

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö
2. Toimintayksikön tiedot
 - 2.1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - 2.2. Riskinhallinta
3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu
 - 3.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö
 - 3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - 3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus
 - 3.4. Asiakkaan oikeusturva
4. Palvelun sisällön omavalvonta
 - 4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
 - 4.2. Ravitsemus- ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito
 - 4.3. Lääkehoito
 - 4.4. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
5. Asiakasturvallisuus
 - 5.1. Henkilöstö
 - 5.2. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista
 - 5.3. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut
6. Asiakastietojen käsittely
7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvonta on ensisijainen laadun ja sisällön valvonnan menetelmä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Yksityisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus kirjallisen omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Tässä suunnitelmassa on kuvattu Savas-Säätiön Oksakujan palvelukodin omavalvonnan sisältö ja toimitavat.

2. Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Savas-Säätiö	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0816129-8	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä ky, Essote
Toimintayksikön nimi Oksakujan palvelukoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mikkelin kaupunki, PL 33,50101 MIKKELI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumispalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Oksakuja 1	
Postinumero 50120	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Vastaava ohjaaja Tina Aalto	Puhelin 0444306384
Sähköposti tina.aalto@savas.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 5.6.2007	
Palvelu, johon lupa on myönnetty asumispalvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
-	

2.1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Oksakujan palvelukoti on ympärivuorokautisesti valvottu asumisyksikkö kehitysvammaisille sekä autismikirjon henkilöille. Asiakkaat asuvat pienryhmissä omissa vuokra-asunnoissa, jonne he saavat tarpeidensa mukaista tukea arjessa selviytymiseensä.

Oksakujan palvelukodissa asiakkaiden hyvä elämä sekä täysivaltainen osallistuminen yhteiskuntaan mahdollistetaan antamalla heille yksilöllisen elämän suunnitelman (MESSI) mukaista apua, tukea ja ohjausta. Toiminta sisältää tiivistä yhteistyötä asiakkaiden läheisten ja muiden sidosryhmien kanssa.

Asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja tukea kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen ylläpitämiseen ja opettelemiseen, sosiaalisten taitojen opettelemiseen, päivittäisten asioiden hoitamiseen sekä psyykkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Asiakkaat tarvitsevat tukea myös päivittäin toistuvissa asioissa kuten ruokailu, pukeutuminen ja peseytyminen. Asiakkaiden tarpeet jokapäiväisessä elämässä ovat hyvin yksilöllisiä. Tuentarpeen määrä vaihtelee kunkin asiakkaan toimintakyvyn mukaan ja sen arvioinnissa käytetään apuna RAI-toimintakykymittaria. Asiakkaan saama tuki suunnitellaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä sekä palvelunostajan kanssa.

Savas-Säätiö on kirjannut toimintasuunnitelmassa arvoikseen **ihminen edellä, osallisuus ja avoimuus**. Näihin arvoihin perustuu myös Oksakujan palvelukodin toiminta.

Ihminen edellä tarkoittaa, että Oksakujan palvelukodissa toimitaan yksittäisten asiakkaiden tarpeista ja toiveista käsin. Asiakkaille tarjotaan asumisessa ja elämisessä erilaisia vaihtoehtoja, joihin heidän on mahdollista, itse valiten, osallistua. Asiakkaat saavat yksilöllistä tukea ja kommunikoinnin vaihtoehtoja päätöksenteon tueksi. Toiminnan tavoitteena on, että jokaisen asiakkaan omat toiveet ja mieltymykset on selvitetty ja ne ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa. Toiveiden selvittämisessä ja niiden kirjaamisessa hyödynnetään kuvia ja erilaisia

vaihtoehtoiseen kommunikointiin liittyviä apukeinoja. Jokaisen asiakkaan toiveet on kirjattu MESSI – minun elämäni suunnitelmaan ja siellä on myös kuvattu kunkin asiakkaan tarvitsema tuki, sen määrä ja kuinka se järjestetään. Toimintaa uudistetaan siten, että kunkin asiakkaan asumisen palvelut suunnitellaan yksilöllisesti erilaisia tuen muotoja ja asumiseen liittyvää teknologiaa hyödyntäen. Henkilökunnan osaamista kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yhteiskunnassa tapahtuvaa kehitystä seurataan aktiivisesti ja sen mukaan uudistutaan. ”Luomme huomista jo tänään.”

Asiakkaiden **osallisuus** näkyy toiminnassa eri tavoilla yhteiskunnan toimintoihin osallistumisena, esimerkiksi ostoksille yms. sekä yhteisön yhteiseen toimintaan osallistumisen tukemisena asiakkaiden omien taitojen ja mieltymysten mukaisesti. Asiakkaita huomioidaan yksilöllisesti, arvostetaan, kuunnellaan aidosti sekä heidän omia toiveita toteutetaan. Toiveiden selvittämisessä ja niiden kirjaamisessa hyödynnetään kuvia ja erilaisia vaihtoehtoiseen kommunikointiin liittyviä apukeinoja. Jokaisen asiakkaan toiveet on kirjattu asiakkaiden yksilöllisiin suunnitelmiin ja näihin on myös kuvattu asiakkaan tarvitsema tuki, sen määrä ja järjestäminen.

Palvelukodin toiminta on **avointa** ja siellä on tasavertainen ilmapiiri sekä asiakkaiden ja henkilöstön keskinäiseen vuorovaikutukseen painottunut kulttuuri. Luottamus ja aito kumppanuus rakentuu tiedon jakamiselle ja toiminnan läpinäkyväksi tekemiselle. Oikeudenmukaisuus kaikessa toiminnassamme tukee avoimuutta.

Ihmisarvon kunnioittaminen sekä asiakkaiden päämiehisyydet tarkoittavat asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimista ja arvostamista. Palvelukodin asiakkailla on oltava kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että ohjaajat ovat aidosti läsnä heidän kanssaan. Asiakkaille myös kerrotaan tulevista tapahtumista ja kaikista asioista, joita kuhunkin toimintaan sisältyy.

Oksakujan palvelukodin tavoitteena on säilyttää arvonsa laadukkaana asumispalvelun tuottajana Mikkelin seudulla. Arvostetulla ja laadukkaalla asumispalvelulla tarkoitetaan asiakkaiden toiveiden mukaista asumista, joka takaa myös heidän turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavat asiat. Laadukkaassa asumispalvelussa asiakkaiden kohtelu on yksilöllisten tarpeiden mukaista, ei tasapäistämistä. Asiakkaiden pyyntöihin pyritään vastaamaan viiveettä ja yhteydenpito omaisiin on ajanmukaista, avointa ja asiakkaan itsensä kerrottavaksi hyväksymää

2.2. Riskinhallinta

Oksakujan palvelukodin omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysi-

sestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Palveluiden jatkuva arviointi muodostaa keskeisen osan palvelukodin toteuttamasta laatutyöstä. Henkilöstön kesken suoritetaan haitta- ja vaaratekijöiden arviointi vuosittain ja arviointiraportin tulokset käsitellään esimiehen ja työryhmän kanssa sekä lähetetään organisaation työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelutoimikunta käsittelee vuosittain yksiköiden haitta- ja vaaratilanne arviointien tulokset sekä yksiköissä tapahtuneet läheltä piti ja vaaratilanteet ja antaa näistä raportit, joissa on kuvattu mahdolliset kehittämisehdotukset. Turvallisuushavainnot ja tapaturmat käsitellään yksikön viikko- ja kuukausipalavereissa sekä aina tapahtumien jälkeen. Henkilöstöllä on käytössään sähköinen Laatuportin riskinhallintamenetelmä vaaratilanteiden ilmoittamista ja käsittelyä varten.

Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet käsitellään asiakkaiden ja heidän tukiverkostojensa kanssa ja niihin liittyviä ennakoivia toimenpiteitä mietitään asiakkaiden yksilöllisissä Messipalavereissa (MESSI= Minun elämäni suunnitelma) sekä palvelu- ja kuntoutussuunnitelmapalavereissa. Asiakastyöhön liittyvät vaaratilanteet käsitellään myös henkilöstöpalavereissa viikoittain.

Organisaatiolla on erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma, jonka läpi käyminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan. Asiakasturvallisuussuunnitelmassa turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan, kuinka toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi että jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi.

Riskien arviointia tehdään henkilöstön kesken jatkuvasti edellä kuvattujen toimintamallien mukaisesti. Päivittäinen tiedottaminen riskeistä tapahtuu henkilöstön vuoronvaihtoraportoinnissa sekä yksikön viikko- tai kuukausipalavereissa. Riskejä kirjataan myös sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Doma Care) sekä riskienhallintajärjestelmään (Laatuportti). Henkilöstön ja organisaation johdon välinen katselmus järjestetään vuosittain. Tähän tilaisuuteen kootaan kaikki vuoden aikana tapahtuneet riskitapahtumat sekä haitta- ja vaaratilanteet. Organisaation johdon kanssa yhdessä mietitään mahdollisia korjaavia toimenpiteitä tai toimintatapojen muutoksia riskien vähenemiseksi.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen asiakkaille on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

3. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palvelujen suunnittelu

3.1. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Asiakkaita kohdellaan palveluissa siten, ettei heidän ihmisarvoaan loukata ja heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kehitysvammalaisissa (331/2016) säädellyin keinoin. Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden osallistuminen ja omiin asioihin vaikuttaminen turvataan erilaisilla kommunikaatiota vahvistavilla keinoilla.

Savas-Säätiössä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (2/2013). Jokaiselle asiakkaalle kirjataan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi tavoitteet, joita arvioidaan säännöllisesti kolmen kuukauden välein. Asiakastyö suunnitellaan ja toteutetaan siten, että edellä mainitut periaatteet toteutuvat kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kaikki työntekijät perehdytetään ja heidän edellytetään työssään sitoutuvan näihin lain periaatteisiin, ja toimivan niiden mukaisesti.

Rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan silloin, kun laissa säädetyt rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat yleiset edellytykset ja kutakin rajoitustoimenpidettä koskevat erityiset edellytykset täyttyvät. Yleiset edellytykset rajoitustoimenpiteille ovat:

- 1) asiakas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia **ja**
- 2) rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi **ja**
- 3) muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä.

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Aina käytetään lievintä rajoitustoimenpidettä. Jos henkilöön kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä

samanaikaisesti tai peräkkäin, niiden yhteisvaikutukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Rajoitustoimenpide on toteutettava henkilön ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja hänen perustarpeistaan huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei ole enää välttämätöntä tai jos se vaarantaa henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Savas-Säätiön ohjeistuksessa asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja rajoitustoimenpiteiden käyttöön, on kuvattu erikseen rajoitustoimenpiteisiin liittyvät kirjaamis- ja arviointi käytännöt.

3.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan palveluja koskeva palvelusuunnitelma tehdään yhdessä palveluohjaajien kanssa ennen asiakkaan siirtymistä palveluun. Tuen tarpeita elämän eri osa-alueilla kartoitetaan yksityiskohtaisesti mm. RAI-toimintakykyarvioinnin avulla ja näiden pohjalta suunnitellaan asiakkaan tarvitsema itsenäiseen elämään liittyvä asumisen tuki. Asiakas voi halutessaan pyytää läheisen tai jonkun muun tukihenkilön mukaan rakentamaan omaa elämänsuunnitelmaansa (MESSI). Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja varmistetaan käyttämällä yksilöllisiä kommunikaatio- sekä tuetun päätöksenteon menetelmiä.

Asiakas saa palvelua koskevan selkokielen asiakasoppaan, jossa kerrotaan Oksakujan palvelukodin palveluista sekä toiminnasta yleisesti sekä asiakkaan asemasta ja oikeuksista palvelujen käyttäjänä.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma (MESSI) yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajan (henkilöä koskeva edunvalvonta) kanssa taikka hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä kanssa, jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan sosiaalihuoltoonsa. Asiakkaan Messiin kirjataan:

- 1) toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi (miten asiakkaan oman mielipide saadaan selville, tuetun päätöksenteon keinot jne.)
- 2) kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi (esim. apuväline tai tukihenkilö jne.)

- 3) asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- 4) keinot, joilla asiakkaan palvelu toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä (esim. rauhoittava puhe, tutun työntekijän läsnäolo, toiminnan ohjaus muualle)
- 5) rajoitustoimenpiteet, joita asiakkaan palvelussa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Palvelun alkaessa Messiin kirjataan asiakkaan omat tarpeet, toiveet ja unelmat sekä asetetaan päivätoiminnalle asiakkaan toimintakykyarvioinnin pohjalta nousseita tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista arvioidaan kolmen kuukauden välein tehtävissä asiakasseurannoissa. Asiakkaan oma näkemys on tärkein lähtökohta palvelujen suunnittelulle. Messi arvioidaan ja päivitetään puolen vuoden välein yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

3.3. Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakas on oman elämänsä päämies ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä tuetaan erilaisin tuetun päätöksen teon keinoin. Asiakas suunnittelee omaa elämäänsä ja häntä tuetaan siinä mahdollisimman hyvin. Työntekijät toimivat asiakkaan tukena heidän omassa kodissaan ja kohtelevat asiakkaita kunnioittaen ja heidän tarpeitaan sekä toiveitaan kuunnellen. Mikäli asiakkaiden epäasiallista kohtelua havaitaan, niin tähän puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua kaikkiin asiakastyössä havaitsemiinsa epäkohtiin ja ilmoittaa näistä välittömästi esimiehelle, joka ryhtyy toimiin asian selvittämiseksi ja korjaamiseksi. Asiakkaille sekä heidän läheisilleen on heitä varten laaditussa asiakasoppaassa kerrottu palveluun liittyvästä palautteen sekä muistutuksen antamisen keinoista sekä sosiaaliamiehen yhteystiedoista.

Palvelukodin asukkailta kerätään vuosittain Bikva-arvioinnin kautta palautetta, jossa he voivat ottaa kantaa asumiseen sekä heihin liittyvään kohteluun liittyen. Asiakkaiden sekä heidän läheistensä palautetta kerätään ja kirjataan myös aina, kun tilanteita tulee esille. Kaikki saadut palautteet käsitellään henkilöstön viikko- ja kuukausipalavereissa sekä vuosittain yksikön johdon katselmuksissa. Toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.

Asiakastyössä tehdyt turvallisuushavainnot ja havaitut vaaratilanteet sekä tapaturmat käsitellään aina tapahtumien jälkeen. Näistä ilmoitetaan aina välittömästi tapahtuman jälkeen asiakkaan läheisille ja vakavien vaaratilanteiden sattuessa myös palvelujen ostajakunnalle (Haipro) sekä säätiön johdolle. Asiakastyöhön liittyviä vaaratilanteet ja asiakkaan haasta-

van käyttäytymisen tilanteita käsitellään sekä henkilöstökokouksissa että yhdessä asiakkaiden ja läheisten kanssa heidän palvelu- ja kuntoutussuunnitelma palaverissa. Tarkoituksena on tulevien tapahtumien ennakointi ja mahdollinen väheneminen.

Savas-Säätiössä noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (2/2013). Asiakkaita tuetaan heidän sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä sekä heille tarjotaan mahdollisuutta henkilöstön kanssa käytäviin tukikeskusteluihin. Palvelukodin tehtävä on informoida asiakkaita erilaisista vapaa-ajan viettoon sekä kulttuuriin liittyvistä mahdollisuuksista sekä tukea heitä näihin osallistumisessa. Tukea annetaan tarvittaessa myös asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen avun käytännön järjestelyissä.

3.4. Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja esittää muistutuksia kokemastaan epäkohdasta säätiön tai sen alaisen yksikön toiminnasta. Vastaava oikeus on asiakkaan edustajalla, läheisellä ja muulla yhteistyökumppanilla. Muistutusten tekemisestä ja käsittelystä on laadittu säätiön sisäinen toimintaohje asiakkaille ja työntekijöille. Ohjeessa on mm. asetettu määräajat muistutusten käsittelylle sekä siitä asiakkaalle annettavalle vastineelle.

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän (Essoten) alueella toimii sosiaaliamies. Sosiaaliamies on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina. Sosiaaliamies neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliamies toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliamies ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia tai voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Asiamies ei ota kantaa taudinmääritykseen, hoidon sisältöön tai siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko. Sosiaaliamiehen tehtäviin ei kuulu Kelan, vakuutuslaitosten, edunvalvonnan tai työvoimahallinnon asiat.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky (Essote)

Sosiaali- ja potilasiamies

Puh: 044 351 2818, soittoaika arkisin klo 9-14

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Asiakkaiden tarvitsemissa kuluttajaneuvontaa koskevissa asioissa asiakkaita ohjataan ottamaan yhteyttä kuluttajaoikeusneuvojaan, P. 029 505 3050 (ma–ke 9–15, to–pe 9–12), tai käyttämään kuluttajaneuvonnan verkkopalvelua (www.kuluttajaneuvonta.fi). Sieltä saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaoikeusneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voi sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

4. Palvelun sisällön omavalvonta

4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa vahvistetaan erilaisin keinoin. Asiakkaan omaa elämää suunnitellaan yhdessä ja asiakkaan Messiin kirjataan hänen hyvinvointinsa tueksi asiakkaan omia toiveita sekä tavoitteita. Asiakkaille tarjotaan monipuolista, asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaista sekä vaikuttavaa autismikuntoutusta sekä heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaista asumispalvelua.

Asiakkaan sosiaalisen ja psyykkisen elämän tueksi heille tarjotaan mahdollisuutta tukikeskusteluihin. Tukikeskusteluilla voidaan tukea mm. vuorovaikutusta, sosiaalisia ja tunnetaitoja sekä vastavuoroista kommunikointia. Asiakkaalle pyritään antamaan elämänhallintaan liittyvää tukea. Tavoitteena on muun muassa helpottaa arjessa selviytymistä, harjoitella sosiaalisia taitoja, kehittää yhdessä ongelmanratkaisutaitoja ja ehkäistä psyykkistä kuormitusta.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti RAI-toimintakykyarviointia käyttämällä. Toimintakyvyn arvioinnin jälkeen nostetaan asiakkaan kanssa tavoitteita tulevaisuudelle ja niiden kehittymistä seurataan kolmen kuukauden välein kirjattavien asiakasseurantojen avulla.

Palvelukodin asukkaista suurin osa käy päivä- tai työtoiminnassa arkipäivisin. Toimintaa toteutetaan kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua kodin ulkopuoliseen toimintaan ja tätä tuetaan muun muassa henkilökohtaisen avun keinoin. Organisaatiossa on erillinen kulttuuri- ja vapaa-ajan työryhmä (KuVa-ryhmä), joka laatii vuosittaisen kulttuuri- ja vapaa-ajantoimintasuunnitelman. Vapaa-ajan yhteistä tekemistä järjestetään palvelukodilla esim. lenkkeily, peli- ja karaokeillat. Aukkaat osallistuvat toiveidensa mukaisesti erilaisiin tapahtumiin kuten konsertteihin ja teatteriin.

4.2. Ravitsemus ja hygieniakäytännöt sekä terveydenhoito

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu palvelukodissa, jonne lounas ja päivällinen toimitetaan arkipäivisin Pihkapuiston toimintakeskuksesta. Palvelukodissa valmistetaan arkipäivisin aamu- ja iltapalat sekä viikonloppuisin lounas ja päivällinen. Asiukkaat voivat laittaa ruokaa myös itse tai hankkia sen valmiina. Mikäli asiakkaat laittavat ruokaa itse, niin henkilöstö antaa tukea ravintoaineiden hankintaan sekä niiden terveellisyyteen liittyen sekä avustaa tarvittaessa myös ruuan valmistamisessa. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää myös erilaisia Mikkelin seudulla olevia ruokapalveluja.

Asiakkailla on mahdollisuus saada tukea ja ohjausta huolelliseen hygienian hoitoon ja sen eri osa-alueisiin, kuten hampaiden ja suun terveyden hoitoon tai vartaloon liittyvään hygienian hoitoon. Kunkin asiakkaan hygienian hoitoon liittyvät tuen ja ohjauksen tarpeet määritellään palvelujen suunnitteluvaiheessa.

Asiukkaat käyttävät Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky:n (Essote) alueen julkisia tai yksityisiä terveyden- ja sairaanhoidon palveluja. Kehitysvammaisuuteen liittyviin erityiskysymyksiin liittyen asiakkailla voi olla myös hoitosuhde Vaalijan Etelä-Savon poliklinikalle. Savas-Säätiöllä on ohjeistukset asiakkaan saattohoitoon ja kuolemantapauksen käsittelyyn. Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla Savaksen sisäisessä Intrassa.

4.3. Lääkehoito

Työntekijät ovat lääkehoidon osaamiseen koulutettuja terveyden- tai sosiaalihuollon koulutuksen saaneita ammattihenkilöitä. Savas-Säätiössä on säätiön hallituksen hyväksymä, asiantuntijalääkärillä tarkastettu lääkehoidon suunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon sisältö ja toimintatavat sekä työntekijöiden täydennyskoulutuskäytännöt Savas-säätiön toi-

mintayksiköissä. Suunnitelma arvioidaan ja tarkastetaan vuosittain. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Essoten vanhus- ja vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaan, jonka hyväksyy Essoten vanhus- ja vammaispalveluiden ylilääkäri. Lääkehoidon toteutuksesta vastaa palveluyksiköiden johtaja.

Oksakujan palvelukodissa asiakkaiden tarvitsemaa lääkehoitoa toteutetaan yksilöllisesti hoitavan lääkärin määräysten mukaan ja valvonnassa. Asiakkaiden lääkehuollossa tarvittava tuki ja ohjaus vaihtelee kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kaikki asiakkaat tarvitsevat tukea lääkkeiden hankintaan sekä niiden annostelemiseen asiakaskohtaisiin viikkodosetteihin ja lääkkeiden antamiseen. Tablettilääkkeet jaetaan lääkärin lääkemääräyksen mukaista päivärytmitystä (aamu-, päivä- ja iltalääkkeet) noudattaen asiakaskohtaisiin viikkodosetteihin. Henkilökunta huolehtii lääkkeiden antamisesta asiakkaalle.

4.4. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaiden palvelujen suunnittelu sekä toteutus vaiheissa tehdään yhteistyötä asiakkaan eri verkostojen kanssa. Asiakas itse päättää ketä hän haluaa ottaa mukaan palvelujensa suunnitteluun ja arviointiin. Tyypillisimpiä yhteistyökumppaneita ovat asiakkaan läheiset, ystävät, terapeutit sekä asiakkaan asumiseen ja työtoimintaan liittyvät ammattihenkilöt. Asiakkaan tietoja eri yhteistyötoimijoiden välillä vaihdetaan asiakkaan antaessa tähän kirjallisen luvan.

Yhteistyötä palvelujen tuottamisen osalta tehdään ostajakuntien, kuntayhtymien sekä erilaisten yksityisten palvelujen tuottamiseen liittyvien valvontaorganisaatioiden kanssa. Asiakkaiden palvelusuunnitelmia tarkastetaan Essoten palveluohjaajan toimesta n. 1-3 vuoden välein tai aina tarvittaessa, jos asiakkaan palveluntarpeissa tulee muutoksia. Tiivistä yhteistyötä tehdään Essoten kehitysvammaispalveluiden kanssa asiakkaan elämään liittyvissä asioissa.

5. Asiakasturvallisuus

Savas-Säätiössä on laadittu erillinen asiakasturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmassa asiakkaan turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista ja ohjeistetaan, miten toimitaan erilaisissa asiakasturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa sekä asiakkaan turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiseksi ja jatkotoimenpiteiden kehittämiseksi. Toimintayksikön johdolla on aina kokonaisvastuu asiakasturvallisuudesta ja sen toteutumisesta. Organisaation sisällä voidaan kuitenkin määritellä eri tehtävänkuviiin liittyvät vastuut.

Asiakasturvallisuussuunnitelmassa on kuvattu Savas-Säätiön asiakasturvallisuusprosessi ja siihen liittyvät vastuut. Oksakujan palvelukodissa on käytössä vartiointipalvelu 24/7. Tarvittaessa työntekijöillä on mahdollisuus soittaa vartija paikalle.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat sisältyvät säätiön perehdytysuunnitelmaan, jolla uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä työsuhteen alussa. Säätiön osaamisen kehittämisuunnitelmassa on määritelty vakiintuneet, asiakasturvallisuuteen liittyvät koulutukset: ensiapukoulutus, turvakorttikoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, Avekki -koulutus ja lääkehoidon koulutus. Lisäksi yksiköt voivat vuosittain sisällyttää yksikkönsä koulutussuunnitelmaan tarvitsemansa koulutuksen, jolla asiakasturvallisuuden osaamista parannetaan.

5.1. Henkilöstö

Palvelukodissa työskentelee vastaava ohjaaja sekä 11 ohjaajaa. Heillä kaikilla on sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Ohjaajan työhön kuuluvat kaikki asiakkaan selviytymistä tukevat tehtävät perushoidosta ja kodinhoitotoista asiakkaiden elämännhallintataitojen kehittämiseen tähtäävään ohjaukseen ja kuntoutukseen. Asiakkaille annettava tuki ja ohjaus perustuu asiakkaiden yksilöllisiin suunnitelmiin ja niiden tavoitteisiin. Ohjaaja työskentelee tiiviissä yhteistyössä asiakkaan verkostojen kanssa. Palveluyksiköiden johtaja toimii esimiehenä useassa yksikössä.

Oksakujan palvelukodissa arkisin aamuvuorossa on töissä yksi ohjaaja. Iltavuoroissa on aina vähintään kaksi ohjaajaa töissä palvelukodin kummassakin asumisyksikössä (ryhmäkodit Lehti ja Silmu) eli yhteensä neljä työntekijää. Palvelukodin toisen asumisyksikön (autismikirjon henkilöiden ryhmäkoti Lehti) arkiamuista vastaavat Katajamäen toimintakeskuksen työntekijät. Yövuorossa on yksi ohjaaja. Henkilökunta tekee kolmivuorotyötä.

Henkilökunnan vuosilomien sekä muiden työlomien aikana käytetään sijaisina sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita ammattitaitoisia henkilöitä tai alan loppuvaiheen opiskelijoita. Henkilöstön rekrytoinnista sekä perehdytysprosessin toteutumisen seurannasta vastaa palveluyksiköiden johtaja yhdessä palvelukodin vastaavan ohjaajan kanssa. Jos yksikössä on asiakkaana alaikäisiä henkilöitä, vaaditaan työntekijöitä toimittamaan nähtäväksi rikosrekisterilain 6 § 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä. Henkilöstön riittävyyttä tuotettaviin palveluihin nähden arvioidaan vuosittain henkilöstön ja johdon kesken. Arvioinnin mittareina käytetään muun muassa yksikön laatutyöstä saatuja tuloksia, kuten asiakas-, läheis- ja verkostopalautteita sekä kertyneitä laatupoikkeamia.

Henkilöstön koulutus tukee säätiön toiminnan tavoitteellista kehittämistä sekä ylläpitää ja parantaa henkilöstön työssä vaadittavaa osaamista, lisää henkilöstön työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Henkilöstökoulutus perustuu toiminnan systemaattiseen suunnitteluun ja tapahtuu koulutussuunnitelmien kautta. Koulutussuunnitelmalla ennakoidaan tuleviin toiminnan haasteisiin ja se on aina askeleen edellä toimintaa.

Säätiön henkilöstökoulutuksen linjaukset on kirjattu toimintasuunnitelmaan ja henkilöstöpoliittiseen ohjelmaan, joiden lähtökohtana on säätiön visio ja strategia. Taustalla on tilanearvio siitä, mikä on palveluntilaajan ja asiakkaiden tarpeet toiminnalle: minkälaista palvelua ja osaamista säätiöltä edellytetään nyt ja tulevaisuudessa. Henkilöstön koulutustarpeiden määrittely lähtee säätiön / yksittäisen toimintayksikön tavoitteista ja työntekijöiden henkilökohtaisista kehittymistavoitteista. Koulutuksen tavoitteiden määrittely tapahtuu kehityskeskustelujen ja niihin kytkettyjen osaamiskartoitusten ja yksikön toiminnan itsearviointien kautta. Näiden pohjalta yksiköt rakentavat vuosittaisen koulutussuunnitelmansa sekä pidemmän tähtäimen koulutustavoitteensa.

5.2. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus yksikön toiminnassa havaituista asiakasta koskevista epäkohdista

Oksakujan palvelukodin henkilöstö on perehdytetty Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoitteisiin, joiden mukaan sosiaalihuollon henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi ammattilaisten resurssit ja sekä ammattilaisten palveluissa olevaan kiireeseen liittyvät asiat. Ilmoitus tehdään

henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä palvelukodin Intrasta, josta löytyvät myös ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sekä Essoten laatima perehdytysmateriaali aiheeseen. Näihin perehtyminen kuuluu kunkin työntekijän perehdytysohjelmaan

5.3. Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Oksakujan palvelukodin huoneistoala on yhteensä 641 m². Palvelukoti kaikkine tiloineen on suunniteltu liikuntaesteisille soveltuvaksi. Siirtymiset on tehty esteettömäksi muun muassa tilojen mitoitus, oviaukot ja kulkuväylät huomioiden.

Autismin kirjon henkilöiden ryhmäkodissa Lehdessä on kuusi asuntoa, yhteinen keittiö sekä ruokailu/oleskelutila. Tilojen suunnittelussa on huomioitu autismin kirjon henkilöiden erityistarpeet. Äänieristykseen ja turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota.

Toiseen päähän rakennusta sijoittuu vaikeavammaisten ryhmäkoti Silmu. Ryhmäkodissa on kuusi asuntoa yhteinen, keittiö sekä ruokailutila ja oleskelutila. Kolmessa asunnossa on myös oma apuvälinevarasto pyörätuolien ja erilaisten henkilökohtaisten apuvälineiden säilytystä varten.

Palvelukodin molemmilla ryhmäkodeilla on käytössään omat yhteiset tilat. Yhteiset tilat on suunniteltu ja kalustettu niin, että niissä voi viettää yhdessä aikaa toisten kanssa seurustellen tai televisiota katsellen. Asiakkaiden asunnot sijoittuvat näiden yhteisten tilojen ympärille. Palvelukodin asiakkaat ovat vuokrasuhteessa ja heillä jokaisella on oma koti, joka koostuu henkilökohtaisesta asuinhuoneesta ja siihen liittyvästä wc-kylpyhuoneesta. Asukkaat ovat kalustaneet huoneensa itse omilla henkilökohtaisilla huonekaluilla ja tavaroilla.

Kodin huoltotilat, saunaosasto ja kodinhoitotilat ovat keskitetty rakennuksen keskiosaan. Tällä voidaan toisaalta erottaa asukasryhmät toisistaan ja toisaalta lisätä tilojen käytön tehokkuutta. Keskiosassa sijaitsee myös tilapäiseen asumiseen tarkoitettu huoneisto, joka sijaintinsa puolesta mahdollistaa sekä autististen että vaikeavammaisten tilapäisasumisen.

Asuntoihin voidaan tarvittaessa liittää erilaisia turvallisuuteen liittyviä hälytysjärjestelmiä, jotka määräytyvät asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Savas-säätiössä on käytössä 9Solutions hoitajakutsu- ja henkilöturvajärjestelmä, johon voidaan liittää asiakkaita varten heidän yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia hälytyslaitteita, esim. kulunvalvontaa ja erilaisia tur-

varannekkeita. Yksikkökohtaiset turvahälytysjärjestelmään liittyvät käytännöt ja toimintaohjeet on kuvattu yksiköiden turvallisuussuunnitelmissa.

Kulunvalvontaan liittyvät turvajärjestelmät ovat asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia, joten niitä on aina harkittava tapauskohtaisesti asukasturvallisuuden parantamisen näkökulmasta. Mikäli kulunvalvontaan päädytään, niin siihen tarvitaan aina asiakkaan lupa. Tapauksissa, joissa asiakas ei itse ymmärrä kulunvalvonnan merkitystä ja se on ehdoton asiakkaan terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi, prosessi hoidetaan Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta, valvottu liikkuminen 42 m § mukaisesti.

Oksakujan palvelukodissa on pelastusviranomaisten hyväksymä turvallisuussuunnitelma sekä toimintatiloissa on palovaroitin järjestelmä. Poistumisharjoituksia pidetään asiakkaiden ja henkilöstön kesken vuosittain.

6. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamiseen käytetään Doma Care –sähköistä asiakastietojärjestelmää, jota asiakastyötä tekevät työntekijät käyttävät henkilökohtaisilla käyttäjäoikeuksillaan. Käyttäjäoikeudet myöntää yksikön esimies. Käyttäjäoikeuksien saajan on allekirjoitettava ennen siihen tarvittavien tunnusten luovuttamista kirjallinen käyttäjäsitoumus. Asiakasasiakirjoihin tehtävän merkinnän on oltava tärkeä asiakkaan hoidon, ohjauksen ja palvelun kannalta. Asiakkaan sosiaalitiedot ja terveydentilaa koskevat kirjaukset tehdään erikseen.

Asiakasrekisteriä koskeva rekisteriseloste tulee olla näkyvillä toimintayksikön ilmoitustaululla ja asiakaskansiossa (asiakasoppaissa). Asiakkaalle ja/tai hänen edustajalleen on asiakkaaksi tulvaiheessa kerrottava keskeiset asiat heitä koskevien tietojen käsittelystä.

Savas-Säätiön palvelutoiminnassa syntyneet asiakasasiakirjat ovat rekisterinpitäjän asiakirjoja. Asiakasasiakirjojen päätearkistoinnista eli pysyvästä säilyttämisestä tai hävittämisestä vastaa näin kunkin asiakkaan kotikunta palvelunjärjestäjänä. Palvelun toteuttajana säätiö säilyttää asiakastiedot itsellään asiakkaan palvelusuhteen ajan (spsa) ja ylläpitää asiakasrekisteriä kunnan lukuun. Tiedot kuuluvat myös palvelun aikana rekisterinpitäjälle ja sillä on oikeus omien tietojensa tarkasteluun myös palvelun aikana. Palvelun päättyessä asiakasasiakirjat toimitetaan kokonaisuudessaan rekisterinpitäjälle eli palvelun ostaneelle kunnalle.

Asiakastietojen käsittelyssä asiakasta voi edustaa hänen laillinen edustajansa (edunvalvoja, jonka edunvalvonta on määritelty päämiehen henkilöä koskevaan asiaan). Mikäli asiakkaalla

on edunvalvoja vain raha-asioiden hoitamista varten, asiakas edustaa itse itseään asiakastietojen käsittelyssä sekä asiakastietojen luovutukseen ja hankkimiseen liittyvissä asioissa. Asiakas voi antaa toiselle henkilölle (esim. omaiselleen) valtuudet omien asiakastietojensa tarkastamiseen. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus pyynnöstä saada nähdä kaikki itseään tai edustamaansa henkilöä koskevat tiedot tai vaatia tietojen korjaamista (erilliset Rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja tietojenkorjausvaatimus lomakkeet).

Asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat henkilöstön perehdyttämisohjelmaan ja näihin liittyen järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta. Asiakasrekisterin asioita hoitavana henkilönä toimii yksikön johtaja ja organisaatiossa on nimetty tietosuojavastava.

7. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vuosittain henkilöstön, esimiehen ja johdon kesken. Päivittämisprosessissa huomioidaan palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvä muutokset. Savas-Säätiössä on Labquality Oy:n (SHQS) laatujärjestelmän mukainen vuotuinen arviointi ja kehittämiskäytäntö sekä siihen liittyvät laatumittarit.

Omavalvonnan läpikäyminen kuuluu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja se on esillä yksikön yhteisissä tiloissa asiakkaiden sekä läheisten saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Essoten internet-sivuilla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Mikkelissä 30.3.2020

Tina Aalto

Vastaava ohjaaja