

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3.1 Toiminta-ajatus .....	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	9
4.1 RISKIENHALLINTA Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	9
4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	10
4.3 Riskienhallinnan työnjako .....	11
4.4 Riskien tunnistaminen .....	14
4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	16
4.6 Korjaavat toimenpiteet .....	16
4.7 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano .....	18
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	19
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	19
5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma .....	20
5.3 Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	25
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	26
5.5 Asiakkaan osallisuus, Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	26
5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ...	27
5.7 Asiakkaan oikeusturva .....	27
Sosiaaliasiamiesten sähköpostiosoitteet asiointikunnittain ..	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Soittoaika .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>

Neuvonta .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Soittoaika .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	32
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	32
6.2 Ravitseminen .....	33
6.3 Hygieniakäytännöt .....	33
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	36
6.5 Lääkehoito.....	39
6.6 Monialainen yhteistyö .....	39
7. ASIAKASTURVALLISUUS.....	40
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	40
7.2 Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	41
7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	44
7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	44
7.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	45
7.6 Toimitilat .....	46
7.7 Teknologiset ratkaisut .....	47
7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet .....	49
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	49
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	51
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	52

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Medivida Oy / Sinivida Kaukajärvi

Y-tunnus 2261251-8

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Tampere

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi SiniVida Kaukajärvi Oy

Katuosoite Riipuksenkatu 11

Postinumero 33710

Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteistietoineen

**Palvelumuoto: Päähteet sallivaa tukiasumista**

**Asiakasryhmä: Asumisen tukea tarvitsevat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat**

**Asiakaspaikat 20 vuokra-asuntoa ja 3 tilapäisasumiseen tarkoitettua asuntoa.**

**Henkilökunta paikalla arkisin 8.00-21.00, viikonloppuisin ja arkipyhisin 9.00-16.00  
sekä vaihtelevasti 3-4 yönä viikossa 21.00-7.00 välisenä aikana.**

**Esihenkilö Heidi Sissala**

**Puhelin 0504626110**

**Sähköposti heidi.sissala@medivida.fi**

## **Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

**Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 01.06.2016**

**Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: 10.06.2016**

**Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 29.06.2016**

**Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityiset sosiaalipalvelut, asumispalvelut / Tuettu asuminen tukiasunnossa, päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut**

**Ilmoituksenvarainen toiminta (*yksityiset sosiaalipalvelut*)**

**Ilmoituksen ajankohta: 01.06.2016**

Palveluala, joka on rekisteröity: Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumisen tukea tarvitsevat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, 20 vuokra-asuntoa ja 3 tilapäisasumiseen tarkoitettua asuntoa.

## **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Ostopalvelujen tuottajat: Sinivida Oy Kaukajärvellä tukiasumisyksikössä käytössä siivouspalvelu Tampereen Sarka Oy ja vartiointipalvelu Securitas Oy. Palvelun laatu varmistetaan asiakaspalautteen, työntekijäpalautteen sekä siivous- ja valvontasuunnitelman avulla.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palvelun laatu varmistetaan asiakaspalautteen, työntekijäpalautteen sekä siivous- ja valvontasuunnitelman avulla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä x (ei vielä saatu)

Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Sinividan yksikönjohtajan, henkilökunnan ja halukkaiden asiakkaiden kanssa yhteistyönä.

Yksikönjohtaja Heidi Sissala, 0504626110, heidi.sissala@medivida.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Omavalvontasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava toimintalupaus, ”näin meillä tehdään” ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omavalvontasuunnitelma löytyy aina yksikön ilmoitustaululta, yksikön tietojärjestelmästä ja sähköisesti yksikön kotisivuilta: <https://www.medividahoiva.fi/yksikot/sinivida-kaukajarvi.html>

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä henkilökunnalle toimiston ilmoitustaululla, asiakkaille sisääntulo aulan (pääovien) viereisellä ilmoitustaululla tulostettuna ja sähköisesti yksikön kotisivuilla: <https://www.medividahoiva.fi/yksikot/sinivida-kaukajarvi.html>

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### 3.1 Toiminta-ajatus

SiniVida Oy Kaukajärvi tarjoaa tukiasumista Pirkanmaan hyvinvointialueen asunnottomille huumehoidon avopalvelussa oleville asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta itsenäisen asumiseen, arjen hallintaan sekä itselle mielekkäiden tavoitteiden saavuttamisessa ja sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymisessä.

SiniVida asiakas asuu omassa vuokra-asunnossa. Palvelussa noudatetaan huoneenvuokralain (Huoneenvuokralaki 1987/653) mukaisia säädöksiä ja vuokrataso pidetään kohtuullisena. Vuokrasopimukset tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti,

#### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

##### Sinividan toiminta-ajatus

Sinivida tarjoaa kriisiasumista ja arjen sekä asumisen tukemista kaiken ikäisille jälkihuollon, mielenterveys- ja päihdetyön sekä aikuissosiaalityön asiakkaille.

Kriisiasiakkaan kanssa työskentely on pääsääntöisesti oman asunnon hakemisen tukemista ja ohjaamista. Tukiasuminen sisältää arjen ja asumisen tukemista, taloudenhallinnan sekä itsenäisen asumisen ja elämisen opettelua sosiaaliohjaajien tuella. Palveluita tuotetaan kriisi- ja tukiasuntoihin sekä asiakkaiden omiin koteihin. Yrityksen palvelut ovat käytettävissä valtakunnallisesti.

Toiminta on asiakkaiden kokonaisvaltaista psykososiaalista tukemista, jonka tavoitteena on asiakkaiden omien voimavarojen tunnistaminen ja asiakkaan elämänhallinnan tukeminen. Työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta vie eteenpäin työntekijän ammatillinen suhtautuminen. Työntekijän tehtävänä on kulkea asiakkaan rinnalla ohjaten tätä ammatillisella tiedolla ja taidolla kohti yhdessä luotuja tavoitteita. Tasavertainen kohtelu, asiakkaan ymmärtämiseen tähtäävä vuorovaikutus ja yhdessä luodut tavoitteet auttavat asiakasta sitoutumaan toiminnan tavoitteisiin.



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## Sinividan arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot perustuvat ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihminen on jatkuvasti oppiva ja kehittymiskykyinen. Yksilöllä on mahdollisuus muutokseen missä tahansa elämänvaiheessa. Sosiaalityön eettiset periaatteet ohjaavat kaikkea toimintaa:

- Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus: Työskentelymme perustuu ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteille.
- Itsenäisyys ja elämänhallinta: Työskentelymme perustuu ihmisen itsenäisyyden ja oman elämänhallinnan arvostamiselle.
- Syrjäytymisen poistaminen: Tavoitteenamme on ehkäistä ja poistaa yksilöiden yhteiskunnallista syrjäytymistä ja huono-osaisuutta.
- Syrjinnän vastustaminen: Käsityksemme mukaan ihmisiä tulee kohdella kunnioittavasti ja tasavertaisesti riippumatta hänen taustoistaan.
- Väkivallan vastustaminen: Tehtävämme on tunnistaa työssä eri väkivallan muodot, ennaltaehkäistä ja ryhtyä toimenpiteisiin tarvittaessa.
- Asiakkaan yksityisyyden suojaaminen: Olemme kaikki vaitiolovelvollisia ja yhteistyökumppaneiden kanssa vaihdamme asiakastietoja asiakkaan kirjallisella luvalla.
- Asiakkaan osallisuus: Toimimme asiakkaidemme tukena ja tehtävänä on huolehtia, että asiakas on osallisena oman asiansa käsittelyssä.
- Henkilökohtainen vastuu: Sosiaalialan työntekijöinä olemme henkilökohtaisesti vastuussa työssä tekemistämme eettisistä ratkaisuista ja valinnoista.

Sinivida tarjoaa tuettua tukiasumista asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea, ohjausta ja neuvontaa asumisessaan, arjen ja elämänhallinnassa ja sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymisessä sekä riippuvuuksien hallinnassa. Tuki päättyy asteittain ja tuen intensiteetti voi vaihdella useasta kontaktista päivässä, yhteen tapaamiseen viikossa.

Tavoitteena on, että asiakkaat saavat valmiuksia itsenäiseen asumiseen ja elämänhallintaan, jotta he voivat tukiasumisen jälkeen muuttaa asumaan itsenäisesti.



Asiakkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen asumista koskeva tukisopimus ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmassa asiakas itse asettaa omat tavoitteensa yhteistyössä omaohjaajan kanssa.

Suunnitelman ajankohtaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti 3-6 kuukauden välein, kuitenkin viimeistään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaiden kuntoutumisesta tehdään raportti kuukausittain Pegaos-tietojärjestelmään.

Sinividan ohjaajat tekevät tiivistä verkostotyötä asukkaan yhteistyötahojen kanssa ja seuraavat asukkaiden vuokranmaksua sekä asumista.

## OLLIN OSUUS PUNAISELLA

### 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### 4.1 RISKIENHALLINTA Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

SiniVida Kaukajärvelle on laadittu pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, joka sisältää riskien kartoituksen ja yleisiä toimintaohjeita keskeisimpiin poikkeustilanteisiin. Turvallisuussuunnitelma sisältää toimintaan liittyviä toimintaohjeita niin työntekijöille kuin asiakkaille. Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma ovat osana työntekijän perehdytystä.

**Päihtyneiden ihmisten kanssa työskentely:** Työntekijän henkinen kuormittavuus, asiakkaan arvaamaton käytös (päihteiden sekakäyttö ja päihteiden vaikutus), psyykkiset sairaudet (psykoosi, persoonallisuushäiriöt, diagnosoimattomat sairaudet), työskentely asiakkaan kanssa ajoittain haasteellista, asiakkaiden väliset ristiriidat.

**Henkilöstöön kohdistuva riskit:** Työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus, turvallisuuden tunne, asiakkaiden uhkaava ja arvaamaton käytös, ulkopuoliset päihtyneet vierailijat, asiakkaiden väliset ristiriidat.

**Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Ilkivallanteot, liikkumisen turvallisuus, toimitilojen sokereloisuus, paloturvallisuus, uhkaava käytös, tapaturmat, vuokra saatavat.

**Palveluntuottamiseen ja asiakastyöskentelyyn liittyvät riskit:** työvuoroihin sijoittuminen, sijaisten saatavuus, palvelun käyttöaste, työntekijöiden vaihtuvuus ja perehdytys, asiakkaiden väliset ristiriidat.

**Terveysriski:** tartuntataudit (c-hepatiitti, HIV, MRSA, kausi influenssa, Korona, Noro) epähygieenisuus (pilaantuneet elintarvikkeet, asukkaiden henkilökohtainen hygienia, pieneliöt kuten luteet, homeitiöt, eritteet) käytetyt käyttövälineet.

**Paloturvallisuus:** Asuntojen palokuormat, sisätiloissa tupakointi.

## 4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Vaaratilanteiden ennakointi ja vaaratilanteiden mahdollisuuden tunnistaminen on työssä äärimmäisen tärkeää. Suurin osa ohjaajien tekemästä työstä tehdään yhteistiloissa asiakkaan kanssa, mahdollisuuksien mukaan asiakkaan asunnossa tai asiakkaille tarkoitettussa neuvottelutilassa. Asiakkaalle ehdotetaan vaihtoehtoja.

Turvalliseen työskentelyyn ja ennakointiin liittyvät ohjeistukset löytyvät sähköisesti:

- omavalvontasuunnitelma
- tukiasumisen säännöt
- ohjeistus yksintyöskentelyyn
- ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteessa
- työntekijöiden koulutukset
- Konsernin ja yksikön omat ohjeistukset erilaisiin vaara- ja uhkaaviin tilanteisiin
- Turvallisuussuunnitelma

Toimistossa ja jokaisen työntekijän mahdollisessa työautossa on ensiaputarvikkeita mahdollisten pienten onnettomuuksien varalta.

**Henkilökunnalla** on käytössään Pro-pilvipalvelut-järjestelmä, johon täytetään haittapahtumista ja läheltä piti -tilanteista sähköisenä oleva raportti. Laaditusta raportista ohjautuu tieto työsuojeluvaltuutetuille ja yksikön vastuuhenkilöä tiedotetaan tapahtumasta. Henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää radiopuhelimia yhteydenpidossa toisiin ohjaajiin. (MOTOROLA T42). Radiopuhelimen toiminta tarkistetaan jokaisessa vuorossa. **Asiakkaita** ohjeistetaan ilmoittamaan mahdollisista riskienhallintaan liittyvistä puutteista henkilökunnalle, jotka ohjaavat asiakasta ottamaan oikeaan tahoon yhteyttä korjaavien toimenpiteiden suorittamista varten.

.

### 4.3 Riskienhallinnan työnjako

Riskianalyysi auttaa yksikköä hahmottamaan kokonaisuutta, missä toimitaan, mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan ja mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään, mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa, ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Kukin yksikönjohtaja arvioi oman prosessinsa / yksikön toiminnan ja käy sen sitten henkilöstönsä kanssa läpi, myös asiakkaat voivat osallistua riskien kartoitukseen ja arviointiin. Riskejä arvioivat esihenkilö, henkilöstö, henkilöstön edustajat ja työsuojeluvaltuutettu sekä asiakkaat. Riskikartoitus arvioidaan puolivuositain, mitä riskejä prosessiin liittyy - mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

Riskienhallinta on koko **työyhteisön** yhteinen asia ja henkilöstöä osallistetaan turvallisuuksiin ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Vastuu riskienhallintaan liittyvien asioiden perehdyttämisestä on esihenkilöllä.

Riskienhallinta on osa **työntekijän** päivittäistä työtä ja hänellä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotta turvallisen ja laadukkaan palvelun tuottaminen on mahdollista.

Yksikössä on jaettu vastualueet (esim. Turvallisuus, perehdytysmateriaali, hygienia-, sosiaalinen media, ryhmätoiminta, tukkutilaukset ja siivous) työntekijöiden kesken ja vastuut on kirjattu erilliseen vastuunjakotaulukkoon. Vastualueet käydään vähintään kerran vuodessa läpi. Vastuujaossa pyritään huomioimaan jokaisen työntekijän kiinnostuksen kohde ja mahdolliset lisäkoulutukset, jotka tukevat vastualueen hallintaa.

**Asiakkaiden** tullessa asukkaaksi, käydään läpi asumisyksikön asumiseen ja omaohjaaja-työskentelyyn liittyvät säännöt, turvallisuusasiat, sekä vastuut ja velvollisuudet asumiseen liittyen. Asiakkaalle kerrotaan turvallisuuteen liittyvät asiat mm. hätäilmoituksen tekeminen, toimintaohjeet palohälytyksen aikana sekä miten ilmoitetaan asunnossa

esiintyvät korjaustoimenpiteitä vaativista asioista. Asiakkaille informoidaan ryhmistä ja yksikön erilaisista tapahtumista ja toiminnasta yksikön infotaululla, sosiaalisessa mediassa sekä mahdollisuuksien mukaan yksikön kotisivuilla.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

### **Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Riskien ja poikkeamien hallinta <https://app.propilvipalvelut.fi/järjestelmään>

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön ja

tarvittaessa asiakkaiden on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta ja näin ennalta ehkäistään tapahtumien toistumista jatkossa.

Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkäriä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtapaturmailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet) Pro-pilvipalveluihin, määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönjohtaja kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn, kun poikkeama on läpikäyty yksikön tiimipalaverissa ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa yhteisöllisessä talopalaverissa. Poikkeamat käsitellään myös koosteena johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea

poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

#### 4.4 Riskien tunnistaminen

Riskianalyysi auttaa yksikköä hahmottamaan kokonaisuutta, missä toimitaan, mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan ja mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään, mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa, ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Kukin yksikön esihenkilö arvioi oman prosessinsa / yksikön toiminnan ja käy sen sitten henkilöstönsä kanssa läpi, myös asiakkaat voivat osallistua riskien kartoitukseen ja arviointiin. Riskikartoitus arvioidaan puolivuositain, mitä riskejä prosessiin liittyy - mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

Yksikön esihenkilö johtaa työturvallisuutta työpaikalla ja osana tätä johtamistehtävää järjestää mm. riskinarvioinnin. Riskejä arvioivat esimies, henkilöstö, henkilöstön edustajat ja työsuojeluvalltuutettu.

#### **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus Shl 48§:**

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön esihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä sosiaalihuoltolain 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

SiniVida Oy:llä on ilmoitusta varten lomake, joka täytetään asiakkaaseen kohdentuvien epäkohtien ilmetessä. Alla ohje lomakkeen täyttämiseen ja lomake.

## Ilmoituksen tekeminen

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia. Useimmiten ilmoituksen tekijä on yksikön työntekijä. Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun havaitaan asiakkaaseen kohdistuva epäkohta tai uhka. Ilmoitus tehdään aina, kun asiakkaaseen kohdistuu epäkohta tai sen uhka, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista, henkilökuntaan liittyvät uhkatilanteet kirjataan <https://app.propilvipalvelut.fi/järjestelmään>.

Ilmoitus tehdään sille tarkoitettulla lomakkeella, täytetty lomake palautetaan oman yksikön esihenkilölle.

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohta voi olla esimerkiksi:

- Asiakkaan epäasiallinen/kaltoin kohtelu, fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen (sanoin, teoin, lääkkeillä aiheutettu)
- Asiakkaalle väärin kohdenneet palvelut
- Asiakasturvallisuuden puutteet
- Puutteet asiakkaan osallisuudessa
- Ilmeinen uhka, joka voi johtaa epäkohtaan

Yksikön esihenkilön on käytävä lomake läpi ilmoittajan kanssa ja ryhdyttävä välittömästi ilmoituksen vaatimiin toimenpiteisiin ja raportoitava ilmoituksesta ja korjaavista toimenpiteistä SiniVida Oy:n toimialajohtajalle. Toimialajohtaja arvioi esihenkilön ilmoittamien toimenpiteiden riittävyden ja raportoi tarvittaessa asiasta aluehallintovirastoon tai Valviraan. Valvira tai aluehallintovirasto voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättävät sitä koskevista lisätoimenpiteistä lainsäädännön mukaisesti.

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista täytetään sähköisenä oleva raportti, josta se ohjautuu työsuojeluvaltuutetulle. Havaitut epäkohdat käsitellään asian sisältö huomioiden asiakkaiden sekä työntekijöiden kesken.



#### **4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään henkilöstön kesken tiimi-, henkilöstö ja tarvittaessa asukaskokouksissa.

Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. kokouksissa. Jos tapahtuman luonne on sellainen, että se koskee asiakkaita, asia käsitellään joko yksittäisen asiakkaan tai asiakasryhmän kanssa. Menettelytapojen muuttamisesta sovitaan tiimeittäin, tai tarvittaessa koko yhtiön tasolla.

Läheltä piti -tilanteista kirjatut raportit ja toimenpide-ehdotukset käsitellään SiniVida Kaukajärven työryhmässä ja vastuuhenkilön kanssa vähintään kerran kuukaudessa. Lisäksi puolen vuoden välein käsitellään läheltä piti -raportit, toimenpide-ehdotukset sekä toteutuneet toimenpiteet tai muutokset käytänteissä työsuojelupäällikön, toimialajohtajan, yksikön johtajan sekä työryhmän kesken.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta 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.

#### **4.6 Korjaavat toimenpiteet**

Tapahtumalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Työryhmälle on järjestetty säännöllinen työnohjaus 1 krt / kk ja tarvittaessa on mahdollisuus järjestää kriisityönohjausta tilanteiden käsittelemiseksi työnohjaajan tai työterveyden kautta.

Yksikön palveluprosesseihin liittyvät ohjeistukset päivitetään vähintään kerran vuodessa yksikön vuosikellon mukaisesti ja saatetaan työntekijöiden tietoon ohjaajapalavereissa.

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä tiimin kanssa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset

#### 4.7 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Kuukausi- ja tiimikokouksissa koko henkilökunnan kanssa, sekä tarvittaessa yhteisöllisissä asiakaspalavereissa käydään kanssa läpi kaikki Sinivida Oy:tä koskevat ohjeistukset, tiedotukset ja muutokset.

Tämän lisäksi vuosittain yhtiötasolla toteutetaan niin sanottu laadun omavarmistus, jossa kootaan laaturyhmän toimesta konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös koko poikkeamatietokantaa hyödynnetään. Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikki puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikön esihenkilö korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.

**Asiakkaiden** tiedottaminen tapahtuu asukaskokoontumisessa ja/tai jakamalla erillinen tiedote asiakkaan postilaatikkoon sekä yhteisten tilojen ilmoitustauluilla. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Yhteistyötahojen kanssa sovitaan tarvittaessa tapaamisia, joko omissa tai yhteistyötahojen tiloissa tai sähköisiä kanavien hyödyntäen (Teams).

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Tukiasumisen tarvetta arvioidaan huumehoidon avopalveluyksiköiden Breikki Tampereen ja huumehoidon avopalvelut Tampere sekä Sininauha Suunnan toimesta. Huumehoidon avopalveluyksiköt ohjaavat SiniVida Oy Kaukajärvi asiakkaan ja hänen kanssaan sovitaan tulohaastatteluaika. Asiakkaan tulee olla asunnoton sekä ohjaava taho huumehoidon avopalveluiden. Asiakas saapuu SiniVida Oy Kaukajärvelle sovitusasiasta tulohaastatteluun, jonka yhteydessä kartoitetaan asiakkaan nykyhetken tilannetta ja tuen tarvetta. Näiden tietojen perusteella työryhmässä päätetään, milloin asiakkuus voidaan aloittaa. Poikkeuksellisesti asiakkaita voi ohjautua myös kaupungin asiakasohjauksen kautta.

SiniVida Oy Kaukajärvellä asiakkuus aloitetaan aina kriisiasumisen jaksolla, joka on kestoltaan enintään 4 viikkoa. Kriisijakson aikana asiakasta tuetaan etsimään asuntoa joko yksityisiltä markkinoilta tai asunnonvälitystoimistojen kautta. Kriisiasumisen jaksolta asiakas voi tilanteen mukaan saada vuokra-asunnon myös SiniVida Oy Kaukajärveltä. Vuokra-asuntoon muuton mahdollisuutta kartoitetaan SiniVida Oy Kaukajärven työryhmän, vuokranantajan sekä asiakkaan itsensä toimesta.

Asumisen aikana asiakkaan tavoitteiden toteutumista ja palveluntarvetta arvioidaan aktiivisesti yhdessä asiakkaan kanssa mm. käymällä yksilökeskusteluja sekä laatimalla asiakkaalle henkilökohtainen palvelusuunnitelma, jota päivitetään aina tarpeen mukaan. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistaminen. Palveluntarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palautuminen, ylläpitäminen, edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Lisäksi arvioinnissa kiinnitetään huomiota toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentila, päihteet, heikko ravitsemustila, turvattomuus ja sosiaalinen verkosto. Ohjaavalle taholle raportoidaan kuukausittain sekä puolen vuoden välein asiakkaan tilanteesta.

SiniVida Oy Kaukajärven vuokrasopimukset tehdään määräaikaiseksi. Vuokra-asumisessa noudatetaan huoneenvuokralain mukaisia sääntöjä.

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

Asiakas on mahdollisuuksien mukaan mukana häntä koskevissa palavereissa ja päätöksenteossa. Asiakkaan mielipide otetaan aina huomioon ja hänet pidetään ajan tasalla häntä koskevista asioista. Työskentelyote on kuntouttava ja asiakasta kunnioittava, asioita tai päätöksiä ei tehdä asiakkaan puolesta. Asiakkaan toiveet omaisyhteistyöstä kartoitetaan ja kirjataan asiakkaan tullessa palveluun.

## **5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma**

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

Asiakkaan muuttaessa SiniVida Oy Kaukajärven vuokra-asuntoon, asiakas siirtyy tukiasumisen palveluun, jonka Pirkanmaan hyvinvointialue tilaa SiniVida Oy:ltä. Palveluun tuleminen tarkoittaa sitä, että asiakas antaa luvan tiedonvaihtoon julkisen terveydenhuollon, palveluasumisen sekä päihdehoidon välillä. Ohjaajat ovat velvollisia kirjaamaan ja raportoimaan Pegasos-asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin asiakkaan tukiasumisen kulusta. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tekee puolen vuoden välein raportoinnin pohjalta arvion asiakkaan tukiasumisen jatkamisen tarpeesta.

Asiakas päättää itse, miten haluaa omaisten/läheisten osallistuvan asumiseensa liittyviin asioihin.

Asiakas on yhteydessä sosiaalityöntekijään tullessaan SiniVida Oy Kaukajärvelle, jolloin sosiaalityöntekijälle kerrotaan asiakkaan palveluun tulosta sekä kartoitetaan asiakkaan tulotilannetta ja asumisen mahdollista jatkosuunnitelmaa.

SiniVida Oy Kaukajärvellä asiakkaalle nimetään omaohjaa, josta ohjaaja asiakkaan niin halutessa osallistuu ensisijaisesti / mahdollisuuksien mukaan ja pyydettyäessä asiakas- / hoitoneuvotteluun, sekä työskentelee yhteistyössä eri verkostojen kanssa.

Omaohjaajatiimi tekee asiakkaalle tukiasumisen palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Pegasos-asiakastietojärjestelmään kirjataan päivittäiseen tukeen ja palvelua koskevaan palvelusuunnitelmaan asiakkaan tuen tarpeet, tavoitteet sekä tukikeinot.

Näitä asioita kartoitetaan havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa millaista tukea hän itse kokee tarvitsevänsä asumisen ja arjen taitojen sujumiseen. Työntekijän havaitessa asiakkaan tuen tarpeen esim. kotitöissä, taloudenhoidossa ja/tai asiointissa tai muissa asumiseen liittyvissä asioissa, otetaan asia puheeksi asiakkaan kanssa ja etsitään yhdessä keinoja, miten asiakasta voidaan asiassa tukea.

**Vuokranmaksuun** liittyvissä asioissa asiakasta tuetaan esim. muistuttamalla asumiseen liittyvien tukien hakemisesta ja tekemällä yhdessä asiakkaan kanssa tarvittavat tukiha- kemukset. Mikäli asiakkaalle on kertynyt vuokrarästä alle kahden kuukauden vuokran verran, tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus maksusuunnitelman laatimiseen ja sen mukai- sesti lyhentämään vuokravelkaa. Asiakkaalle tehdään selväksi se, mihin asiat johtavat, jos hän ei hoida vuokranmaksuun liittyviä velvollisuuksiaan.

**Asunnon kunnossapito** Mikäli asunnon siisteyden ylläpidossa on haastetta, asiakkaan kanssa voidaan yhdessä siivota asuntoa. Tukea annettaessa pidetään mielessä kuntout- tava ajatus, eli ei tehdä puolesta asioita vaan yhdessä asiakkaan osallistuessa sen hetkis- ten kykyjensä mukaan.

Asiakkaan kanssa keskustellaan **päihteiden käyttötottumuksista, asiakkaan läheisistä ja ravitsemuksesta** sekä asiakkaan terveydentilasta. Mikäli asiakas tuo esille toiveen päih- teiden käytön vähentämisestä/ lopettamisesta, asia-kasta tuetaan tässä ja ohjataan yh- teydenottoon hoitotahoon katkaisun tarpeen arviointiin. Asiakasta ohjataan tarvittaessa palveluiden käytössä.

SiniVida Oy Kaukajärvellä asumisen aikana asiakkaan oman näkemyksen ja asiakkaan ti- lanteen mukaan ohjaajat etsivät yhdessä asiakkaan kanssa sopivia tukikeinoja ja antavat aikaa harjoitella esimerkiksi vuokra-asumisen sääntöjä, joiden avulla arki sujuisi parem- min ja asiakas pärjäisi jatkossa itsenäisessä asumisessa.

Asiakkaan tuen tarpeita ja niiden toteutumista sekä keinoja päivitetään tarvittaessa. Palvelun järjestäjälle tiedotetaan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Ohjaajilla on yhtenäinen toimintamalli oleellisen tiedon välittämisestä työvuoroon tuleville ohjaajille/henkilöstölle. Ohjaajat käyvät päivittäin vuoronvaihdon yhteydessä jokaisen asiakkaan päivittäisen tilanteen läpi. Työntekijöillä on joka toinen viikko pidettävät ohjaajapalaverit, joissa käydään läpi hoidettavia asioita. Tiedonkulun tehostamiseksi henkilökunnalla on käytössä sähköinen kalenteri, jonka kautta kaikki hoidettavat työtehtävät löytyvät helposti. Pegasos-asiakastietojärjestelmään tehdystä palvelusuunnitelmasta löytyy myös asiakkaan keskeneräisiä hoidettavia asioita, joiden toteutumista seurataan ja muutetaan tarpeen mukaan.

Tilaajalle raportoidaan kuukausittain sekä puolen vuoden välein asiakkaan tilanteesta sekä tarvittaessa. Raportit kirjataan Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Asiakas saa halutessaan nähdä raporttien sisällön ja kertoa mielipiteensä raportista ennen niiden kirjaamista. Asiakas on yhteydessä sosiaalityöntekijään tarvittaessa yksin tai yhdessä ohjaajan kanssa. Hoitotahojen Tampereen huumehoidon avopalvelut (Jeesi), Breikin ja Suunan kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan tullessa SiniVida Oy Kaukajärvelle sekä tarvittaessa. Palvelun ja tuen tarpeita kartoitetaan myös verkostopalavereissa, johon osallistuu sosiaalityöntekijä, hoitotahon työntekijä sekä SiniVida Oy Kaukajärven työntekijä.

SiniVida Oy Kaukajärven työntekijät käyvät säännöllisesti ympäristötyössä kiertämässä lähialueiden kiinteistöjen piha-alueita kerätäkseen mahdollisia käyttövälineitä sekä roskaa pois, minimoidakseen mahdollisia ympäristöhaittoja. Lähialueiden asukkaille on järjestetty tilaisuuksia, joissa kerrotaan SiniVida Oy Kaukajärven toiminnasta ja vastataan asukkaiden kysymyksiin sekä otetaan palautetta vastaan. SiniVida Oy Kaukajärven työntekijät käyvät esimerkiksi lähikaupoissa, koululla ja liikuntakeskuksella kysymässä asiakkaiden näkyvyyttä kyseisessä paikassa. On sovittu, että tarvittaessa otetaan SiniVida Oy Kaukajärveen yhteyttä, mikäli havaitaan epäasiallista toimintaa kyseisissä paikoissa. Jokaiseen yhteydenottoon vastataan ja ne annetaan myös tiedoksi ja käsitellään yhdessä asiakkaiden kanssa.

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

- Päivittäiskirjaukset
- Vuoronvaihtoraportit

- Sähköisen kalenterin merkinnät
- Kaikilla työntekijöillä on pääsy Pegasos-asiakastietojärjestelmän kautta asiakkaan kirjattuun palvelusuunnitelmaan.

Asiakkuuden alkaessa tai kuukauden sisään asiakkaan kanssa tehdään tuki- ja palvelusuunnitelma, johon kirjataan perustietojen lisäksi tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tuki- ja palvelusuunnitelma tallennetaan Pegasos - tietojärjestelmään.

Tuki- ja palvelusuunnitelma pitää sisällään:

tavoitteet

- taloudellinen tilanne
- taloudelliset tuet ja muut raha-asiat
- asiointi
- terveydentila
- hoitotahot ja lääkitys
- muut palvelut tai tukitahot
- asumisen taidot, kyvyt ja historia
- sosiaaliset kontaktit
- päihteet
- 

keinot:

- tapaamisten määrä
- tapaamisten sisällöstä sopiminen
- suunnitelmaa tehdessä sovitut toimenpiteet
- yhteistyö sosiaalityön ja mahdollisten muun ammativerkoston kanssa (yhteistyölupa)
- yhteistyö omaisten kanssa (yhteistyölupa)
- raportointi
- GAS-mittari
- Tukimittarit (Paradise24Fin, DUDIT, Masennuskysely, Audit)
- SiniVidan oma arviointilomake





**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

### 5.3 Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen toimintakyky huomioiden. Pyrimme tuki- ja ohjaustyössä huomioimaan asiakkaan yksilöllisen päivärytmin ja toiveet. Asiakkalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä omaisensa ja / tai edunvalvojansa kanssa.

Käytämme tuki- ja ohjaustyössä apuna asiakkaan kanssa laadittua tuki- ja palvelusuunnitelmaa, jossa yhteisesti sovitut tavoitteet ja asiakkaan toiveet tulevat esille.

Tukiasuminen ja tuen vastaanottaminen on vapaaehtoista, joten työskentely perustuu kaikinensa neuvottelusopimukseen.

Asiakkaiden asioista ei puhuta muiden asiakkaiden läsnäollessa eikä heitä koskevia asiakirjoja pidetä muiden nähtävillä.

Asiakas on paikalla häntä koskevissa päätöspalavereissa.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan tukipalvelu perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa kuitenkin silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Tapauksessa, jossa asiakas on selkeästi psykoottinen tai itsetuhoinen, otetaan yhteyttä tarvittaviin viranomaisiin. Rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakkaan asiakastietoihin ja palvelusuunnitelmaan.

#### **5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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

#### **5.5 Asiakkaan osallisuus, Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakas on mukana suunnittelemassa, toteuttamassa, kehittämässä ja arvioimassa SiniVidan toiminnan sisältöä. SiniVidalla on mahdollista valita asiakasedustajat, jotka viestittävät pohdittavia asioita ohjaajille ja muille asiakkaille. Ohjaajat pyrkivät löytämään asiakkaan kanssa toimivia tapoja, jossa molemmat osapuolet ottavat toistensa tarpeet huomioon. Asiakkaiden kanssa on yhdessä laadittu yleisten järjestyssääntöjen lisäksi

SiniVidan järjestyssäännöt. Pyrkimys on, että asiakkaat tietävät mitä oikeuksia ja velvollisuuksia hänellä on vuokra-asumisen ja tukiasumisen suhteen.

**Asiakas** määrittelee itse omasta elämänhallintaan liittyvistä asioista kuten päivärytmistä, mahdollisuudesta ottaa vastaan vieraita ennalta ilmoittamatta, toimittaa omia asioitaan itsellensä sopivalla aikataululla ja suunnitella vapaa-ajan käyttöönsä. Asiakkaiden vuorokausirytmä on muuttuva: valvominen usein yöaikaan sijoittuva, joten asiakkaan tukeminen tapahtuu tilanteen mukaan. Asiakkaan kanssa sovitaan aika esimerkiksi asunnon siivoamiseen, mikäli asiakas ei ole paikalla kyseisenä aikana, sovitaan uusi aika myöhemmäksi.

### **5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

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

Yksikön toimintaperiaatteen mukaan asiakas itse päättää kuinka paljon omainen tai läheinen on mukana asiakkaan elämässä. Asiakkaiden ja omaisten palautteita otetaan vastaan kuuntelemalla heidän omaisensa asia ja käsittelemällä se työryhmässä sekä kirjaimella se palautelomakkeeseen.

Asiakkaille tehdään asiakastyytyväisyyskysely kaksi kertaa vuodessa. Tämän lisäksi kaikki toiminnassa mukana olevat voivat antaa palautetta henkilökunnalle kasvotusten, puhelimesta tai kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös esimerkiksi tekstiviestillä. Tavoitteena on löytää myös muita palautteenantokanavia sekä hyödyntää nykyteknologiaa mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute kirjataan palautelomakkeeseen ja se käsitellään kaksi kertaa vuodessa kokouksessa sekä asian sisällöstä riippuen henkilöstön kesken ja asiakaskokouksissa asiakkaiden ja henkilöstön kesken. Palautetta voidaan käsitellä myös henkilökohtaisissa keskusteluissa. Palautteen pohjalta sovitaan uusista toimintatavoista. Uusista käytännöistä tiedotetaan asiakkaille yhteisissä tiloissa olevilla ilmoitustauluilla ja suullisesti.

### **5.7 Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa

Muistutuksen vastaanottaja

Palvelun tuottajan / Yksikön vastuhenkilö:

Heidi Si-  
sala,0504626110  
heidi.sissala@medi-  
vida.fi

Palvelun tilaaja:

Tampereen kaupunki, kirjaamo  
PL487  
33101 Tampere

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

**Puhelinnumerot**

040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava, sähköpostiosoite: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika

Ma

klo 9-11

Ti

klo 9-11

Ke

klo 9-11

To

klo 9-11

Mikäli yhteydenotto koskee asiakasasioita, ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan soittoaikana ma-to klo 9-11. Tarkemmat tiedot löytyvät tältä sivustolta kohdasta ”Soita”.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Taija Mehtonen

asiavastaavatoiminnan kehittäminen ja yhteistyö

puh. 040 800 4186, ainoastaan vastuuhenkilöpuhelut

[potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi), [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Palvelupäällikkö valvonta- ja asiavastaavatoiminta

Katja Uitus-Mäntylä

asiavastaavatoiminnan esihenkilö

puh. 044 472 2687

[katja.uitus-mantyla@pirha.fi](mailto:katja.uitus-mantyla@pirha.fi)

Sosiaaliasiamies palvelee seuraavissa asioissa:

- Neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuvat yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten:

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai varhaiskasvatuksessa tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

1. neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustuksen soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustuksen muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista
5. koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
6. toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Terveydenhuollon palveluita koskevissa asioissa ota yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi sitä, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa sinua asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voit viestiä sosiaaliasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti.

Sosiaaliasiamieheen voit ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä.

- Aikuissosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki (Huom! Perustoimeentulotukeen liittyvissä kysymyksissä tulee olla yhteydessä Kelaan)
- Päihdehuolto
- Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto
- Lapsen huolto- ja tapaamisoikeus
- Ikäihmisten asumispalvelut ja laitoshoido
- Kotihoito
- Omaishoito
- Lastensuojelu
- Lapsiperheiden sosiaalityö - Varhaiskasvatus

Sosiaaliasiamies ei palvele Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, talous- ja velkaneuvonnan tai yleisen edunvalvonnan palveluissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta 029 505 3050

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Kuluttaja-asiamies Katri Väänänen

<https://asiointi.kkv.fi/fi> Puhelin:

029 505 3000 (vaihde) Postiosoite:

KKV, PL 5, 00531 Helsinki Käynti-

osoite (ei kuluttajaneuvontaa):

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

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

yksikön palaverissa, sekä johtajien kokouksessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1 viikko



## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Tukiasumisen tavoitteena on tukea ja vahvistaa asiakkaiden elämänhallintaa. SiniVidalla asiakkailta on mahdollisuus osallistua yhteisen toiminnan kehittämiseen osallistumalla tarpeen mukaan järjestettäviin asukas- ja yhteisökokouksiin sekä antamalla palautetta henkilökunnalle. Saatu palaute ja kehittämissuhteudet kirjataan ylös ja käsitellään työryhmässä sekä saatetaan yksikön esimiehen tietoon. Uusia toimintamalleja suunnitellaan pyritään osallistamaan asiakkaita toiminnan suunnittelu- sekä toteutusvaiheissa.

Asiakkaille on kehitteillä matalan kynnyksen vapaaehtoista toimintaa, joka sisältää esimerkiksi ympäristötyötä, yhteisten tilojen siisteyden ylläpitoon osallistumista sekä pienimuotoista kiinteistön kunnossapitotoimintaa. Tarjolla olevista toiminnoista tiedotetaan asiakkaille SiniVidan ilmoitustaulun kautta, ja asiakkaita kannustetaan oman toimintakyvyn puitteissa osallistumaan toimintaan. SiniVidalla järjestetään kerran kuukaudessa yhteisöllinen ruoanlaitto, jonka tarkoitus on yhteisöllisyyden vahvistamisen lisäksi vahvistaa asiakkaiden kykyä toimia ryhmässä, opettaa suunnitelmallista toimintaa sekä vastuunjakoja sekä kehittää ruoanlaittovalmiuksia.

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

Asiakkaille laaditaan asiakkuuden alkuvaiheessa Pegasos-asiakastietojärjestelmään kirjattava palvelusuunnitelma. Suunnitelmaan kirjattavat tavoitteet suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja niitä lisätään/poistetaan/täydennetään tarvittaessa. SiniVidan henkilökunnan havaitessa tuen tarpeita, asiasta pyritään keskustelemaan asiakkaan kanssa ja lisäämään tavoitteet asiakkaan suunnitelmaan. Päivittäisten havaintojen lisäksi tuen tarpeita kartoitetaan kuukauden aikaisilla tukitapaamisilla, keskusteluilla. Asiakkaista kirjoitetaan kuukausittain raportti Pegasos-asiakastietojärjestelmään päivittäisiin havaintoihin perustuvien kirjausten sekä asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallistua raportin tekemiseen.

## **6.2 Ravitseminen**

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

Asiakkaat vastaavat omista ravitsemukseen liittyvistä kuluista. Asiakkaille kerrotaan Tampereella järjestettävistä ruoka-avuisista ja ohjataan käyttämään niitä tarvittaessa. Yksikön pihapiirissä on kaksi kertaa viikossa lahjoitusruuanjako.

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan yksiköllisten tarpeiden mukaan ruoanlaitossa sekä annetaan ravitsemukseen liittyvää ohjausta. SiniVidalla on asiakkaiden käytössä yhteinen keittiö. Asiakkaille on tarjolla viikoittainen yhteisruoanlaitto, johon sisältyy ruokalistan suunnittelu, kaupassakäynti, ruoanlaitto sekä jälkien siivous. Asiakkaita kannustetaan hankkimaan omat ruoanlaittovälineet, ja huolehtimaan säännöllisestä ravitsemuksesta. Asiakkaiden kanssa

keskustellaan päihteiden käytön vaikutuksista ravitsemustilaan sekä ohjataan huolehtimaan riittävästä nesteen saannista.

## **6.3 Hygieniäkäytännöt**

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

Yksikössä on hygienia- ja siivoussuunnitelmat, joihin jokainen työntekijä perehdytetään. Hygieniasuunnitelma sisältää infektioiden hallinnan tavoitteet sekä ohjeita infektioiden ehkäisyyn, käsihygieniaan ja suojavaatetukseen, aseptiseen toimintaan, tartuntatauteihin, vatsatautiin sekä siivoukseen liittyen. Siivoussuunnitelma sisältää kuvauksen siivoustyöstä sekä ohjeistuksen käytettävistä pesu- ja desinfiointiaineista. Siivoussuunnitelmassa on kuvattu myös asukkaiden ja henkilökunnan osallistuminen ja vastuut siivoustyöhön ja jätehuoltoon. Yksikössä on käytössä värikoodatut liinat eri siivouspinnoille ja siivouskohteille, joista ohjeistus löytyy siivouskaapista.

Työntekijät vastaavat henkilökohtaisesta hygieniastaan sekä ohjeidenmukaisesta rokotussuojastaan sekä asiakkaiden hygienia- ja siivousohjauksesta että toimistotilojen siivouksesta ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat huolehtivat itse omasta hygieniasta, terveydestä ja sairauksien asianmukaisesta hoidosta sekä asunnon siisteystestä tarvittaessa ohjaajien tuella.

Asiakas on itse vastuussa jokapäiväiseen elämiseen kuuluvista menoista kuten hygienia, vaatehuolto ja vaatteiden hankinta. Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita hän tarvitsee päivittäisessä elämässä, mm. hygienian hoito, ympäristön siisteys asukkaan toimintakyky huomioiden.

Työntekijät toimivat ja ohjaavat asiakkaita yksikköön laaditun yksikkökohtaisen siivoussuunnitelman mukaan sekä erilaisiin epidemiatilanteisiin laadittujen toimintaohjeiden mukaan. Lisäksi noudatamme Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toimintasuosituksia kuten pitkäaikaishoidon hygieniakäytännöt. Yksiköstä löytyy eritepakki (siivoushuoneesta) eritahrojen kaksivaiheiseen poistamiseen, ja työskentelyvälineet ovat toiminnan mukaiset. Yksikössä käytettävät siivousvälineet on tarkoitettu henkilökunnan sekä yhteisten tilojen puhtaanapitoon, ja asiakkaita ohjeistetaan hankkimaan omat välineet. Asiakkaita tuetaan ja ohjeistetaan oman asunnon puhtaanapidossa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaille järjestettävissä toiminnoissa asiakkaita ohjeistetaan käsihygienian noudattamisessa. Mikäli asunnossa havaitaan terveysriskejä, kuten homeet ja luteet, ohjeistetaan ja tuetaan asiakasta tarvittaessa poistamaan riski ja ohjataan tuholaiistorjunnan onnistumiseen.

Yleisten tilojen siistimisessä huomioidaan ns. korkean riskin pinnat ja välineet, jotka siistitään eri välineillä kuin muut pinnat. Epidemiatilanteissa painotetaan henkilökohtaista käsihygieniaa niin asiakkaiden kuin henkilökunnan kohdalla. Tarvittaessa siivousta tehostetaan ja siivousaineet vaihdetaan enemmän desinfiioiviin. Asiakkaan mahdollisista tartuntataudeista informoidaan ohjaavaa henkilökuntaa.

Epidemiatilanteissa toimitaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ohjeistuksen mukaisesti. Korkean riskin kosketus- ja pisaratartuntana tarttuvien tautien epidemia-aikana yleisten tilojen sekä sosiaalitilojen siivousta tehostetaan ohjeistuksen mukaisesti, ja kosketuspinnat pyyhitään desinfiiovalla liuoksella 2-4 kertaa päivässä. Asiakkaita ohjeistetaan tiedottamalla muuttuneista käytännöistä ilmoitustaulujen avulla. Yhteiset toiminnot tauotetaan tartuntariskin minimoiseksi, ja asiakkaita kehoitetaan välttämään yleisissä tiloissa tapahtuvaa tarpeetonta oleskelua sekä vieraiden kutsumista yksikköön. Yksikössä epidemia ja pandemiatilanteisiin suojavarusteet.

Tuholaistorjunnassa, erityisesti luteiden, käytämme Tampereen kaupungin kotihoidon ohjeistusta sekä Y-Säätiön isännöitsijän ohjeistusta. Isännöitsijän ohjeesta ilmoitamme tuholaistorjujalle ludehavainnoista välittömästi ja toimimme heidän ohjeiden mukaan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat huolehtivat omien asuntojen siivouksesta ja pyykkihuollosta, tarvittaessa ohjaajan tuella. Asiakkaiden asuntojen kunnossapitoon puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Asiakkaan kanssa kartoitetaan ja ohjataan siihen, mikä on riittävä siisteystaso, hyödyntäen paloviranomaisilta saatuja ohjeita kuvineen sekä käydään läpi mahdolliset terveysriskit. Lisäksi asiakkaalle selvitetään, jos asunnonkunnossapidossa ei tapahdu toivottua muutosta parempaan. Ohjaajilla on velvollisuus käynnistää seuraavat toimenpiteet vaiheittain, jotta asiakkaan asuminen voi jatkua:

- Antaa huomautus, ja kaksi viikkoa aikaa parantaa tilanne tarvittaessa ohjaajien tuella
- Ilmoittaa paloriski paloviranomaiselle, joka tekee omat toimenpiteensä asian suhteen
- Antaa varoitus, jos annettujen toimenpiteitä laiminlyödään
- Tarkistellaan yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa tuetumman asumisen tarvetta - Vuokrasopimuksen mahdollinen purku, tämän päätöksen tekee vuokranantaja

Yksikköön laaditun siivoussuunnitelman mukaan ylläpitosiivouksesta huolehditaan. Henkilökunnalla on valmiudet suorittaa siivoukseen liittyviä toimenpiteitä ja kannustaa/motivoida asiakkaita osallistumaan siivoustoimenpiteisiin.

Jätehuolto on tilattu ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

#### **6.4 Terveyden- ja sairaanhoito**

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa.

**Huumehoito:** SiniVida Oy Kaukajärven asiakkaille on käytettävissä huumehoidon avopalveluiden palvelut ja omalääkärin sekä sairaanhoitajan palvelut Kaukajärven terveysasemalla.

**Akuutti sairaanhoito:** Akuuteissa tilanteissa iltaisin ja viikonloppuisin asiakas ohjataan Acutaan.

**Kiireetön sairaanhoito:** SiniVida Kaukajärven asiakkaat käyttävät sairastuessaan julkisen terveydenhoidon palveluita. Asiakasta ohjataan ensisijaisesti soittamaan terveyspalveluiden neuvontaan. Tarvittaessa asiakas ohjataan terveyskeskukseen hoidon tarpeen arviointiin.

**Hätäensiapu:** Kaikissa työpisteissä on hätäensiaputarvikkeita saatavilla ja yksikön henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

**Äkillisen kuolemantapauksen** kohdalla toimintaohjeena on soitto hätäkeskukseen sekä ilmoitus yksikön esimiehelle. Tarvittaessa järjestetään kriisityönohjausta. Asukkaille järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä seurakunnan kanssa pienimuotoinen muistotilaisuus. Lähiomaisia pyritään muistamaan adressilla ja osallistumalla muistotilaisuuteen, mikäli omaiset niin toivovat.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaat ovat erikoissairaanhoidon osalta julkisen terveydenhuollon piirissä, jonne heidät tarvittaessa ohjataan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Julkinen terveydenhuolto, huumehoitoon liittyen huumehoidon avopalvelut.

### **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimivastaava Anne Mörsky [tiimivastaava.kaukajarvi.sinivida@medivida.fi](mailto:tiimivastaava.kaukajarvi.sinivida@medivida.fi)

p.046 875 7722

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja TAYS:n ohjeistuksia infektioiden torjunnassa. Hygieniayhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää työaikaan infektioiden torjuntaan liittyviin asioihin. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu TAYS:n hygieniahoitajien järjestämiin hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisiin, perehdyttää uudet työntekijät hygieniakäytäntöihin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa henkilökuntaa säännöllisesti. Infektioita seurataan ja raportoidaan hygieniahoitajille 6 kuukauden välein.

Työntekijät perehdytetään aseptiseen työjärjestykseen, käsihygieniaan, suojainten ja hoitotarvikkeiden käyttöön sekä huolehditaan hoito- ja särmäjätteiden oikeaoppisesta hävityksestä, siivoustavoista ja tiedottamisesta. Infektioiden hallintaan liittyvä koulutustarve määritellään samalla vuotuisten koulutustarveselvitysten kanssa.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Terveydenhuoltoon liittyvät asiat Sinivida Oy:n asiakkaat käyttävät oman kotikuntansa tai asuinpaikkakuntansa työterveyttä ja tarvittaessa julkista terveydenhuoltoa. Asiakkaille annetaan tukea ja ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen hoitotahojen kanssa yhteistyössä. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset

toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

## 6.5 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

SiniVida Oy Kaukajärvellä ei toteuteta lääkehoitoa, tästä syystä yksikköön ei ole laadittu lääkehoitosuunnitelmaa.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Asiakkaat vastaavat itse omasta lääkehoidosta sekä lääkkeiden säilyttämisestä. Mikäli asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta, ohjataan häntä olemaan yhteydessä huumehoidon hoitotahoon, jossa tehdään arvio lääkehoitoon liittyvissä asioissa.

Terveydenhuollon koulutuksen saaneet työntekijöillä on mahdollisuus suorittaa LOVE-koulutuksen, jolla avulla työntekijöiden lääkehoidon osaamista ylläpidetään. Tarvittaessa terveydenhuollon koulutuksen omaavat työntekijät käyvät keskustelua asiakkaan kanssa hänen terveyttään edistävästä asioista.

## 6.6 Monialainen yhteistyö

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

SiniVidan henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä Tampereen kaupungin sosiaalitoimen sekä huumehoidon avopalveluiden kanssa asiakkaan asioiden hoitamiseksi. Tämän lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeiden mukaisesti muiden viranomaistahojen sekä hoitotahojen kanssa. Yhteistyön mahdollistamiseksi asiakas luovuttaa asiakkuuden alussa suostumuksen tietojen luovuttamiseen edellä mainituille tahoille.

Poikkeusoloissa yhteydenpitoa ylläpidetään puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai videoyhteyksien kautta.



## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvalaitteiden ja työvälineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla sekä työntekijöiden perehdytyksellä, asiakkailta kerätyllä palautteella sekä valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Läheltä piti -tilanteiden dokumentoinnin avulla pystytään seuraamaan korjaavien toimenpiteiden toimivuutta ja vaikuttavuutta.

SiniVida Oy Kaukajärvelle on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, joita päivitetään säännöllisesti. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllisesti yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja tarpeen mukaan. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi toimintaan liittyviä riskejä ja niiden pohjalta mietitään uusia toimintatapoja.

Pelastussuunnitelma ja asiakkaan turvallisuusohjeet on luettavissa yhteisissä tiloissa ja se on osa sekä asiakkaan että työntekijän perehdytystä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta sekä ensiapukoulutusta käytännön harjoituksineen. Yksikössä ja pihapiirissä oleviin kiinteistöihin järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyt (LVI-kierrokset) sekä poistumisharjoitukset.

Yksikön yhteisten tilojen ilmoitustaululta löytyy asukkaiden turvallisuusohjeet sekä toimintaohjeet hätätilanteessa toimimiseen. Asiakkaita ohjeistetaan, miten ja milloin hätäkeskukseen soimitaan.

Asiakkaalle pyritään mahdollistamaan turvallinen elinympäristö. Asiakkaiden kanssa on yhdessä pohdittu SiniVida Oy Kaukajärven turvallisuutta. Asiakkaiden kanssa on keskusteltu ulkopuolisten henkilöiden aiheuttamista ongelmista esimerkiksi SiniVida Oy kiinteistöön kohdistuvista ilkeistä tilanteista. Asiakkaiden kanssa käydään läpi seuraukset, mikäli hän tai hänen vieraansa aiheuttaa/hajottaa kiinteistöä. Asiakkaiden kanssa keskustellaan siitä, miten itse voi vaikuttaa omaan ja muiden turvallisuuteen esimerkiksi niin, ettei

päästä ulkopuolisia sisälle kiinteistöön ja miettii ketä ottaa vieraaksi sekä vastaa oman vieraansa tekemisistä.

SiniVida Oy Kaukajärvi kiinteistö on aina lukittu ja sisälle pääsee vain avaimilla. Vieraat soittavat ovisummeria, johon työntekijät työaikojensa puitteissa reagoivat. Työntekijät eivät päästä sisälle ketään ilman asukkaan erillistä lupaa, eivätkä anna ulkopuolisille ta-  
hoille tietoja asukkaista.

SiniVida Oy Kaukajärvellä on käytäntönä vuokranantajan edustajan toimesta kerran kuu-  
kaudessa ennalta ilmoitettuun aikaan asuntojen paloturvallisuuden varmistamiseksi pa-  
loilmaisimien kuntotarkistus sekä palokuorman tarkistus. Viallisista laitteista ilmoitetaan  
kiinteistöhuoltoon Nauhakotien toimesta. Mikäli asiakkaalle ei sovi ilmoitettu tarkastus-  
aika, asiakas voi sopia uuden ajan henkilökunnan kanssa. Asiakkaiden asuntoon ei mennä  
ilman asiakkaan lupaa. Huoltomiehen tullessa korjaamaan asiakkaan asunnolle vikaa, on  
hänellä oltava lupa asiakkaalta mennä asuntoon asiakkaan poissa ollessa.

Henkilökunnan hyvinvointia uhkaavissa tai vaarallisissa tilanteissa työntekijöillä on mah-  
dollisuus poistua tilasta. Henkilökunnalla on käytössään myös lukittu toimistohuone, jo-  
hon asiakkailla ei ole pääsyä. Toimistohuoneessa on kaksi sisäänkäyntiä hätätilanteissa  
poistumista varten. Toimistossa myös poistumistie piha-alueelle.

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilökunnan muodostaa 6,9 hengen moniammatillinen tiimi, joka pitää sisällään myös  
yksikön esihenkilön. Henkilöstö-mitoitus on tukiasumisen osalta 0,3. Yövuorossa mitoi-  
tuksen 6.9 lisäksi 2 henkilöä.

Tukiasumisesta vastaavalla vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaalialan AMK-tutkinto sekä  
mielenterveys- ja päihdekuntoutujien parissa tehdystä työstä työkokemusta yhteensä vä-  
hintään kolme vuotta viimeiseltä viideltä vuodelta. Henkilö-kunnan jäsenillä on vähin-  
tään sosiaali- ja terveysalan ammatillinen peruskoulutus.

Työtiimin koulutusrakenne:

6 Lähihoitajaa

2 Sosionomia

0,5 Vastuuhenkilö sairaanhoitaja YAMK (100 % hallinto)

Tuntityöntekijöillä/sijaisilla lähihoitajan, sairaanhoitajan, sosionomin tutkinto tai alalla opiskelevia henkilöitä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve, asiakas- ja henkilöstön turvallisuus. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään ensisijaisesti järjestelemään työvuorojärjestelyin sekä sisäistä sijaistamista hyödyntäen. Tarkoituksenmukaista on käyttää asiakkaille, työntekijöille ja toiminnan tuntevia sijaisia. Vastuuhenkilö myöntää luvan sijaisen ottamiselle. Sijaisen hankkiminen yksikköön on jokaisen työntekijän vastuulla työvuoronsa aikana.

Sijaiset ovat joko jo koulutuksen saaneita tai opiskelijoita, joilla on riittävä määrä opintopisteitä alaan liittyvään koulutukseen. Toiminnan vastuuhenkilö toteaa sijaisen soveltuvuuden henkilökohtaisessa tapaamisessa. Sijaislistalla olevat henkilöt ovat pääsääntöisesti sellaisia henkilöitä, jotka ovat olleet yksikössä työharjoittelussa ja joille toiminta on tullut tutuksi.

Uudelle sijaiselle pyritään tarjoamaan mahdollisuutta suorittaa ns. perehdytysvuoro ennen varsinaisten sijaisuuden aloittamista. Vastuuhenkilö pyytää työryhmältä palautetta sijaisesta, varmistaakseen sijaisen soveltuvuuden ja valmiudet kyseiseen työtehtävään.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstöresurssi kohdennetaan työvuorosuunnittelun avulla asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa palveluun.

Yksikössämme on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, jonka puitteissa jokainen työntekijä voi suunnitella itselleen ergonomisesti omanlaisensa työvuorolistan.

Vastuhenkilö tarkistaa ja varmistaa työvuorolistan oikeellisuuden, jonka jälkeen hän hyväksyy sen.

Pyrkimyksenä on, että yksintehtäviä työvuoroja ei ole ja sijaisia käytetään matalalla kynnyksellä.

### 7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa noudatetaan eri tehtäväkuviin liittyviä kelpoisuuden vähimmäisvaatimuksia ja noudatetaan työlainsäädäntöä sekä SiniVida Oy henkilöstöpoliittista suunnitelmaa. Henkilökunnalla on sosiaali- ja terveydenalan perustutkinto lähihoitaja tai sosionomi / sairaanhoitaja.

Ensisijaisesti rekrytoinnista vastaa vastuhenkilö. Rekrytointi pitää sisällään ilmoituksen avoinna olevasta työpaikasta, hakemusten vastaanottamisen, haastattelun, työntekijävälilinnan ja siitä ilmoittamisen hakijoille. Mahdollisuuksien mukaan prosessissa on mukana yksi yksikön henkilöstön edustaja sekä asiakas.

Vastuhenkilön on todettava valituksi tulleen henkilön ammattikelpoisuus (tutkinto- ja työtodistukset, JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki, suositusten kysyminen) sekä työsuhteen aloittamiseen liittyvät asiat.

### 7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Uuden työntekijän, työnkierrossa oleva ja opiskelija perehdytetään yksikön toimintaan. Vastuhenkilön tehtävänä on antaa koko yritystä koskeva perehdytys. Perehdytyksessä käytetään henkilöstöhallintaan tarkoitettussa järjestelmässä olevaa perehdytyslomaketta, johon merkitään läpikäytyt aiheet. Lomake dokumentoituu työntekijän omiin tietoihin järjestelmässä.

Toimintayksikön henkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Uuden työntekijän, sekä pitkän poissaolon jälkeen palaavan perehdytykseen pyritään järjestämään aikaa työvuorosunnittelun avulla sekä nimeämällä vastuu perehdyttäjä.

Yksikössä on käytössä yksikkökohtainen/työtehtävän mukainen perehdytyksen tarkistuslista, jonka avulla seurataan ja varmistetaan kattava ja riittävä perehdytys.

Perehdytyksen työvälineenä käytetään teams kansioissa olevaa perehdytysmateriaalia sekä omaa valvontaa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön koulutussuunnitelmia koskevat yhteiset linjaukset löytyvät henkilöstöpoliittisesta suunnitelmasta sekä koulutussuunnitelmasta. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan monialaisesti erilaisiin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistumisesta sovitaan yhteisesti kahden viikon välein pidettävässä ohjaajapalaverissa.

Tavoitteena on, että kullakin työntekijällä on mahdollisuus osallistua vähintään kolmeen koulutuspäivään vuoden aikana. Koulutuksiin osallistumista seurataan henkilöstöhallintajärjestelmän (Mepco) avulla.

## **7.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omaa valvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökuntaa on ohjeistettu Pirkanmaan Hyvinvointialueen/Tampereen kaupungin toimesta tekemään tarvittaessa Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 130/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta.

<https://www.pirha.fi/web/guest/sahkoinen-asiointi>

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/lp2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22>

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista täytetään sähköisenä oleva dokumentti <https://app.propilvipalvelut.fi/järjestelmään>, josta se ohjautuu työsuojeluvaltuutelle, palvelupäällikölle ja toimialajohtajalle. Havaitut epäkohdat käsitellään asian sisältö huomioiden asiakkaiden tai työntekijöiden kanssa ja tehdään tarvittavat muutokset. Läheltä piti -tilanteet käydään työryhmän kanssa läpi kuukausittain, yksikön esimiehen kanssa ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa puolivuositain. Seurannalla on tarkoitus tarkastella, onko toiminta muuttunut ja niiden vaikutukset toimintaan.

## 7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaat asuvat omissa asunnoissa vuokrasuhteissa. Asumisessa noudatetaan yleisiä asuinhuoneelle asetettuja vaatimuksia (laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995).

Asunnot vuokrataan kalustamattomina, joten asiakkaan tulee itse hankkia tarvittavat huonekalut ja muu kodin irtaimisto.

Lisäksi asiakkailla on käytössä yhteinen oleskelutila, keittiö, sauna- ja pesutilat sekä pesutupa. Keittiö ja sauna on asiakkaiden käytettävissä turvallisuussyistä ainoastaan henkilökunnan läsnäolojen mukaisesti.

Asunto on asiakkaan koti ja hän itse määrittelee, kenet haluaa asuntoonsa päästää. Lain säätelemissä poikkeustilanteissa on vuokranantajalla, vuokranantajan edustajalla, huoltoyhtiöllä yms. oikeus mennä asuntoon ilman asiakkaan suostumusta (vesivahinko, evakointi tilanteet).

Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua siitä, miten asumisen aikana tulee huomioida asuinympäristö kuten naapurusto ja samalla alueella toimiva päihteen tuetun asumisen yksikkö.

Toimintamme yksi lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen asiakkaille huomioimalla toimitilojen käyttömahdollisuudet. Asiakkaita kannustetaan yhteisiin keskusteluihin, ruuanlaittoon, kortti- ja lautapeliin pelaamiseen ja pienimuotoisiin vastuutehtävien suorittamiseen kuten aamukahvien keitto, siivoustyöt yms.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

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

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin.

SiniVida Oy Kaukajärvellä yhteiset tilat ja käytävät on varustettu tallentavalla kamera-valvonnalla. Kameravalvonnasta informoidaan kuvauspaikoilla näkyvillä ”Tallentava kameravalvonta” -kylteillä ja/tai tarroilla. Kameravalvonta on järjestetty mm.

- Henkilöturvallisuuden varmistaminen
- Turvallisuutta vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen
- Yleiselle turvallisuudelle uhkaa aiheutuneen tilanteen selvittäminen
- Työtapaturman tai työturvallisuudelle uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen
- Omaisuuden suojaaminen
- Väärinkäytöksiä estäminen
- Väärinkäytöksiä selvittäminen
- Työntekijän etujen ja oikeuksien varmistaminen

Järjestelmän käyttö on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Talteen otetut tallenteet säilytetään huolellisesti siten, että niihin on pääsy vain valtuutetuilla henkilöillä. Jos säilytysaikana tulee ilmoitus vahingonteosta, rikoksesta tai muusta selvitystä vaativasta asiasta, voidaan aineistoa säilyttää tältä osin asian selvittämiseksi tarvittava aika. Tallennuslaitteita ja tallenteita säilytetään valvotuissa tiloissa ja/tai lukittavissa kaapeissa ja niitä pääsee käsittelemään vain esihenkilöltä valtuutuksen saaneet henkilöt. Kameravalvonnan katsomisesta on kirjattava raportti, joka löytyy Pro-pilvipalvelut järjestelmästä. Siihen kirjataan syy, miksi kameratallennetta on katsottu ja kuka on käsitelijä, mahdolliset asiaan liittyvät havainnot sekä jatkotoimenpiteet.

Rikosepäilytapauksissa tietoja luovutetaan tarvittaessa poliisille.



**Työntekijöillä** on työvuoron aikana käytössä yksi turvanappi ja puhelimet sekä radiopuhelimet. Turvanapin hälytys lähtee vartiointiliike Securitakselle, josta vartija tulee alueelle tarkistamaan tilanteen. Jokaisen työntekijän tulee vuorossaan tarkistaa radiopuhelimen toimivuus. Havaitessa kiinteistöön kohdistunutta ilkivaltaa, ilmoitetaan siitä heti yksikön johtajalle toimintaohjeen saamiseksi.

**Asiakkaiden** ei ole mahdollista itse katsoa kameratallenteita. **Työntekijöillä** on oikeus katsoa kameroita vain kiinteistön kohdistuneen ilkivallan tai henkilökuntaan kohdistuneen uhkatilanteen seurauksena, vuokranantajan tai poliisin pyynnöstä.

Asiakkaat on ohjeistettu ottamaan yhteyttä hätänumeroon 112. Kiinteistön pääoven eteisaulan ilmoitustaululta löytyvät Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimintaohjeet sekä kiinteistön osoitetiedot hätätilanteiden varalle.

Asiakkaita ohjeistetaan tekemään rikosilmoitus, mikäli kokevat sille tarvetta. Asiakkaan on mahdollista ilmoittaa rikosilmoituksen yhteydessä saatavilla olevista kameravalvonnan tallenteista. Rikosilmoituksessa tulee ilmoittaa, että tallenteet ovat katsottavissa Riipuksenkatu 11:sta 7 arkipäivän kuluessa tapahtumahetkestä.

Kiinteistöt on varusteltu asianmukaisin sammutusjärjestelmin ja niiden toimivuus tarkistetaan ohjeiden mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: radiopuhelin: [heidi.sissala@medivida.fi](mailto:heidi.sissala@medivida.fi) tai 050 4626110 Securitas kutsulaitteet: Mobile +358 40 560 183, E-mail [antti.varis@securitas.fi](mailto:antti.varis@securitas.fi), kameravalvonta: Antti Mäenpää +358453176088 [antti.maenpaa@suomenturvatuote.fi](mailto:antti.maenpaa@suomenturvatuote.fi).

Turvanappien ja radiopuhelinten toiminta tarkistetaan joka työvuorossa olevien ohjaajien toimesta. Tarkastuksen suorittamisesta vastaa vuorossa oleva ohjaaja p 046 875 7720.

Palo- ja sammutusjärjestelmän kuukausihuollosta vastaa huoltoyhtiö laitteistojen huolto-suunnitelman mukaisesti: <https://www.kotikatu.fi/kiinteistohuolto/pirkanmaa/>, tai 010 270 8470

## 7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Ohjaajat opastavat tarvittaessa asukkaita apuvälineiden käytössä ja niiden hankinnassa.

## 8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysthuollon 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 palveluntarjoaja 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 henkilökisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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.

Sinivida on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Pegasos, johon tehdään asiakas- kirjaukset aina asiakastapaamisen jälkeen. Asiakkailta ei aktiivisesti kerätä lausuntoja tai vastaavia dokumentteja pitkäaikaiseen säilytykseen.

Sinividalla uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Asiakkuuden alkaessa pyydetään kirjallinen lupa asiakkaalta tietojen vaihtamiseksi ammattilaisten kesken suunnitelman toteuttamiseksi, luvat kirjataan pegasos-teitojärjestelmään. Tukiasuntoihin muuttavien asiakkaiden kanssa allekirjoitetaan vuokrasopimuksen lisäksi liitteet; sitoutuminen tuen vastaanottamiseen ja asumiseen sekä säännöt.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Matias Lustig, [matias.lustig@medivida.fi](mailto:matias.lustig@medivida.fi), p. 0404514419

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

SiniVida Oy:llä kerää saadun palautteen ja tämän avulla toimintaa kehitetään. Lisäksi henkilöstölle järjestetään 1-2 päivää vuodessa toiminnan kehittämisen päiviä, joissa arvioidaan kulunutta toimintavuotta sekä laaditaan seuraavalle kaudelle tavoitteet ja suunnitelma tavoitteiden saavuttamiselle.

SiniVida Oy Kaukajärvellä riskejä arvioidaan ja ennaltaehkäistään läheltä piti-, ja tapaturmaraporttien pohjalta ja ne käsitellään työryhmässä säännöllisin väliajoin läpi ja samalla arvioidaan ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä ja toimivia.

Henkilökunnan toimesta pyritään varmistamaan asioiden loppuun saattaminen niimeämällä työntekijä, joka on vastuussa kunkin toimen hoitamisesta.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Päivittänyt

Paikka ja päiväys 11.3.2024.

Allekirjoitus Heidi Sissala