

Humana

Karttusenranta omavalvontasuunnitelma

Laadittu: 5.9.2025
Päivitetty: 11.5.2026

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset.....	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	5
2.3	Toimeenpano.....	5
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	5
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.1	Palvelut.....	5
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot.....	5
4	Omavalvonnan toimeenpano.....	6
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	6
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi.....	6
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely.....	6
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen.....	6
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.....	6
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta.....	6
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	6
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	6
5.1	Palvelun toteuttamissuunnitelma	
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	6
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	6
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	6
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	6
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	7
5.7	Omaohjaaja/Omatyöntekijä.....	8
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	8
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	8
6.2	Koulunkäynti.....	8
6.3	Ravitseminen.....	8
6.4	Hygieniakäytännöt.....	8
6.5	Infektioiden torjunta.....	8
6.6	Kestävä kehitys.....	8
6.7	Terveysten- ja sairaanhoito.....	8
6.8	Lääkehoito.....	9
6.9	Monialainen yhteistyö.....	9
7	Asiakasturvallisuus.....	9
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	9
7.2	Terveysuojelulain mukainen omavalvonta.....	9
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	9
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	9
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	9
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta.....	9
7.7	Toimitilat.....	9
7.8	Teknologiset ratkaisut.....	9

7.9 Lääkinnälliset laitteet.....	9
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	10
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä.....	10
8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	10
9 Kehittäminen.....	10
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	10

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Karttusenranta, Humana mielenterveys-, ja päihdepalvelut Oy

Y-tunnus: 1064768-4

Yrityksen yhteystiedot: Lapua

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Karttusenranta, yhteisöllinen asuminen

Katuosoite: Myllykyläntie 18

Postinumero: 62100

Postitoimipaikka: Lapua

Sijaintikunta: Lapua

Vastuuhenkilö: Laura Mäenpää / Yksikön päällikkö

Puhelin: 0445897224

Sähköposti: laura.maenpaa@humana.fi

Palvelumuoto: Yhteisöllinen asuminen, mielenterveys- ja päihdekuntoutajat, 17 asiakaspaikkaa

Henkilöstömäärä: 5

Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 25.7.1998

Palveluala, joka on rekisteröity: Yksityinen sosiaalipalveluala

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonta on päivittäistä työtä asumisyksikössä, jota toteuttaa koko henkilöstö. Käytännössä omavalvonta kuvaa miten ennakoidaan ja hallitaan mahdollisia riskejä, mitä voi ilmetä päivittäisessä työssä. Asumisyksikön omavalvontasuunnitelma kertoo asiakkaalle tai asiakkaan läheisille, miten turvallisuus ja laatu toteutuu. Suunnitelma kuvaa juuri kyseisen asumisyksikön toimintatapoja. Omavalvontasuunnitelman päivitys on jatkuvaa ja sitä tehdään aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia liittyen laatuun tai asiakasturvallisuuteen. Päivitys tapahtuu aina vähintään neljän kuukauden välein. Seurannasta vastaa yksikön päällikkö ja koko henkilökunta osallistuu suunnitelman tekoon. Päivitetty versio on aina nähtävillä asumisyksikössä, jotta siihen pääsee helposti tutustumaan. Sähköisessä muodossa suunnitelma löytyy yksikön nettisivuilla.

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Keskeinen tekijä laadun varmistamisessa on asumisyksikön henkilökunta. He sitoutuvat yksikön omavalvontaan ja ovat valmiita kehittämään sitä jatkuvasti. Työssä käytetään työvälineinä Gurufield -järjestelmää, johon työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa kaikki työssä tapahtuvat poikkeamat, epäkohdat sekä uhka- ja vaaratilanteet. Ilmoitukset siirtyvät aina eteenpäin ylemmälle taholle. Ne käsitellään yhteisesti henkilöstö palaverieissa. Järjestelmään kirjataan tarvittavat toimenpiteet ja seuranta-aika. Asukkaille tehdään säännöllisesti RAI-arvioinnit, jossa kartoitetaan lähtötilanne ja seurataan kuntoutumisen edistymistä. Arviointien yhteydessä asukkaista tehdään myös toteuttamissuunnitelmat. Näitä tarkastellaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hyvinvointialue osaltaan valvoo asumisyksikön toimintaa ja heidän kanssaan tehdään säännöllisesti yhteistyötä. Hyvinvointialueen kanssa tehdystä puitesopimuksissa on sovittu toiminnan kannalta keskeiset asiat, joita asumisyksikkö palveluntuottajana sitoutuu noudattamaan. Lisäksi valvontaviranomainen voi tarvittaessa antaa ohjauksia ja päätöksiä, jotka otetaan suunnitelman teossa huomioon.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Yksikön päällikkö vastaa omavalvonnan johtamisesta ja koko henkilöstö osallistuu sen toteuttamiseen ja kehittämiseen. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Vastuu laadun toteutumisen seurannasta on yksikön päälliköllä. Karttusenranta kuuluu organisaatiossa mielenterveys- ja päihdepalveluihin, jolloin tällä palvelulinjalla sovitaan kaikkiin sen palvelulinjan yksiköihin yhtenevät ja laadullisesti kestävät käytänteet. Niitä kehitetään jatkuvasti yhdessä. Yksikössä säännöllisesti pidetään henkilöstön kesken viikkopalavereita. Siellä käsitellään kaikki yksikön toimintaan liittyvät asiat. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan yhdessä koko henkilöstön kanssa. Yhteisökokoukset pidetään myös säännöllisesti, jossa koko yhteisö, asukkaat mukaan lukien, voivat ilmaista mielipiteensä yksikön toimintaan liittyen.

2.3 Toimeenpano

Omaavontasuunnitelman teossa on tärkeää saada koko henkilöstö sitoutumaan sen tekemiseen ja toteuttamiseen käytännössä. Asukailta, läheisiltä ja työntekijöiltä kerätty palaute ohjaa suunnitelman tekoa. Suunnitelma toimii perehdytyksen pohjana uusille työntekijöille. Se toimii ohjeena kaikille yksikössä tehtävälle työlle. Mahdollisista muutoksista tiedotetaan aina henkilöstölle viikkopalaverissa ja ne kirjataan ylös kaikille nähtäväksi.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Suunnitelma on yksikössä nähtävillä olohuoneessa, jossa kaikilla halukkailla on vapaa pääsy sen lukemiseen. Yksikön päällikkö huolehtii aina ajantasaisen suunnitelman kaikille nähtäväksi. Suunnitelmassa huomioidaan kerätyt palautteet, Gurufieldistä nousseet poikkeamat, vaaratilanteet sekä muulla tavoin saatu palaute toiminnasta. Suunnitelman toteutumista seurataan ja havaitut puutteet korjataan. Suunnitelmaa päivitetään vähintään 4 kk välein tai jos muutoksia tapahtuu toiminnassa. Henkilöstö sitoutuu lukemaan päivitetyn omaavontasuunnitelman ja kerätään siitä kaikilta lukukuittaukset.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Karttusenrannassa asukas voi elää oman näköistä elämää ohjaajien ja muun asukasyhteisön tukemana. Kuntoutusnäkökulma ja toimintakyvyn ylläpitäminen ovat osa Karttusenrannan päivittäistä toimintaa. Jokainen asukas huomioidaan yksilönä ja palvelut räätälöidään niiden mukaan. Kaikki toiminnassa tähtää siihen, että asukkaan toimintakyky säilyisi mahdollisimman hyvänä ja hän voisi elää kodissaan mielekästä ja turvallista arkea. Tarjoamamme palvelu on yhteisöllistä asumista.

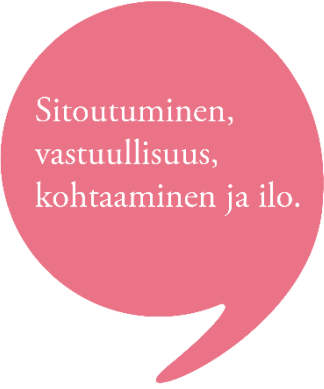
Karttusenrannassa työskentelee työhön sitoutuneita ammattilaisia. Työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä ja olemme hitsautuneet hyvin yhteen työyhteisönä. Meitä on monen alan osaajia: sosionomi, sairaanhoitaja ja kolme lähihoitajaa. Jokaisella on oma vahva osaaminen ja ne tuodaan mukaan päivittäiseen työhön. Työskentelemme asiakkaiden kanssa pitkään ja tunnemme heidät, joten pystymme huomioimaan heidän tarpeensa hyvin. Asiakkaat oppivat myös tuntemaan hyvin meidät työntekijät, joten yhteistyö on tällöin helpompaa puolin ja toisin.

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Tehtävänäemme on tuottaa yhteisöllistä asumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Kuntoutuminen ja toimintakyvyn ylläpito on keskiössä. Toiminnassamme kaikki tähtää siihen, että toimintakyky säilyisi mahdollisimman pitkään hyvänä ja asukas voisi elää kodissaan mielekästä ja turvallista arkea. Yhteisö ympärillä kannattelee ja toimii samalla vertaistukena.

Asukkaiden tarpeet kartoitetaan ja palvelut räätälöidään aina yksilöllisesti tarpeen mukaan. Palvelu tuotetaan ostopalveluna. Asukaspaikkoja on yksikössä 17.

3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen - Minunkin tekemä

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus - erilaisuus on hyvinvointia

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuisissa lähtökohtana on visiomme ”Jokaisella on oikeus hyvään elämään”.

Kohtaaminen ja ilo - Huomaa hyvä tänään

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaamista: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Yksikön päällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä siten, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön päällikkö vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Hänellä on myös päävastuu myönteisen asenteen luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason- ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaan palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus raportoida Gurufield- järjestelmään poikkeamista ja epäkohdista. Yksikön päällikkö käsittelee ilmoituksen ja laittaa vaadittavat toimenpiteet alulle. Koko henkilökunta vastaa toimenpiteiden toteuttamisesta käytännön työssä. Yksikön päällikkö vastaa seurannasta.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Riskien kartoitus on Humanalla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet. Riskien arviointia tehdään Gurufield- järjestelmästä löytyvällä *Työpaikan riskiarviointi-* lomakkeella. Arviointiin osallistuu koko henkilökunta. Kirjataan ylös toimenpiteet, mitä tarvitsee tehdä. Suurin uhka on haastavat ja ennalta arvaamattomat asiakastilanteet sekä lääkehoitoon liittyvät riskitekijät. Tilanteiden tiedostaminen ja ennakointi, oman turvallisuuden varmistaminen. Yksikön keskeiset riskit asiakasturvallisuuden kannalta ovat lääkehoitoon liittyvät poikkeamat, fyysinen uhka, tapaturma tai vahinko.

Riskienhallintasuunnitelmaan kuuluu, että kaikkea toimintaa valvotaan. Niistä laaditaan suunnitelmat, joita säännöllisesti tarkastellaan ja päivitetään.

Poikkeamisilmoitukset, vaaratilanteet ja muut toimintaan liittyvät huomiot kirjataan Gurufield- järjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on pääsy. Sinne voi ilmoittaa kaikki epäkohdat, mitkä liittyvät asiakastyöhön, laatuun tai muihin epäkohtiin. Ilmoitukset menevät eteenpäin

esihenkilötasolle, jossa ne käsitellään. Jokaisessa suunnitelmassa kuvataan tarkasti, miten asiat on suunniteltu toteutettavaksi juuri meidän yksikössämme, jotta turvallinen asiakastyö toteutuu. Tämän kautta ilmenee myös riskit, mitä asiakastyössä ilmenee. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa.

Palotarkastaja vierailee yksikössä kahden vuoden välein ja tarkastaa pelastussuunnitelman ajantasaisuuden. Poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti asiakkaiden ja henkilökunnan kesken.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lääkevastaavan toimesta ja sen hyväksyy yksikön lääkeluvista sekä lääkehoitosuunnitelmasta vastaava lääkäri. Suunnitelma ohjaa yksikön lääkehoidon toteutusta.

Keittiön omavalvonta suunnitelmaan kirjataan ylös kaikki ruuanvalmistukseen ja säilytykseen liittyvät ohjeet ja suunnitelmat. Kiinteistössä tehdään 3 kertaa vuodessa turvallisuuskävelyt, jossa varmistetaan kiinteistön olevan turvallinen ja esteetön hätätilanteiden varalta.

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Lisätietoa löytyy alla olevista:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Lääkehoitosuunnitelma
- Palautteet eri kanavista
- Työpaikkaselvitykset
- Työpaikan riskiarviointi Gurufield - järjestelmässä.
- Säännölliset tarkastuskäynnit valvontaviranomaisten toimesta
- Säännölliset tarkastukset kiinteistössä esim. turvallisuuskävelyt
- Gurufield- järjestelmä
- Gurufieldistä löytyvät itsearviointit (tietosuoja, lääkehoito, omavalvonta)

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamat ja epäkohdat kirjataan, analysoidaan ja suunnitellaan sekä toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Nämä kaikki raportoidaan Gurufieldiin. Järjestelmä tukee ja auttaa edistämään asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta. Gurufieldiin yksikössämme kirjataan työssä esiin tulleet poikkeamat, epäkohdat ja vaaratilanteet. Lisäksi valvovien viranomaisten tarkastuskäynnit dokumentoidaan Gurufieldiin. Järjestelmässä merkitään korjaavat toimenpiteet ja niihin asetetaan aika mihin mennessä ne pitää olla toteutettuna. Ajan umpeutuessa kirjataan, ollaanko saatu kaikki suunnitellusti toteutettua. Järjestelmään tehdään säännöllisesti Työpaikan riskiarviointit, jotka nostavat esiin riskiä, joita työssä esiintyy. Gurufield- järjestelmään on kaikilla työntekijöillä vapaa pääsy.

Tilanteet käydään aina huolellisesti ja tarvittaessa käydään läpi myös yhteisesti henkilöstöpalavereissa.

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työsuojeluvaltuutettujen ja työntekijöiden välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamiaan tekijöitä esille toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös asiakkaiden ja heidän läheisten tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa palvelun toteutuksessa epäkohdan tai uhan. Esimerkiksi asiakasturvallisuus vaarantuu tai asiakasta kohdellaan kaltoin. Ilmoitus Gurufield- ohjelmaan: valitsemalla tapauksen tyyppiä ”asiakastyön poikkeama” – epäasiallinen kohtelu. Ilmoitus lähtee käsittelyyn ilmoituksen tekijän esihenkilölle. Ilmoituksen tekijään ei kohdistu mitään kielteisiä vastatoimia.

Esihenkilön tehtävä on perehdytysvaiheessa tuoda esille työntekijälle ilmoitusvelvollisuus, joka koskee sosiaalihuollossa työskenteleviä. Palveluntuottajan tehtävä on huolehtia, että henkilöstöä on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta. Jokaiselle työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus asemasta riippumatta. Tämä ilmoitusvelvollisuus on kirjattu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§. Tästä ilmoitusvelvollisuudesta on tiedotettu henkilökuntaa viikkopalaverissa toukokuussa 2024. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan aina uusien työntekijöiden tullessa yksikköön ja nostetaan se esille aina säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

Asiakkaat ja läheiset saavat tuoda esille huomaamiaan epäkohtia tai riskejä työntekijöille tai yksikön päällikölle. Henkilöstön tehtävä on viedä nämä asiat eteenpäin sovitulla käytännöllä. Yksikön esihenkilö ilmoittaa epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai epäkohdan uhan välittömäksi poistamiseksi. Mikäli toimiin ei ryhdytä, ilmoituksen tekijän tulee ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Jos epäkohta voidaan korjata omavalvontasuunnitelman menettelyjen mukaan, otetaan asia työn alle ja ne dokumentoidaan Gurufieldiin. Jos taas epäkohta vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä heille.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluntuottaja vastaa osaltaan alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Yksikössä on alihankintana ostettu kiinteistöhuolto. Kiinteistöhuollolle on asetettu tietyt vaatimukset, jotka hänen tulee täyttää. Yhteisesti on sovittu vastuualueet, mistä kiinteistöhuolto vastaa ja mitkä tehtävät heille kuuluvat. Yksikön päällikkö seuraa niiden toteutumista.

Ruokatarvikkeet tilataan verkkokaupan kautta K-Supermarket Lapuasta kerran viikossa, josta ne toimitetaan asumisyksikköön. Henkilökunta siirtää tavarat säilytykseen ja samalla käy läpi, että tuotteet vaaditun mukaisia.

Lakeus Apteekki toimittaa apteekkituotteet kerran viikossa asumisyksikköön. Lääkkeet tilataan sähköisen järjestelmän kautta ja apteekki toimittaa tuotteet asumisyksikköön kerran viikossa. Lääkevastuuvuorossa oleva työntekijä siirtää ja järjestää lääkkeet oikeille paikoille lääkekaapissa ja

tarkistaa, että kaikki tilattavat tuotteet ovat tulleet. Apteekin kanssa tehdään tiiviisti yhteistyötä koko ajan ja heidän kanssaan toteutetaan lääkehoitoa turvallisesti.

Remeo kuljettaa asumisyksikön jätteet, myös lääkejätteen sovitusti. Jos siinä havaitaan puutteita, ollaan yhteydessä Remeoon.

4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Suunnitelmalla voidaan varautua erilaisten häiriöiden aiheuttamiin haasteisiin. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelussa pyritään luomaan ratkaisuja, joilla saadaan toiminta jatkumaan mahdollisimman normaalina. Keinoina on esim. suojaukset, vararesurssit ja toiminnan muutokset. Humanalla on yhteinen valmiussuunnitelma, joka käytössä Karttusenrannassa.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen läheisten ja asumisyksikön työntekijän kanssa. Se laaditaan asiakkuuden alkuvaiheessa ja päivitetään säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa tai useammin jos vointi oleellisesti muuttuu. Suunnitelma kirjataan ylös asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. Päivittäisten kirjaamisten ja yhteenvetojen kautta. Myös RAISOFT- mittariston tulkinnan perusteella. Näiden kautta seurataan tavoitteiden toteutumista. Asiakkaan oma näkemys vaikuttaa suuresti tavoitteiden laatimiseen. RAI- mittaristo nostaa esille tavoitteita, joita asiakkaan kuntoutuksessa tulee erityisesti ottaa huomioon. Nämä nostetaan esiin asiakastietojärjestelmässä asiakkaan etusivulla. Tällöin ne ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa.

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Asiakas on itse mukana kaikessa häntä koskevissa palaverissa ja suunnitelmien teossa. Hänen mielipiteensä otetaan huomioon ja kirjataan ylös asiakastietojärjestelmään. Asiakas saa myös itselleen tehdyt suunnitelmat ja muut häntä koskevat asiakirjat. Kaikki asiakkaisiin liittyvät asiat hoidetaan yhteistyössä heidän kanssa.

Asiakkaan palvelutarve selvitetään aina yhteistyössä sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa sekä asumisyksikön päällikön tai palveluvastastaavan kesken. Palvelutarve tehdään viipymättä ja kiireettömästi. Näin varmistetaan, että asiakas pääsee palveluun, joita juuri hän tarvitsee. Palvelutarpeen muuttuessa käydään viipymättä selvitys uudesta palvelutarpeesta ja vastataan niihin.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

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

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palveluun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin sekä pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Asiakastyöhön liittyvän poikkeamat kirjataan Gurufieldiin ja asiakastietojärjestelmään. Työntekijä tiedottaa mahdollisista reklamaatioista omaa esihenkilöään. Esihenkilö tutustuu nopeasti asiaan ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi asiakkaiden kanssa ja lähiesimiesten kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti, kirjallisesti mm. Asiakastyytyväisyyskyselyn tai Humanan nettisivuilla olevan palaute lomakkeen kautta. Asiakastyön poikkeamiin on erillinen ohje järjestelmän käytöstä.

Mikäli reklamaatio tai asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskustelevalat tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuutta keskustella tilanteesta yksikön esihenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään aina purkamaan heti auki seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan lähiverkoston kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös siitä, että tilaajaa tiedotetaan asiasta. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajaan ollaan yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä ilman tunnistetietoja yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin järjestelmään. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa esihenkilö aina mahdollisimman nopeasti. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa kehittämään jatkuvasti palvelun laatua parempaan suuntaan. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa osallistamalla asiakasta kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin, aina kirjaamisesta yhteydenpitoon muihin verkostoihin. Toimintamme tulee olla läpinäkyvää ja eettistä.

Karttusenrannan esihenkilö aina ensisijaisesti vastaa reklamaatioista, ottaa ne vastaan ja vie tietoa eteenpäin. Reklamaation tekijä otetaan huomioon ja häneen ollaan pikimmiten yhteydessä. Tarkoituksen on selvittää syy ja yhdessä sovitellen päästä haluttuun lopputulokseen. Kaikki negatiiviset palautteet käsitellään ja huomioidaan sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan läheisiä tiedotetaan aina mahdollisista haitta- ja vaaratapahtumista.

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi

Asiakkaalla on aina mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Asiakaskyselyt toteutetaan säännöllisesti Roidu- työkalun avulla. Siihen vastataan nimettömästi ja palautetta kerätään erilaisten kysymysten avulla. Palautetta kerätään asiakkailta, heidän läheisiltään sekä tilaajilta. Pyritään saamaan palaute 1-2 krt vuodessa. Suulliset palautteet merkitään myös järjestelmään. Palautteelta saadun tiedon perusteella pyritään kehittämään toimintaa ja tarjottuja palveluja. Lisäksi ne otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä.

Kaikki tullut palaute kootaan Roidu- työkalun kautta ja analysoidaan eri tasoilla. Esihenkilöt saavat kuukausittain yhteenvedon alueensa palautteesta. Tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita. Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja toimintaa kehitetään sen mukaan. Palautteiden pohjalta asetetaan tarvittaessa kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti.

Saadun palautteen avulla on kyetty tehostamaan mm. Omaisten ja yhteistyöverkoston kanssa tehtävää työtä sekä kehittämään dokumentointia. Esim. Olemme saadun palautteen kautta tarkistaneet asiakkaiden yhteyshenkilöt ajan tasalle, jotta voimme asukkaan asioissa aina informoida oikeaa henkilöä heti kun asia tulee meille tietoon. Näin informaatio kulkee sujuvasti.

Karttusenrannassa asiakkaita osallistetaan toiminnan suunnitteluun esim. Kerätään toiveita ruokalistaan, yhteiseen tekemiseen ja yhteisökokouksissa käsitellään viikoittain yhteisiä asioita. Yhteisökokouksissa jokainen saa tuoda esiin asioita, mitä haluaa muulle yhteisölle nostaa esiin. Siellä voidaan käsitellä epäkohtia, toiveita, tuoda esiin mielipiteitä tai esittää kehittämissuhteita.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteen esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen esihenkilölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen esihenkilölle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja: Karttusenranta, yksikön päällikkö Laura Mäenpää

laura.maenpaa@humana.fi

Puh: 044 589 7224

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 14 päivää

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tulleesi väärin kohdelluksi saamassasi sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Puhelinnumero: +358 6415 4111 jätä soittopyyntö takaisinsoittoa varten

Soittoajat: Ma klo 12.30-14.00 Ti- To klo 8.30-10.00

Etelä-pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyy lisää tietoa.

OmaEP-digipalvelussa voi jättää myös yhteydenottopyynnön

Kantelu, Lupa ja valvontavirasto

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun Lupa- ja valvontavirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta. Lupa ja valvontaviraston sivuilta löytyy ohjeita kantelun tekemiselle.

Kantelu tehdään ensisijaisesti sähköisesti asiointipalvelussa ja sen käyttö edellyttää Suomi.fi -tunnistautumista. Jos sähköistä asiointia ei pysty käyttämään, kantelun voi tehdä vapaamuotoisesti sähköpostilla tai postitse Lupa- ja valvontaviraston kirjaamoon. Lupa- ja valvontavirasto on aloittanut toimintansa 1.1.2026 ja tietoja päivitetään jatkuvasti, joten ajantasaisen tiedon saamiseksi on hyvä aina tarkistaa viimeisimmät tiedot suoraan heidän sivuiltaan.

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomaisen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, saat kirjallisen päätöksen, joka lähetetään sinulle ja sille, jonka toimintaa arvostelit. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Voit soittaa oikeusasiamiehen kansliaan ja kysyä neuvoa. Puh. 09 4321 (numerosta vastaa "eduskunta - riksdagen") Kerro, että sinulla on asiaa oikeusasiamiehen kansliaan. Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan aina tarvittaessa, mihin tahoon olla yhteydessä ja miten asia etenee. Muistutukset, kantelut ja muut päätökset kirjataan ja dokumentoidaan Gurufieldiin, jossa prosessi etenee suunnitellusti. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan saadun palautteen mukaan.

5.7 Omaohjaaja

Sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Hänen tehtävänä on vastata asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtävästä palvelun toteuttamissuunnitelmasta sekä RAI-arvioinnin tekemisestä sekä niiden ajantasaisesta päivittämisestä. Tarkoituksena on, että omaohjaaja perehtyy kyseisen asiakkaan tilanteeseen syvemmin ja on linkkinä yhteistyössä muiden työntekijöiden ja verkostojen kanssa. Henkilöstön kesken on sovittu myös muita tehtäviä, mitkä ovat yksikössämme omaohjaajan vastuulla.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan selkeästi asukkaan tavoitteet, jotka asukas itse asettaa itselleen yhdessä työntekijän kanssa. Yhdessä myös pohditaan konkreettiset keinot, miten ne saavutetaan. Nämä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tavoitteet tukevat päivittäistä kuntoutumista ja ovat sille pohjana. Suunnitelmassa otamme huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Jokaisen asiakkaan viikkosuunnitelmaan sisällytetään arjen töitä, jotka parhaiten tukevat kuntoutusta. Viikko-ohjelma on kaikkien nähtävillä yleisissä tiloissa ja asiakkaat sitoutuvat sitä noudattamaan. Siihen on kirjattu asukkaiden työvuorot keittiöllä: kattauksessa, ruuanlaitossa, tiskauksessa ja

muussa avustaminen. Jokaiselle asiakkaalle on lisäksi laadittu omaan asuntoon nähtäville oma henkilökohtainen viikkosuunnitelma, joka ohjaa viikon rutiineja.

Yhteisökokouksessa tuodaan esille viikoittain tulevaa toimintaa, ja siellä voi tuoda mielipiteitään esille sekä olla vaikuttamassa yhteisiin päätöksiin. Kaikki arjen toiminta tapahtuu kuntoutuksen näkökulmasta ja osallistetaan mahdollisimman itsenäiseen toimintaan. Päivittäinen tuki ja ohjaus henkilökunnalta on keskeistä ja edesauttaa vahvistamaan asiakkaan omia voimavaroja.

Toteuttamissuunnitelmassa luodaan palvelulle tavoitteet ja asiakas tuo esille myös omia tavoitteita Rai-arvioinnissa. Näiden pohjalta luodaan kaikille asiakkaille toimintaa, jossa heidän on mahdollisuus osallistua sosiaaliseen vuorovaikutukseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään toimintaan. Asumisyksikössämme toteutuu ryhmiä: liikunta, käden taidot, lukupiiri, rentoutus, musiikkihetket, bingon pelaaminen, kesäaikana kesäpelit. Viikko-ohjelmaan kuuluu oman huoneen siivousta, keittiössä avustamista, pyykkinpesua, lääkkeenjakoja, yhteiset ruokailut, yhteisökokoukset, kauppareissu viikoittain ja monet muut retket tai vierailut joita toteutetaan toiveiden mukaan. Niistä suunnitellaan aina vuodeksi virkistys suunnitelma, joka suunnitellaan asiakkaiden toiveiden mukaan. Kaikkiin toimintoihin saa ohjaajan tuen, ohjauksen ja motivoinnin. Osa selviytyy itsenäisemmin ja osa tarvitsee enemmän ohjausta.

Lääkehoitosuunnitelman mukaan toteutamme turvallista lääkehoitoa. Suunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökunta suorittaa vaaditut lääkeluvat, jotta voivat osallistua lääkehoitoon. Asiakkaita kannustetaan yhteydenpitoon läheisten kanssa ja he saavat vapaasti vierailta yksikössä, kunhan muut asiakkaat eivät siitä häiriinny. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikuntaan, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

6.2 Ravitseminen

Yksikössä on käytössä neljän viikon kiertävä ruokalista. Ruokalistaa suunnitellaan otettu huomioon asiakkaiden toiveita. Ateriat tehdään itse omassa keittiössä. Ruokailut ovat säännölliset viisi kertaa päivässä.

Klo 8.30 aamupala, klo 11.00 lounas, klo 13.00 kahvi, klo 16.00 päivällinen ja iltapala klo 18.30. Viikonloppuisin aamupala, lounas ja kahvi myöhäisemmällä rytmillä eli aamupala klo 9.30, lounas klo 12.00 ja kahvi klo 14.00, klo 16 päivällinen ja klo 18.30 iltapala.

Iltapalalla asiakas saa ottaa vielä itselleen hedelmää, leipää tai muuta sellaista välipalaa myöhemmin syötäväksi, millä pärjää aamupalaan asti. Asiakkaat ostavat myös itse omia ruokia, joita voi säilyttää asiakkaille varatussa jääkaapissa ruokasalissa.

Asiakas saa itse valita ostamansa ateriat. Ruokalista sisältää tavallista ja monipuolista kotiruokaa salaatteineen. Välillä myös jälkiruokia. Juhlapyhät huomioidaan ruokalistassa. Kodinomaisessa keittiössä on omavalvontasuunnitelma. Noudatamme ravintosuosituksia ja pyrimme ottamaan

huomioon asukkaiden toiveet. Tarpeen tullen otamme huomioon erityisruokavaliot ja dieetit. Seuraamme ja havainnoimme päivittäin asiakkaiden vointia ja ravitsemustilaa. Painoja seurataan kuukausittain. Henkilökunnalla on tiedossa mahdolliset sairaudet, kuten diabetes tms. jotka voivat vaikuttaa ruokavalioon. Keräämme asiakkailta palautetta ruoasta ja sen mukaan kehitämme ja muokkaamme ruokalistoja.

6.3 Hygieniakäytännöt

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

Keittiön omavalvonnasta vastaa siihen nimetty henkilö yhdessä yksikön päällikön kanssa. Siihen on kuvattu elintarvikehygienian käytännöt. Talon sisällä on suunniteltu säännölliset siivouskäytännöt asukkaiden omissa huoneissa sekä yleisissä tiloissa. Siivouskaapista löytyy välineet erilaisten pintojen siivouksiin ja työntekijät ohjeistetaan niiden käyttöön.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan päivittäin ja heidän kanssaan sovitaan suihku- ja pyykinpesupäivät yhdessä. Parturi ja jalkahoitaja käy yksikössä säännöllisesti. Suunnitelman yhteydessä tarkistetaan tarpeet muulle terveydenhoidolle. Tarpeen mukaan asiakkaat saavat aina yksilöllistä ohjaamista ja avustamista hygienian hoidossa.

6.4 Infektioiden torjunta

Yksikön päällikkö huolehtii infektioiden torjunnasta ja huolehtii asiakkaiden sekä työntekijöiden suojauksesta niitä vastaan. Yksikön päällikkö toimii yhteistyössä Lapuan Sote-keskuksen haava- ja hygieniahoitajan kanssa.

Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa ja tarvittaessa käyttävät suojavälineitä esim. hanskoja tai maskeja. Sairaana ei tulla töihin. Asiakkaita ohjeistetaan säännöllisesti käsienpesuun, tiedotetaan rokotuksista ja ohjataan infektioiden torjunnassa. Infektioiden torjunta on otettu huomioon myös siivous käytännöissä.

6.5 Kestävä kehitys

Ulkona roskakatoksessa eri astiat eri jätteille. Keittiössä lajitellaan jätteet niiden mukaan eri astioihin. Kannustetaan ja opastetaan myös asiakkaita jätteiden lajitteluun. Lääkejätteet hävitetään niille varattuihin astioihin, joita säilytetään lukitussa lääkekaapissa. Lääkejätteen hävityksestä vastaa Remeo, joka huolehtii myös muusta jätehuollosta.

6.6 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä.

Hätätapauksiin liittyvä ohjeistus löytyy asukaspuhelimen välittömästi läheisyydestä ja henkilökunnan toimiston ulkopuolelta, oven läheisyydestä.

Lapuan Sote-keskuksen yhteystiedot löytyvät henkilökunnan toimistosta ja kaikissa terveyteen tai sairaanhoitoon liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä ensisijaisesti sinne. Päivystysaikana Y-talon päivystykseen tai päivystysapuun 116117. Pitkäaikaissairaiden kontrollit Lapuan Sote-keskuksessa tai erikoissairaanhoidossa sovitusti. Yhteistyö sote-keskuksen kanssa on jatkuvaa ja suunnitelmallista, sitä tehdään asiantuntijahoitajien sekä lääkärien kanssa. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tulevat kontrollit ohjelmoidaan DomaCare kalenteriin.

6.7 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmaan kirjataan käytännöt, miten lääkehoitoa toteutetaan yksikössä. Yksikön sairaanhoitaja päivittää sen vuosittain yhdessä yksikön päällikön kanssa. Suunnitelman hyväksyy lääkäri. Lääkeluvat uusitaan säännöllisesti ja niiden tulee olla voimassa, että työntekijä voi osallistua lääkehoitoon. Riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Karttusenrannan lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja Tanja Takala
tanja.takala@humana.fi

6.8 Monialainen yhteistyö

Kaikki työntekijät toimivat yhteistyössä muiden verkostojen kanssa ja heidän toimintaperiaatteisiinsa kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä, sovitaan yhteistyökäytännöistä ja yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmat pidetään ajan tasalla ja ne määrittävät palvelukokonaisuuden. Yhteistyöpalavereja pidetään eri tahojen kanssa aina tarvittaessa. Omaohjaajalla on tietyt vastuualueet omista asiakkaista. Hän huolehtii mm. Suunnitelman ajantasaisuudesta ja RAI-arvioinnista. Lisäksi hän huolehtii suunnitelman yhteydessä määräaikaistarkastuksista terveydenhuollossa. Asumisyksikön työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin noussut palveluntarve, jolloin selvitetään palveluntarve ja mietitään jatko yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Viikoittain ollaan yhteydessä perusterveydenhuollon kanssa asiakkaiden asioihin liittyen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä myös erikoissairaanhoidon, jos sille on tarvetta. Sosiaalityöntekijää tavataan tarvittaessa. Yhteistyötä tehdään paljon myös yleisten edunvalvojien kanssa.

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 edellyttäen mm. Poistumisturvallisuussuunnitelmaa ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Yksikkö päivittää vuosittain poistumisturvallisuussuunnitelman sekä palo- ja pelastussuunnitelman.

Palotarkastaja vierailee yksikössä säännöllisesti ja tarkastaa kyseiset suunnitelmat.

Tarkastuskäyntejä muiden valvontaviranomaisten kanssa tehdään säännöllisesti ja kaikki käynnit kirjataan Gurufiel- järjestelmään.

7.2 Terveystarkastuslain mukainen omavalvonta

Terveyshaittaa aiheuttavia riskejä tunnistetaan ja seurataan niihin vaikuttavia tekijöitä.

Suunnitelmallisesti pyritään ehkäisemään terveyshaittojen syntyminen. Riskejä kartoitetaan vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Hyvinvointialueen infektiohoitajan kanssa tehdään yhteistyötä. Yksikössä käy säännöllisesti terveystarkastaja tekemässä tarkastuksia.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esim. sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tietyt tarpeet. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yksikön henkilöstörakenne:

Yksikön päällikkö: sosionomi / lähihoitaja (hallinto 50 %, hoitotyö 50 %)

Palveluvastaava: sairaanhoitaja

Lähihoitaja/ ohjaaja

Lähihoitaja/ohjaaja

Lähihoitaja/ohjaaja

Mitoitus 0,27

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan, jotta voidaan turvata mitoituksen täyttyminen. Yksikön päällikkö ja sairaanhoitaja työskentelee pääsääntöisesti klo 8-15. Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattinimike, joka tarkistettu Valviran rekisteristä. Opiskelijoilta pyydetään tutkintosuoritukset, joista voidaan tarkistaa tarvittava osaaminen sijaisena toimimiseen. Kaikki

sijaiset perehdytetään yksikön toimintaan ja käytäntöihin. Perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti yksikön päällikkö.

7.4 Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työaikalainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työnantajien että työntekijöiden velvollisuudet. Noudatamme myös Humanan rekrytointien periaatteita. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ovat ensisijaisen tärkeitä henkilöstöä rekrytoitaessa. Lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valvira- rekistereistä (Julkiterhikki ja Julkisuusikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa. Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointitilanteessa, joilla valmistetaan tehtävään vaadittava koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin- tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös muita yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin.

Henkilöstöä edellytetään tutustumaan Sympaan ja Humana akatemian tietosuoja – koulutukseen ja perehdytysmateriaaliin. Sympan kautta käydään yhdessä läpi perehdytyslomakkeet.

Työntekijöiden käytössä on Skhole oppimisalusta, joka sisältää laajasti eri aiheita työhön liittyen. Se on työntekijöiden vapaassa käytössä. Sieltä löytyvät myös lääkehoitoon kuuluvat lääketentit, joita vaaditaan työntekijöiltä. Humana akatemia tukee myös henkilöstön perehdyttämistä ja kouluttamista. Kaikki käydyt koulutukset kirjataan Sympaan tai ne siirtyvät sinne automaattisesti kurssin suorittamisen jälkeen. Humana Akatemiasta löytyy laaja valikoima eri aiheisiin liittyvää koulutusta. Sen kautta käydään yleensä suunnitellut täydennyskoulutukset. Koulutustarpeita käydään läpi henkilöstön kesken osaamiskartoituksen kautta.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosuunnitelua tehdään Työvuorowelho- järjestelmässä. Suunnittelun keskiössä on aina vaaditun mitoituksen täytyminen ja siihen pyritään. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan paikkaamaan vakituisen henkilökunnan poissaoloja. Sijaisten rekrytointi tärkeää ja se jatkuvaa työtä.

Äkillisissä tilanteissa, joissa henkilöstön riittävyys on kriittistä, antaa yksikön päällikkö ohjeet toimintaan, jotta saadaan varmistettua asiakkaille kuuluva palvelu. Tärkeintä on, että asiakkaiden lääkehoito, ravitsemus ja hygieniakäytännöt toteutuu. Ne ensisijaisia ja sovitusti karsitaan muita, vähemmän tärkeitä työtehtäviä. Yksikön päällikkö tehnyt tästä kirjallisen ohjeen henkilökunnalle, miten toimia, jos henkilökuntaa vähän paikalla. Kirjallisessa ohjeessa kirjattuna tarkempi kuvaus vielä toimintamallista. Jos sijaisia ei ole saatavilla, pyritään saamaan vakituisia työntekijöitä joustamaan ja tekemään lisä- tai ylitöitä.

7.7 Toimitilat

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n. 25m². Huoneistossa on oma suihku ja wc. Terassi löytyy myös kaikilta. Uusien asukkaiden sijoittamiset huoneistoon tehdään niiden vapautumisjärjestyksessä. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. Lukitsemalla huoneensa oven ja sulkemalla sälekaihtimet yms. Hoitotilanteessa ohjaajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Asiakkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on olo- ja ruokailuhuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutumistoimintaan. Yhteiskäytössä on lisäksi sauna/suihkutila sekä wc. Pyykinpesua varten on yhteinen kodinhoituhuone. Keittiössä ruuanvalmistukseen osallistuva myös asiakkaat yhdessä ohjaajien kanssa. Keittiöstä löytyy kylmiö, pakastimet ja muut ruuanvalmistusvälineet. Palavereita varten on oma huone, jossa voidaan rauhassa keskustella. Sitä voi tarvittaessa käyttää myös asukkaat. Tilat ovat avaria ja käytävät helppokulkuisia sekä invamitoitettuja. Asiakashuoneet ovat sijoitettu olo- ja ruokailuhuoneiden ympärille, jotta omasta huoneesta pääsee helposti yleisiin tiloihin.

Henkilökunnan toimistotila ja lääkehuone sijaitsevat keskellä taloa. Siellä on helposti aina asukkaiden saatavilla ja nähtävillä. Ulkoalue on asfaltoitu ja siisti. Parkkipaikat ovat selkeästi näkyvissä. Tupakkakatos on keskellä pihaa. Roskakatos ja varasto ovat pihan toisessa päässä.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Kiinteistössä on käytössä automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Kiinteistöhuolto testaa niiden toimivuuden säännöllisesti. Sprinklerijärjestelmä lähtee automaattisesti päälle tulipalon syttyessä. Palotarkastaja käynneillään testaa myös palovaroittimen toiminnan.

Henkilökunta käyttää päivittäiseen kirjaamiseen ja asiakastyöhön liittyvien dokumenttien tekemiseen toimistossa olevia tietokoneita, joita 2 kpl. Tabletteja voi käyttää myös päivittäiseen asiakaskirjaukseen. Tableteista löytyy asiakastietojärjestelmän mobiiliversiot. Tietoturvallinen tulostin löytyy toimistosta, jossa jokainen käyttäjä käyttää sitä kirjautumalla sisään omalla tunnuksellaan ja näkee vain omalta tunnukseltaan löytyvät tulostusasiakirjat.

Asumisyksikön käytössä on henkilöauto, jota käytetään asiakkaiden kuljettamiseen tai asiakkaiden asioiden hoitoon. Auto katsastetaan ja huolletaan säännöllisesti. Nimetty työntekijä pitää siitä huolen.

7.9 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Yksikössämme hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. Verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit. Niiden toimivuus testataan säännöllisesti ja vaihdetaan uusiin tarvittaessa. Uuden määräyksen mukaan 1/2023 vaaratilanne ilmoitus tehdään "Lääkinnällisten laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" pdf.

Yksikössä on nimetty vastuuhenkilö lääkinällisille laitteille ja listattu kaikki käytössä olevat lääkinälliset laitteet.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluontoisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, jolla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. Sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetusta laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa tai diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttämisen merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön

asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai rekistereitä (henkilötietolaki 10§), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuoja asetuksessa rekisteriselosteen / tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/ tietosuojaseloste.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjausvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Koko henkilökunta käy pakollisen tietosuoja- koulutuksen säännöllisesti, jolla varmistetaan osaaminen tietosuojaan liittyvissä asioissa. Henkilökuntaa ohjeistetaan tekemään kaikista tietosuojapoikkeamista ilmoitus Gurufiel- järjestelmään, jossa ne ohjautuvat käsittelyyn Humanan tietosuojasuojavastaavalle.

Humanan tietoturvasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma on tarkastettu ja päivitetty 17.6.2025 IT- ja kehitysjohtajan Venlakaisa Pursiaisen toimesta. Humanan tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja.

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Henna Salo.

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät perehdytetään eri tietojärjestelmiin ja kirjaamiseen. Perehdytyksessä käydään seikkaperäisesti läpi mitä ohjelmia käytetään ja mihin tarkoitukseen. Kirjaamisessa käydään läpi yhteisiä käytänteitä kirjaamiselle ja varmistetaan, että työntekijä osaa kirjata oikein. Kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja yhdessä huolehditaan, että kaikki kirjaavat tietojärjestelmään asukkaiden voinnista sekä muista tarvittavista asioista. Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, joka käydään yhdessä läpi työntekijän kanssa perehdytysvaiheessa. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet asiakastietojärjestelmän käyttöön. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta oleellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla

tunnuksilla, jotka luovuttaa esihenkilö. Työsuhteen alussa henkilöstö tutustuu Humanan tietosuojaohjeistuksiin. Tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietosuojakäytännöistä koskien henkilötietojen käsittelyä. Em. Aineistot ovat osa työntekijöiden perehdytysmateriaalia ja kaikkien työntekijöiden saatavilla. Humana Akatemiassa käydään kirjaamiskoulutuksia. Osallistavaa kirjaamista tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas saa olla mukana päivittäisessä kirjaamisessa ja nähdä, mitä on kirjattu. Tällöin kaikki kirjaaminen on avointa ja läpinäkyvää.

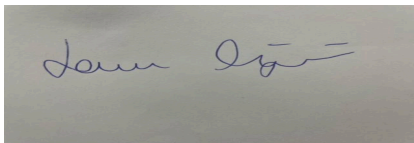
9 Kehittäminen

Omaevalvontasuunnitelmaa tehtäessä otetaan aina huomioon asiakkailta ja heidän läheisiltä saadut palautteet. Niiden perusteella kehitetään myös palveluja ja toimintaa. Valvontaviranomaisten antamat ohjaukset ja päätökset huomioidaan myös omaevalvontasuunnitelman teossa. Havaitut puutteet korjataan ja niiden toteutumista seurataan. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein.

Kehittämispäiviä pidetään säännöllisesti ja silloin yhdessä pohditaan, mitä kehitetään ja miten. Yksikön koulutussuunnitelmassa tuodaan esiin ne aihealueet, jossa juuri meidän yksikkömme tarvitsee lisäkoulutusta.

Erillisenä liitteenä omaevalvonnan seurantaraporttipohja ajalle tammikuu- huhtikuu 2026, jossa kerrottu tarkemmin tuon ajan seurannasta ja esille nousseista kehittämiskohteista.

Päiväys: 11.5.2026



Allekirjoitus:

10 Liitteet ja muut omaevalvontaan liittyvät materiaalit

Omaevalvonnan seurantaraportti