

Omavalvonta tukiasuminen 2025

Signers:

Name	Method	Date
HANNA LAAKSO	FTN (S-Pankki)	2025-04-14 14:58:51

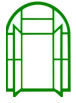


This document package contains:

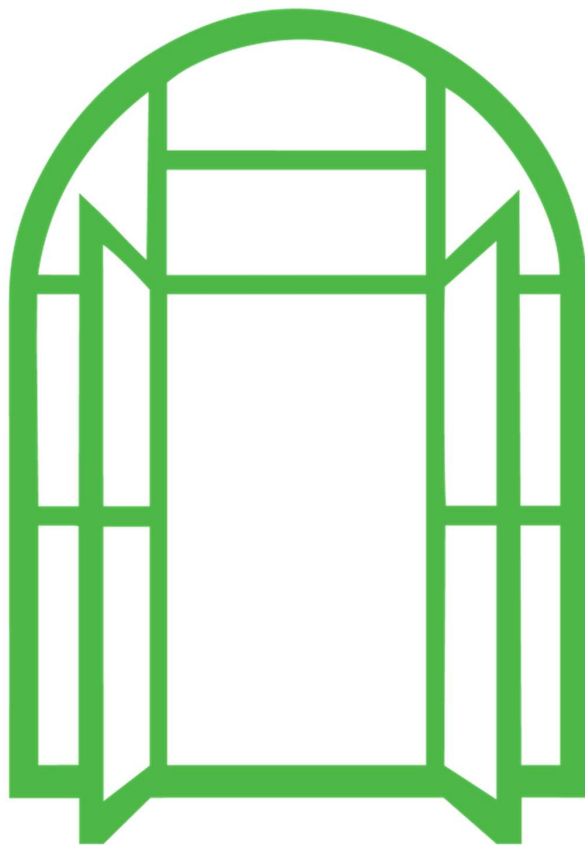
- Front page (this page)
- The original document(s)
- The electronic signatures. These are not visible in the document, but are electronically integrated.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Tukiasuminen



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry	Y-tunnus: 0562788-1
Kunta	Kerava	
Sote-alueen nimi	Vantaa-Kerava	
Toimintayksikkö	Tukiasuminen ja kotiin vietävät palvelut Klondyke talo Kumitehtaankatu 5 C, 04260 Kerava	
Palvelumuoto	Tuettu asuminen ja kotiin vietävä palvelu Läsnäpalvelu, erillissopimuksella myös etäpalvelu	
Asiakasryhmä	Mielenterveyskuntoutujat	
Asiakaspaikkamäärä	15 tukiasuminen 35 kotiin vietävä palvelu	
Esimies	Toiminnanjohtaja Hanna Laakso hanna.laakso@sopimuskoti.fi p. 0505522637	
Yhteystiedot	hallinto@sopimuskoti.fi ,	
Toimilupatiedot	Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.1997 Avi	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	Ilmoituksenvarainen toiminta Avin rekisteröinti. Tuki-asuminen ja kotiin vietävä palvelu	



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n tukiasumisessa ja kotiin vietävässä palvelussa toteutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevää ja yksilölliseen kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa tavoitteellista ja osallistavaa sosiaalista kuntoutusta yhteistyönä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa. Toiminta on suunnattu mielenterveyskuntoutujille, mutta toiminta sopii myös muille erityisryhmille. Toiminta perustuu sosiaalihuoltolakiin. Palvelua tuotetaan läsnäpalveluna, erillisellä sopimuksella tilaajan kanssa voidaan palvelua toteuttaa myös etäpalveluna. Palvelua tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille ja muille palvelua ostaville tahoille. Palvelua tuotetaan Vantaan Keravan hyvinvointialueen alueella, mutta palveluun voi tulla muiltakin alueilta ja kotiin vietävää palvelua voidaan tuottaa myös yli hyvinvointialueen rajojen.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toimintaperiaatteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää asiakkaidensa osallisuutta yhteiskuntaan. Sopimuskodin palveluita ostavat pääsääntöisesti hyvinvointialueet omille asiakkailleen sosiaalihuoltolaissa määritellyn tehtävänsä mukaisesti. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan ideologia tiivistyy toipumisorientaatiomalliin. Toiminnassa painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten oma-valvonnan toimeenpanoa.

Noudatamme yhteisesti sovittuja arvoja ja eettisiä periaatteita, jotka ovat:

- Oikeus hyvään palveluun ja kohteluun
- Oikeudenmukaisuus ja rehellisyys
- Hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri
- Osallisuuden edistäminen
- Yhteistyö ja arvostus

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

3.1 RISKIENHALLINTA

3.1.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa

- Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, vaara- ja uhkatilanteet.
- Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus.



- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen ja tehtäväkuvat.
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, uhkaava käytös, tapaturmat.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

3.1.2 Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskienhallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri yksiköt. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-aluetta kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä on käytössä poikkeamalomake, jota käytetään kaikissa yksiköissä. Poikkeamat käsitellään henkilökunnan viikkokokouksissa, lisäksi lomakkeet kootaan sähköiseen poikkeamaseurantaan. Työsuojeluhenkilöstö kokoontuu säännöllisesti käsittelemään turvallisuuteen liittyviä asioita ja poikkeamia. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Puolivuosittain tehdään turvallisuuskävely. Uudet työntekijät perehdytetään taloon myös turvallisuuden osalta. ☐

3.1.3 Riskien tunnistaminen, käsitteleminen, dokumentointi ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta, lomake lähetetään esimiehelle. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Lomakkeet arkistoidaan sähköiseen poikkeamaseurantaan, johon merkitään mm., asiakkaiden tapaturmat, henkilöstön tapaturmat,



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

uhkaavat - / väkivaltatilanteet, reklamaatiot toimittajille, saapuneet reklamaatiot ja kantelut ja muut poikkeamat.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken mahdollisimman pian. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamat käsitellään yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa heti seuraavassa kokouksessa poikkeaman tultua ilmi. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa toiminnanjohtaja. Poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet käydään läpi myös työsuojeluvuorokokousten toimesta.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (§48, §49 1.1.2016): Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, tässä tapauksessa toiminnanjohtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät Sharepointista, tästä on informoitu henkilökuntaa viikkopalaverissa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n työsuojelupäällikkö: Heidi Marttia heidi.marttila@sopimuskoti.fi p. 0407447068

Yksikön valmius- jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa:

Toiminnanjohtaja Hanna Laakso hanna.laakso@sopimuskoti.fi p. 0505522637

3.2 Muutoksista tiedottaminen

Asiakkaisiin liittyvistä asioista tiedotetaan muita työntekijöitä asiakastieto-järjestelmän kautta. Akuutit asiat käsitellään myös viikkopalaverissa. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Kuntien yhteistyökumppaneita informoidaan tiedottein pari kertaa vuodessa ja sopimusten mukaan. Asiakastilanteisiin liittyviä poikkeamia informoidaan hyvinvointialueille mahdollisimman nopeasti.

Sopimuskodissa on vaaleilla valittu asiakasraati, jossa käsitellään asiakkaiden esiin nostamia asioita. Kaikissa yksiköissä on käytössä myös palautelaatikko. Palautetta rohkaistaan antamaan myös omalle ohjaajalle tai toiminnanjohtajalle. Palautetta voi antaa myös nettisivujen palautelomakkeen kautta.

Sopimuskodissa vietetään turvallisuusviikkoa puolivuositain. Päivittäin asiakaspalaverissa jutellaan ajankohtaisista asioista ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta ja kehitysideoita arjen eri tilanteissa jatkuvasti.



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1 Palvelun laadun valvonta

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä tavoitteenamme on olla alueen arvostetuin mielenterveyttä edistävien kuntouttavien palveluiden tuottaja. Palveluissamme täytämme kaikki eri tahojen meille asettamat laatuvaatimuksen ja enemmän. Palvelun laatua seurataan säännöllisesti erilaisin mittareiden avulla. Asiakkaiden antamaa palautetta kerätään säännöllisesti eri palautekanavien kautta, myös eri yhteistyötahoilta pyydetään palautetta säännöllisesti. Henkilöstön hyvinvointia kuvaavat puolestaan henkilöstölle toteutetut hyvinvointikyselyt, henkilöstön palaute ja ideat kehittämissuunnitelmaan ja kehityskeskusteluissa nousseet asiat. Poikkeamia palvelussa ja sen laadussa seurataan poikkeamaraporttien kautta. Näistä tehdään yhteenvedot puolivuositain. Yhteenvedoissa tarkastellaan palveluun liittyvien poikkeamien laatua, määrää ja toistuvuutta, sekä sitä miten niitä ehkäisevissä toiminnoissa on onnistuttu.

4.2 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Jokainen Sopimuskodin työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman, se on myös hyvä perehdytyksen väline.

Toiminnanjohtaja. Tukiasumisen esihenkilö

Hanna Laakso (hanna.laakso@sopimuskoti.fi, puh. 050-5522637)

4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai vähintään kerran vuodessa. Muutoksista keskustellaan henkilöstön viikkopalavereissa ja muutokset viedään suoraan käytännön toimintaan. Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle enintään kuukauden viiveellä.

4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikössä. Yksikön toiminnanohjaajat huolehtivat asiakkaiden tiedottamisesta käyntien yhteydessä. Omavalvontasuunnitelman perehdyttäminen uusille työntekijöille tapahtuu perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmat löytyvät myös Sopimuskodin nettisivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi



Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon.

Asiakkaat tulevat toimintaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tms. myöntämällä maksusitoumuksella. Tilaaaja on tällöin määritellyt tarpeen palvelulle. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kanssa täytetään kuntoutussuunnitelmalomake, johon kuvataan asiakkaan kokonaistilanne, voimavarat, tavoitteet, tarpeet ja toiveet. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, fyysiset haasteet, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Palveluntarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Omainen on mukana prosessia asiakkaan niin toivoessa.

5.2 Hoito- ja palvelussuunnitelma

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n yksiköissä asiakkaan kuntoutustarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palvelussuunnitelma laaditaan kuu-kauden sisällä tukiasumisen aloittamisesta.

Kuntoutussuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän, mahdollisen asumisohjaajan tai omaisen kanssa. Palaverissa keskustellaan sen hetkisistä kuulumisista sekä kartoitetaan asukkaan palvelun ja tuen tarve. Omaohjaaja huolehtii kokouksen koollekutsumisesta ja dokumentoinnista. Kuntoutussuunnitelma laaditaan tai päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa ja se peilaa suoraan hänen toiveitaan ja näkemyksiään kuntoutumisesta. Yhdessä mietitään, miten jatkossa edetään ja miten voimme tukea asukasta hänen kuntoutumisensa polulla. Asiakas ja omaohjaaja allekirjoittavat kuntoutussuunnitelman, ja se lähetetään salattuna sähköpostina asiakkaan omalle työntekijälle hyvinvointialueella. Myös asiakas saa oman kappaleen asiakirjasta.

Keski-Uudenmaan Sopimuskodissa asiakas on aktiivisesti mukana oman kuntoutuksensa suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan aina tarpeen mukaan. Kuntoutuksen suunnittelussa asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja tärkeä toimija vertaisena omaohjaajan kanssa. Sopimuskodin palvelutarjonnasta asiakas voi valita haluamia palveluita. Kunnan sosiaalityöntekijä kertoo heidän palveluistaan, ja omaohjaajan kanssa selvittää laajemmin esimerkiksi opiskelu tai harrastusmahdollisuuksia.

Tukiasumisessa korostuu osallisuuden vahvistaminen ja arjen hallinnan ylläpitäminen. Tukikäyneillä voidaan harjoitella esimerkiksi arjen toimintoja, asiointia, ruoanlaittoa, pyykinpesua ja oman asunnon kunnossa pitoa. Asiakkaita kannustetaan harrastamaan, löytämään oman kiinnostuksen kohde. Tavoitteet kuntoutumiselle ovat yksilöllisiä, ja tukiasumisen sisältö ja tavoitteet määritellään



yhdessä tilaajan, asiakkaan ja omaohjaajan kanssa. Palvelu voi sisältää arjenhallinnan tukemisen lisäksi lääkehoitoa, hyvinvoinnin edistämistä, asiointia, tai liikkumisen tukemista, harrastamista jne.

Yksikön ohjaajat informoivat toisiaan kuntoutusuunnitelmaan kirjatusta asioista ja muista asiakkaaseen liittyvistä keskeisistä asioista. Asiakkaiden tavoitteita käydään läpi myös työyksikköpalaverissa.

5.3 Turvallisempi tila

Noudatamme toiminnassamme ns. turvallisemman tilan periaatteita. Turvallisemman tilan periaatteilla ja toimintatavoilla pyritään luomaan tila, jossa kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua. Turvallisempi tila on paikka, joka tarjoaa paikallaolijoille tunteen fyysisestä, henkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Tavoitteena on, että kenenkään ei tarvitse kohdata minkäänlaisia syrjinnän, kiusaamisen, häirinnän tai väkivallan muotoja. Jokaisella on myös oikeus tuntea olonsa turvallisesti ilman pelkoa minkäänlaisesta syrjinnästä, häirinnästä, seksuaalisesta, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea aktiivista toimintaa tämän ehkäisemiseksi ja puuttumista tilanteisiin, joissa näin tapahtuu.

Sopimuskodissa ohjaajat keskustelevat, turvallisemman tilan periaatteista, yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Niistä on kirjattu tärkeimmät asiat, joiden mukaan toimitaan. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua, mitä tarkoittaa toista kunnioittava kohtaaminen ja turvallisuuden taakaaminen jokaiselle. Ohjaajamme huomioivat tämän erityisesti tukiasumiskäynneillä, jossa toimitaan asiakkaan kotona. Jokaiselle tukiasumisen asiakkaalla on oikeus elää omassa kodissaan oman näköistä elämää ja saada ohjausta sen mukaan.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Henkilön mielipiteet ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon hänen asioitaan suunniteltaessa ja hänellä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa. Kaikilla henkilöillä tulee olla mahdollisuus tehdä valintoja. Valintoihin kuuluu myös oikeus tehdä ei niin viisaita valintoja, mahdollisuus oppia virheistään ja ottaa myös riskejä. Henkilön tulee saada tukea valintojen tekemiseen työntekijöiltä ja lähi-ihmisiltään, jotta itsemääräämisoikeus toteutuu.

Asiakkaan kuntoutus perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohdaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa akuutisti vaarantua.

Tukiasumisessa ja kotiin vietävissä palveluissa ei käytetä mitään rajoittamistoimenpiteitä.

Sopimuskodille on laadittu oma itsemääräämisoikeussuunnitelma, jota koko henkilökunta noudattaa. Suunnitelman sisältö käydään läpi perehdytyksessä uuden työntekijän kanssa. Suunnitelman päivittämisestä vastaavat kaikkien yksiköiden yksikönjohtajat toiminnanjohtajan johdolla.

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtelu on yksi Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan pääperiaatteista. Toimintaa ohjaa toipumisorientaatio-viitekehys. Asiakkaan kohtaaminen on toimintamme ydin. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu Keski-Uudenmaan Sopimuskodin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin.

Havaitessaan epäasiallista kohtelua asiakas itse, omainen tai työntekijä on velvollinen puuttumaan asiaan. Asiaa voidaan käsitellä tilanteesta riippuen, johdon ja työntekijän kesken tai koko työyhteisön kanssa. Jokainen asiakas on oikeutettu asialliseen kohteluun. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, tai sosiaaliviranomaiselle, mikä hän on kokenut epäasiallista kohtelua. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, toimintakeskuksen henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Tilanteet käydään läpi henkilökunnan kanssa palaverissa. Tilanteita seurataan palaverien yhteydessä sekä päivittäisissä kirjaamisissa. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Asiakasta koskevat palaverimuistiot säilytetään sähköisenä poikkeamanseurannassa (hallinto). Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa mahdollisimman pian.

Yksiköissä käsitellään asiakkaiden kanssa vuosittaisen suunnitelman mukaan turvallisuus, vuorovaihtus- ja terveysneuvontaa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Toiminnanjohtaja. Tukiasumisen esihenkilö

Hanna Laakso (hanna.laakso@sopimuskoti.fi, puh. 050-5522637)



5.6 Asiakkaan osallisuus

5.6.1 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute on tärkeää ja auttaa meitä kehittämään työtämme. Työyhteisö käsittelee esille nousseita asioita palaverissaan ja etsii yhdessä ratkaisuja ja toimintamalleja työn kehittämiseksi. Asiakastytyväisyyttä seurataan säännöllisesti. Pyrimme pitämään avointa ja ystävällistä ilmapiiriä työyhteisön ja asiakkaiden keskuudessa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä asiakkailta on mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja vastaavalle työntekijälle ja osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Asiakkaita kannustetaan aloitteellisuuteen ja palautteen antamiseen. Sopimuskodissa on myös säännöllisesti kokoontuva asiakasraati, johon on vaaleilla valittu edustajia kaikista yksiköistä. Kaikki asiakkaat voivat ehdottaa käsiteltäviä asioita, ehdotuksia tai palautetta asiakasraatiin. Asiakasraati kommentoi toimintaa ja tekee ehdotuksia ja aloitteita, sekä päättää mm. äänestykseen osallistuvista retkikohteista. Raati valitsee keskuudestaan myös edustajan Sopimuskoti ry:n hallituksen kokouksiin. Edustajalla on läsnäolo- ja puheoikeus.

Kerran vuodessa kaikissa yksiköissä tehdään laaja asiakastytyväisyyskysely, jonka tuloksia käsitellään asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Tulosten pohjalta tehdään mahdollisia kehittämissuunnitelmia. Kyselyn tulokset ja toimenpiteet raportoidaan yhteistyökumppaneille ja Sopimuskodin hallitukselle.

Asiakkailta kerätään palautetta suullisesti jatkuvasti päivittäisessä kanssakäymisessä, osana arjen toimintaa ja henkilökohtaisissa keskusteluissa, esim. kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Myös omaisilta saadaan palautetta ja se huomioidaan.

Lisäksi palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai kotisivujen palauteosion kautta.

5.6.2 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti kuntoutussuunnitelmapalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta hankitaan asiakaspalautetta myös aktiivisen vuorovaikutuksen avulla. Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa. Havaittuihin laatu- ja keamisiin puututaan välittömästi. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa. Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, voi hän olla yhteydessä sosiaaliamieheen.

Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Hän ei tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset ja asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.



5.6.3 Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja: Toiminnanjohtaja, Tukiasumisen esihenkilö Hanna Laakso

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta potilaslain (PotiL 785/1992) mukaisissa asioissa, jos potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilasasiamies ei ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin, eikä anna selvityksiä tai tee ratkaisuja.

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, p. **0941910230**, sosiaalijapotilasasiavastaava@vakehyva.fi
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Susanna Honkala p. [040 807 4756](tel:0408074756) ja Anne Mikkonen p. [040 807 4755](tel:0408074755), sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue p. 03 8192504, asiavastaavat@paijatha.fi
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Anette Karlsson p. 0405142535, anette.karlsson@itauusimaa.fi

Hyvinvointialueen potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät myös yksikön yleiseltä ilmoitustaululta, joka on kaikkien nähtävissä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Jokaisen asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet asiakkaan hyvinvoinnin ja mielekkään arjen toteutumiseksi. Kuntoutussuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen näkyy arjen tekemisessä. Tärkeää on tunnistaa ja puutua varhain toimintakykyä heikentäviin tekijöihin. Työskentelemme kuntouttavalla ja voimavaralähtöisellä työotteella ja pyrimme auttamaan asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti. Kunnioitamme



asiakkaiden omia toiveita ja itsemääräämisoikeutta kaikessa tekemisessä. Osallisuus ja yhteisöllisyys on toimintamme perusta ja toiminnan viitekehyksenä käytämme toipumisorientaatiomallia.

Asiakastilanteita, kuntoutumisen edistymistä ja asiakkaan voinnin muutoksia käsitellään säännöllisesti moniammatillisissa tiimissä, ja muutoksista ollaan herkästi yhteydessä tilaajaan tai asiakkaan hoitotahoon.

6.2 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Asiakkaiden ravitsemukseen liittyvistä asioista sovitaan asiakkuuden alussa, ja päivitetään kuntoutussuunnitelmassa. Terveellisen ruokavalion merkityksestä hyvinvointiin keskustellaan säännöllisesti eri yhteyksissä. Tukiasuntoasumisessa asiakkailla on mahdollisuus ruoka-annoksen ostaminen kotiin lisäpalveluna.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset kuntoutussuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Työntekijän hygienialla tarkoitetaan ensisijaisesti puhtautta. Hygienian vaatimukset otetaan huomioon asiakkaan kanssa toimittaessa ja ympäristön huollossa. Hygieniakäytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen.

Hygieniää käsitellään kuntoutussuunnitelmassa ja asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan kuntoutussuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä seurataan jatkuvasti tukikäynneillä. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen.

Tarvittaessa tukiasukkaita ohjataan siivouksessa, ja tarvittavan hygieniatason saavuttamisessa. Asukkaita neuvotaan ja ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidosta. Pyykinpesussa ohjataan ja opetetaan käyttämään pyykinpesukonetta. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan siivouskäytännöt, tarvittaessa siivotaan ohjaajan kanssa.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydenhoitovastuu on julkisella sektorilla. Keski-Uudenmaan Sopimuskodin toiminnassa terveysasioita käsitellään neuvon ja ohjaten. Kuntoutussuunnitelmapalavereissa käydään läpi hoitotahot, ja terveydenhoidon tarve ja asiakasta neuvotaan tarvittaessa



yhteydenotossa tai yhteystietojen hankinnassa. Äkillisissä sairaustapauksissa otetaan yhteyttä terveysaseman päivystykseen ja tarvittaessa tilataan ambulanssi ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan tukemalla asiakkaita terveellisiin elämäntapoihin. Oma-ohjaajat seuraavat hammashoidon toteutumista säännöllisesti. Aukkaat käyvät lääkärin vastaanotolla aina tarvittaessa ja laboratorio kokeissa myös lääkärin määräyksestä, asukasta tuetaan näissä asioinneissa tarvittaessa. Kiireellisessä sairaanhoidossa toimitaan välittömästi esim. kutsuamalla ambulanssi tai lähtemällä yhdessä asukkaan kanssa päivystysvastaanotolle. Kuoleman tapauksissa ohjeena on, että toinen tai molemmat esimiehet kutsutaan viipymättä paikanpäälle, samalla poliisi ja ambulanssi, esimiehet ottavat ohjausvastuun paikanpäälle tultuaan. Esimiehet järjestävät myös debriefing-istunnon henkilökunnalle tarvittaessa.

6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä, lääkehoitosuunnitelma sisältyy asumisyksikkö Satakielen lääkehoitosuunnitelmaan. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain, tai kun siihen tulee muutoksia. Lääkehuollon koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Sopimuskodin tukiasumisen lääkehoitoon osallistuva henkilökunta on suorittanut lääkehoidon love-koulutuksen ja heidät on perehdytetty asiakkaiden lääkehoitoon.

Tukiasumisessa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita. Jos asiakkaalle on lääkinnällisiä laitteita hän käyttää niitä itse ja ne ovat hänen omiaan. Tukiasumisella ei ole omaa lääkevarastoa.

Lääkehoidosta vastaavat:

Asumisyksikkö Satakielen yksikönjohtaja:

Heidi Marttila heidi.marttila@sopimuskoti.fi p. 040 744 7068

Sairaanhoitaja

Päivi Hämäläinen satakieli@sopimuskoti.fi

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 26.2.2025.

6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja siksi monialainen yhteistyö on tärkeää. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti tekee eri asiakasryhmistä ja asiakkaiden tarpeista riippuen moniammatillista yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa. Yhteistyö asiakkaan eri sidosryhmien kanssa toteutuu eniten kuntoutussuunnitelmapalavereissa ja hoitoneuvotteluissa, joissa voi olla paikalla kuntan sosiaalityöntekijän lisäksi hoitotahon, asumisyksikön tai tuetun asumisen edustaja. Tai kuntouttavan työtoiminnan osalta jaksoarviointia tehtäessä.

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa on allekirjoittanut sopimuksen tietojen luovuttamisesta eri tahoille yhteistyön ja tiedonkulun mahdollistamiseksi.

Joskus asioita hoidetaan puhelimitse. Tuolloin kiinnitetään huomiota siihen, ettei ulkopuolisia ole kuulemassa asiakkaan salassa pidettäviä asioita.

Sopimuskoti tekee kiinteää yhteistyötä hyvinvointialueiden sosiaalityön, terveyden- ja sairaanhoidon sekä edunvalvonnan kanssa. Tämän lisäksi yhteistyökumppaneitamme ovat useammat oppilaitokset ja opistot, joiden kanssa meillä on erilaisia yhteistyömuotoja ympäri vuoden. Tätä kautta asiakkaamme pääsevät osallistumaan erilaisiin ryhmiin, koulutuksiin ja virkistys toimintaan. Lisäksi heillä on mahdollisuus saada henkilökohtaisesti tietoa ja opastusta eri opiskelumahdollisuuksista. Teemme myös yhteistyötä erilaisten yritysten kanssa, jotka joko teettävät meillä alihankintana töitä tai jatkotyöllistävät asiakkaitamme. Muita yhteistyökumppaneitamme ovat esim. Keravan seurakunta ja Taidemuseo Sinkka.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Pelastussuunnitelma (koskien henkilökunnan toimistoa) ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina tarvittaessa. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta.

Pelastussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Tarkastuksista ja pelastussuunnitelmien teosta kiinteistössä vastaa kiinteistön omistaja. Hänen



kanssaan tehdään tiivistä yhteistyötä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- pelastus- ja al-
kusammutuskoulutusta. Yksikössä tehdään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumishar-
joitukset.

8 HENKILÖSTÖ JA TOIMITILAT

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki; sosiaalihuollon ammatil-
lisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tukiasuminen ja kotiin vietävä palvelu ovat ilmoituksenvaraista toi-
mintaa, ja siinä otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoititus ja rakenne. Tarvit-
tava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosi-
aalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon am-
matillinen osaaminen.

Omaavontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä,
henkilöstön rakenne. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen
riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa. Palveluyksikön omaavontasuunnitelmaan sitou-
tunut kokenut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmista-
misessa ja palvelujen kehittämisessä.

Tukiasumisessa työskentelee 1-6 henkilöä, asiakasmäärästä riippuen. Toiminnanjohtajaa, joka toi-
mii yksikön esihenkilönä ei lasketa asiakastyön henkilöstömitoitukseen. Mitoitukseen ei myöskään
lasketa ns. avustavaa työtä tekevää sote alalle kouluttamatonta henkilökuntaa. Mitoitukseen las-
kettavilla tukiasumisessa työskentelevillä työntekijöillä on sote alan koulutus. Tukiasumisessa työ-
skentelee lähihoitajia, sosionomeja ja käytettävissä on myös sairaanhoitaja, jota työntekijät voivat
konsultoida. Sairaanhoitaja tekee erikoistilanteissa tarvittaessa myös kotikäyntejä. Sijaisina käyte-
tään toiminnan tuntevia, pitkäaikaisia sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat, myös heillä on sote alan kou-
lutus, lähihoitaja, sosionomi ja sairaanhoitaja, tai he ovat loppuvaiheen opiskelijoita. Mikäli sijainen
on opiskelija, tarkistetaan hänen pätevyytensä koulusta saatavalla todistuksella opintojen määrästä.
Hänet perehdytetään samoin kuin muukin tarvittaessa töihin kutsuttava henkilökunta. Henkilöstö-
suunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Sijaisten hankin-
nassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomais-
ten vaatimukset. Sijaisjärjestelyistä vastaa toiminnanjohtaja. Vuokratyövoimaan ei käytetä, eikä ali-
hankintana osteta palveluita.

Toiminnanjohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä
määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta ja poissa-
oloja arvioidaan säännöllisesti. Yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että listoilla on
jatkuvasti tarvittava määrä perehdytettyjä sijaisia, niin että tarvittaessa saadaan mahdollisesti puut-
tuva vakituinen henkilöstö aina korvattua. Häätötilanteissa myös yksikönesihenkilö voi tehdä käy-
tännön ohjaustyötä. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käy-
tään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään toimintaa ja tuetaan työhyvinvointia.

8.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet



Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Rekrytoinnista vastaa toiminnanjohtaja. Henkilöstöasiat käsitellään myös Sopimuskodin hallituksen kokouksissa. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen. Toiminnanjohtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

8.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytyksestä sovitaan jo ennen hänen työnsä aloittamista. Jokaiselle nimetään perehdyttäjä ja eri perehdytysalueet jaetaan henkilöstön kesken niin, että asiasta vastaava henkilö hoitaa perehdytyksen esim. paloturvallisuus, lääkehoito jne. Perehdytyksen vastuualueen työntekijä huolehtii materiaalin ajantasaisuudesta, ja siitä että kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään suunnitelman mukaisesti. Uusi asioihin perehtyvä työntekijä täyttää perehdytyksestä perehdytyslomakkeen yhdessä perehdyttäjien kanssa.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä kannustetaan henkilöstöä kehittämään ammattitaitoaan ja osaamistaan jatkuvasti. Henkilökunnalle järjestetään koulutuspäiviä vuosittain, myös yksittäisiin koulutuksiin ja webinaareihin kannustetaan osallistumaan. Vuosittain laaditaan henkilöstön kehittämissuunnitelma, jonka tekemiseen on mahdollisuus osallistua koko henkilöstöllä. Talousarvioon varataan vuosittain määräraha henkilöstön koulutukseen. Toimintakertomukseen liitetään henkilöstön koulutusseuranta vuosittain. Henkilöstön koulutusta ja kehittämistä suunnitellaan ja arvioidaan kehittämisiltapäivissä, työtyytyväisyyskyselyissä ja kehityskeskusteluissa.

Jatkuvasti voimassa pidettäviä lupia ja koulutuksia ovat Ea-koulutus, lääkehoitokoulutus (lääkehoitoon osallistuva henkilökunta), alkusammutuskoulutus ja tietoturvakoulutus. Muita osaamista ja työkykyä ylläpitäviä koulutuksia järjestetään vaihtelevasti eri vuosina.



8.4 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Lomake on löydettävissä yhteisestä OneDrivesta ja palautetaan täytettynä esimiehelle ja/tai toiminnanjohtajalle.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä ilmoitusvelvollisuuden alaiset asiat käsitellään yksikköpalaverissa ja ensisijaisesti viipymättä toiminnanjohtajan kanssa.

8.5 Toimitilat

Tukiasumisen työntekijöillä on käytössä omat toimistotilat toimintakeskuksessa. Työntekijöillä on käytössään toimisto, keittiö, wc ja taukotila. Tukiasunnot ovat normaalissa asuntokannassa olevia kerrostaloasuntoja.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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



Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut määräyksiä tietosuojaan liittyen: [Määräys 1/2021: Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista \(pdf, 654 kt\)](#) [Määräys 2/2021: Määräys valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden avulla terveydenhuollon ulkopuolelle välitettävistä asiakirjoista \(pdf, 198 kt\)](#) [Määräys 3/2021: Tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävät selvitykset ja vaatimukset \(pdf, 452 kt\)](#) [Määräys 4/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien luokittelusta ja sertifiointista \(pdf, 448 kt\)](#) [Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista \(pdf, 402 kt\)](#) Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

9.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Yksikössä on käytössä sähköinen SofiaCRM-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan kuntoutuksen kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Järjestelmä ja sen toimittaja ovat yksikössä toteutettavaan kirjaamiseen hyväksyttyjä toimittajia. Käytössä on myös jo Kanta yhteys. Asiakastietojen kirjaaminen mihinkään muualle on kielletty. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lain-säädännön niin oikeuttaessa.

Henkilöstö kirjoittaa työsuhteen alussa vaitiolosopimuksen. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä vastuu henkilökunnan ohjauksesta, neuvonnasta ja valvonnasta kuuluu tietosuojavastaavalle. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua tietosuojakoulutukseen 2 kertaa vuodessa ja koulutusta suositellaan kaikille.

Henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisesti ja niin, ettei asiakkaan yksityiselämän suojaa rikota. Sopimuskodissa kerätään vain palvelun järjestämisessä tarvittavia tarpeellisia ja virheettömiä



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

tietoja. Palvelun alussa asiakas tai hänen laillinen edustajansa allekirjoittaa suostumuksen tietojen kirjaamiseen tietojärjestelmään ja niiden luovuttamiseen edelleen asiakassuhteen aikana. Suostumuksessa määritellään ne tahot, joille tietoja saa luovuttaa. Tietojen luovuttamisessa huomioidaan tilaajan ohjeistus.

Asiakasasiakirjat säilytetään sähköisinä asiakastietojärjestelmässä. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry on aktiivisesti mukana sosiaalihuollon asiakasasiakirjauudistuksen kirjaamisvalmennuksissa. Aihetta käsitellään vuosittain prosessien arvioinnin yhteydessä ja henkilöstöpalavereissa. Mikäli tietosuojassa ja tietojärjestelmässä havaitaan poikkeama, tai tietoverkossa häiriö. Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan asiasta heti esihenkilölle ja ostopalveluna toteutetulle IT- tuelle. Tilanteesta tiedotetaan myös viipymättä palvelun tilaajaa ja poikkeamaan liittyviä asiakkaita, mikäli on olemassa riski tietosuojan vaarantumisesta. Mikäli asiakastietojärjestelmä on häiriötilassa tai poissa käytöstä pidemmän ajanjakson siirrytään kirjaamisesta käsin kirjoittamiseen. Tällöin kirjaustietoja säilytetään lukitussa toimistossa, lukitussa kaapissa.

Tietosuojarekisteriseloste on päivitetty viimeksi 5.1.2025

Yksikössä tietosuojasta vastaa:

Hanna Laakso hanna.laakso@sopimuskoti.fi p. 050 552 2637

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:n tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Heidi Marttila heidi.marttila@sopimuskoti.fi p. 040 744 7068

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Paikka ja päiväys 15.3.2025

Allekirjoitus Hanna Laakso

Omavalvonta tukiasuminen 2025

Name

HANNA LAAKSO

Date

2025-04-14

Identification

S-Pankki HANNA LAAKSO



This document contains electronic signatures using EU-compliant PAdES - PDF
Advanced Electronic Signatures (Regulation (EU) No 910/2014 (eIDAS))