



Carelialife  
Yhdessä olemme enemmän

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Carelialife, Riihipolku

## Sisällysluettelo

|       |                                                                             |                       |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|
| 1     | PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA                             | KOSKEVAT TIEDOT ..... | 3  |
| 1.3   | Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....                       |                       | 3  |
| 1.4   | Toiminta- ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....                        |                       | 5  |
| 2     | ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....                                       |                       | 7  |
| 2.3   | Palvelujen laadulliset edellytykset .....                                   |                       | 7  |
| 2.4   | Vastuu palvelujen laadusta .....                                            |                       | 7  |
| 2.5   | Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet .....                             |                       | 9  |
| 2.5.1 | Palvelun toteuttamissuunnitelma .....                                       |                       | 9  |
| 2.5.2 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....             |                       | 10 |
| 2.5.3 | Asiallinen kohtelu .....                                                    |                       | 10 |
| 2.5.4 | Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....                                    |                       | 11 |
| 2.6   | Muistutusten käsittely .....                                                |                       | 13 |
| 2.7   | Henkilöstö .....                                                            |                       | 14 |
| 2.7.1 | Perehdytys ja täydennyskoulutus .....                                       |                       | 15 |
| 2.7.2 | Työhyvinvointi ja työsuojelu .....                                          |                       | 16 |
| 2.7.3 | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .. |                       | 16 |
| 2.7.4 | Toimitilat ja välineet .....                                                |                       | 17 |
| 2.7.5 | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....      |                       | 17 |
| 2.8   | Lääkehoitosuunnitelma .....                                                 |                       | 18 |
| 2.9   | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                   |                       | 18 |
| 3     | PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....                                         |                       | 19 |
| 3.3   | Hyvinvointia ja toimintakykyä edistävä ja tukeva arki .....                 |                       | 19 |



Carelialife  
Yhdessä olemme enemmän

|     |                                                                                          |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4 | Terveyden- ja sairaanhoito .....                                                         | 20 |
| 3.5 | Lääkehoito.....                                                                          | 21 |
| 3.6 | Ravitsemus .....                                                                         | 21 |
| 3.7 | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                     | 21 |
| 4   | OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....                                                        | 22 |
| 4.3 | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen            | 22 |
| 4.4 | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puuteiden käsittely..... | 23 |
| 4.5 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....                  | 24 |
| 4.6 | Ostopalvelut ja alihankinta .....                                                        | 25 |
| 4.7 | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                    | 26 |
| 5   | OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....    | 26 |
| 5.3 | Toimeenpano.....                                                                         | 26 |
| 5.4 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....                               | 26 |

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.3 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

|                                             |
|---------------------------------------------|
| Palveluntuottaja<br>Carelialife, Riihipolku |
| Katuosoite<br>Riihipolku 7, 21250 Masku     |

|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toimintayksikkö<br>Riihipolku                                                                                                                 | Y-tunnus<br>2276439-4                                                                                                                               |
| Esihenkilö/ vastuuhenkilö<br>Anette Pelto-Klemelä                                                                                             | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)<br>p. 0400 170 814<br><a href="mailto:anette.pelto-klemela@carelia.life">anette.pelto-klemela@carelia.life</a> |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Riihipolku 7                                                                                                    | Postinumero ja toimipaikka<br>21250 Masku                                                                                                           |
| Palvelut/ asiakasryhmä<br>Jälkihuoltonuorten tuettu asuminen, aikuisten mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yhteisöllinen ja tuettu asuminen | Asiakaspaikkamäärä<br>Yhteisöllinen 50<br>Tuettu asuminen 37                                                                                        |
| Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnä palvelu, etäpalvelu)<br>Mielenterveyspalvelut, päihdepalvelut, tuettu asuminen                         |                                                                                                                                                     |

|                                                             |  |
|-------------------------------------------------------------|--|
| Hyvinvointialue<br>Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha) |  |
|-------------------------------------------------------------|--|



Carelialife  
Yhdessä olemme enemmän

|                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.</p>                |  |
| <p><b>Sosiaalivastaava yhteystiedot:</b></p> <p>Sosiaalivastaava p. 02 313 2399 ma-pe klo 10-12 ja klo 13-15.<br/>sosiaalivastaava@varha.fi</p> <p><b>Potilasasiavastaava yhteystiedot:</b></p> <p>Potilasasiavastaavat p.02 313 23 99 ma-pe klo 8-15.30</p> |  |

#### LUPATIEDOT (yhteisöllinen asuminen)

|                                              |                                         |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <p>Ilmoituksen ajankohta</p> <p>7.9.2023</p> | <p>Palveluala, johon lupa myönnetty</p> |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|

#### REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

|                                              |                                       |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <p>Ilmoituksen ajankohta</p> <p>7.9.2023</p> | <p>Palveluala, johon rekisteröity</p> |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|



## 1.4 Toiminta- ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Vastaus rakentuu Mission (yhdessä olemme enemmän), Vision (selkeä - näkyvä), Arvojen (aito - empaattinen - luotettava) sekä Arvolupauksen (suunnitelma paremmasta huomisesta) ympärille, sillä kaikki nämä ovat rakentuneet siitä mitä haluan yhtiön olevan sekä edustavan.

Tarjoamme yhteisöllistä asumista sekä tuettua asumista mielenterveys- ja päihdesairauksista kuntoutuville.

Asukkaiden kuntoutuksen tavoitteena on paras mahdollinen itsenäisyyden, omatoimisuuden ja koetun elämänlaadun taso.

Carelialife Riihipolun toiminta pohjautuu asiakaslähtöisyydelle ja yksilöllisyydelle. Palvelu lähtee asiakkaan omista odotuksista ja tarpeista sekä toiveista. Asukkaat ottavat omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaan vastuuta arjesta ja heitä tuetaan samalla itsenäiseen toimintaan sekä vastuunottoon ja omatoimisuuteen.

Carelialife Riihipolulla on tarjolla monipuolisia harrastuksia ja toimintoja arjessa. Asukkaita kannustetaan osallistumaan niihin oman mielenkiinnon, toteuttamissuunnitelman tavoitteiden ja toiveiden mukaisesti. Asukkaat pääsevät vaikuttamaan ryhmätoimintojen tarjontaan ja suunnitteluun kuukausittaisissa asiakaskokouksissa. Asiakaskokouksissa asukkailla on myös mahdollisuus vaikuttaa Carelialife Riihipolun toimintaan ja yhteiseen arkeen liittyviin ratkaisuihin ja päätöksiin. Jokaisella asukkaalla on myös oma henkilökohtainen viikko-ohjelma.

Toipumisorientaation viitekehys ohjaa meitä meidän työssämme. Meidän perustehtävämme on asiakkaan hyvä elämä. Tarjoamme kodin, joka tekee huomisesta paremman.

### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

#### ”Aito, empaattinen ja luotettava.”

Jokaisen Carelialifessa halutaan olevan aito itsensä. Tämän toteutumisen vaatii aikaa sekä luotusta toisiin. Aitouteen päästään - sillä yhdessä olemme enemmän.

Empatia on luonteenpiirre ja olennaisin asia mitä etsimme rekrytoinnissa. Näemme empaattisen persoonan vahvuutena ja tavoiteltavana luonteenpiirteenä. Empatia auttaa toisten ymmärtämisessä ja sillä ratkaistaan monet asiat.

Jos jotain luvataan - niin se pidetään - tällä on tehtaan takuu. Tulee tilanteita, jossa tämä ei pidä 100% paikkaansa, mutta sen taustalla on todella vahvat perusteet. Jos näin ei ole - haluamme kuulla siitä.



### **”Yhdessä olemme enemmän.”**

Carelialife ja sen yksiköt on perustettu kaikille Carelialifessa työtä tekeville sekä Carelialifen palvelua saaville. Yhdessä tekemällä saamme aikaiseksi enemmän ja parempaa. 2+2 on vähintään 5. Carelialifen yksiköissä kaikki jeesaa toisiaan sekä tarjoaa kannustusta - tämä mahdollistaa jokaista antamaan parhaansa mikä kasvattaa luottamusta siihen, että kaikki kyllä järjestyy.

### **”Selkeä ja näkyä.”**

Carelialife ottaa käyttöön vain tarpeelliset asiat emmekä pidä mitään turhaa. Jos joku asia ei ole selkeä niin sitä parannetaan - ja sitä parannetaan - sillä asioiden pitää olla mahdollisimman selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Tämä vie aikaa, mutta siihen päästään sillä yhdessä olemme enemmän.

Pyrimme olemaan näkyviä läheisille, asiakkaille sekä muille tahoille jotka tekevät päätöksiä asiakkaiden sijoituksesta. Haluamme, että he tietävät ketä olemme, mihin uskomme ja missä olemme. Tämä vaatii näkyvyyttä ja työtä tämän näkyvyyden eteen.

### **”Suunnitelma paremmasta huomista.”**

Lupaamalla "suunnitelman paremmasta huomista" tarkoitamme sitä, että lupaamme kaikille suunnitelman siitä, miten palvelua tarjotaan ja miten tämä antaa paremman huomisen pitkäaikaisella, johdonmukaisella ja jatkuvalla parantamisella.

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.3 Palvelujen laadulliset edellytykset

Laatulupauksemme on mahdollistaa yksilöllinen hyvä elämä.

Lupaamme:

- turvallisen kodin ja ympäristön
- ammattillista ja inhimillistä tukea
- kuuntelemista ja osallistamista
- kuntoutumista tukevan arjen
- yksityisyyden ja oikeuksien kunnioittamista

#### **Toimintaa ohjaava keskeisin lainsäädäntö:**

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveysuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

Sote-valvontalaki

### 2.4 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön toiminta perustuu laadukkaaseen, turvalliseen ja asiakaslähtöiseen palveluun. Toiminnan laatutavoitteet pohjautuvat sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Valviran ja THL:n ohjeistuksiin sekä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (Varha) palvelukuvauksiin ja laatusuosituksiin.



## Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Palvelussa korostuu asiakkaan osallisuus, yksilöllisyys ja oikeus vaikuttaa omaan elämänsä. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, henkilöstön ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Asiakasta tuetaan aktiivisesti arjen hallinnassa, päätöksenteossa ja itsenäistymisessä.

## Turvallinen ja toimiva elinympäristö

Asumisyksikössä varmistetaan fyysisesti ja psyykkisesti turvallinen, rauhallinen ja viihtyisä ympäristö. Tilat, rakenteet ja toiminta tukevat asiakkaan hyvinvointia, kuntoutumista ja toimintakykyä.

## Ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö

Henkilöstö on koulutettua, ammattitaitoista ja perehdytetty tehtävänsä. Työyhteisö tukee jatkuvaa oppimista ja osaamisen kehittämistä. Henkilöstömitoitus vastaa asiakkaiden palvelutarpeita ja mahdollistaa laadukkaan työn.

## Kohtaava ja kunnioittava vuorovaikutus

Asiakkaita kohdataan kunnioittavasti, avoimesti ja arvostavasti. Työotteessa korostuu dialogisuus, läsnäolo ja asiakkaan kokemuksen kuuleminen. Palautetta kerätään säännöllisesti ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

## Laadunhallinta ja vaikuttavuus

Toiminnan laatua seurataan ja arvioidaan säännöllisesti omavalvonnan, asiakaspalautteen sekä sisäisten ja ulkoisten arviointien avulla. Tavoitteena on edistää asiakkaan kuntoutumista ja siirtymistä kohti mahdollisimman itsenäistä elämää.

## Asiakkaan oikeudet ja tietosuoja

Palveluyksikössä turvataan asiakkaan oikeudet, yksityisyys ja tietoturva. Asiakkaan tietoja käsitellään luottamuksellisesti voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Asiattomasta kohtelusta on selkeät ilmoitus- ja käsittelymenettelyt.

## Yhteistyö ja verkostotyö

Yksikkö toimii yhteistyössä asiakkaan läheisten sekä hoito-, kuntoutus- ja viranomaistahojen kanssa. Verkostoyhteistyö tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja eheän palvelupolun toteutumista.

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupaustemme toteuttamisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Carelialife Riihipolulla tehtävänkuvat sekä vastualueet on kuvattu erikseen.



## 2.5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakasohjauksen lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämiseksi huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

### 2.5.1 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköömme. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, läheisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Tuva -arvioinnin tuloksia. Tuva -arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään kahdesti vuodessa.

Palvelutarvetta arvioitaessa sovitaan yhteisistä tavoitteista asukkaan, mahdollisesti asukkaan läheisen, tilaajan ja yhteistyössä yksikön kanssa.

Asukas osallistuu oman toteuttamissuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon yhteistyössä asukkaan oman verkoston kanssa. Asukkaan palvelun ja tuen tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelman tavoitteena on edistää asukasta saavuttamaan elämänlaadun ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet ja toiveet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asukkaalle tilaajan kanssa laadittua asiakassuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmalla viestitään myös tilaajalle asukkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Asukkaan omaohjaaja huolehtii suunnitelman säännöllisestä päivittämisestä ja arvioinnista ja tekee kuukausittain asukkaan tavoitteissa edistymisen seurantaan tehden yhdessä asukkaan kanssa hoitotyön yhteenvedon, joka lähetetään tilaajalle säännöllisin väliajoin. Toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vähintään kuuden kuukauden välein. Päivitetty toteuttamissuunnitelma lähetetään aina tilaajalle.

Jokaisen yksikkömme työntekijän velvollisuus on perehtyä kaikkien asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ovat meidän tärkein työkalumme asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa. Omaohjaajat vastaavat omien asiakkaidensa palvelun toteuttamissuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedottamisesta kodin muulle henkilökunnalle muun muassa asiakastietojärjestelmän viestikanaavaa hyödyntämällä sekä. Yksikkömme henkilökunta on velvollinen perehtymään kunkin

asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja toimimaan sen mukaisesti. Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat nähtävillä asiakastietojärjestelmässä.

### **2.5.2 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Asukailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi.

Vakiintuneet käytännöt asiakastyytyväisyyden ylläpitoon ovat vuosittaiset asiakas-/läheistyytyväisyyskyselyt sekä avoimen palautteen antomahdollisuus sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti, joihin ohjaajat tukevat ja kannustavat asukkaita osallistumaan. Tuloksia käytetään laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa sekä toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstökokouksissa sekä asukaskokouksessa. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

Kuukausittaiset asukaskokoukset ovat myös tilaisuus antaa palautetta ja ehdotuksia toiminnan kehittämiseen. Asukaskokouksista tehdään kirjallinen muistio, joka jaetaan kaikille asukkaille.

Lisäksi kaikki asiakaspalautteet viedään henkilöstökokouksiin, jossa ne käsitellään koko työryhmän kanssa.

Palautteisiin vastataan aina viipymättä, yksikönjohtajan toimesta. Palautteet käsitellään yksilöllisesti tilanteen mukaan, joko suullisesti, sähköisesti tai tapaamalla palautteen antajaa.

Henkilökuntamme täyttää vuosittain myös työhyvinvointikyselyn, jonka tulosten perusteella kehitämme työskentelyolosuhteita ja työyhteisön toimintaa.

### **2.5.3 Asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus ei tarkoita asukkaiden tasapäistämistä, vaan ohjauksessa kohdataan ihminen yksilöllisesti voimavaroineen ja tuen tarpeineen.

Yksikössä pidetään huolta asiakkaan asiallisesta kohtaamisesta ja kohtelusta.

Mikäli asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Ilmoituksen pystyy tekemään myös anonymisti.



Asukkaalla on myös oikeus ja mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa omat ohjeet ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiavastaava).

Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja.

Jokainen ilmoitus käsitellään aina luottamuksellisesti ja tarvittaviin tai korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/ vaikuttava esim. koskien yhteistyötä tilaajan kanssa, on asiasta informoitava toimitusjohtajalle.

Asukkaan asiallista kohtelua varmistamme työntekijöiden perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössämme tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kannamme täyden vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta lain (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, kotimme henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Jos epäasiallinen kohtelu/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja esihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Mikäli kodin asiakas kaltoinkohtelee toista asiakasta, ryhdymme heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus yksikkömme vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja tai läheinen.

Asiakkaiden ja läheisten ilmoituksiin ja palautteisiin vastataan ja/tai tiedotetaan aina poikkeamaprosessin mukaisesti. Asiakkaan ja/tai läheisen kanssa käydään läpi tilanteen selvitys sekä korjaavat toimenpiteet asian /tilanteen korjaamiseksi.

#### **2.5.4 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

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.

Carelialife Riihipolun henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet, sekä kunnioittaa vahvistaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asukas pääsee aina vaikuttamaan häntä koskeviin päätöksiin sekä omaan viikko- ohjelmaansa. Carelialife Riihipolulla tuetaan asukkaan arjen elämänhallintaa kannustamalla asukkaan itsenäistä päätöksentekokykyä.

Asukkaiden kanssa voidaan tehdä yhteisiä sopimuksia asukkaiden hyvinvointi, turvallisuus ja kuntoutuminen huomioon ottaen. Lisäksi yksikössä järjestetään omaisille tarkoitettuja päiviä. Yksikössä ei ole käytössä vierailuaikoja, vaan omaiset ovat aina tervetulleita yksikköömme. Yön yli vierailuista sovitaan erikseen.

Asiakkaita kannustetaan yksikön ulkopuoliseen toimintaan omien tavoitteiden ja toimintakyvyn puitteissa. Yksikön tavoitteena on sitouttaa asiakas yhteiskunnan toimintoihin. Asiakasta tuetaan ja ohjataan asioinnissa ja erilaisten palveluiden löytymisessä. Kokonaistavoitteena on asiakkaan voimaantuminen, itsenäistyminen, integroituminen yhteiskuntaan ja mielekkään arjen löytäminen.

Asiakkaan itsenäistä rahankäyttöä tuetaan. Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen asioiden hoitajalleen tai edunvalvojalleen. Asiakkaan rahavarat ovat aina asiakkaalla itsellään, eikä asiakkaan rahoja säilytetä erikseen ohjaajien toimesta. Halutessaan asiakas voi kuitenkin antaa pankkikorttinsa tai rahaa säilytettäväksi toimistolle. Tällöin asia dokumentoidaan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Rahalipas ovat lukollisessa kaapissa ja lukollisessa toimistotilassa. Asiakas voi milloin tahansa pyytää maksuvälineensä itselleen. Yksikössä on käytössä asiakkaan rahavarojen käsittelymenetelmäohje.

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei saa käyttää ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoi- keudet ja eettiset periaatteet huomioiden.

Yksikössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

## 2.6 Muistutusten käsittely

Muistutusmenettelyä opastetaan asukkaille ja omaisille. Tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä, ja jos asia ei selviä, siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutuksen voi tehdä myös viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä.

- Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti

Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja toimitusjohtajan toimesta. Muistutuksesta tiedotetaan aina myös asukkaan hyvinvointialueen vastaavaa työntekijää (asiakaslaki 23§). Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa. Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Henkilökunta on laatinut yhteiset toimintamallit (sovitut käytännöt), joiden toteutusta seurataan säännöllisesti henkilöstökokouksissa sekä henkilöstön kehittämissäpäivissä. Yhteiset toimintamallit huomioidaan aina myös uuden työntekijän perehdytyksessä.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Anette Pelto-Klemelä, 0400170814, anette.pelto-klemela@carelia.life

Varsinais- Suomen hyvinvointialueen sosiaalityön johtaja Soile Merilä, PL 52 20521 Turku

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna

vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat. Sosiaaliasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Sosiaalivastaavan yhteystiedot:

- Sosiaalivastaava p. 02 313 2399 ma-pe klo 10-12 ja klo 13-15.

Jos olet tyytymätön terveydenhuollossa saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit olla yhteydessä potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaava neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslain) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä terveyden huoltoa koskevan muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten esimerkiksi:

- kantelu
- oikaisuvaatimus
- valitus
- vahingonkorvausvaatimus
- potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus
- muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

- Potilasasiavastaavat p.02 313 23 99 ma-pe klo 8-15.30

Kuluttajaneuvojan tehtävät: Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa. Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

- Valtakunnallinen palvelunumero 09 5110 1200, ma-ke 9-12, to 12-15  
<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

## 2.7 Henkilöstö

Yksikön henkilöstö kuuluu sairaanhoitaja(1), sosionomi (1) lähi-/ mielenterveyshoitajat(11) sekä talonmies (1). Henkilöstön määrä mukautuu asukkaille myönnettyjen palvelutuntien mukaan.

Asukasmäärä otetaan huomioon työvuorosuunnittelussa, jolloin varmistetaan riittävät henkilöstömäärät ajantasaiseen asukasmäärään ja tarvittavaan henkilöstöresurssiin.

Lähtökohtaisesti yksikönjohtaja vastaa sijaisten hankinnasta virka-aikaan. Muuna aikana takapäivystäjä vastaa sijaisten hankinnasta.



Takapäivystäjä on viikon vuorollaan yksi ohjaajista, joka päivystää vastaten ilta- tai viikonloppuvuorolaisen puheluihin hänen työskennellessään yksin yksikössä. Takapäivystävä myös varmistaa yksin työskentelevän turvallisuuden tehden tälle sovitut varmistussoitot vuoron aikana.

Ohjaajat työskentelevät viikon jokaisena päivänä kahdessa vuorossa. Yksi lähihoitajista työskentelee kokopäiväisenä päivätoiminnanohjaajana.

Yksikön johtaja sekä sosionomi työskentelevät yksikössä arkisin työntekijöiden ja asukaiden tavoitettavissa. Yksikönjohtaja vastaa hallinnollisista työtehtävistä ja osallistuu viikoittain henkilöstöpalaveriin.

Organisaation rekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Rekrytoinnissa painotetaan mielenterveys- ja päihdetyön koulutusta ja osaamista. Työntekijöiden pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Yksikönjohtaja varmistaa myös työntekijän riittävän kielitaidon sekä yleisen soveltuvuuden ennen työntekijän palkkausta.

Rekrytoinnin tarve katsotaan aina yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa.

#### **Yksikön erityispätevyudet:**

Kirjaamisvastaavat, työsuojeluvaltuutettu, lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja, hygieniavastaava, työnjakovastaava

#### **2.7.1 Perehdytys ja täydennyskoulutus**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikkömme esihenkilö. Päivittäisen työn perehdytysvastuu on kokeneimmilla työntekijöillä. Yksikkömme ohjaajat, opiskelijat ja pitkään töistä poissaolleet perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen yksikön perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvonnan toteutuminen ja seuranta yksiköllemme. Perehdytyksen päätteeksi uusi työntekijä ja esihenkilö käyvät perehdytyksen päätöskeskustelun, jossa varmistetaan, että kaikki olennaiset perehdytykseen liittyvät asiat on käyty läpi, lääkeshoitoon liittyvä koulutus suoritettu ja sovitaan seuraavista vaiheista.

Yksikölle laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään henkilöstön tavoitekeskusteluissa nousseet työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseet kehittämistarpeet, yksikkömme toiminnan



kehittämisen painopistealueet sekä asiakastarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Työntekijöiden tulee voida osallistua riittävästi ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävään ja kehittävään oman alan täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa / työntekijä, huomioiden hänen työtehtävänsä, koulutustautensa ja koulutustarpeet.

### **2.7.2 Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Työsuojelupäällikkönä toimii yksikön johtaja. Työsuojeluvaltuutettu ja varavaltuutetut on valittu äänestyksellä henkilöstön kesken. Työsuojeluvaltuutettujen toimikausi on kaksivuotinen, 2023-2025. Työsuojeluvaltuutettu vastaa yhdessä työsuojelupäällikön kanssa mm. työpaikan riskiarvioituksesta. Työsuojeluvastaava teettää myös työhyvinvointikyselyn työntekijöille.

Työterveyshuollostamme vastaa Finla Oy.

Työhyvinvoinnin tukemiseksi järjestämme yksikössämme kuukausittaisen ”yhdessä olemme enemmän”- ajanvieton, kerran vuodessa koko konsernin yhteisen kehityspäivän sekä kerran vuodessa tyhy- päivän. Tämän lisäksi työntekijämme saavat e- passiedun.

Työhyvinvoinnin tukemiseksi tuemme myös työn ja vapaa-ajan yhteen sovittamista työvuoroja suunniteltaessa ja otamme työntekijän toiveet huomioon. Työntekijämme ovat vakuutettuja myös vapaa- ajan tapaturmien varalta.

### **2.7.3 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Carelialife Riihipolun henkilöstön päivittäinen määrä on määritelty riittäväksi työvuorosuunnittelun yhteydessä.

Lähtökohtaisesti yksikönjohtaja vastaa sijaisten hankinnasta virka-aikaan. Muuna aikana takapäivystäjä vastaa sijaisten hankinnasta.

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikkömme toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Kotimme henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä opiskelijalta voimassa oleva opintorekisteriote ja tarkistamalla, että hän on suorittanut riittävän määrän kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Yksikön esihenkilö arvioi opiskelijan pätevyyden ja varmistaa, että hänellä on riittävät edellytykset tehtävässään toimimiseen. Opiskelijalle nimetään aina ohjaaja,





joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa sekä puuttuu heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminnan, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

#### 2.7.4 Toimitilat ja välineet

Toimitilat on peruskorjattu vuonna 2023 ja yksikölle vuokrattu rivitalo on rakennettu vuonna 2015 vastaamaan tuottamamme palvelun tarpeita. Yksikön toimitilat ovat käytännölliset ja yksikön toimintaan soveltuvat.

Asukkaat asuvat Carelialife Riihipolulta välivuokratuissa, henkilökohtaisissa kerros- ja rivitaloasunnoissa Maskussa ja ympäristökunnissa tai omissa asunnoissaan. Jokainen asunto on kooltaan vähintään 26 neliötä.

Yksikön toimistolla on asukkaiden käytössä olevat yhteiset tilat olkkari sekä bunkkeri rivitalon yhteydessä omine aukioloaikoineen. Hoitotoimenpiteet ja lääkehoito toteutetaan toimistolla niihin varatuissa tiloissa. Toimistolla sijaitsevat myös ohjaajien työtila, yksikön johtajan ja sosionomin työhuone sekä taukotilat.

Läheiset voivat vierailla asukkaan luona vapaasti, yö vierailuista sovitaan erikseen.

Toimitilojen huollosta vastaa talonmies tai kiinteistön omistaja, päivätoiminnanohjaaja toimii heidän välillään yhteyshenkilönä.

Tällä hetkellä ei ole suunniteltuja remontteja tai perusparannuksia toimitiloihin, asuntoja kunnostetaan tarpeen mukaan.

Toimitilat tarkastettu 9/2024 Varha: sekä 6/2024 työterveyshuollon toimesta.

#### 2.7.5 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- verenpainemittari
- alkometri
- kuumemittari
- verensokerimittari
- ensiapulaukku toimistolla sekä kaikissa yksikön autoissa ja retkillä mukana

Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan laiterekisterissä. Omaohjaaja toimii yhteistyössä asukkaan ja apuvälinelainaamon kanssa, koskien apuvälineiden hankintaa, käyttöopastusta ja huoltoa.

Yksikön laitevastaavana toimii yksikön johtaja Anette Peltö-Klemelä, [anette.pelto-klemela@carelia.life](mailto:anette.pelto-klemela@carelia.life)



Vaaratilanneilmoitusten tekeminen on yksikön johtajan vastuulla.

Yksikössä on käytössä kameravalvonta toimiston ulko- ovella sekä tallentava kameravalvonta toimiston sisätiloissa, sähkölukko henkilökunnan sisäänkäynnillä ja automaattinen paloilmoitinjärjestelmä rivitalolla.

Käytössämme on sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Hilkka, jota käytämme myös mobiilisti. Kaikki muut tiedostomme ovat pilvipalvelussa. Henkilökunnalla on henkilökoh-  
taiset tietokoneet sekä puhelimet. Henkilökunta saa tietojärjestelmien käyttöön koulu-  
tuksen ja jatkuvan perehdytyksen tarvittaessa.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty 9.8.24 ja sen toteutumisesta yksikössä vastaa yksikön johtaja.

Asiakas on mukana päivittäiskirjaamisten teossa aina mahdollisuuksien mukaan tieto-  
turva- ja tietosuoja huomioiden.

## 2.8 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähin-  
tään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia.  
Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät perehtyvät aina ajantasaiseen lääkehoitosuunnitel-  
maan ja allekirjoittavat perehtymisensä lääkehoitosuunnitelman lukukuittaussivulle.

Lääkehoidosta vastaa yksikön johtaja, sairaanhoitaja Anette Peltö-Klemelä.

Kaikilla asukkailla on henkilökohtaiset lääkkeet. Yksikössä ei säilytetä muita kuin asuk-  
kaiden omia lääkkeitä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 28.9.2024.

## 2.9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Carelialife Riihipolulla on käytössä Hilkka sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä.

Työntekijät perehdytetään Hilkka- asiakastietojärjestelmän käyttöön. Yksikönjohtaja luo  
työntekijälle tunnukset ja määrittää käyttöoikeudet konsernin käytäntöjen mukaisesti.

Yksikkö on määrittänyt kirjalliset ohjeet asiakastyön kirjaamiseen. Toteuttamissuunni-  
telman ja hoitotyön yhteenvedon laatimiseen/ päivittämiseen on kirjalliset ohjeet. Li-  
säksi on saatavilla täydennyskoulutusta.

Yksikön ohjeistuksen mukaan jokaisesta asiakaskontaktista tehdään kirjaus. Eri palve-  
luista tehtävät kirjaukset tehdään tunnistettaviksi eri otsikkokategoriain. Henkilöstön tu-  
kena kirjaamisessa toimii kirjaamisvastaavat.



Konsernin tietoturvapolitiikan kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvapolitiikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Yksikön johtajan vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapito- sekä tietoturvasitoumus.

Henkilökunnan perehdytysohjelmassa varmistetaan tietosuoja- asioiden osaaminen ja hallinta. Siinä on eritelty perehdytettävät asiat, jotka tulee käydä läpi. Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle jo työsopimusta allekirjoitettaessa. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietoturva- ja tietosuojan omavalvontasuunnitelmassa kuten myös rekisteriseloste asiakkaan tietojen käsittelystä sekä rekisteriseloste työntekijöiden tietojen käsittelystä, jotka ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Jokainen työntekijä käy läpi tietosuojaperehdytyksen. Lisäksi yksikössä käydään säännöllisesti läpi tietoturvaan liittyvää lainsäädäntöä ja mahdollisia lainsäädäntöön liittyviä muutoksia.

#### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Riku Törnblom [riku.tornblom@carelia.life](mailto:riku.tornblom@carelia.life), p. 0445331609

#### **Tietoturvavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Jani Laakso, [jani.laakso@carelia.life](mailto:jani.laakso@carelia.life), p. 0405020502

### **3 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

#### **3.3 Hyvinvointia ja toimintakykyä edistävä ja tukeva arki**

Pyrimme aina toiminnallamme siihen, että asiakkaamme voivat elää omannäköistään, onnellista ja turvallista elämää. Huomioimme yksilöllisesti asiakkaille tärkeät asiat. Arjen aktiivisuuteen kuuluvat niin jokapäiväiseen elämään kuuluvat arjen toiminnot, kuin mielihyvää ja iloa tuottavat aktiviteetit ja toiminnot. Tuemme asiakkaita osallistumaan arjen toimintoihin heidän oman toimintakykynsä puitteissa. Tarjoamme heille ympäristön, jossa he voivat kokea yhteenkuuluvuutta, osallisuutta ja ylläpitää omaa toimijuuttaan. Kaikki asiakkaiden saama ohjaus, tuki ja hoito perustuu palvelutarpeen arvioon sekä asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelmassa asiakas on itse määritellyt tarvitsemansa tuet. Tämän lisäksi, hyödyntäen TUVA-mittariston antamia tuloksia, palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös ammattilaisen näkemykset

niistä tuki- ja ohjaustoimista, joista asiakas todennäköisesti hyötyisi. Yksikössämme noudatetaan asiakastietojärjestelmän määrämuotoisen kirjaamisen rakennetta. Näin esim. asiakkaan aktiviteetteihin osallistuminen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukainen kuntouttavan toiminnan tukeminen on helppo todentaa kirjauksista. Näin voimme varmistaa, että tarjoamme asiakkaillemme juuri sitä tukea ja ohjausta, jota he tarvitsevat. Asukaskokouksissa suunnittelemme yhdessä yksikkömme tapahtumat ja yhteiset aktiviteetit.

### 3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Seuraamme asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia päivittäin. Teemme asiakkaan vointiin liittyvistä huomioista kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Kirjaamme myös asiakkaan oman näkemyksen terveydentilasta ja voinnista. Suoritamme normaaleja toimenpiteitä, kuten lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset sekä haavahoidot. Teemme terveydentilaan liittyviä mittauksia ja tutkimuksia lääkärin ohjeistuksen ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja kirjaamme tiedot asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä. Annamme asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa terveydentilan ylläpitämiseen. Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaudenhoito on järjestetty asiakkaan valitsemalla terveystasemalla. Suurin osa asiakkaistamme on Maskun/ Mynämäen terveystaseman asiakkaita. Kiireettömään terveydenhoitoon liittyvät käynnit ohjelmoidaan yksikön kalenteriin asiakastietojärjestelmään. Sairaanhoitaja vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön johtaja vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohdauksen sattuessa kutsutaan paikalle välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina TYKS:n yhteispäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan tarpeelliset dokumentit kuten lääkelista ja viimeisimmät päivittäiskirjaukset, joista selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi asiakkaan lääkitys ja lähettämisen syy. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta. Nämä kiireelliset tilanteet käsitellään aina jälkikäteen tiimikokouksissa. Näin voidaan varmentaa toiminnan ohjeistuksenmukaisuus sekä henkilöstön mahdollisuus tilanteiden purkamiseen. Terveydenhuollon käynneistä aiheutuvat kustannukset asiakas maksaa itse. Tuemme ja ohjaamme asiakkaitamme erilaisten riippuvuuksien hoidossa. Jos asiakkaallamme on tarvetta erilaisille seurannoille tai seuloille päihderiippuvuuksiin liittyen, teemme yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Yksikössä teemme tarvittaessa asiakkaillemme testejä (alkoholia veressä, huumeseuja) riippuvuuksien seurantana sekä turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi.

Asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan julkisessa hammashoidossa tai yksityisellä hammaslääkärillä, asiakkaan valinnan mukaan. Asiakkaita ohjataan



säännöllisiin hammastarkastuksiin. Nämä merkitään yksikön kalenteriin, jotta säännölliset vuositarkastukset toteutuvat.

### 3.5 Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmamme on STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoidon riskit ja suojauskeinot on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Yksikkömme johtaja vastaa yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on aina tarvittava perehdytys ja voimassa oleva lääkelupa. Yksikkömme johtaja vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta sekä kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksikössämme. Lääkäri vastaa asiakkaiden lääkemääräyksistä. Mielen-terveyshäiriöiden lääkehoidossa käytetään lääkkeitä, joiden turvallinen käyttö edellyttää säännöllistä ja tarkkaa seuranta, mm. erilaisin laboratorionäyttein. Osalla asiakkaista on myös lääkityksistä johtuen kohonnut riski eri infektiosairauksien yhteydessä. Yksikkömme asiakkailla on paljon erilaisia keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä, joiden turvallinen käyttö edellyttää tarkkuutta ja valmiutta reagoida voinnin lääkehoitosuunnitelmassa.

### 3.6 Ravitseminen

Hyvä ravitseminen on yhteydessä toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Ohjaamme ja tuemme asiakkaita hyvän ravitsemuksen toteuttamisessa suunnitellen, hankkien ja tehden ruokia yhdessä. Myös erilaisissa ryhmissämme voidaan opetella ruoanlaittoa sekä leivontaa. Näiden tueksi asiakas voi tilata lounaan omakustanteisesti Maskun Nesteeltä, ohjaajat tuovat lounaan kotiin. Tarjoamme asiakkaille myös yhteiskauppakyydityksen kahdesti viikossa, jolloin lähdemme lähikauppaa kauemmaksi. Myös kalenterin juhlapyhien vietossa huomioimme tarjoilut teeman mukaan.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilöstön velvoitteet sosiaalipalvelujen verkosto- ja viranomaisyhteistyölle sekä tavoitteet ja laatukriteerit on kuvattu palvelunkuvauksessa, ne ovat keskeinen osa nimettyjen omaohjaajien toimenkuvaa.

Hyvinvointialueen edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa kuin arvioinnissa. Asukkaan verkostoa informoidaan aina viipymättä asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa. Asukkaan kuntoutumisprosessissa monialainen verkostotyö pidetään hyvin matalana ja yhteistyötä ylläpidetään sekä kehitetään aktiivisesti ja säännöllisesti.



Yhteiset verkostotapaamiset järjestetään säännöllisesti, asukkaan yksilöllinen palvelukonaisuus huomioiden, pääsääntöisesti kahdesti vuodessa. Tapaamiset sovitaan aina etukäteen yhteistyössä asukkaan verkoston kanssa. Tapaamisten toteutus on mahdollista toteuttaa myös etäyhteydellä. Yhteydenpitoon käytetään sähköistä viestintää sekä puhelinkontakteja.

Laaditut tai päivitetyt toteuttamissuunnitelmat sekä hoitotyön yhteenvedot ja toimintakyky- arvioinnit toimitetaan säännöllisesti hyvinvointialueen nimeämälle yhteyshenkilölle.

Henkilökunta toteuttaa asukkaan suostumuksella aktiivista terveydentilaan liittyvää palveluohjausta terveysasemien sekä päihde- ja psykiatrian poliklinikoiden kanssa.

Sidosryhmiä ovat:

- Aukkaat; kuukausittaiset kokoukset asiakkaiden kanssa
- Omaiset; vuosittaiset puurojuhlat myös omaisille. Omaisten informointi, mikäli yksikössä tapahtuu jotain poikkeuksellista, esim. läheisen vointi muuttuu
- Sijoittajakunnat; kuntasijoittajien kanssa säännölliset tapaamiset ja puhelinkontaktit
- Valvovat viranomaiset; sekä kuntien että AVI, valvontakäynnit ja mahdollisten reklamaatioiden käsittely
- Paloviranomainen; säännölliset palotarkastukset ja koulutukset
- Maskun apteekki; lääketilaukset

Yhteistyö ja tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, asiakasneuvotteluissa sekä suojatulla sähköpostilla.

## 4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 4.3 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikössämme omavalvonta ymmärretään paljon laajemmin: toimintatapa missä jatkuvasti arvioidaan sitä, miten hyvin onnistumme toteuttamaan paitsi viranomaismääräykset ja tilaajasopimusten edellyttämät velvoitteet, myös omat sisäiset laatutavoitteemme. Omavalvontaa on esimerkiksi se, miten yksittäinen ohjaaja varmistaa, että hän on tehnyt kaikki sovitut tehtävät työvuorossa tai miten varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen päivittäisessä arjessa.

Toimintaamme ohjaa erilaiset laatua ja turvallisuutta koskevat suunnitelmat, jotka ovat lueteltuna alapuolella:

#### **Luettelo riskienhallinnan/ omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

- Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelma, Carelialife
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- Varautumissuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Toimintasuunnitelma
- Menetelmäohjeet poikkeustilanteessa
- Työsuojaus toimintaohjelma
- Perehdytysuunnitelma

#### **4.4 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puuteiden käsittely**

Kaikkien henkilöstöön kuuluvien on toimittava siten, että asukkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta yksikön johtajalle, joka vastaa toiminnasta, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikön johtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle sekä konsernin toimitusjohtajalle.

Poikkeamien ja haitta- ilmoitusten käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on koko konsernilla ja johdolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Poikkeama- ja haittailmoitusten käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa asukkaan läheisen kanssa. Mikäli tapahtuma on vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut haitta/ poikkeama, asukasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisessa. Poikkeama/ haitan havaitsija tekee tapahtuneesta haitta- / poikkeamailmoituksen, joka käsitellään viikoittain pidettävässä henkilöstöpalaverissa.

#### 4.5 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Haitta-/ poikkeamailmoitukset tehdään kaikki samalle lomakkeelle. Poikkeamien laadinnassa kirjataan havaitut poikkeamat ja toimenpiteet haitta-/ poikkeamalomakkeelle poikkeaman havaitsijan toimesta. Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan yhdessä henkilöstön kanssa sovitut tarvittavat toimenpiteet haitta-/ poikkeamalomakkeelle ja yksilön henkilöstökokousmuistioon.

Yksikön johtaja vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty, mutta riskiarviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä. Työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelupäällikkö ovat mukana riskiarvioinnin laadinnassa. Riskiarvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät ja toimintatavat sekä fysikaaliset, kemialliset, biologiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät. Lisäksi arvioimme erikseen biologisia riskejä aluehallintoviraston suositusten mukaisesti.

##### **Riskienhallinnan keinoja:**

- suullinen palaute esihenkilölle
- henkilöstökokoukset
- riskien ja vaarojen arviointi vuosittain
- toimitilatarkastukset, turvallisuuskävelyt
- omavalvonnan seurantaraportit

##### **Hygieniosaaminen:**

Työryhmän kanssa käydään säännöllisesti läpi yksikön hygieniaoheistus, jota noudattamalla toteutamme laadukasta hygieniatasoa. Myös asukkaita perehdytetään hyvän hygienian ylläpitoon esim. ruoka- ja leivontaryhmissä.

Yksikön johtaja seuraa hygieniaoheistuksen toteutumista arjen työssä. Hygieniaoheistus on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia.

Kaikilla ruokahuoltoon osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi. Yksikön johtaja varmistaa asukkaiden ja henkilöstön hygieniosaamisen, perehdytyksen sekä ylläpitämisen ja kehittämisen.

Yksikössä on käytössä hygieni- ja siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Tartuntatautien toteaminen ja hoito tapahtuvat terveysasemilla. Lakisääteisestä tartuntatautien ja hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta vastaavat nimetyt vastuuhenkilöt. He antavat konsultaatioapua, ohjeistavat ja kouluttavat henkilökuntaa sekä tekevät epidemioiden selvitystyötä ja ennaltaehkäisyä.

**Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:**



- käsien saippuapesu
- tarttumapintojen tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden sekä hengityssuojainten käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi
- käsihuuhteen käyttö

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Yksikön johtajan vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Työnantaja ei voi kuitenkaan vaatia työntekijältä kirjallista selvitystä annetuista rokotuksista tai sairastetuista taudeista.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaihin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijöiden välityksellä toisiin asukkaihin. Suojakäsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Yksikössä on tunnistettu ja laadittu vaarojen ja riskien kartoitus biologisten altisteiden osalta.

#### 4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

##### **Yhteistyökumppanit:**

- Aallon Group Oy, kirjanpito ja palkanlaskenta
- Coderum Oy, ICT- palvelut
- Jukka Kärkkäinen, Mediprof Oy, yksikön lääkeluvat
- Finla Oy, työterveyshuolto
- Lähitapiola, vakuutukset
- D-Fence Oy, Easy GDPR ohjelma
- Eetuee Oy, asuntojen loppusiivoukset
- Jätehuoltopalvelut L&T
- Forders Oy, tukkukauppa
- MynäAuto Oy, autojen huollot ja korjaukset
- Neste Riviera, lounaat

#### 4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikön johtaja vastaa ohjeistuksesta ja toiminnasta poikkeustilanteissa.

Yksikölle on laadittu erillinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma sekä varautumissuunnitelma, joiden toteutumista arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

## 5 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 5.3 Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä työryhmän ja asukkaiden kanssa. Omaevalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Allekirjoitettu omaevalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa henkilöstökoukussa ja asia kirjataan henkilöstökokous pöytäkirjaan. Lisäksi työntekijöiltä kerätään lukukuittaukset omaevalvontasuunnitelman lukemisen varmistamiseksi. Allekirjoitettu omaevalvontasuunnitelma käydään myös läpi asukaskoukussa yhdessä asukkaiden kanssa.

#### **Omaevalvonnanvastuuhenkilö:**

Yksikön johtaja Anette Pelto-Klemelä

p.0400170814

[anette.pelto-klemela@carelia.life](mailto:anette.pelto-klemela@carelia.life)

### 5.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asukkaat, läheiset, tilaajat ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti sekä ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen vaatiessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Tämän lisäksi omaevalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisin väliajoin, josta tehdään erillinen raportti, joka myös nähtävillä olkkarissa sekä yksikön internetsivuilla.



Carelialife Riihipolun omaevalvontasuunnitelma löytyy yksikön toimistolta- olkkarista sekä yksikön omilta internetsivuilta.

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

Paikka ja päiväys: Masku 30.6.2025

Allekirjoitus

Yksikön johtaja

Anette Pelto-Klemelä