ja sosiaalisia taitoja edistävää työ- ja päivätoimintaa Säkylän kunnan kehitysvammaisille, vammaisille tai muille erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Työ- ja päivätoimintaa järjestämme ostopalveluna myös muille kunnille.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Länsi-Säkylän toimintakeskuksen perustavina arvoina ovat asiakaslähtöisyys, tasapuolisuus, oikeudenmukainen kohtelu, itsemääräämisoikeus ja luottamuksellisuus. Työ- ja päivätoiminnassa toimintaperiaatteena on, että jokainen asiakas toimii omien vahvuuksien, taitojensa sekä toimintakykynsä mukaan.

Työtoiminnan tavoitteena on arjenhallintataitojen harjaannuttaminen, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen, uusien asioiden oppiminen ja työhön osallistuminen. Päivätoiminnassa ylläpidämme asiakkaan toimintakykyä, kuntoutamme asiakasta ja luomme virikkeellisen ja sosiaalisen ympäristön päivätoiminnan ajaksi.

Toiminnassa ylläpidämme asiakkaidemme toimintakykyä kuntouttavalla työotteella asiakkaiden voimavaroja tukien. Toimintamme perustuu mielekkääseen tekemiseen. Toiminnalla edistämme asiakkaidemme hyvinvointia virkistystyksen, liikunnan, terveellisen ruuan ja päihteettömyyteen tukemisen keinoin.

### Toimintaperiaatteet

- Henkilökunta on koulutettua; sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, henkilökunnan ammatillinen täydennyskoulutus, opiskelijaohjaus, uusien työntekijöiden hyvä perehdytys
- Asiakkaan ja omaisten kanssa tehtävä yhteistyö ja informointi
- Lääkeluvat ovat ajan tasalla: Love:n suorittaminen lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi
- Salassapitovelvollisuus ja yhteisesti sovituista asioista kiinnipitäminen
- Toimiva työyhteisö, hyvä tiedon kulku
- Asiakkaille hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyyden kunnioittaminen
- Asiakasta kuullaan ja kuunnellaan sekä arvostetaan hänen omia mielipiteitään
- Asiakas saa apua, tukea ja ohjausta. Jokainen asiakas toimii omien vahvuuksien, taitojensa sekä toimintakykynsä mukaan.
- Asiakkaille puhutaan kunnioittavasti
- Asiakkaiden toimintakyvyn ja itsenäisen toimintakyvyn tukeminen kuntouttavalla työotteella

## 3 RISKINHALLINTA

Omaohjaus perustuu riskien hallintaan, 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 virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa parannamme laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteutuminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että kohdistamme riskienhallinnan kaikille omaohjonnan osa-alueille.

Johdon tehtävänä on huolehtia omaohjonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskien hallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaohjontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallintaan liittyvä työ on jatkuvaa. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Toimintakeskuksen henkilöstö käy vuosittain esimiesten kanssa läpi sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston riskien arviointi työpaikalla -lomakkeet

Toimintakeskuksessa noudatamme Säskylän kunnan laatimia koko organisaatiota koskevia ohjeita ja suunnitelmia, joita ovat:

- Tasa-arvosuunnitelma
- Päihdehuollon ja hoitoonohjauksen toimintaohje
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli
- Asiakasväkivallan hallinnan toimintamalli
- Käsin tehtävät nostot ja siirrot
- Työn aiheuttaman haitallisen henkisen kuormittamisen hallintamalli
- Riskien ja vaarojen arviointi
- Työkyvyn tukemisen periaatteet Säskylän kunnassa
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Tietosuojan, tietoturvan ja tietojärjestelmien käytön omavalvontasuunnitelma
- Pandemiasuunnitelma
- Suunnitelma työtaistelun varalle
- Säskylän sosiaali- ja terveystoimen suunnitelma terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Yksikkökohtaisia ohjeitamme ovat:

- Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Perehdytysohjeet
- Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma

### **Riskinhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja toimenpiteet**

Riskinhallinnan prosesseissa sovimme toimintatavoista, joilla tunnistamme riskit ja kriittiset työvaiheet. Tärkeää on haittatapahtuman syyn selvittäminen ja sitä kautta jatkossa vastaavien tilanteiden ennalta ehkäiseminen. 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.

Toimintakeskuksessa laadimme yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain riskikartoituksen, jossa käymme läpi työn erilaiset osa-alueet ottamalla huomioon erityisesti vaihtelevat asiakastilanteet. Säskylän kunnassa on käytössä kaksi erilaista ilmoituslomaketta erilaisiin tilanteisiin. Työpaikan vaaratilanteen kokenut tai työturvallisuuslain 19§:n mukaisen puutteen työskentelyoloissa havainnut työntekijä on velvoitettu ilmoittamaan tapahtuneesta esimiehelle. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilösuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. (Ilmoitus lomake: ilmoitus työnantajalle häirintäasiassa/ väkivaltatapauksessa/ läheltä piti tilanteessa/ tapaturmatilanteessa + lomakkeen täyttöohjeet).

Haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja asiakkaan toiminnassa tapahtuvat poikkeamat kirjaamme HaiPro -järjestelmään. Yleissääntönä ilmoituksen tekemisessä on tehdä se herkästi epävarmoissakin tilanteissa. Nimettömänä ilmoittaminen on yksi HaiPro -järjestelmän perusperiaatteista. Ilmoituksen tekijän tulisi muistaa myös arvioida ja kirjata ilmoitukseen, mitkä asiat saattoivat olla syynä haittatapahtumaan tai läheltä piti -tilanteeseen. Esimies seuraavat ja käsittelevät HaiPro -järjestelmään tehtyjä ilmoituksia säännöllisesti. HaiPro -järjestelmä on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen ja ilmoitusten perusteella meidän muutostarpeita ja kehittämiskohteita. (<https://www2.awanic.fi/haipro/30/lomake.asp?kohdeid=30>)

Lähihoitajat Katriina Lahti ja Taru Jakonen arvioi ja kehittää oman työyksikkönsä lääkehoitoa. Hän vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta. Hänen tehtävänsä on edistää lääkehoidon vaaratapahtumien raportointia, lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistamista sekä lääkehoidon turvallisuuteen liittyvien käytäntöjen soveltamista toiminnassa. Esimies varmistaa, että kaikkien lääkeluvat ovat asianmukaisesti kunnossa. Lääkkeiden haittavaikutusilmoitukset tehdään Fimeaan.

Tietoturva poikkeamissa toimitaan Tietosuojan, tietoturvan ja tietojärjestelmien käytön omavalvontasuunnitelman mukaan.

Työntekijää kohtaan tapahtuneessa häirintäasiassa, väkivaltatapauksessa, lähellä piti -tilanteessa tai tapaturmatilanteessa työntekijä täyttää työsuojelun ohjeiden mukaisesti ilmoituksen ja toimittaa sen esimiehelle, joka käsittelee ilmoituksen ja lähettää sen työsuojeluun. Tarvittaessa työsuojelu laatii ohjeistuksen toimintatapojen muuttamisesta ilmoitusten perusteella. Uhka- ja väkivaltatilanteet käsitellään lisäksi toimintakeskuksen omissa palavereissa. (Vammaispalvelun v: asemaa -> Säskylän kunta -> Ilmoitus työssä koetusta epäasiallisesta kohtelusta, puutteesta tai vaaratilanteesta.)

Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus esimiehelle ja asiasta ollaan yhteydessä Terveystalon työterveyshuoltoon. Työntekijä täyttää vakuutusta varten yhdessä esimiehen kanssa työtapaturmailmoituksen.

Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta mm. kehityskeskusteluin, Tyhy- toiminnalla, yhteisillä palaverilla, esimiehen tuella sekä panostamalla perehdyttämiseen ja täydennyskoulutuksen. Tarpeen mukaan järjestetään mahdollisuus työnoh-  
jaukseen.

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Päivittäisestä riskinhallinnasta vastaa toimintakeskuksen esimies. Jokainen työntekijä soveltaa työssään riskien hallinnan periaatteita ja raportoi esimiehelleen havaitsemistaan epäkohdista ja laatupoikkeamista.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Työnantajan tulee kertoa ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja työsuojeluvaltuutetulle, mihin toimenpiteisiin esille tullessa asiassa on ryhdytty tai aiotaan ryhtyä.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Korjaavat toimenpiteet teemme mahdollisimman pian tai välittömästi. Muutoksista informoimme koko henkilöstöä ja tarvittaessa päivitämme riskienarviointia sekä omavalvontasuunnitelmaa. Henkilöstölle tiedotamme työyksikön kokouksissa ja /tai sähköpostitse. Tiedottamisesta vastaa yksikön esimies.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

#### **Omavalvonnasta suunnittelusta vastaa**

Sosiaalityön päällikkö  
Anna Kivimäki  
Rantatie 268,  
27800 Säskylä  
p.044 73 28159  
anna.kivimaki@sakyla.fi

#### **Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:**

Sosiaalityön päällikkö Anna Kivimäki Rantatie 268 27800 Säskylä p.044 73 28159 anna.kivimaki@sakyla.fi	Toimintakeskuksen esimies Titta Soranko Rantatie 268 27800 Säskylä p.044 7328 139 titta.soranko@sakyla.fi
---	--

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen**

Toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelmaa päivitämme vuosittain syksyllä toimintakauden alkaessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnasta toteutumista seuraamme päivittäin arkityössä ja poikkeamista keskustelemme yksikön palaverissa.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Säskylän kunnan sosiaali- ja terveystoimialan nettisivuilla. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti tutustua siihen kunnan nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintakeskuksen ilmoitustaululla ja perehdytyskansiossa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarvetta arvioimme seuraamalla asiakasta ja arvioimalla hänen toimintakykyään. Palvelutarpeen arviointia teemme yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Länsi-Säkylän toimintakeskuksen kaikille asiakkaille laadimme hoito- ja palvelusuunnitelman. Suunnitelma on nimeltään asiakassuunnitelma. Suunnitelman toteutumista seuraamme vuosittain tai tarpeen mukaan. Asiakassuunnitelman teemme asiakkaan palvelu- ja hoidontarpeeseen perustuvana moniammatillisena yhteistyönä. Asiakassuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista. Asiakkaalle lähetetään päivitetty alkuperäinen asiakassuunnitelma. Toimintakeskuksessa säilytetään asiakassuunnitelmat lukitussa asiakasarkistossa.

### 4.2.2 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 itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Toimintakeskuksessa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutamme ensisijaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakassuunnitelmaan kirjaamme asiakkaan toiveet ja tottumukset, jotka otamme huomioon toimintakeskuksen toiminnoissa.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoittamistoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voi rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus vaarantuvat. Rajoittamistoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

#### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Kyse on ennakkoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan.

Henkilöstön osaaminen, lainsäädännön, asetusten ja ohjeistusten tuntemus on yksikön toiminnan edellytys. Asiallinen, yksilöllinen kohtelu on toiminnan ehdoton edellytys. Epäasialliseen kohteluun puutummme heti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä esimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteutumisessa. Epäkohdalla tarkoitamme esimerkiksi asiakkaan turvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

Toimintakeskuksen esimiesten tehtävänä on puuttua epäasialliseen kohteluun (suullinen huomautus/kirjallinen varoitus). Asiakasturvallisuutta vaarantavat haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan HaiPro -järjestelmän kautta. Tarvittaessa epäasiallisen kohtelun ja haittatapahtumien tai läheltä piti -tilanteiden kohdalla keskustelemme yksittäisen työntekijän, asiakkaan ja omaisen kanssa. Esimies on mukana keskustelussa.

Laissa säädetään vastuussa olevan esimiehen velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Esimiehen johdolla asiaa käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa ja päätetään tarvittavista muutoksista.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintakeskuksen johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Otamme asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja selvitämme tilannetta. Tarvittaessa ohjaamme heitä tekemään muistutuksen tai ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen.

#### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus ja 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 eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

##### **Palautteen kerääminen**

Palvelun sisältöön, laatuun, riittävyteen ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta keräämme päivittäisissä keskusteluissa asiakkailta ja työkavereilta sekä puhelimitse ja sähköpostin kautta. Palautetta keräämme myös vuosittain järjestetyissä omaisten illoissa ja muissa tapahtumissa, joissa omaiset ovat mukana.

Asiakaspalautteita käsittelemme henkilökunnan viikkopalaverissa ja henkilöstön kehittämispäivissä. Toimintaa koskeviin palautteisiin reagoimme mahdollisimman nopeasti.

##### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Palautteet käsittelemme yksilöllisesti ja vastaamme niihin toivomusten mukaan. Palautteet otamme huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

#### **4.2.4 Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset teemme ja toteutamme asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Toimintakeskuksessa tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Tavoite on käsitellä muistutukset kuukauden kuluessa.

##### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Sosiaalityön päällikkö  
Anna Kivimäki  
puh. 044 7328159  
[anna.kivimaki@sakyla.fi](mailto:anna.kivimaki@sakyla.fi)

##### **b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot**

Sosiaaliamies Jari Mäkinen  
gsm 044-707 9132 044 7079132  
jari.makinen@satshp.fi  
Käynti- ja postiosoite: Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

##### **c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

Neuvontanumero 029 553 6901 klo 9-15



Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan tehtävänä on:

- Avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa virheen hyvityksistä, sopimuksista ja maksamisesta
- Asuntoasiat: neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaat tarvitsevat paljon ohjausta ja apua ruokailussa, pukeutumisessa ja hygienian hoidossa. Osa asiakkaista selviää itsenäisesti, osa tuettuna ja osa on täysin autettavia. Monilla asiakkailla on kehitysvammaisuuden lisäksi muita erityistarpeita, jonka vuoksi he tarvitsevat ohjaajilta paljon apua, esim. vaikeudet liikkumisessa tai tilan/kehon hahmottamisessa. Näihin erityistarpeisiin etsimme erilaisista apuvälineistä ratkaisuja ja keinoja helpottamaan päivittäisiä toimia. Kuntouttava työote ja kannustaminen omatoimisuuteen kuuluvat vahvasti asiakkaiden ohjaamiseen ja avustamiseen.

Työtoiminnan tavoitteena on arjenhallintataitojen harjaannuttaminen, sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen, uusien asioiden oppiminen ja työhön osallistuminen. Työ voi sisältää erilaisia kädentaitoja, kuten käsitoita, askartelua, pienimuotoisia puutöitä, leivontaa, alihankintatöitä ja osallistumista toimintakeskuksessa pienimuotoiseen siivous- ja keittiötyöhön sekä ulkoalueiden kunnossapitoon. Asiakkaille järjestämme erilaisia retkiä, yhteisiä tapahtumia, joiden tarkoituksena on harjaannuttaa asiakkaan arjenhallintataitoja ja tukea jokaisen yksilöllistä sosiaalisaatioprosessia. Työtoiminnassa ylläpidämme asiakkaan fyysistä terveyttä järjestämällä päivittäistä liikuntaa sekä ohjaamalla terveellisiin ruokailutottumuksiin.

Päivätoiminnan tavoitteena on ylläpitää asiakkaan toimintakykyä, kuntouttaa asiakasta ja luoda virikkeellinen ja sosiaalinen ympäristö päivätoiminnan ajaksi. Päivätoimintaan kuuluu avustamisen, hoidon ja hoivan lisäksi erilaisia aisti-, rentoutus-, ja liikuntaelämyksiä. Asiakkaat osallistuvat työtoiminnan asiakkaiden kanssa yhteistilaisuuksiin, retkiin ja tapahtumiin sekä mahdollisuuksien mukaan muuhun työtoimintaan. Päivätoiminnassa käytämme asiakkaan toimintakykyä ylläpitäviä, motorisia taitoja kehittäviä ja liikkumista helpottavia apuvälineitä, joilla mahdollistamme asiakkaan osallistumisen päivätoiminnan arkeen mahdollisimman itsenäisesti. Päivätoiminnassa ylläpidämme asiakkaan fyysistä terveyttä järjestämällä päivittäistä liikuntaa, erityisliikuntaa, toimintakykyä ylläpitäviä motorisia ja aisteihin liittyviä harjoitteita sekä ohjaamalla terveellisiin ruokailutottumuksiin.

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

Asiakkaiden asiakassuunnitelmiin kirjaamme tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Henkilökunta havainnoi päivittäin tavoitteiden toteutumista.

#### 4.3.2 Ravitsemus

Ruokailutilanne on aina valvottu ja ohjattu, Asiakkaiden haasteellisuus ja hoitoisuus huomioidaan, samoin erityisruokavaliot sekä ruokailutottumukset. Asiakkaiden omia toivomuksia kuunnellaan ottamalla huomioon kuitenkin terveelliset ruokailutavat sekä annoskoot.

Tarjoamme toimintakeskuksen asiakkaille päivittäin aamu- ja iltapäiväkahvit sekä lounaan. Ruoka toimitetaan Säkylän terveyskeskuksen keittiöstä, jossa tuottaja on laskenut ravintoarvot valmiiksi. Keittiön henkilökunta huolehtii ruuan esille panosta. Keittiöön on laadittu oma omavalvontasuunnitelma.

#### 4.3.2 Hygieniakäytännöt

Toimintakeskuksessa on ehdottoman tärkeää tartuntojen ehkäisemiseksi, että sairaana ei tulla toimintakeskukseen. Jos asiakas sairastuu toimintapäivän aikana, hänet ohjataan kotiin mahdollisimman pian. Jos se ei ole mahdollista, järjestetään asiakkaalle mahdollisuus olla omassa tilassa.

Käsihygieniasta huolehdimme ohjaamalla asiakkaita käsien pesuun. Autamme siinä tarvittaessa. Desinfioivaa käsihuuhdetta on aina saatavilla. Tarvittaessa henkilökunta käyttää käsineitä. Tilojen puhtaudesta pidetään huolta. Koko henkilökunta ohjaa/valvoo yksikön hygieniatasoa. Epidemia-aikoina valvotaan tehostetusti hygieniakäytäntöjä.

#### 4.3.3 Terveysten- ja sairaanhoito

Toimintakeskuksessa seuraamme asiakkaiden terveydentilaa ja toimintaa yhteistyössä asumisyksiköiden ja kotien kanssa terveyden edistämiseksi. Asiakkaiden asumisyksiköt ja kodit hoitavat sairaudenhoidon ja siihen liittyvät kontrollikäynnit.

Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa otamme yhteyttä 112. Tapauksesta ilmoitamme välittömästi asiakkaan asumisyksikköön ja/tai läheisille. Tarvittaessa toimintakeskuksen henkilökunnasta yksi lähtee asiakkaan mukaan lääkäriin. Ei -kiireellisissä asioissa olemme yhteydessä asiakkaan omaisiin ja/ tai asumisyksikköön tarvittaessa ja ohjaamme asiakkaan Säkylän terveyskeskukseen lääkärinvastaanotolle.

#### 4.3.4 Lääkehoito

Länsi-Säkylän toimintakeskukseen on laadittu oma lääkehoidonsuunnitelma, jota päivitämme vuosittain tai tarvittaessa. Suunnitelmaa päivitetään myös käytäntöjen muuttuessa ja aina yhdessä koko henkilöstön kanssa tiedonkulun varmistamiseksi. Lääkehoidosta vastaa lääkehoidon koulutuksen saaneet työntekijät. Asiakkaiden henkilökohtaiset lääkkeet tulevat toimintakeskukseen valmiiksi jaettuina kotoa tai asuntoloiden kautta.

Toimintakeskuksen lääkevastaavat ovat lähihoitajat Katriina Lahti ja Taru Jakonen. LOVE:sta suoritetaan LOP teoria- ja laskutentti sekä lääkkeiden jakaminen ja antaminen.

#### 4.3.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Palvelunantajien välisessä yhteistyössä erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutuu tiiviissä yhteistyössä eri tahojen kanssa mm. verkostopalavereissa, puhelimitse ja hoitoneuvotteluissa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

#### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Turvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma on laadittu yhteistyössä paloviranomaisen kanssa. Pidämme ne ajan tasalla. Henkilökunta on käynyt ensiapukoulutuksen ja asiakasväkivallan hallinta ja turvallinen hoitotyökoulutuksen (8h) sekä sammu- tusharjoitukset.

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

###### Henkilökunta:

3 kehitysvammaisten ohjaajaa  
5 ryhmäavustajaa  
emäntä.

Henkilöstö työskentelee arkisin klo 7.30–15.15 välillä. Työ- ja päivätoimintaa järjestetään klo 9-14.30 välillä.

Sijaisia käytetään pidempien työvapaiden aikana. Lyhyempiin poissaoloihin käytetään talon sisäisiä järjestelyjä. Henkilökuntaa rekrytoidaan Säskylän kunnan ohjeistusten mukaisesti.

##### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikön esimies ja henkilökunta perehdyttävät uudet työntekijät. Opiskelijalle nimetään omat ohjaajat, jotka perehdyttävät heidät. Uudet työntekijät perehdytetään käyttäen apuna perehdytyslomaketta.

Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestämme sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

##### Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asukkaiden ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Hakijat haastatellaan ja tutkinto- ja työtodistukset tarkistetaan ennen rekrytointia. Lisäksi tarkistetaan tiedot JulkiTerhikistä/Suosikista.

Lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote.

Jokainen allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen.

#### 4.4.2 Toimitilat

Toimintakeskuksen tilat sijaitsevat entisen Karhusuon koulun tiloissa (1 ja 2 rakennus). Samassa pihapiirissä toimii myös Onnimaan päiväkotia.

Työtoiminta (rakennus 1): kolmiosainen työsalia, työsalia, oleskelutila/olohuone, toimisto, eteistilat, ruokasali, keittiötilat, miesten- ja naisten WC+ 1 inva-wc, hoituhuonetilat, lepoahuone ja henkilökunnan sosiaalitalat sekä rakennuksen yläkerrassa kaksi toimistohuonetta.

Päivätoiminta (rakennus 2): työsalia, oleskelutila/olohuone, eteistilat, keittiö, miesten- ja naisten WC+ 1 inva-wc, hoituhuonetilat, aistihuone ja henkilökunnan sosiaalitalat

Toimintakeskuksella on käytössä myös liikuntasali, piha-alueet ja lähiympäristö.

Tilojen siivouksesta vastaa ensisijaisesti emäntä sekä henkilökunta ja asiakkaat.

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Länsi-Säkylän toimintakeskuksen pihalla ja parkkipaikalla on nauhoittava kameravalvonta. Työntekijöiden käytössä on kännykät. Toimintakeskuksen ovissa on elektroniset lukot. Avaimia annamme vain vakituisille ja pitkäaikaisille sijaisille kuittausta vastaan.

#### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Toimintakeskuksessa on asiakkaiden kuntoutussuunnitelman mukaisia henkilökohtaisia apuvälineitä, kuten seisomateline, sähkösätky ja nostolaite. Nostolaite ja sähkösätkyjen toimivuus tarkistutetaan vuosittain. Haltija Group Oy tarkistuttaa sähkösätkyjen ja nostolaitteen toimivuuden vuosittain ja tekee niistä tarkastusraportin. Henkilökunnan velvollisuus on seurata apuvälineiden kuntoa ja tarvittaessa ilmoittaa huolto- ja korjaustarpeista.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset Hai-pro-järjestelmään.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Toimintakeskus käsittelee asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyssä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Toimintakeskuksen asiakastiedot kirjataan Pro Consonaan.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä, tästä syystä on myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle kirjallisesti.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys ja salassapitovaatimukset. Uusi työntekijä allekirjoittaa tietojen - ja tietojärjestelmien käyttö - ja salassapitositoumuksen.

#### **Miten varmistetaan, että toimintakeskuksessa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Jokainen työntekijä on salassapitovelvollinen ja salassapitovelvollisuus säilyy myös ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen.

Henkilöstölle on annettu ohjeet tietosuojan noudattamiseen. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset.

Sosiaalityön päällikkö valvoo henkilöstön asianmukaista asukastietojen käsittelyä satunnaistarkastuksien avulla.

Tietosuojaseloste on nähtävillä toimintakeskuksen ilmoitustaululla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Lauri Parviainen  
Vapaa-aikasihteeri/tietosuojavastaava  
Säkylän kunta  
puh. 044 5171 011  
[lauri.parviainen@sakyla.fi](mailto:lauri.parviainen@sakyla.fi)  
[www.sakyla.fi](http://www.sakyla.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saamme useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsittelemme kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja sovimme niille riskin vakaavuuden mukaan suunnitelman siitä, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa sosiaali- ja terveysjohtaja johtaja.**

**Paikka ja päiväys**

**Taina Juvonen**  
**Sosiaali- ja terveysjohtaja**

## 11 LÄHTEET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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