

Satakieli Sosiaalipalvelujen Omavalvontasuunnitelma 2026

Signers:

<i>Name</i>	<i>Method</i>	<i>Date</i>
HANNA LAAKSO	FTN (S-Pankki)	2026-04-30 08:03:04



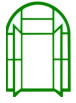
This document package contains:

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

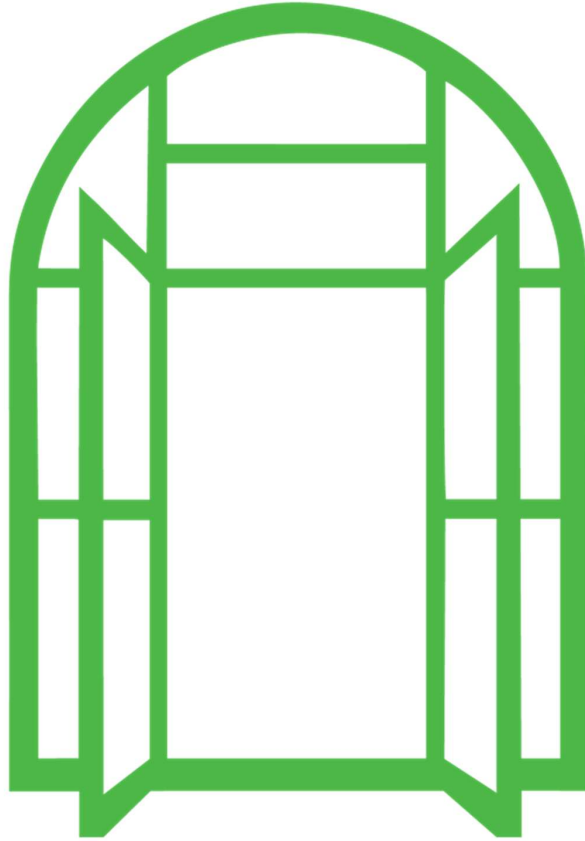


This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

THE SIGNED DOCUMENT FOLLOWS ON THE NEXT PAGE >



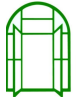
Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Asumisyksikkö Satakieli



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry	Y-tunnus: 0562788-1
Kunta	Kerava	
Sote-alueen nimi	Vantaa-Kerava	
Toimintayksikkö	Asumispalveluyksikkö Satakieli Käpytie 1, 04260 Kerava	
Palvelumuoto	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	
Asiakasryhmä	Mielenterveyskuntoutujat ja asiakkaat, joilla on lievä kehitysvamma, autismin kirjon sairaus tms. toimintakykyä mataltava tekijä	
Asiakaspaikkamäärä	13	
Esimies	Hanna Laakso	
Yhteystiedot	hanna.laakso@sopimuskoti.fi , p. 050 5522 637	
Toimilupatiedot		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (<i>yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt</i>)	10.9.2021	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	Ympäri vuorokautinen asumispalveluyksikkö Satakieli	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä toteutetaan asiakkaiden tarpeista lähtevää ja yksilölliseen kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa tavoitteellista ja osallistavaa kuntoutusta yhteistyönä asiakkaiden ja ohjaajien kanssa. Toiminta on suunnattu mielenterveyskuntoutujille, mutta toiminta sopii myös muille erityisryhmille. Toiminta perustuu sosiaalihuoltolakiin ja vammaispalvelulakiin.

Asumisyksikkö Satakielessä toteutetaan asukkaiden tarpeista lähtevää yksilölliseen kuntoutumiseen perustuvaa palvelua ja kuntoutusta yhdessä asukkaiden ja ohjaajien yhteistyönä, osana koko Sopimuskodin toimintaa.

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 kunnat omille asiakkailleen sosiaalihuoltolaissa määritellyn



tehtävänsä mukaisesti. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan ideologia tiivistyy toipumisorientaatiomalliin. Toiminnassa painottuvat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys ja positiivinen mielenterveys. Satakielen toiminta on yhteisöllistä, jokainen asukas omana persoonanaan ja yhteisön täysivaltaisena jäsenenä. Yhdistys toimii kaikissa tilanteissa eettisesti kestävästi.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan 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

RISKIENHALLINTA

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
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys,
- Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoitus, työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat
- 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 haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta 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 riskinhallintaan, huomioiden eri yksiköt. Henkilöstöllä on valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Henkilöstön tulee olla epäkohdan havaittuaan asiasta yhteydessä yksikönjohtajaan / toiminnanjohtajaan vielä saman työvuoron aikana vuorokauden ajasta riippumatta. Johtaja vastaa epäkohdan korjaamisesta ja antaa tarvittavat toimintaohjeet. Yhdistyksen vastuuhenkilöt, toiminnanjohtaja, yksikönjohtajat, työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu käyvät läpi kaikki poikkeamailmoitukset, epäkohtailmoitukset, reklamaatiot, kantelut ja saadut palautteet puolivuositain ja niistä toimitaan arvio ja yhteenvedo Sopimuskodin hallitukselle. He tekevät myös ehdotukset korjaaviin toimenpiteisiin, jolla toimintaa voidaan parantaa.

Ilmoitusvelvollisuus ja sen käytännön toteutus Sopimuskodin palveluissa käydään läpi vuosittain koko henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa sekä aina uuden työntekijän perehdytyksessä. Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueetta kohden. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa.

Toiminnanjohtajalla ja yksikönjohtajalla on velvollisuus epäkohtailmoituksen saavuttua reagoida siihen viipymättä. Raportoimme aina tunnistetut epäkohdat palvelun tilaajalle mahdollisimman nopeasti, epäkohdan ollessa vakava välittömästi.

Riskien hallintaan ja tapaturmien ja vaaratilanteiden ennalta ehkäisyyn on Sopimuskodin toiminnassa panostettu. Käytössä on säännöllisiä, vuosittain tehtäviä kartoituksia sekä ryhmiä, joissa turvallisuus asiat ovat esillä ja tarkastelun kohteena. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti ry:ssä on käytössä poikkeamalomake, jota käytetään kaikissa yksiköissä. Kirjatut poikkeamat käydään läpi henkilöstön yhteisissä kokouksissa, jossa yhdessä pohditaan korjaavia toimenpiteitä. Lomakkeet kootaan sähköiseen poikkeamaseurantaan. Turvaryhmä ja työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys, riskien arviointi työpaikalla -työkirja ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Riskienhallintaa kuuluvat myös turvallisuuskävelyt, joita toteutetaan puolivuositain henkilökunnan toimesta, mukaan pyritään myös osalistamaan asukkaita. Asukkaat osallistuvat myös riskienarviointiin yhteisökokouksissa. Vuosittain päivitetään riskien arviointi työpaikalla -työkirja, missä yhdessä työyhteisön sekä asukkaiden kanssa arvioidaan kaikki mahdolliset riskit ja määritetään keinot sekä aikataulu kehitettävälle / korjattaville asioille.

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 poikkeamaseuranta-tietokantaan, johon merkitään lääkepoikkeamat, infektiot, asiakkaiden



tapaturmat, henkilöstön tapaturmat, uhkaavat / väkivaltilanteet, reklamaatiot toimittajille, saapuneet reklamaatiot ja kantelut ja muut poikkeamat.

Riskejä käydään läpi eri tilanteissa ja säännöllisesti. Epäkohdista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle tai työsuojelutiimille. Asukkaita on ohjeistettu, että toiminnanohjaajille ilmoitetaan, jos huomaavat jotain poikkeavaa, korjattavaa. Ohjaajat vievät asiaa eteenpäin. Myös omaiset voivat olla yhteydessä henkilökuntaan ja tuoda huolensa esille. Hyvinvointialueiden tekemisiin asiakaskyselyihin liittyy kysymyksiä, joissa kartoitetaan asukkaan turvallisuuteen liittyviä seikkoja. Vastausten perusteella palveluohjaajat voivat olla yhteydessä vastuuhenkilöihin, jos vastauksista ilmenee huolestuttavia seikkoja.

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, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamat käsitellään yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat 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 yksikönjohtaja. Poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet käydään läpi myös työsuojelutoimikunnassa.

Valvontalain §29 Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät OneDrivestä, tästä on informoitu henkilökuntaa kuukausipalaverissa.

Muutoksista tiedottaminen

Asiakkaisiin liittyvistä asioista tiedotetaan muita työntekijöitä asiakastieto-järjestelmän kautta, ja puhelimitse. Akuutit asiat käsitellään myös päivittäisillä raporteilla. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Kuntien yhteistyökumppaneita informoidaan tiedottein pari kertaa vuodessa. Asiakastilanteisiin liittyviä poikkeamia informoidaan hyvinvointialueille tarvittaessa viikoittain.

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. Omaiset voivat myös tuoda esille huoltaan esim. soittamalla, tai lähettämällä sähköpostia henkilökunnalle. Omaisten ja asukkaiden tuomaan palautteeseen ja viesteihin suhtaudutaan aina vakavasti. Satakielen asiakaspalaverissa jutellaan ajankohtaisista asioista ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta ja kehitysideoita arjen eri tilanteissa jatkuvasti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen.

Toiminnanjohtaja Hanna Laakso
hanna.laakso@sopimuskoti.fi, 050 5522637

Osana omaavontaa:

Paloturvallisuus: Hanna Laakso, viranomaisyhteistyö hanna.laakso@sopimuskoti.fi, 050 5522 637
Kiinteistö, ympäristö, asukasturvallisuus ja henkilöstö (laitteiston testaus, paloharjoitukset ym.)

Ville Halvari, satakieli@sopimuskoti.fi

Lääketurvallisuus: Kaisa Blomqvist-Rantahalvari, kaisa.blomqvist-rantahalvari@sopimuskoti.fi

Tartuntatautisuunnitelma: Marika Rantatorikka, satakieli@sopimuskoti.fi

Hygieniasuunnitelma: Elintarvike- ja keittiötoiminta, koneet ja laitteet, Teija Adler,
satakieli@sopimuskoti.fi

Turvallisuussuunnitelma: Hanna Laakso, hanna.laakso@sopimuskoti.fi, 050 5522637

Tietosuojat- asiat: Jaana Kupiainen, jaana.kupiainen@sopimuskoti.fi, 0400 964462

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on esillä yksikössä sekä yhdistyksen internetsivuilla siten, että asiakkaat, läheiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Toiminnanohjaajat huolehtivat asiakkaiden tiedottamisesta. Omaavontasuunnitelman perehdyttäminen uusille työntekijöille tapahtuu perehdytyksen yhteydessä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa ja varmistetaan, että asiakkaan ääni tulee kuuluviin.

Asukkaat tulevat palveluun hyvinvointialueen asumisen palveluiden työntekijän myöntämällä maksutoumuksella ja asumispalvelupäätöksellä. Tilaaja on tällöin määrittelyt tarpeen palvelulle. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kanssa täytetään yksilöllinen



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, huono kunto, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyyks tai kipu.

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

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 kuukauden sisällä asukkaan muutosta yksikköön.

Kuntoutussuunnitelma päivitetään 2–3 kertaa vuodessa yhteistyössä asiakkaan, hyvinvointialueen työntekijän, ja (asukkaan luvalla) omaisten kanssa. Palaverissa keskustellaan sen hetkisistä kuulumisesta sekä kartoitetaan asukkaan palvelun ja tuen tarve. Omaohjaaja huolehtii kokouksen koollekutsumisesta ja dokumentoinnista. Kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa, ja siinä kuvataan asiakkaan tilannetta, ensisijaisesti hänen näkökulmastaan. Asiakas ja omaohjaaja allekirjoittavat kuntoutussuunnitelman, ja se lähetetään salattuna sähköpostina hyvinvointialueen työntekijälle. Myös asiakas saa oman kappaleen asiakirjasta. Oma-ohjaaja tai yksikönjohtaja kertoo suunnitelman sisällön muille ohjaajille joko yhteisessä päivässä tai raporteilla sekä suunnitelma on luettavissa asukkaan seurannoissa. Ohjaajilta edellytetään, että he tutustuvat asiakkaan kuntouksen muutoksiin, painotuksiin ja uusiin tavoitteisiin myös itsenäisesti.

Keski-Uudenmaan Sopimuskodissa asiakas on aktiivisesti mukana oman kuntoutuksensa suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan puolivuositain, ja tarvittaessa tiheämmin. Asiakkaalle pyritään kertomaan erilaisista mahdollisuuksista ja hänen mahdollisten päätöstensä seurauksia pyritään niin ikään kuvaamaan. Kuntoutuksen suunnittelussa asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja tärkeä toimija vertaisena omaohjaajan kanssa. Sopimuskodin palvelujonnasta asiakas voi valita haluamia palveluita. Hyvinvointialueen työntekijä kertoo heidän palveluistaan, ja omaohjaajan kanssa selvitetään laajemmin esimerkiksi opiskelu- tai harrastusmahdollisuuksia. Asiakkaan kanssa käydään tulevaa suunnitelmatilaisuutta etukäteen läpi ja tuetaan ja kannustetaan tuomaan omat ajatukset ja toiveet esille rohkeasti.

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 turvallisiksi 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 takaaminen jokaiselle. Turvallisemman tilan periaatteet kootaan jokaisessa yksikössä esim. yhteisiksi toimintaohjeiksi ohjaajien ja asiakkaiden toimesta ja niihin palataan aika ajoin, tai jos tarvetta ilmenee.

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.

Asiakkaan kuntoutus perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohdaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua (häätävarjelu). Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Satakielessä asukkaalla on käytössään oma erillinen asunto, jonka hän saa kalustaa omannäköisekseen. Omassa asunnossa toteutuu henkilökohtainen vapaus koskemattomuuteen, yksityisyyteen, ja jossa kuitenkin toteutuu yhteisöasumisen tuoma turvallisuus. Asukkaalle laaditaan yksilöllinen kuntoutusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan ainutkertaisuus ja yksilöllisyys. Ohjaajat kannustavat jokaista asiakasta tekemään omannäköisiä päätöksiä ja valintoja. Yhteisökokoukset ovat kerran viikossa. Kokouksessa asukkaat valitsevat puheenjohtajan ja sihteerin joukostaan, esillä on ajankohtaisia asioita, tulevia suunnitelmia. Tässä kokouksessa voi tuoda esille myös kehitysehdotuksia, ajatuksia ja toiveita, jotka koskevat koko yhteisöä ja Satakielen toimintaa. Henkilökohtaisia tarpeita ja ajatuksia, toiveita voi esittää aina henkilökunnalle. Yhteisöasuminen edellyttää myös muiden huomioimisen, ohjeistus on yhdessä asukkaiden kanssa laadittu pelisääntöjen luomiseksi.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtelu on yksi Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:n toiminnan pääperiaatteista. Asiakkaan kohtaaminen on toimintamme ydin. Asiasta käydään keskustelua henkilöstöpalavereissa ja työnohjauksessa. Asiakkaiden kohtelu pohjautuu Keski-Uudenmaan Sopimuskodin arvoihin ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Työntekijät tutustuvat näihin perehdytyksessä.



Havaitessaan epäasiallista kohtelua asiakas itse, omainen tai toinen työntekijä on velvollinen puuttamaan asiaan. Asiaa voidaan käsitellä tilanteen mukaan johdon ja työntekijän kesken tai koko työyhteisön kanssa. Jokainen asiakas on oikeutettu asialliseen kohteluun. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, tai sosiaaliviranomaiselle. 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 osallisuus ja palvelun laatu

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkailta 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 asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja vastaavalle työntekijälle ja osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään. Satakielessä järjestetään viikoittain yhteisökokous, missä asukkaat voivat muun muassa antaa palautetta, esittää toiveita sekä kehitysehdotuksia. 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.

Asikkailta 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 puheluissa, kirjallisesti, asiakaskyselyissä tai kotisivujen palauteosion kautta.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyssmittaukset 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.



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Niistä tehdään yhteenvedot, jotka käsitellään henkilöstöpalavereissa ja tilaajan kanssa sen edellyttämällä tavalla ja niitä käytetään toiminnan kehittämiseen. Yhteenvedot lähetetään myös kuntiin.

Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, voi hän olla yhteydessä sosiaaliamiehen.

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

Reklamaatio menettely

Kuten palautettakin myös reklamaatioita voi tehdä suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti kuntoutussuunnitelmapalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Reklamaatioihin vastataan viipymättä ja henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan mahdollisesta reklamaatioista aina esihenkilölle. Myös tilaajan edustajalle ilmoitetaan saadusta reklamaatioista. Reklamaatiot käsitellään henkilöstön palavereissa ja johtoryhmän kokouksissa. Reklamaatioin aihe tutkitaan ja tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään heti. Toimenpiteitä ja seurataan ja arvioidaan henkilöstön kokouksissa. Toimenpiteiden suorittamisen seurannasta vastaa asumisen esihenkilö ja viimekädessä toiminnanjohtaja.

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 voi toimittaa yksikön vastuuhenkilölle tai toiminnanjohtajalle sähköisesti hanna.laakso@sopimuskoti.fi tai hallinto@sopimuskoti.fi tai postitse yksikön osoitteeseen yksikön johtajan nimellä.

Muistutuksen vastaanottaja: Toiminnanjohtaja Hanna Laakso, hanna.laakso@sopimuskoti.fi, Käpytie 1, 04260 Kerava.

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

Vantaa Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 4191 0230. sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Keusote: Anne Mikkonen, Sosiaali- ja potilasasiavastaava [040 807 4755](tel:0408074755), sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Susanna Honkala, Sosiaali- ja potilasasiavastaava, [040 807 4756](tel:0408074756), sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Päijät-Sote: p. +358 3 8192504, asiavastaavat@pajjatha.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Jenna Roberts, asiavastaava@itauusimaa.fi p. 0405142535

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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 puuttua varhain toimintakykyä heikentäviin tekijöihin. Työskentelemme kuntouttavalla ja voimavaralähtöisellä työotteella ja pyrimme auttamaan asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti. Kunnioitamme heidän omia toiveitaan ja itsemääräämisoikeutta kaikessa tekemisessä. Osallisuus ja yhteisöllisyys on toimintamme perusta.

Asukkaita kannustetaan harrastamaan, löytämään oman kiinnostuksen kohde. Fyysistä toimintakykyä pidetään yllä liikunnalla, päivittäinen liikunta eri muodoissa kuuluu asukkaiden arkiohjelmaan, unohtamatta hyötyliikuntaa. Yksikössä harjoitellaan arjen toimintoja, ruuanlaitosta, pyykinpesuun ja oman asunnon kunnossa pitoa. Sosiaalista toimintakykyä pidetään yllä yhteisöasumisessa, päivä- ja työtoimintaan osallistumisella. Liikuumalla kodin ulkopuolisissa paikoissa, esim. kirjasto, terveysasemalla, kaupassa, parturissa ym.

Satakielessä asukasta tuetaan oman harrastuksen löytymisessä. Erilaista toimintaa voidaan järjestää asukkaiden kiinnostuksen mukaan, lisäksi asukasta voidaan ohjata erilaisiin harrastuksiin yksikön ulkopuolelle. Lisäksi asukkaiden yhteistä harrastusta on kaksi kertaa viikossa lämpiävä sauna, elokuvailtojen vietto yhdessä, kävelylenkit sekä lautapeliä, pihapeliä peläminen.

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. Ruokailun järjestämisessä



huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. 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.

Asiakkailla tarjotaan hyvät ja monipuoliset ateriat sekä huomioidaan mahdollisuuksien mukaan heidän omat mieliruokansa ja -juomansa. Asiakkaalla on vapaus valita, mitkä ateriat hän ottaa.

Satakielessä asukkaille on tarjolla aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, ja iltapala. Iltapalalta on myös mahdollista ottaa mukaan syötävää omaan asuntoon yön ajaksi. Aukkaat voivat itse vaikuttaa aterioiden sisältöön, esittämällä toiveita yhteisökokouksessa tai kertomalla toiveitaan suoraan ohjaajille.

Asukkaiden ruokailutottumuksia, nesteensaantia ja painoa seurataan säännöllisesti. Asiakkaita neuvotaan, ja tarvittaessa varataan aika lääkärinvastaanotolle. Myös ravintoterapeutin palveluita käytetään tarvittaessa.

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 hoidossa ja ympäristön huollossa. Hygieniakäytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen.

Käsidesin käyttö mahdollistetaan kaikissa yksiköissä. Asiakkaita muistutetaan ja ohjataan käsidesin käytössä ja käsien puhtaanapidossa toimintaan tullessa, wc-käyntien yhteydessä sekä ruokailuun tultaessa. Kausi- influenssien ja epidemioiden aikaan käsidesin käyttöä tehostetaan ja ohjataan vierailijoita myös käsidesin käytössä. Sisääntuloaulassa sekä yhteisissä tiloissa on muistutus käsidesin käytöstä.

Hygieniaa 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 ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Satakielessä on ohjeistus siivoukseen ja tarvittavaan hygieniatasoon. Terveystarkastaja on tarkistamassa toiminnan ja ohjeistuksen. Koneille ja laitteille on puhdistussuunnitelma. Asukkaita neuvotaan ja ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoidosta. Pyykinpesussa ohjataan ja opetetaan käyttämään pyykinpesukonetta.



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

Asukkaat siivoavat ohjaajien kanssa yhdessä omat asuntonsa. Yhteisten tilojen siivous järjestetään Sopimuskodin puolesta. Asukkaat pesevät itse pyykkinsä, joillakin on oma kone asunnossaan, käytössä on myös yhteiskone ja kuivausrumpu. Henkilökunta pesee esim. siivoukseen käytettävät pyyhkeet ja liinat.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveydenhoitovastuu on julkisella sektorilla. Keski-Uudenmaan Sopimuskodin toiminnassa terveysasioita käsitellään neuvoen ja ohjaten. Kuntoutussuunnitelmapalaverissa 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.

Työsuojelutoimikunta on laatinut toimintaohjeen kuolemantapauksen varalle.

Asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan tukemalla asiakkaita terveellisiin elämäntapoihin. Oma-ohjaajat seuraavat hammashoidon toteutumista säännöllisesti. Asukkaat käyvät lääkärin vastaanotolla aina tarvittaessa ja labroissa myös lääkärin määräyksestä, somaattinen terveydenhoito toteutuu. Asukkaita ohjataan, neuvotaan ja autetaan hoitoon pääsemisessä sekä tarpeen mukaan lähdetään asukkaan mukaan vastaanottokäynnille. Lääkäri-, hoitaja- ja muille asiointikäynneille pääsee yleensä talon autolla yhdessä ohjaajan kanssa, jos käynti ei onnistu asukkaalta itsenäisesti. Kii-reellisessä sairaanhoidossa toimitaan välittömästi esim. kutsumalla 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. Esihenkilöt järjestävät myös debriefing-istunnon henkilökunnalle.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito -oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Satakielessä lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain, tai kun siihen tulee muutoksia. Lääkehuollon koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Sopimuskodin henkilökunta on suorittanut lääkehoidon love-koulutuksen ja heidät on perehdytetty yksikön lääkehoitoon.

Satakielessä kaikki ohjaajat vastaavat lääkehoidossa, samoin kaikki asukkaat sitoutumalla lääkitykseensä. Lääkehoitosuunnitelmaa päivittää Kaisa Blomqvist-Rantahalvari, joka vastaa myös ensiaputarvikkeista. Työnantaja huolehtii, että ensiapukoulutukset ovat kunnossa ja että lääkehoito on päivitettyä henkilökunnalla. Kaikilla asukastyöhön osallistuvilla henkilöillä on Ea1 tasoinen voimassa oleva ensiapukoulutus.

Lääkehoidosta yksikössä vastaavat: Kaisa Blomqvist-Rantahalvari, sairaanhoitaja amk.



Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen 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 kunnan sosiaalityöntekijän lisäksi hoitotahon edustaja, omainen, tai työ- ja päivätoiminnan ohjaaja.

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.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta 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 iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi. Yleisen edunvalvojan kanssa tehdään jatkuvaa tiivistä yhteistyötä. Tarvittaessa voidaan esittää edunvalvojan määräämistä asiakkaalle.



Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki; sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Asumisyksikkö Satakielessä työskentelee 6 toiminnanohjaajaa ja yksikönjohtaja. Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Palvelun tilaajan kanssa neuvotellaan henkilöstön riittävästä määrästä toteutettavaa palvelua varten.

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään yksikön sisäisillä työntekijälainoilla tai käyttämällä tuttuja sijaisia. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikönjohtaja. Yksikössä on käytössä listaus sijaisista, joita käytetään yksikön työvuoroissa säännöllisesti. Listalla tulee olla aina riittävä määrä sijaisia, jotta tarvittaessa saadaan aina, sijaistus järjestettyä. Tarvittaessa rekrytoidaan ja perehdytetään uusia sijaisia, jo ennen varsinaisen sijaistus tarpeen muodostumista.

Yksikönjohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikönjohtaja seuraa säännöllisesti työvuorosuunnitteluohjelman raporteista riittävän henkilökunnan määrää. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

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 yksikönjohtaja ja 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 [yksikönjohtajan vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden



tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalais-taustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhönsä perehdytys suunnitelman mukaisesti. Jokaiselle nimetään perehdyttäjä ja käytössä on perehdytyskansio, joka päivitetään säännöllisesti. Perehdytyksen vastuualueen työntekijä huolehtii materiaalin ajantasaisuudesta, ja siitä että kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään suunnitelman mukaisesti.

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

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.

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/tai ensin esihenkilön kanssa. Sosiaalihuoltolain mukaista ilmoitusvelvollisuutta- ja oikeutta ja siihen liittyvää ohjeistusta käydään säännöllisesti läpi yksikköpalaverissa.



Toimitilat

Omaavontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen.

Asumisyksikkö Satakielessä on 12 asuntoa, ja yhteiset tilat. Asukas voi kalustaa asuntoa haluamakseen.

Erilliset asunnot ovat yksiöitä (11 kpl) ja yksi kaksio. Asunnot saa asukas kalustaa mieleisekseen, palveluntuottaja kalustaa asunnon tarpeen mukaan perushuonekaluin, jos asukas muuttaa asuntoon esim. sairaalahoidosta suoraan.

Yhteistilat muodostuvat keittiöstä, olohuone/ruokailutila, sauna, pukuhuone, henkilökunnantoimitus, henkilökunnan sosiaalitalat sekä inva-wc ja erillinen wc.

Erilliseen harrastetilaan on rakennettu yksi asunto, harraste- / neuvotteluhuone, väestönsuoja sekä asukkaiden käyttöön hankitut teollisuuskone ja kuivausrumpu.

8 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. Terveyttä 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 tietosuoja-laki \(1050/2018\)](#), 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. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19 h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten



omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisena 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.

Yksikössä on käytössä sähköinen SofiaCRM - asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan kuntoutuksen kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset päivittäin. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Sijaiset tekevät myös kirjauksia työvuorostaan ja heillä on käytössä sijaisille annettu tunnus. 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 luovuttamisesta eteenpäin päättää aina palvelun tilaaja.

Henkilöstö kirjoittaa työsuhteen alussa vaitiololupauksen. Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry:ssä vastuu henkilökunnan ohjauksesta, neuvonnasta ja valvonnasta kuuluu tietosuojavastaavalle.

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

Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry on aktiivisesti mukana sosiaalihuollon asiakasasiakirjauudistuksen kirjaamisvalmennuksissa. Aihetta käsitellään vuosittain prosessien arvioinnin yhteydessä ja henkilöstöpalavereissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Kupiainen (jaana.kupiainen@sopimuskoti.fi, puh 0400 964 462)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon



Keski-Uudenmaan Sopimuskoti Ry

tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Omavalvonta on osa laadunhallintajärjestelmää. Vuosittain laaditaan laadunhallintasuunnitelma, jossa aikataulutetaan suunnitelmien (omavalvontasuunnitelma mukana) päivittäminen, prosessien arvioinnit, mittaukset jne.

Kaikki toiminnan osa-alueet käsitellään ja päivitetään vähintään kerran vuodessa ja ne käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Kerava 29.4.2026 _____

Allekirjoitus _____

Satakieli Sosiaalipalvelujen Omavalvontasuunnitelma 2026

Name

HANNA LAAKSO

Date

2026-04-30

Identification

S-Pankki HANNA LAAKSO



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