

2024

# Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

**Kuntoutumiskoti Lumme**

Erityishoivan ympärivuorokautinen  
palveluasuminen



SEVINIO OY

## OMAVALVONTASUUNNITELMA – SEVINIO OY

### SISÄLLYSLUETTELO

Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
1.1. Toiminta-ajatus .....	5
1.2. Toimintaperiaatteet .....	5
1.3. Arvot .....	5
1.4. Laatu .....	6
2. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja henkilöstön osallistaminen .....	7
3. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus suunnitelma .....	8
3.1. Henkilökunnan perehdyttäminen.....	8
3.2. Henkilökunnan koulutus suunnitelma.....	9
4. Asiakkaan ja omaisten osallistaminen .....	10
5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet .....	11
6. Henkilöstö .....	14
6.1. Henkilöstöä koskevat periaatteet .....	14
6.2. Henkilökuntaluettelo ja vastualueet .....	15
6.3. Henkilökunnan työhyvinvointi.....	15
7. Toimitilat, asiakkaiden yhteiset tilat, omat huoneet ja esteettömyys .....	17
8. Teknologiset ratkaisut.....	18
9. Asiakasturvallisuus .....	19
10. Asiakkaan oikeudet ja asema.....	23
10.1. Asiakkaan hoidon ja palvelun arviointi ja suunnittelu, hoito- ja palvelusuunnitelma .....	23
10.2. Palveluntarpeen ja toimintakyvyn arviointi.....	24
10.3. Hoidon ja palvelun suunnittelu .....	25
10.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.....	25
11. Asiakkaan hyvinvointia tukeva palvelu .....	28
12. Ravitsemus ja ruokahuolto .....	29
13. Hygieniä käytännöt .....	30
14. Sairaushoito.....	31
15. Lääkehoito.....	32
16. Asiakastietojen käsittely .....	33

16.1. Asiakirjahallinto ja dokumentointi .....	33
16.2. Tietojen luovutus.....	33
17. Ympäristötyö.....	34
18. Toiminnan kehittämissuunnitelma .....	35
19. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen .....	36
Liite 1 Henkilökunnan nimetyt vastualueet.....	37
Liite 2 Asiakastietojen käsittely Sevinio Oy:ssä.....	38
Liite 3 Seloste Sevinio Oy:n asiakkaiden henkilötietorekisteristä (mukaillen Henkilötietolaki § 10)	41
Liite 4 Perehdytysohjelma.....	43
Liite 5 Sopimus asumisesta Sevinion asumispalveluissa .....	44
Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaavia lakeja ja asetuksia:.....	45
Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaavia valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia: .....	45
Omavalvontasuunnitelman yritys- ja yksikkökohtaista sisältöä ohjaavia viranomaisasiakirjoja ja dokumentteja:.....	46
Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä Sevinio Oy:n asiakirjoja ja dokumentteja: .....	46

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja:</b> Yksityinen palveluntuottaja		<b>Kunnan nimi:</b> Kangasala	
<b>Nimi:</b> Sevinio Oy		<b>Kuntayhtymän nimi:</b> Kangasalan kaupungin kuntayhtymä	
<b>Palveluntuottajan Y-tunnus:</b> 1089921-6		<b>Hyvinvointialue:</b> Pirkanmaan hyvinvointialue	
<b>Toimintayksikön nimi:</b> Kuntoutumiskoti Lumme (erityishoivan ympärivuorokautinen palveluasuminen)			
<b>Toimintayksikön sijaintikunta:</b> Kangasala			
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä:</b> Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, 28 asiakaspaikkaa			
<b>Toimintayksikön katuosoite:</b> Seppä-Juhon tie 5			
<b>Postinumero:</b> 36120		<b>Postitoimipaikka:</b> Suinula	
<b>Toimintayksikön vastaava esihenkilö:</b> Sanna Mäkelä		<b>Puhelin:</b> 040 039 5357	
<b>Sähköposti:</b> sanna.makela@sevinio.fi			
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
<b>Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)</b> 23.2.2021			
<b>Palvelu, johon lupa on myönnetty:</b> Erityishoivan ympärivuorokautinen palveluasuminen			
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)			
<b>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:</b>		<b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta:</b> 22.2.2021	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:</b> Siivouspalvelut: Lahtinen Anne, Piha-alueiden hoito: Viita Arto, Kiinteistön kunnossapito: Nestori Närjänen Sevin Oy, Jarmo Koivula			

# 1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## 1.1. Toiminta-ajatus

Sevinio Oy:n toiminta-ajatuksena on yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen; mielenterveyskuntoutujien asumis- ja kuntoutumispalveluiden tuottaminen tarjoamalla asiakkaille kunnioittava, laadukas, kodinomainen ja tavoitteellinen hoito ja kuntoutus kustannustehokkaasti.

## 1.2. Toimintaperiaatteet

Sevinio Oy:n toimintaperiaatteena on mahdollistaa toimintakyvyltään erilaisten asiakkaiden mahdollisimman itsenäinen, tavoitteellinen ja laadukas elämä yksilöllisten, ajanmukaisten ja joustavien palvelukokonaisuuksien avulla.

Toimintaperiaatteisiin sisältyy:

- Henkilöstön vahva panos toiminnan kehittämisessä
- Asiakkaan kuntoutumista ja etenemismahdollisuuksia korostava toimintatapa
- Suunnitelmallinen toiminta ja hyvä johtaminen
- Toiminnallisuus, yksilöllisyyttä ja erilaisuutta korostavat aktiviteetit
- Toimialan uusien kehityssuuntien seuraaminen ja niiden soveltaminen omaan toimintatapaan
- Jatkuva kehittyminen

## 1.3. Arvot

Sevinio Oy:n arvot ovat:

- Asiakkaiden ja heidän mielipiteidensä ja päätöstensä kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys
- Avoimuus
- Joustava, nopeasti reagoiva toimintatapa
- Kokonaisvaltainen, tavoitteellinen kuntoutus ja hoito
- Työntekijöiden arvostaminen ja hyvä johtaminen

Arvojen määrittely neljästä näkökulmasta (liiketoimintasuunnitelma):

- **Asiakasnäkökulma**  
varmuus, luotettavuus, sitoutuminen, yksilöllisyys, joustavuus, kumppanuus, kohtaaminen
- **Prosessinäkökulma**  
kestävä kehitys, edistyksellisyys, kokeilunhalu, erilaisuus, laadukkuus, ajanmukaisuus, turvallisuus, terveellisyys ja tavoitteellisuus

- **Henkilöstönäkökulma**  
työn arvostaminen, palkitsevuus, erilaisuuden arvostaminen, työllistyvyys, hyvä johtajuus
- **Talousnäkökulma**  
kannattavuus, vakavaraisuus, maltillinen kasvu, maksuvalmius

Sevinio Oy sitoutuu toimintaperiaatteissaan toimialaa ohjaaviin lakeihin sekä valtakunnallisiin ja hyvinvointialueiden ohjeisiin:

- Valvira, valtakunnallinen valvontaohjelma, Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa, JYSE 2014 palvelut, Valtiovarainministeriö
- Hyvinvointialuekohtainen ohjaus ja valvonta

#### 1.4. Laatu

Tavoitteena on tuottaa mahdollisimman laadukasta palvelua. Kuntoutus toteutetaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaavia työtapoja ja menetelmiä käyttäen. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kuntoutussuunnitelman, jonka perusteella laaditaan henkilökohtaiset ja konkreettiset tavoitteet kuntoutumiselle. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on suurimmalla osalla asiakkaista luonteeltaan tilapäistä ja tavoitteena on siirtyminen kevyempään asumismuotoon tai omaan kotiin. Osalle asiakkaista palvelu on toimintakykyä ylläpitävää ja pitkäaikaista. Työskentelyn vaikuttavuutta seurataan toimintakykymittarin avulla osallistaen asiakasta kuntoutumiseen.

## 2. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja henkilöstön osallistaminen

Sevinio Oy:n johto on sitoutunut yrityksen toiminnan ja yrityksen tuottamien palveluiden jatkuvaan ja tavoitteelliseen kehittämiseen sekä läpinäkyvään laadunvalvontaan. Suunnitelman tavoitteena on ohjata koko työyhteisöä palvelun jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen. Työntekijät ja johto ovat sitoutuneet suunnitelmaan ja sen tarkistamiseen yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan yhdessä työryhmän kanssa 2–3 kertaa vuodessa pidettävissä henkilöstön kehittämispäivissä. Kehittämispäivien toteutumisesta vastaa yksikönpäällikkö yhdessä palvelupäällikön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yhteisissä tiloissa sille varatussa kansiossa ja organisaation kotisivuilla. Tämä lisää asiakkaiden ja heidän läheistensä mahdollisuutta osallistua omavalvontasuunnitelman kehittämiseen.

Toimitusjohtaja Jaana Närjänen vastaa Sevinio Oy:n liiketoiminnasta ja yrityksen johtoryhmätyöskentelystä. Johtoryhmä on sitoutunut omavalvontasuunnitelman sisältöön ja käsittelee sitä kokouksissaan. Palvelupäällikkö vastaa yhdessä yksikönpäällikön kanssa Sevinio Oy:n omavalvontasuunnitelman käytännön toteutuksesta. Heidän toimenkuvaansa kuuluu palvelun ja palvelusisältöjen laaduntarkkailu ja kehittäminen sekä henkilöstön johtaminen. Lisäksi asioita käsitellään viikoittain vastaavien ohjaajien palaverissa, jossa mukana palvelupäällikkö, Lumpeen yksikönpäällikkö ja vastaavat ohjaajat Sointulasta sekä Suinulasta.

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa koko organisaation ja toimintayksiköiden laadunhallintaa sekä laatujärjestelmää, ja se on lisäksi osa henkilökunnan sekä opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Omavalvonnan toteuttaminen on osa päivittäistä toimintaa ja koko henkilökunnalla on suuri rooli omavalvonnan suunnittelussa riskien ja epäkohtien esille tuonnissa, sekä omavalvonnan toteuttamisessa osana arkipäivän toimintaa. Henkilökunta on velvollinen arvioimaan omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä ilmoittamaan esihenkilölle mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma käydään aina läpi henkilöstön kanssa päivityksen jälkeen.

Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 10 vuotta sähköisessä muodossa.

## 3. Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutussuunnitelma

### 3.1. Henkilökunnan perehdyttäminen

Toimintayksikössä työntekijän perehdytyskokonaisuuden organisoinnista ja toteutuksesta vastaavat yksikönpäällikkö yhdessä palvelupäällikön kanssa. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa yksikönpäällikkö yhdessä sairaanhoitajan kanssa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Kokonaisperehdytyksen kesto riippuu työtehtävästä sekä henkilön perehdytystarpeesta ja osaamisesta. Perehdytys sisältää mm. tietoa organisaatiosta, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, asiakas- ja potilastietojen käsittelyn, tietosuoja-asiat, lääkehoidon prosessin läpikäymisen, laitteet ja tarvikkeet sekä asiakastyön. Toimintayksiköllä on kirjallinen perehdytysohjelma sekä perehdytyksen muistilista, jossa on huomioitu toimintayksikön erityispiirteet (liite 4).

Yksikössä on käytössä perehdyttämisohjelma (päivitetty 1/2024). Perehdytysohjelma sisältää kirjallisen kaavakkeen, jolla varmistetaan perehtymiseen kuuluvien työn osa-alueiden läpikäyminen. Yksikönpäällikkö ja palvelupäällikkö ohjaavat ja auttavat uutta työntekijää perehtymisprosessissa. Yksikönpäällikkö tai palvelupäällikkö käy jokaisen uuden työntekijän kanssa perehdytyskeskustelun.

Opiskelijoiden perehdyttämisestä vastaa työryhmästä opiskelijalle valittu henkilökohtainen ohjaaja, joka käy jokaisen opiskelijan kanssa henkilökohtaiset ohjauskeskustelut suunnitellusti harjoittelujakson aikana. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijat voivat tehdä lyhyitä sijaisuuksia. Sijaisuuksia tekeville opiskelijoilla edellytetään olevan lääkehoidon osaamisen perusteet (lääkehoitolupa) sekä opintokokonaisuudesta 2/3 osaa hyväksytysti suoritettuna. Sijaisuuksia tekevät opiskelijat ovat entuudestaan (harjoittelujaksoilta) tuttuja ja heidät on etukäteen perehdytetty. Opiskelijat eivät toimi yksin työvuorossaan.

#### **Ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista**

Sevinio Oy:n henkilöstölle on tiedotettu ohje SHL:n valvonnasta (741/2023) 29§:n ja 30§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitukset toimitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään toimintayksikössä sekä johtoryhmässä. Toimintayksikön työntekijöiden tulee olla tietoisia sovituista toimenpiteistä sekä käytännöistä. Toimintayksikön vastuuhenkilö käynnistää toimet epäkohdan poistamiseksi, sekä kirjaa tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoitusten vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen seurataan sekä arvioidaan toimintasuunnitelman arvioinnin yhteydessä toimintayksikössä sekä johtoryhmässä.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai



vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29–30§.)

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29–30§.)

### 3.2. Henkilökunnan koulutussuunnitelma

Yksikönpäällikkö ja palvelupäällikkö arvioivat henkilöstön ammatillista osaamista kerran vuodessa käytävien kehityskeskustelujen, henkilöstöltä esille nousseiden tarpeiden sekä riskien hallinnan perusteella. Sevinio Oy:ssä laaditaan edellä mainittuihin perustuen vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelman toteutumista tarkastellaan yhteistoimintalain mukaisesti ja se on pohjana seuraavan vuoden suunnitelmalle. Koulutussuunnitelma päivitetään vuosittain ennen vuodenvaihdetta.

## 4. Asiakkaan ja omaisten osallistaminen

Sevinio Oy:n kaikissa yksiköissä ja palveluissa tehtävää työtä ohjaa yrityksen arvot: asiakkaiden ja heidän mielipiteidensä ja päätöstensä kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys, avoimuus sekä tavoitteellisuus (kts. kohta 2, toimintaperiaatteet ja arvot).

Tavoitteelliseen kuntoutustyöhön kuuluu asiakkaiden näkeminen aktiivisina toimijoina, heidän tukemisensa ja ohjaamisensa ennakkoluulottomasti osallisuuteen. Asiakkaiden aktiivista ja yhdenvertaista osallisuutta yhteiskunnan jäsenenä tavoitellaan yksilöllisesti ja mahdollisuuksien mukaan jokaisen kohdalla.

Yksikössä mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun asiakastyytyväisyyslomakkeilla ja haastatteluilla vuosittain. Asiakastyytyväisyysmittaukset suoritetaan sekä asumispalveluissa että työtoiminnassa. Käytössä on myös palveluita tilaavien hyvinvointialueiden asiakastyytyväisyysmittareita. Yksikössä on asiakaspalautelaatikko. Yksikössä järjestetään lisäksi viikoittain asukaskokous, jossa asiakkaat voivat antaa palautetta ja kehittämissuhteita yksikön toiminnasta.

Vuosittaisten asiakastyytyväisyyslomakkeiden tulokset käydään läpi yksikön henkilökuntapalaverissa. Kooste tuloksista käydään läpi sekä asiakkaiden asukaskokouksessa että johtoryhmässä. Tuloksista raportoidaan myös palveluita tilaavien hyvinvointialueiden edustajille. Yksikönpäällikkö ja palvelupäällikkö vastaavat kehitysideoiden ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta sekä palvelun sisällön jatkuvasta käytännön kehittämisestä. Korjaavia toimenpiteitä ja toiminnan kehittämistä suunnitellaan asiakkaiden kanssa asukaskokouksissa sekä henkilökunnan kehittämissä 2–3 kertaa vuodessa.

Palautelaatikon sisältö käsitellään asiakkaiden kanssa yksikön asukaskokouksissa. Pienemmät asiat käsitellään ja ratkaistaan asukaskokouksessa. Isompaa pohdintaa vaativat aloitteet käsitellään ensin asukaskokouksessa, sitten henkilökuntapalaverissa ja mahdollisesti kehittämissäpäivässä, jonka jälkeen uudet ideat esitellään jälleen asukaskokouksessa. Asiakkaita kannustetaan asukaskokouksissa perehtymään omavalvontasuunnitelman sisältöön ja antamaan siihen liittyen kehitysehdotuksia.

Omaisille järjestetään yksikössä omaisten ilta 1–2 kertaa vuodessa. Omaisilla on tervetulleita yksikköön kaikkina viikonpäivinä aamusta iltaan. Omaisilta kerätään säännöllisesti palautetta omaistyytyväisyyskyselyllä ja haastattelemalla. Yksikönpäällikkö vastaa yhdessä palvelupäällikön kanssa palvelun käytännötason muutoksista ja kehittämisestä myös omaisilta saadun palautteen perusteella.

Palautejärjestelmää valvoo yksikönpäällikkö yhdessä palvelupäällikön kanssa. Heidän tehtävänä on tukea asiakasta tai omaista palautteen annossa, mikäli hän on kokenut haittatapahtuman tai kokee muutoin tarvetta palautteen antamiseen. Palautejärjestelmän vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan. Vastuuhenkilö ohjaa tai auttaa tarvittaessa olemaan yhteydessä oman kotikunnan sosiaalityöntekijään tai Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai potilasasiavastaavaan. Mahdolliset viralliset muistutukset käsitellään johtoryhmässä, jossa päätetään välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymisestä.

## 5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Käytössä on Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu Riskien hallinta ja turvallisuussuunnittelu-opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Käytössä on myös THL:n ohjeistusjulkaisu- Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. Uhkatilanteiden hallintakoulutuksen (TAKK 2021-2022) avulla on lisätty koko työryhmän tietoisuutta riskienhallinnasta.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Perehdytysuunnitelma
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantarjestelmä
- Pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma poikkeusoloihin
- Tietosuojasuunnitelma
- Tietosuojaohje
- Arkistointiohje
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Poikkeamalomakkeet
- Palvelutoiminnan asiakasohjeet, mm. asumiseen liittyvät ohjeistukset
- Puhtaanapitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma
- Toimintaohjeet riskitilanteisiin

Sevinio Oy:n johto on sitoutunut yksikön turvallisen työpaikkakulttuurin kehittämiseen osana hyvää johtamista ja henkilöstöpolitiikkaa. Riskien tunnistamista ja ennaltaehkäisytyötä tehdään yhdessä Finla työterveyshuoltopalvelun kanssa. Sevinio Oy:n työsuojeluvaltuutettu ja varavaltuutettu toimivat aktiivisesti yhteistyössä työterveyshoitajan, palo- ja pelastusviranomaisten, yksikönpäällikön ja palvelupäällikön kanssa yksikön laaja-alaisen työturvallisuuden turvaamiseksi ja parantamiseksi käytännön tasolla, huomioiden myös asiakasturvallisuuden. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työsuojelupiirin kanssa.

Henkilökunnan koulutuksissa turvallisuus on yksi jatkuva painopistealue. Henkilökunnan 2–3 kertaa vuodessa pidettäviin kehittämisspäiviin sisältyy turvallisuusosio. Yksikössä on turvallisuuskansio, josta löytyy turvallisuussuunnitelma, poikkeamalomakkeet ja turvallisuusohjeistus mukaan lukien ohjeet uhkaavan tilanteen varalle. Lisäksi yksikössä on erillinen toimintaohjeistus riskitilanteisiin. Riskien tunnistamisessa arvioidaan tapaturman todennäköisyyttä ja toisaalta siitä mahdollisesti aiheutuvan seurauksen vakavuusastetta. Riskianalyysit on tehty yksikön henkilöstön kanssa yhdessä osana kehittämisspäivien ohjelmaa. Henkilökunta tuo mahdolliset riski- ja uhkatilanteet, sekä työn kriittiset pisteet esihenkilön ja

työyhteisön tietoon. Laatupoikkeamista, epäkohdista ja riskitilanteista tehdään ilmoitus yksikönpäällikölle tai palvelupäällikölle.

Toimintayksikössä säännöllisesti järjestettävässä henkilöstöpalaverissa yksikönpäällikkö käy läpi havaitut epäkohdat ja läheltä piti-tilanteet, laatii henkilöstön kanssa selvityksen poikkeamaan johtaneista syistä, kehittämis- ja/tai toimenpidesuunnitelman epäkohdan poistamiseksi aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen. Selvitys ja toimenpidesuunnitelma toimitetaan toimitusjohtajalle. Jos epäkohdan poistamiseen ei toiminta- ja/tai päätäntävaltuudet riitä toimintayksikössä, niin toimenpiteistä päättää toimitusjohtaja. Toimenpiteiden vaikutusta seurataan toimenpidesuunnitelman mukaisesti ja raportoidaan toimitusjohtajalle. Vakavat havaitut poikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan ja käsitellään välittömästi, sekä niistä laaditaan toimenpidesuunnitelma yksikönpäällikön, palvelupäällikön ja toimitusjohtajan kesken.

Työterveyshuolto suorittaa yksikön työpaikkakäynnit ja työturvallisuustarkastukset. Aluehallintovirasto suorittaa viranomaisvalvontaa. Työsuojelupiirin määräaikainen työsuojelutarkastus on tehty yksikköön 2022. Aluepelastuslaitos suorittaa tarkastuksen yksikköön joka toinen vuosi. Palotarkastuksen yhteydessä käydään läpi yksikön turvallisuuskäytännöt laaja-alaisesti, mukaan lukien riskienhallinta myös muilta kuin paloturvallisuuden osalta. Pelastuskoulutus yksikössä on toteutettu 5/2024. Yksikössä järjestetään säännöllisesti työntekijöille turvallisuuskierroksia yksikönpäällikön sekä erikseen turvallisuusasioihin perehdytetyn työntekijän toimesta.

Tunnistettuja turvallisuusriskejä ja ongelmakohtia, jotka vaativat jatkuvaa seurantaa ja kehittämistyötä:

- Sisäinen uhka, väkivaltatilanne tai väkivallan uhka
- Paloturvallisuus ja tulipalon vaara – asuntolarakennus on varustettu sprinklerijärjestelmällä
- Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat/virheet
- Haavat, pistohaavat ja niiden yhteydessä altistuminen veriteitse tarttuville taudeille
- Ulkoinen uhka, lähinnä väkivaltatilanne tai väkivallan uhka
- Työergonomia, liukastumiset, kompastumiset ja kaatumiset
- Melu ja työkoneisiin liittyvät riskit
- Jaksaminen ja työhyvinvointi, stressi ja henkinen kuormittuminen
- Viestintäjärjestelmän häiriöt (sähkökatkokset ja internet-yhteyden häiriöt)
- Sähkökatkoon liittyvät riskit

Yrityksen toimintaan liittyvien riskien hallinnasta vastaa toimitusjohtaja. Yrityksellä on vastuuvakuutus yllättävien, yrityksen toimintaa horjuttavien tapahtumien varalle.

Turvallisuuskansio sisältää lomakkeet poikkeamatilanteita varten:

- Vahinko-, tapaturma- ja onnettomuustilanteet
- Läheltä piti-tilanteet
- Väkivaltatilanteet

- Uhkaavat tilanteet
- Katoamiset tai asiakkaan suunnittelematon, äkillinen poistuminen palvelusta
- Ilkivalta
- Lääkepoikkeamat
- Palohälytykset
- Tietoturvallisuuteen liittyvät väärinkäytökset
- Kokonaistoiminnan turvaaminen sähkökatkosten aikana

Virusinfektioiden varautumissuunnitelma on päivitetty 1/2024. Infektioiden torjunnassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia.

### **Läheltä piti –tilanteiden kirjaaminen ja käsittely**

Läheltä piti –tilanne kirjataan aina uhka/vaaratapahtumalomakkeelle ja lääkepoikkeamat DomaCaren lääkepoikkeamasivulle. Poikkeamaan reagoidaan välittömästi ja ne käsitellään säännöllisissä henkilöstöpalaverissa. Yhdessä työryhmän kanssa etsitään juurisyitä tapahtuneelle ja pyritään kehittämään toimintaa niin, että vastaavanlainen tilanne ei toistuisi. Asiakkaalle tapahtunut läheltä piti –tilanne raportoidaan asiakkaalle, hoitotaholle ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Työsuojeluvaltuutetulla on aktiivinen rooli poikkeamatilanteiden seurannassa ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisessa. Kaikki poikkeamatilanteet käsitellään yksikön henkilökunnan palaverissa, tarvittaessa asukkaiden yhteisökokouksessa. Vakavimmat poikkeamat käsitellään myös johtoryhmässä. Vahinkotilanteen jälkihoitoon kuuluu asian käsittely työryhmässä lähiesihenkilön kanssa ja tarvittaessa työterveyshuollossa työterveyshoitajan kanssa. Käytettävissä on myös työterveyspsykologin palvelut. Työryhmän ryhmätyönohjausta voidaan hyödyntää jälkihoidossa.

Asiakkaan kokema haittatapahtuma käsitellään tapaamisessa, johon osallistuu vähintään kaksi työryhmän jäsentä. Mukaan voidaan tarpeen tullen ottaa hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaiset sekä asiakkaan lähiomaisia. Asiakkaita koskeva haittatapahtuma käsitellään asukaskokouksessa sopivassa laajuudessa tavoitteena purkaa tilanne, tiedottaa tapahtuneesta asianmukaisesti ja lisätä asiakkaiden turvallisuuden tunnetta. (Kts. kohta 10, asiakasturvallisuus)

Poikkeamaraportit ohjautuvat yksikönpäällikölle ja palvelupäällikölle. Poikkeamat käsitellään työryhmässä viikoittain tai tarvittaessa välittömästi. Poikkeamaa käsitellessä pohditaan, mikä on ollut tapahtuneeseen johtanut juurisyys ja miten toimintaa voidaan kehittää jatkossa entistä turvallisemmaksi. Myös positiivisia poikkeamia kirjataan ja käsitellään. Näitä ovat esim. omaisten antama palaute sekä yhteistyötahoilta saatu palaute yksikön palvelusta. Poikkeamat etenevät johtoryhmän käsittelyyn.

Toimintayksikön sijaintikunnan edustajille esihenkilö raportoi korjaavista toimenpiteistä sovitun mukaisesti esimerkiksi välittömästi tai kootusti puolivuositain/vuosittain. Yhteenvetotiedot toimitetaan tiedoksi toimitusjohtajalle, joka raportoi niistä muille tarvittaville yhteistyötahoille.

Vakavien läheltä piti –tilanteiden ja havaittujen epäkohtien korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan edellä mainituilla tavoilla välittömästi.

## 6. Henkilöstö

### 6.1. Henkilöstöä koskevat periaatteet

Henkilöstön kelpoisuus ja mitoitus määräytyy lain ja suositusten perusteella. Palveluita ostavat kunnat voivat lisäksi ohjata henkilöstön kelpoisuusehtoja ja mitoitusta. Kelpoisuutta ohjaavat:

- Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettu laki
- Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, hyvinvointialue- ja yksityissektorilla, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Mielensterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido, Valvira
- Mielensterveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittämissuositus, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Kilpailutusten seurauksena solmitut sopimukset palvelutuotannosta hyvinvointialueiden kanssa
- Aluehallintoviraston myöntämä toimilupa

Henkilöstöstä vähintään 2/3:lla on mielensterveys- ja/tai päihdetyöhön suuntaava sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan tutkinto. Näistä työntekijöistä puolella on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan AMK tai vastaava opistotasoinen koulutus. Palvelussa hyödynnetään lisäksi myös tarpeen mukaan muita soveltuvia koulutuksia, esimerkiksi kasvatus- ja ohjausalan perustutkinto, nuoriso- ja yhteisöohjaaja, kuntoutuksen ohjaaja, yhteisöpedagogi tai geronomi. Muita kuin sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksia hyödynnettäessä vaatimuksena on lisäksi suoritettu mielensterveys- ja päihdetyön ammattitutkinto tai erikoistumisopinnot tai vähintään vuoden työkokemus mielensterveys- ja päihdeasiakkaiden kanssa työskentelystä. Työnhakijoilta tarkistetaan koulutus- ja tutkintotodistukset. Työnhakijan luvalla ja mahdollisuuksien mukaan ollaan yhteydessä edelliseen työpaikkaan rekrytointipäätöstä tehtäessä. Työnhakijan tiedot varmistetaan JulkiTerhikki-rekisteristä.

Kuntoutumiskodilla työskentelee arkisin aamuvuoroissa 4–6 ohjaajaa ja iltavuoroissa 3 ohjaajaa. Viikonloppuna työskentelee 3 ohjaajaa aamu- ja iltavuoroissa. Yövuoroissa on yksi ohjaaja. Jokaisessa vuorossa työskentelee vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä. Henkilökuntamäärä suunnitellaan huomioiden asiakkaiden tehostetun tuen tarve. Monipalvelutyöntekijä työskentelee lisäksi arkipäivinä varmistaen jakelukeittiön toiminnan.

Toiminnan periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asiakkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Yksikkö pyrkii ensisijaisesti käyttämään samoja ns. ”sijaisringissä” olevia sijaisia, jotta henkilöstövaihtuvuus olisi mahdollisimman pieni. Sijaishankinnassa varmistetaan aina riittävä lääkelupien omaavien hoitajien määrä työvuoressa. Yövuoroissa on oltava aina ammattitaitoinen sekä yksikön lääkeluvan omaava henkilö. Sijaishankinnan periaatteista sekä pitkien sijaisuuksien rekrytoinnista vastaa yksikön päällikkö yhdessä palvelupäällikön kanssa. Äkillisten poissaolojen sijaishankinnasta vastaa iltaisin, öisin sekä viikonloppuisin yksikön henkilökunta.

Yksikössä on jatkuvan arvioinnin malli henkilöstöressurssitarpeesta ja resursointi suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Palvelupäällikkö suorittaa henkilöstömitoituskannan asiakasmäärän mukaisesti kuukausittain. Tarvittavan henkilöstömitoituksen vaatimat mahdolliset avoimet toimet/sijaisuudet täytetään mahdollisimman pian. Sijaisrinkiä ylläpidetään aktiivisesti ja varmistetaan, että ringissä on henkilöitä, jotka täyttävät ammattitaitovaatimukset sekä henkilöitä, jotka pystyvät lyhyelläkin varoitusaajalla ottamaan sijaisuuden vastaan. Yksikönpäällikkö huolehtii yksikön kaikkien työvuorojen riittävästä henkilöstöressurssista.

Toimintayksikön henkilöstön rekrytoinnista päättää palvelupäällikkö ja toimitusjohtaja resurssitarpeen perusteella. Resurssitarvetta seuraa yksikönpäällikkö tiedottaen tarpeista palvelupäällikköä sekä toimitusjohtajaa. Rekrytoinneissa käytetään rekrytointikanavina sisäistä hakua, sidosryhmäverkostoja, suoraakua ja/tai internet- rekrytointipalveluita. Henkilöstön valinnassa painotetaan ammattitaitoa, osaamista, kyseisen henkilön sopivuutta työtehtävään ja työyhteisöön sekä oikeanlaista asiakaspalveluasennetta. Henkilön suositukset, opinto- ja työtodistukset sekä Valviran JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä ammatinharjoittamisoikeus ja/tai rekisteröinti tarkistetaan ennen valintaa työtehtävään. Henkilöstön riittävä suomen kielen taito varmistetaan palveluesihenkilön arvioinnilla haastattelutilanteessa.

## 6.2. Henkilökuntaluettelo ja vastualueet

Yksikössä työskentelevä henkilöstö ilmenee kulloinkin ajantasaisesta työvuorolistasta, henkilöstöhallinnon sovelluksesta (työsopimukset) sekä mm. lääkeshoidon lupakansiosista. Henkilökunta sisältää ohjeistusten ja vaatimusten mukaisen riittävän osaamisen työntekijöiden eri koulutustasot huomioiden.

Yksikön ollessa täynnä (28 asiakasta), on työntekijämäärä 15,4 sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöä. Lisäksi henkilöstöön lasketaan hallintotyötä 40 %:sti tekevä yksikönpäällikkö. Muuta henkilökuntaa on ruokahuollosta ja puhtaanapidosta vastaava monipalvelutyöntekijä sekä kiinteistöhuollon henkilöt.

Henkilökunnan nimetyt vastualueet on sovittu työryhmässä ja kirjattu luetteloon (liite 1). Liitteessä on luettelo työn vastuualueista, joihin on nimetty työryhmästä yksi tai useampi työntekijä. Luettelo henkilökunnan vastuualueista löytyy yksikön toimistosta. Vastualueet tarkistetaan henkilöstön kehittämispäivissä 2–3 kertaa vuodessa tai tarvittaessa useammin. Moniammatillisessa työryhmässä eri ammattihenkilöiden osaamista hyödynnetään kokonaisvaltaisen hoidon ja kuntoutuksen toteuttamiseksi. Sairaanhoidajan työnkuva painottuu lääkehoitoon ja erilaisiin terveydentilan seurantoihin. Lähihoitajilla työnkuvaan kuuluu hoidon kokonaisvaltainen toteutus ja seuranta. Sosionomeilla ja yhteisöpedagogeilla työnkuvassa painottuu lisäksi ryhmä- ja yhteisöhoitoon kehittäminen.

## 6.3. Henkilökunnan työhyvinvointi

Työhyvinvointikulttuurin teoriana on positiivisen psykologian käytännön sovellukset ja toteutus. Sevinio Oy:n toiminnassa on keskeistä:

- Panostaminen ammatillisuuteen ja hyvään johtamiseen
- Henkilökunnan kouluttaminen
- Aidon arvostamisen välittyminen sanoin ja teoin
- Työntekijöiden ammatillisen kasvun tukeminen
- Avoimen ja turvallisen työpaikkakulttuurin vaaliminen
  - Työntekijät sitoutuvat-> laadukas palvelu-> työntekijät sitoutuvat

Sevinio Oy:n toimintaa ohjaa työturvallisuuslaki (28 §), jonka ohjeistusten mukaisesti organisaatiossa puututaan välittömästi työntekijän kokemaan häirintään ja epäasialliseen kohteluun. Lisätietoa: [Ilmoitus+tyonantajalle+tyossa+koetusta+hairinnasta.pdf \(tyosuojelu.fi\)](#)

Sevinio Oy myös palkitsee työntekijöitä: liikunta- ja kulttuurisetelit työntekijöille vuosittain, 150 euron muistaminen 50- ja 60- vuotispäivänä ja 200 euron muistaminen 10 vuoden palveluksesta. Virkistysilta järjestetään työntekijöille tarjoiluineen vuosittain. Kehittymismahdollisuudet: mitä kuuluu-keskustelut vuosittain (taustateorian ratkaisukeskeinen, tavoitteellinen, avoimen dialogin kohtaaminen ja tähän viittekehykseen kuuluva haastattelu). Keskustelu tarvittaessa useammin; työntekijän toive, vaativa asiakas-case, tai työntekijän tarvitsema muusta syystä tarvitsema erityinen tuki. Yksikön kehittämis- ja sisäiset koulutuspäivät 2–4 kertaa vuodessa sekä vuosittain ulkopuolinen kouluttaja. Palvelupäällikkö toimii yksiköissä ammatillisena mentorina. Työnohjaus järjestetään 1/kk. Työterveyspsykologi toimii ammatillisen kasvun tukena.

Säännöllisesti järjestettävät henkilöstöpalaverit lisäävät henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia työn sisältöön ja sen organisointiin. Työtyytyväisyyskyselyt ja lähiesihenkilötyön palautekyselyt toteutetaan kahden vuoden välein. Työryhmän aktiivinen osallisuus työn ja työn prosessien kehittämisessä. Työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan toimenkuvaan, työntekijöiden henkilökohtaiset erityistaidot tai mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihin: käytännössä kaikki työntekijöiden etukäteen toivomat työvuorot toteutetaan ja työajoissa huomioidaan yksilölliset toiveet sekä painotukset. Palkattomat vapaat ovat lisäksi mahdollisia. Myös säästövapaat ovat mahdollisia (esim. arkipyhäkorvauksen säästäminen, jolloin järjestyy pidempi vapaa) ja kuuden viikon listassa on vähintään yksi ylimääräinen vapaapäivä (työajan lyhennys kertyy kokonaiseksi päiväksi). Työvuorojen minimiresurssi on määritelty. Sijaisia ja tuntityöntekijöitä käytetään äkillisissä sairaustapauksissa.



## 7. Toimitilat, asiakkaiden yhteiset tilat, omat huoneet ja esteettömyys

Asunnot ovat kahdessa kaksikerroksisessa luhtitalossa ja jokaiseen asuntoon on oma sisäänkäynti luhtikäytävältä. Asuntojen pesuhuoneessa on wc, suihku, peilikaappi, allaskaappi ja liitänä pyykinpesukoneelle. Asunnoissa on jääkaappi-pakastin ja osassa asunnoista on keittiössä keittolevy. Alakerran asunnot, jotka ovat työntekijöiden toimiston läheisyydestä, varataan ensisijaisesti eniten turvaa ja hoivaa tarvitseville asiakkaille, ja lisäksi asiakkaille, jotka käyttävät yksikön täyttä ateriapalvelua.

Palvelun toimitilana toimii ensisijaisesti asiakkaan oma koti ja sen ympäristö sekä lisäksi asiakkaiden palvelemiseen tarkoitettu toimistotila. Kotiin vietävää palvelua saavat asiakkaat voivat osallistua sovitusti ja kuntoutussuunnitelmansa mukaisesti yksiköiden järjestämään ohjelmaan ja palveluun joko yksiköissä tai niiden ulkopuolella.

### Yhteiset tilat

- Ruokasali/monitoimitila + keittiö (päivittäisruokailu ja ruoanlaitto, ryhmätoimintaa)
- Varasto (puolilämmin tila 50 m<sup>2</sup>)
- Henkilökunnan toimistotilat ja lääkehuone
- Henkilökunnan wc:t ja suihku

### Asuintilat

- 28 kpl yksiöitä, pinta-ala 32 m<sup>2</sup> / asunto

### Siivous ja pyykkitilat

Asiakkaiden kanssa ylläpidetään arjen hallinnan taitoja siivoamalla yhdessä asiakkaan oma asunto hänen toimintakykynsä sallimissa rajoissa. Asiakkaat pesevät henkilökunnan kanssa ohjatusti pyykkiä. Asiakkaiden käytössä on talon yhteinen pyykkitila.

## 8. Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Yksikössä on tallentavat kulunvalvontakamerat luhtitalojen käytäville ja ulko-oville sijoitettuna. Kameravalvonnasta on erillinen rekisteriseloste. Tallenteita voi käyttää viranomaisen ja vastuuhenkilö vain perustellusta syystä. Aluehallintoviraston ohjauskirje (LSSAVI/677/2024) on huomioitu kameravalvonnan kokonaisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asiakkailla on käytössä turvapuhelinjärjestelmä, jolla saa tarvittaessa kuvayhteyden ohjaajiin. Henkilökunnalla on käytössä talon sisäinen hälytysjärjestelmä, jonka painikkeella voi kutsua lisätukea. Henkilökuntaa ohjataan turvallisuussyistä pitämään aina mukanaan matkapuhelinta. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksikönpäällikkö.

### Laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä on tavanomaiseen elämiseen liittyviä laitteita. Terveystarkkailuun liittyviä laitteita ovat alkometrit, verensokerimittarit, verenpainemittarit, kuumemittarit ja puntarit. Keittiössä toimintaan kuuluvat keittiölaitteet. Laiteluettelo löytyy toimiston turvallisuuskansiossa. Laitteiden ohjekirjat ja takuutiedot säilytetään toimistossa laitekansioon arkistoituina. Sevinio Oy on keskittänyt laitehankintansa Giganttiin, jonka sähköisestä järjestelmästä löytyy laitteiden hankinta- ja takuutiedot. Jos laitteessa huomataan vika, sen käyttö lopetetaan välittömästi. Asiasta ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Fimeaan. Lisätietoa: [Vaaratilanneilmoitus - Fimea.fi - Fimea](#)

Laiteturvallisuuden kokonaisuudesta vastaa yksikönpäällikkö. Yksiköissä on nimetty työntekijä, joka valvoo laitteiden moitteetonta kuntoa. Suurtalouskeittiön laitteiden määräaikaishuollot suoritetaan vuosittain valtuutetun huoltoliikkeen kautta (TH-line). Sama huoltoliike suorittaa myös tarvittavat laitekorjaukset. Lisäksi työsuojeluvaltuutettu valvoo laitteiden asianmukaista kuntoa.

## 9. Asiakasturvallisuus

Yksikössä tehdään tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät turvallisuustarkastukset yksikköön kahden vuoden välein. Palo- ja pelastusviranomaiset kouluttavat asiakkaita ja henkilökuntaa vuosittain, mutta näitä harjoitellaan myös yksikön omissa turvallisuuskertauksissa asukaskokousten yhteydessä. Palo-, poistumis- ja turvallisuusasiat käydään myös aina uuden asiakkaan tuloprosessissa läpi. Työntekijät kertaavat asiakkaiden kanssa turvallisuusohjeita yhteisökokouksissa. Poistumisharjoitukset järjestetään palo- ja pelastusviranomaisten toimesta. Palo- ja pelastusviranomaiset järjestävät alkusammutusharjoitukset kahden vuoden välein. Harjoitukseen osallistuvat asiakkaat ja henkilökunta.

Henkilökunnan lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein. Ensiapukoulutuksen päivityskoulutukset järjestetään SPR:n ohjeiden mukaan. Koko henkilöstön ensiapukoulutuksen päivityskoulutus on järjestetty 5/2022, 5/2023 ja 5/2024.

Sevinio Oy:ssä on käytössä Suomen pelastusalan keskusjärjestön, sekä Pelastustoimen julkaisema materiaali:

- Erityisryhmien asumisturvallisuuden tarkistuslista-lomake
- Paloturvallisuutta kotona-opas
- Joka kodin paloturvallisuus-materiaali
- Kodin turvaopas – pelastustoimi
- Poistumisturvallisuusopas

Yksikössä on paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmä. Järjestelmä laukeaa tulipalon syttyessä ja lähettää ilmoituksen hätäkeskukseen. Järjestelmä testataan kuukausittain ja testauksesta pidetään kirjanpitoa. Sprinklerijärjestelmän testauksesta, kirjanpidosta ja huollosta vastaa kaksi erikseen nimettyä henkilöä. Yksikössä on henkilöstöä paikalla ympäri vuorokauden.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat ovat kehittämisen ja seurannan kohteina laaja-alaisesti. Poikkeamatilanteet raportoidaan yksiköiden turvallisuuskansioiden seurantalomakkeille. Poikkeamatilanne käsitellään yksikön henkilökunnan palaverissa ja siitä seuraa riskin uudelleen arviointi ja tarvittaessa työmenetelmien tarkistus. Yksikönpäällikkö vastaa yhdessä palvelupäällikön kanssa asiakasturvallisuuden kokonaisuudesta. Työsuojeluvaltuutettu toimii aktiivisesti valvoen turvallisuusohjeiden päivittäistä toteutumista (kts. kohta 6, riskien tunnistaminen ja korjaaminen).

Keskeiset asiakasturvallisuuteen liittyvät aihealueet:

- Asiakasturvallisuusriskien kartoitus ja arviointi
- Tapaturmien ennaltaehkäisy
- Paloturvallisuus
- Sähköturvallisuus

- Kaatumiset, liukastumiset ja kompastumiset
- Sisäinen väkivaltatilanne tai sen uhka
- Ulkoinen väkivaltatilanne tai sen uhka
- Liikenneturvallisuus
- Vesillä liikkumiseen liittyvä turvallisuus
- Meluhaitat koneiden kanssa työskentelyssä
- Tartuntataudit
- Yksityisyyden suoja, henkilötietojen käsittely
- Lääketurvallisuus
- Asiakkaan asiallinen ja kunnioittava kohtelu, yksityisyydensuoja

### **Vaaralliset aineet ja lääkkeet**

Tavoitteena on ehkäistä myrkytystapaturmia ennalta. Toimintayksikössä säilytetään kaikki pesuaineet lukituissa tiloissa, jolloin asiakkaat eivät pääse niihin käsiksi. Turvallisuuskansiosta löytyy kemikaalien käyttöohjeet ja ensiapuohjeet. Asiakkaiden lääkehoidosta, lääkehoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä asianmukaisesta hävittämisestä on ohjeistus yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

### **Asiakkaaseen kohdistuva fyysinen väkivalta / asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen**

Tavoitteena on varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on fyysinen koskemattomuus. Väkivaltariskin arvioinnissa ja hallinnassa keskeistä on ennakoida tilanteet, joissa on kohonnut riski väkivallalle. Tilanteita pyritään ennakoimaan ja riskejä hallitsemaan riittävällä työntekijäresurssilla, henkilökunnan kouluttamisella sekä tilasuunnittelulla. Poistumistiet ovat henkilöstöllä tiedossa ja ne pidetään esteettöminä. Yksikössä tehdään tarvittavaa viranomaisyhteistyötä turvallisuuden lisäämiseksi. Yksikön turvallisuuskäytäntöjä käsitellään yksikössä säännöllisesti ja ohjeistuksia päivitetään tarvittaessa.

Henkilökunta ei käytä fyysisiä pakotteita ja rajoitteita tai väkivaltaa, tällaista ilmetessä työnantaja ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Asiakkaan aggressiivisesta/uhkaavasta käyttäytymisestä raportoidaan aina kirjallisesti esihenkilölle. Aggressiivisia ja uhkaavia tilanteita varten on yksikköön laadittu erillinen ohjeistus. Tilanteessa henkilökunta käyttää hälytysnappia, jotta muut työntekijät tulevat tilanteesta tietoisiksi. Henkilökunta soittaa tilanteen vaatiessa hälytyskeskukseen. Yksikössä on laadittu lisäksi erilliset ohjeet päihtyneen asiakkaan kohtaamiseen.

### **Asiakkaan katoaminen**

Asiakkaan katoamiselle ja virka-apupyynnön laatimiselle on laadittu erillinen ohjeistus.

## Henkinen turvallisuus

Tavoitteena on turvata jokaisen asiakkaan henkinen koskemattomuus. Henkilöstön kohdellessa asiakkaita epäasiallisesti, puututaan asiaan välittömästi ja siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella. Näissä tilanteissa esihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Henkilökunnan huomattaessa tai epäillessä asiakkaan joutuneen kaltoin kohdelluksi esim. omaisten, toisen työntekijän tai ulkopuolisten toimesta, tulee tilanteeseen puuttua mahdollisimman nopeasti ja siihen on laadittu yksikössä erillinen ohjeistus. Havainnon tekevä työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi esihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin.

## Kuntoutuksen jatkuvuus

Toimintayksikössä on käytössä omaohjaajuus- ja tiimityöskentelymalli, jolloin jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka on hänen asioidensa asiantuntija. Omaohjaajalla on tukena 3–4 asiakkaan asioihin perehtynyttä ohjaajaa, tiiminvetäjä-sairaanhoitaja, muu työryhmä ja lisäksi yksikönpäällikkö sekä palvelupäällikkö. Omaohjaajan ollessa suunnitellusti pois, omaohjaajaa sijaistaa toinen työntekijä. Asiakkaan omaohjaaja on myös yhteyshenkilö yksikön ja omaisten välillä. Hoidon jatkuvuus turvataan riittävällä kirjaamisella sekä raporteilla vuoron vaihtuessa. Kirjaamisesta ja tiedottamisesta löytyvät yksikössä ohjeistukset. Asiakkaiden hoidosta ja kuntoutuksesta laaditaan väliarviot kuukausittain.

## Asiakkaan taloudellinen turvallisuus

Suurella osalla asiakkaista on edunvalvoja, joka huolehtii asiakkaiden taloudellisesta turvallisuudesta. Omaohjaaja tekee aktiivista yhteistyötä asiakkaan edunvalvojan kanssa. Mikäli asiakas huolehtii itse taloudellisista asioistaan, omaohjaaja huolehtii talouden hallintaan liittyvästä seurannasta ja ohjauksesta. Asiakkaan taloudellisen turvallisuuden ollessa vaarassa omaohjaaja ryhtyy tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin. Toimenpiteet arvioidaan aina työryhmässä vastuuhenkilön kanssa huomioiden asiakkaan yksilöllinen tilanne. Tarpeelliset toimenpiteet voivat olla esim. edunvalvonnan tai välitystiliasiakkuuden hakeminen, toimeentulotuen hakeminen, hoitotuen tms. etuuksien tarkistus tai hakeminen. Toisinaan on asiakkaan edunmukaista ja perusteltua säilyttää asiakkaan käyttövaroja tms. säästöjä yksikön kassakaapissa. Näissä tilanteissa taustalla on aina psykoedukatiivinen keskustelu ja yhteisesti tehty sopimus asiakkaan kanssa. Se kirjataan aina asiakkaan potilastietoihin ja kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tekemänsä sopimus milloin tahansa. Rahaliikenteestä pidetään kirjanpitoa ja yksikön vastuuhenkilö seuraa ja tarkistaa nämä kuukausittain. Yksikössä on erillinen ohjeistus asiakkaiden rahavarojen käsittelystä ja säilytyksestä. DomaCaren lompakko-ominaisuutta kahden ohjaajan kuittauksella hyödynnetään asiakkaiden käteisvaroja käsiteltäessä. DomaCaren lompakkokirjauksen tulee aina täsmätä asiakkaan säilytyksessä oleviin rahavaroihin.

## Äkillinen kuolemantapaus

Mikäli yksikössä tapahtuu äkillinen tai odottamaton kuolema, tulee tilanteessa noudattaa seuraavaa ohjeistusta:

- Älä liikuta vainajaa, kirjaa ylös tarkka kellonaika
- Soita hätäkeskukseen 112 ja kerro tapahtuneesta. Hätäkeskuksen kautta saadaan yhteys poliisiin, joka ottaa kuolemantutkinnan tehtäväkseen ja kutsuu paikalle lääkärin
- Poliisiviranomainen huolehtii omaiselle ilmoittamisesta. Toimi poliisin ohjeen mukaisesti
- Kirjaa huolellisesti tapahtuman kulku ja tehdyt toimenpiteet

Jos kuolema tapahtuu yöllä, voi työntekijä soittaa esihenkilölle ja mahdollisesti aamuvuoroon tulevalle ohjaajalle. Tapahtuneesta ilmoitetaan myös toiseen yksikköön. Asiakkaan kuolema käsitellään työryhmässä ja otetaan mahdollisesti esille myös työnohjauksessa. Työntekijän hyvinvoinnista huolehtii yksikönpäällikkö ottaen tarvittaessa yhteyttä työterveyteen. Yksikössä voidaan järjestää muistohetki esim. päiväkahvin yhteydessä. Tilaisuuteen voi kokoontua asiakkaita, työntekijöitä ja halutessaan myös omaisia. Hautajaisiin osallistutaan omaisten toiveiden mukaisesti tai omaisille lähetetään adressi.

## Sähkökatko

Yksikön toimistossa on erilliset toimintaohjeet sähkökatkon varalle. Kuntoutumiskoti Lumpeessa on varmistettu juomaveden riittävyys, ruokahuollon toimivuus sekä asiakkaiden lämpimänä pysyminen myös poikkeustilanteessa.

## 10. Asiakkaan oikeudet ja asema

### 10.1. Asiakkaan hoidon ja palvelun arviointi ja suunnittelu, hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaat ohjautuvat palveluun oman hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta. Mikäli asiakkaan palveluntarvetta tulee arvioida, tehdään asiakkaasta palvelupyynnön ja otetaan yhteyttä palvelua tilaavan hyvinvointialueen asiakasohjaukseen. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka päivitetään säännöllisesti. Asiakkaan palveluntarvetta seurataan säännöllisesti GAS-toimintakyky mittarilla ja väliarvioilla, joista kirjoitetaan kuukausittain kooste potilastietojärjestelmään.

Jokaisella asiakkaalla on ajantasainen kuntoutussuunnitelma, joka ohjaa arjen työtä. Tavoitteellinen kuntoutussuunnitelma on aktiivisessa käytössä oleva työkalu. Suunnitelma tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Kaikilla asiakkailla, riippumatta hyvinvointialueesta, on käytössä sama kuntoutussuunnitelmakaavake. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelma kirjataan Pegasos-järjestelmään. Asiakkaan voinnin ja hoidon tarpeen seuranta on jatkuvaa. Henkilökunta tekee kiinteää yhteistyötä asiakkaiden hoidosta vastaavien lääkäreiden, hyvinvointialueiden edustajien ja muiden, yksilölliseen palvelutarpeeseen liittyvien yhteistyötahojen kanssa. Kuntoutussuunnitelmaa voidaan tarkistaa nopeallakin aikataululla asiakkaan tarpeen niin vaatiessa (esim. päihderetkahdukset).

Asiakkaalla ja hänen läheisellään on aina mahdollisuus osallistua toimintakyvyn arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Terveystilaan, toimintakykyyn ja muihin asioihin liittyvissä muutoksissa informoidaan läheisiä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla, ellei asiakas ole tätä kieltänyt.

#### Asiakasprosessin kuvaus asiakkaan näkökulmasta

Lähtevä taho tai asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee asiakasohjaukselle palvelupyynnön yhdessä asiakkaan kanssa asumisesta asumispalveluyksikössä. Asiakasohjaus tarjoaa asiakkaalle vaihtoehtoisia asumispalveluyksiköitä, joihin hän käy tutustumassa. Asiakas on siirtymässä palveluasumiseen laitoshoidosta, toisesta asumisyksiköstä/palvelusta tai omasta asunnostaan.

Asiakkaalle selvitetään mihin asioihin hänen odotetaan sitoutuvan ja mitä seuraa, jos esim. väkivallattomuuteen tai päihteettömyyteen ei pysty sitoutumaan. Jos asiakas toistuvasti rikkoo yksikön ohjeistuksia, voidaan hänen vuokrasopimuksensa purkaa ja etsiä hänelle paremmin soveltuva palvelu. Asiakkaalle avataan yksikön arvoja: jokainen asiakas huomioidaan yksilönä asukasyhteisössä, kuntoutusta suunnitellaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan yksilölliset lähtökohdat ja tarpeet huomioiden. Asiakkaalta edellytetään sitoutumista yhteisiin toimintaohjeistuksiin omien kykyjensä mukaisesti.

Asiakas kierrätetään yksikössä, asiakkaat saavat kertoa tutustujalle kokemuksistaan ja halukkaat voivat esitellä myös asuntonsa. Asiakkaalle kerrotaan yksikön toiminnasta ja arjesta. Tutustujaa

ohjataan kertomaan omista toiveistaan sekä haasteista, joihin hän toivoisi tukea. Tutustumistilanteessa korostuvat avoin, turvallinen ja lämmin vastavuoroinen keskustelu sekä kohdatuksi tulemisen kokemus. Tutustujalle kerrotaan, että hän saa jäädä rauhassa miettimään kuulemaansa ja tehdä sovittun ajan sisällä päätöksen ottaako tarjotun asiakaspaikan vastaan.

Asiakas allekirjoittaa vuokrasopimuksen, käy läpi tietojenluovutukseen liittyvät asiat ja järjestelee yhdessä verkostonsa kanssa muuttoaan. Asiakas tuo mahdollisuuksiensa mukaisesti asuntoonsa omia huonekalujaan ja tavaroitaan. Asunto saa omien tavaroiden kautta "kodintunnon" ja omat huonekalut siirtyvät myöhemmin asiakkaan kuntoutuessa itsenäisempään asumismuotoon.

Asiakas on mukana luomassa kuntoutussuunnitelmaansa ja sitoutuu sen noudattamiseen. Asiakas osallistuu kuntoutussuunnitelmansa mukaiseen yksilö-, ryhmä- ja yhteisöhoitoon. Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus osallistua säännöllisesti kuntoutussuunnitelmansa arviointiin ja päivittämiseen. Asiakkaan toiveet huomioidaan kuntoutuksessa. Yksikön laatiman strukturoidun asiakastyytyväisyyskyselyn asiakas täyttää puolivuositain ja asiakkuuden päättyessä. Avoimiin kysymyksiin voi jättää ruusuja tai risuja yksikön toiminnasta. GAS-menetelmää hyödynnetään kuntoutuksen työ- ja arviointivälineenä sekä henkilökohtaisten tavoitteiden asettamisessa.

Asiakas on vapaaehtoisessa avohoidossa. Asiakkaan kanssa käydään asiakkuuden alkaessa keskustelu antaako hän suostumuksensa tietojen luovutukseen/käsittelyyn asumisyksikön, hoitavien tahojen ja apteekin välillä. Asiakas voi rajata halutessaan yhteistyötahojen välistä toimintaa. Asiakas on tietoinen, että hänen kuntoutumisensa etenemistä raportoidaan säännöllisesti asiakasohjaukselle ja hoitavalle lääkärille.

Asumispalveluyksikössä ei ole saatavilla omia lääkäripalveluja, mutta lääkäriä on mahdollisuus konsultoida akuuteissakin tilanteissa. Kangasalan psykiatrian poliklinikka palvelee asiakkaita hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen psykiatrian palvelut toteutetaan Hallituskadun mielialahäiriöpoliklinikalla (PMHY) ja riippuvuuspoliklinikalla (PRII) tai Tipotien psykiatrian poliklinikalla (psykoosisairaudet, PPSK) sekä Tipotien tehostetun psykoosihoidon poliklinikalla (PTPH). Psykiatrin vastuulla on asiakkaan psyykkisen hoidon seuranta, lääkemääräysten uusinta, tarvittavat lääkitysmuutokset ja lausuntoasiat. Psykiatri arvioi yhdessä asiakkaan ja asumisyksikön ohjaajien kanssa asiakkaan vointia. Asiakkaalla on oikeus valita oma terveysasemansa, jossa hänellä on somaattisesta terveydenhuollosta vastaava omalääkäri.

Palvelun päättyessä asiakas on yksilöllisten edellytystensä mukaisesti saavuttanut kuntoutussuunnitelmansa mukaiset tavoitteet. Asiakas yhdessä hoitoverkostonsa kanssa arvioi ja suunnittelee jatkotuen tarvetta. Asiakas tekee yhdessä omaohjaajansa kanssa palvelupyynnön seuraavasta tuen tasostaan. Jatkokuntoutus suunnitellaan vastaamaan asiakkaan tarpeita. Asiakasta informoidaan suunnitelmasta ja sen etenemisestä ajantasaisesti. Siirtymävaiheessa on hyvä etsiä asiakkaalle tukiryhmiä ja verkostoja palveluasumisen ulkopuolelta. Tukiryhmät ja hoitokontaktit säilyvät asiakkaan siirtyessä itsenäisempään asumismuotoon.

## 10.2. Palveluntarpeen ja toimintakyvyn arviointi

Kuntoutussuunnitelman tarkastaminen sisältää asiakkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnin. Arvioinnin pohjalta asetetaan uudet tavoitteet. Toimintakykyä ja palveluntarvetta



arvioidaan jatkuvalla seurannalla, päivittäisellä havainnoinnilla sekä toimintakykymittareilla. Palveluntarve tarkistetaan yhteistyössä asiakkaan hyvinvointialueen tai hoitotahon edustajien kanssa pidettävissä neuvotteluissa vähintään kerran vuodessa, mutta käytännössä useasti vuoden aikana. Kuntoutumiskodin työntekijät toimivat aloitteellisesti hyvinvointialueen edustajiin tai hoitotahoon päin, kun palveluntarve muuttuu oleellisesti suuntaan tai toiseen. Työntekijöiden tehtävänä on arvioida aktiivisesti asiakkaan toimintakykyä. Tavoitteena on tähdätä kuntoutumispolulla tuen vähenemisen suuntaan asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden.

### 10.3. Hoidon ja palvelun suunnittelu

Hoidon ja palvelun suunnittelun pohjana toimii kuntoutussuunnitelma ja sen laatimiseksi tehty yhteistyö hoidosta vastaavan tahon ja hyvinvointialueen sosiaalitoimen edustajien kanssa. Toimitusjohtaja vastaa johtoryhmän kanssa yrityksen palvelukokonaisuuksien kehittymisestä siten, että kokonaisuus palvelee palveluita ostavien hyvinvointialueiden tarpeita mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Yksikönpäällikkö ja palvelupäällikkö vastaavat Kuntoutumiskoti Lumpeessa yksikkötasolla palvelun suunnittelusta ja kehittämisestä. Henkilöstöllä on aktiivinen rooli palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä. Kehittämistyön pohjana toimivat valtakunnallisten suositusten aktiivinen seuraaminen ja henkilökohtainen verkostoituminen hyvinvointialueiden edustajien kanssa sekä hyvinvointialueiden järjestämät kilpailutukset. Tavoitteena on avoin arjesta lähtävä vuoropuhelu hyvinvointialueiden edustajien kanssa palvelujen kehittämiseksi.

Hoidon ja palvelun suunnittelussa asiakkailla on aktiivinen rooli sekä henkilökohtaisella, että myös yksikkötasolla. Viikoittaisissa asukaskokouksissa käsitellään yhteisiä asioita. Sen lisäksi kokouksissa pyydetään, saadaan ja annetaan palautetta. Asiakkailla on käytössään palautelaatikko. Syys- ja kevätkauden päätteeksi kerätään palautteet ryhmistä. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään vuosittain sekä asiakkaille että omaisille (kts. kohta 5, asiakkaan ja omaisten osallistaminen).

### 10.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

#### Sosiaaliasiavastaava:

- Neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- Neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön samaasi palveluun tai kohteluun
- Neuvoo ja avustaa muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa oikeuksistasi
- Toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat
- Palvelu on maksuton
  - **Puhelin ma–to klo 9–11:** 040 504 5249
  - **Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa:** Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

- **Postiosoite:** Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- **Yleistä neuvontaa sähköpostilla:** [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

#### Potilasasiavastaava:

- Neuvoo potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisissa asioissa
- Neuvoo ja avustaa asiakasta tai asiakkaan edustajaa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoo kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen, vahingonkorvausvaatimuksen, potilas- tai lääkevahinkoa koskevan korvausvaatimuksen tai muun potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvän asian laittamisesta vireille
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Kokoaa tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seuraa potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Palvelu on maksuton
  - **Puhelin ma–to klo 9–11:** 040 190 9346
  - **Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa:** Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
  - **Postiosoite:** Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
  - **Yleistä neuvontaa sähköpostilla:** [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

#### Kuluttajaneuvonta:

- Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa
- Palvelu kotimaan puheluhinnan mukaisesti
  - **Puhelin ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15:** 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvoja ohjaa, tiedottaa, sovittelee ja seuraa markkinoita. Lisätietoa: [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, mistä asiakkaalle annetaan tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Muistutus voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai erilliselle lomakkeelle. Muistutus toimitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutukseen liittyvän

selvityksen tekee ensisijaisesti toimintayksikön vastuuhenkilö ja toimittaa sen toimitusjohtajalle. Sevinion johtoryhmä käsittelee yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja ryhtyy niistä aiheutuviin toimenpiteisiin. Muistutukset käsitellään loma-ajan ulkopuolella viikon sisällä niiden saapumisesta. Muistutuksista ja niihin liittyvistä vastineista toimitetaan aina kopio palvelun järjestäjälle ja toimintayksikön hyvinvointialueelle.

## 11. Asiakkaan hyvinvointia tukeva palvelu

Sevinio Oy on sitoutunut toimintaperiaatteissaan ja arvoisällöissään tuottamaan sisällöltään laadukasta ja runsaasti aktiviteetteja sisältävää asumis- ja kuntoutumispalvelua mielenterveysasiakkaille. Sevinio Oy:n yksiköt ovat profiloituneet runsaasti tekemistä ja elämän sisältöä tarjoaviksi yksiköiksi. Yksikön toiminta on avointa ja mielenterveyskuntoutustyöstä kiinnostuneet ovat tervetulleita tutustumaan yksikön toimintaan. Lisätietoa: [www.sevinio.fi](http://www.sevinio.fi)

Yksikön toiminnan tavoitteena on tarjota mielekästä tekemistä asiakkaiden arkeen ja tukea asiakkaiden mahdollisimman aktiivista elämää. Yksikössä on viikko-ohjelma, joka sisältävää kausittain vaihtuvat ryhmät. Säännöllinen ryhmätoiminta on antanut asiakkaille vertaistukea ja kannustanut kohti omaa kuntoutumistavoitetta. Liikunnan iloa ja sen tuomaa voimaantumista hyödynnetään runsaasti. Ryhmätoiminnan lisäksi tarjolla on työtoimintaa ja retkiä. Yksikössä hyödynnetään kaunista ympäristöä ja liikuntaryhmät ovat toteutuneet säännöllisesti ulkoillen, sekä lisäksi käytettävissä olleissa sisätiloissa. Yksikkö mahdollistaa lisäksi omaehtoisen ulkoilun ja liikunnan harrastamisen. Yksikössä on pelivälineitä harrastuksiin ja ulkoleihin sekä mahdollisuus käyttää kuntosalilaitteita. Asiakkaiden kuntoutuskokonaisuuteen on mahdollista liittää Sevinio Oy:n tuottama psykoterapia. Yksikön liikuntaryhmien järjestämisessä toimii mukana liikunnanohjaaja.

Asiakkaan hyvinvointia tukevaan palveluun voidaan liittää hierojan, jalkahoitajan ja parturi-kampaajan palveluja. Nämä lisäpalvelut suunnitellaan jokaisen asiakkaan kuntoutusohjelmaan yksilöllisesti tavoitteiden ja tarpeiden pohjalta. Perusperiaatteena yksikössä on, että asiakkaat saavat tarvitsemansa kodin ulkopuoliset palvelut yhdenvertaisina yhteiskunnan jäsenenä mahdollisimman pitkään. Asiakkaita tuetaan aktiivisesti kodin ulkopuoliseen asioiden hoitamiseen ja harrastamiseen.

Viikoittaiset yhteiset kauppakyydit mahdollistavat asioinnin myös asiakkaille, joille se itsenäisesti olisi haastavaa. Psykoedukatiiviset keskusteluryhmät ja taideharrastusta tukevat toiminnalliset ryhmät tuovat mielekästä sisältöä asiakkaiden arkeen sekä uusia taitoja kohdata henkilökohtaisia haasteita.

Vuoden 2023 aikana Lumpeessa on vietetty yhdessä esimerkiksi grilli-iltoja ja toteutettu erilaisia retkiä lähialueiden laavuille tai kesällä uimarannalla. Asiakkaat ovat käyneet erilaisilla retkillä Laamatilalla Lempäälässä, Vehoniemen automuseossa, näkötorilla maisemia ihailemassa, marjatilalla sekä Hämeenlinnaan tutustumassa. Joulukuussa on järjestetty mm. ostosreissu Ideaparkiin ja yhteinen puurojuhla. Mielekästä sisältöä arkeen on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa. Yhteistyö ja toiminta Sevinion muiden kuntoutumiskotien kanssa on aktiivista ja sitä kehitetään jatkuvasti.

## 12. Ravitsemus ja ruokahuolto

Yksikössä on ruokapalvelu, johon sisältyy aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Ruokapalvelu perustuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamiin ravitsemussuosituksiin. Lisätietoa: [www.ravitsemusneuvottelukunta.fi](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi)

Ruokahuollon kokonaisuudesta vastaa monipalvelutyöntekijä, jolla on keittiöalan ammattitutkinto. Monipalvelutyöntekijä vastaa jakelukeittiön ruokahuollosta sekä yksikön puhtaanapidosta. Käytössä on kuuden viikon kiertävät ruokalistat. Asiakkaiden toiveita kysytään säännöllisesti ja niitä pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan. Palautelaatikko palvelee myös ruokalistojen kehittämistä. Ruokahuoltoa toteuttavilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi.

## 13. Hygieniakäytännöt

Yksikön yhteisten tilojen siivouksen hoitaa monipalvelutyöntekijä. Siivousliike hoitaa yhteisten tilojen suursiivoukset. Yksikön jakelukeittiön omavalvonnasta ja hygieniasta vastaa monipalvelutyöntekijä. Kangasalan kunnan terveystarkastaja valvoo yksikön keittiötä tarkastuskäynneillään. Kangasalan kunnan asumisterveystarkastaja tekee määräaikaiset tarkastukset yksikköön. Terveystarkastajan tarkastuskäynti on toteutettu 5/2022.

Vatsatauti-, influenssa- ym. epidemioiden yhteydessä otetaan käyttöön niitä varten laadittu kirjallinen ohje, joka löytyy turvallisuuskansiosta. Ohje sisältää tehostetun käsihygienian, tehostetun käsien desinfiointiaineiden käytön, eri tilanteissa vaadittavien suojainten käytön ja ovenkahvojen/pintojen puhdistuksen.

Yksikössä on kirjalliset ohjeet viikoittain tehtävistä siivoustöistä ja yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma. Kangasalan kaupungin sekä TAYS:n hygieniahoitaja ovat käytettävissä, mikäli yksikössä on hygieniakäytäntöihin liittyviä erityiskysymyksiä. Kangasalan kaupungin asumisterveystarkastaja suorittaa viranomaisvalvontaa hyvinvointialueen toimesta. Yksikössä hygieniavastaavana toimii yksikönpäällikkö, joka tekee yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa. Alueelliset hygieniahoitajat voivat tehdä tarkastuksia ja ohjauskäyntejä yksiköihin. Yksikönpäällikkö ja palvelupäällikkö osallistuvat hyvinvointialueen järjestämiin alueellisiin hygieniavastaavien kokouksiin ja koulutuksiin.

## 14. Sairaushoito

Yksikössä on asiakkaita eri hyvinvointialueilta. Jokaiselle asiakkaalle on sovittu erikseen psykiatrisesta ja somaattisesta hoidosta vastaava lääkäri, joka on ensisijaisesti omassa kotikunnassa tai vaihtoehtoisesti Kangasalan mielenterveystoimistossa ja Kangasalan terveyskeskuksessa. Jokaisen asiakkaan hoitavat lääkärit on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Jos asiakas tarvitsee kiireellistä hoitoa, eikä hänen ole mahdollista päästä välittömästi tai riittävän ajoissa terveyskeskuksen omalääkärille, hoitotaho on:

- Kangasalan terveyskeskuksen päivystys (kangasalalaiset)
- TAYS Valkeakosken päivystys klo 8–22
- Acuta
- 112 kautta ambulanssi (vakavat, kiireelliset tilanteet)

Työntekijät huolehtivat asiakkaiden terveydentilan kokonaisvaltaisesta seurannasta. Työotteeseen sisältyy terveyskasvatus ja kannustus terveellisiin elämäntapoihin. Palveluun kuuluu asiakkaiden ohjaaminen hammashoitoon kiireellisissä sekä ennaltaehkäisevissä tilanteissa. Asiakkaiden suunhoidon tilanteen kartoittaminen on osa kuntoutussuunnitelman laatimista. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan huolehtimalla vuosittaisista terveystarkastuksista omalääkärin toimesta. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat yhdessä työryhmään kuuluvien lähihoitajien kanssa asiakkaiden sairauksien järjestämisestä, ennaltaehkäisevistä toimita, pienempien sairaanhoidollisten toimenpiteiden suorittamisesta sekä lääkärin antamien ohjeiden noudattamisesta.

Yksiköstä voidaan soittaa Acutan päivystävälle lääkärille, mikäli asiakas tarvitsee välitöntä ja kiireellistä hoitoa. Tällä käytännöllä voidaan varmistaa, että asiakas pääsee Acutassa jonottamatta hoitoryhmään, koska on todennäköistä, että hän tarvitsee tilanteensa vuoksi jatkuvaa valvontaa. Työntekijät ovat tarvittaessa yhteydessä asiakkaan lääkäriin turvatakseen asiallisen tiedonvälityksen, ellei asiakkaan mukaan lähde yksiköstä saattajaa. Mikäli asiakas lähtee kiireellisesti lääkäriin ilman yksikön saattajaa, laitetaan asiakkaan mukaan saatekirje, jossa on perustiedot, kuvaus tilanteesta sekä yksikön yhteystiedot.

## 15. Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnalliseen oppaaseen lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikön toimistossa. Lääkeluvat uusitaan Aluehallintoviraston ohjeiden mukaisesti viiden vuoden välein. Yksikössä on erikseen nimetty lääkehoitotiimi, joka vastaa yksikön arjen lääkehoidon suunnittelusta ja toteutuksesta. Yksikönpäällikkö vastaa yhdessä palvelupäällikön kanssa lääkehoitosuunnitelman ja lääkelupien päivittämisestä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja suunnitelman on vahvistanut Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaanottopalveluiden ylilääkäri Liisa Joutsiniemi 15.4.2024. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja aina tarvittaessa. Suunnitelmassa määritellään mm. henkilökunnan lääkehoito-oikeudet ja -velvollisuudet, lupakäytänteet ja osaamisen varmistaminen, sekä keskitytään toimintayksikön toiminnan kriittisiin ja olennaisiin lääketurvallisuuden alueisiin. Suunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, omavalvontaa, laadun ja turvallisuuden varmistamista yksikössä.



## 16. Asiakastietojen käsittely

### 16.1. Asiakirjahallinto ja dokumentointi

Asiakkaiden henkilökohtaisten paperisten asiakirjojen turhaa säilyttämistä pyritään välttämään. Asiakkaan viralliset asiakirjat löytyvät virallisista rekistereistä (maistraatti, KELA, sosiaali- ja terveystoimistot). Yksikön lukitussa toimistossa on asiakaskansio, johon arkistoidaan kuntoutustyön kannalta välttämättömät paperit, ellei asiakas säilytä niitä itse. Asiakkaan muuttaessa pois, paperit voidaan antaa asiakkaan luvalla seuraavan kuntoutuspaikan työntekijöille tai asiakkaalle itselleen. Mikäli asiakas kieltää papereiden luovuttamisen seuraaville kuntoutustyöntekijöille, asiasta neuvotellaan. Paperit käydään läpi asiakkaan kanssa ja päätetään mitkä hän ottaa itselleen säilytettäväksi ja mitkä tuhoetaan silppurilla.

Toiminnassa pyritään siihen, että arkistoitavaa paperia ei jää yksikköön asiakkaan muuttaessa pois. Asiakirjat tuhoetaan silppurilla. Toiminnan tavoitteena on pitää julkinen sosiaali- ja terveystoimi ajan tasalla siten, että asiakkaasta jää viralliseen rekisteriin riittävä tieto.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden asiakastietojärjestelmänä toimii Pegasos-järjestelmä, johon yksiköllä on etäkäyttöoikeus. Yksikössä on käytössä sähköinen DomaCare-asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan asiakkaiden asiakastiedot ja päivittäisseuranta. Järjestelmä on selainpohjainen, salattu ja tietoturvallinen. Järjestelmän pääkäyttäjät vastaavat työntekijöiden käyttöoikeuksista.

### 16.2. Tietojen luovutus

Jokainen työntekijä sitoutuu kirjallisesti vaitioloon ja asiakkaiden tietojen asianmukaiseen käsittelyyn. Käytössä on Pirkanmaan hyvinvointialueen vaitiolovelvollisuuskaavake. Tietosuojavastaava Lauri Salminen selvittää sitoumuksen sisällön ja säilyttää kopion työntekijän allekirjoittamasta sitoumuksesta. Sitoumus koskee kaikkia yksikön asiakkaita riippumatta kotikunnasta. Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa asiakkaan kotikunnan sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön. Asiakkaat antavat suostumuksensa tietojen luovuttamiseen tullessaan palveluun. Asiakkailta on halutessaan oikeus tarkistaa heistä kirjattu tieto. Henkilökunta on saanut koulutuksen tietojen säilytyksestä ja luovuttamisesta. Koulutuksessa tietosuojakäytäntöjä koulutettiin GDPR:n näkökulmasta. Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Hyvinvointialueen Hyvinvointipalvelu-yksikkö on antanut arkistointiohjeet koskien hyvinvointialueen asiakkaiden asiakirjojen käsittelyä tilanteessa, jossa Sevinio Oy:n ja hyvinvointialueen välinen ostopalvelusopimus päättyy.

**Liite 2** Asiakirjojen käsittely Sevinio Oy:ssä

**Liite 3** Seloste henkilötietorekisteristä

## 17. Ympäristötyö

Sevinio Oy sitoutuu toiminnassaan noudattamaan ympäristölainsäädäntöä ja -määräyksiä. Sevinio Oy on eettisen ideologian mukaisesti laatinut ympäristöohjelman, jonka avulla tehdään tavoitteellista työtä ympäristön hyvinvoinnin eteen. Ympäristöohjelman tavoitteena on haitallisten ympäristövaikutusten vähentäminen kehittämällä jatkuvasti yrityksen toimintatapoja. Ohjelma on laadittu ”Ympäristövastuu työpaikalla”-teoksen pohjalta ja sitä päivitetään säännöllisesti. Sevinio Oy:n johto huolehtii yhdessä ympäristövastaavan kanssa henkilöstön sitouttamisesta ympäristöohjelmaan sekä ohjelman tavoitteiden ja keinojen jalkauttamisesta käytäntöön. Ohjelman pitkän aikavälin tavoitteet tarkistetaan viiden vuoden välein.

**Ympäristöohjelman osa-alueet:** 1. energiatehokkuus ja uusiutuva energia 2. jätteen määrän vähentäminen ja lajittelu 3. vastuulliset hankinnat 4. materiaalitehokkuus 5. logistiikka ja liikkuminen 6. viestintä, vaikuttaminen, henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden sitouttaminen.

Sevinio Oy:n yksiköiden toiminnassa ympäristöohjelman kaikki osa-alueet huomioidaan varsinaisen asiakastyön lisäksi toimistoissa, ruokapalvelussa, kiinteistöhuollossa ja puhtaanapidossa. Ympäristöohjelmaan sisältyy jätehuoltosuunnitelma, toimintaohjeet vaarallisista jätteistä ja niiden käsittelystä sekä käyttöturvallisuustiedotteet ja -ohjeet käytössä olevista kemikaaleista. Kahden peräkkäisen toimintasuunnitelmakauden painopistealueena on ollut energiatehokkuus ja uusiutuva energia. Kuluvan kauden tavoitteina on energiankulutuksen hillitseminen edelleen, sekajätteen määrän vähentäminen, henkilökunnan ympäristötietoisuuden kasvattaminen ja koulutus sekä panostus ympäristöystävällisiin hankintoihin.

Sevinio Oy:n yksiköt toimivat kiinteistöissä, joiden lämmitysjärjestelmien saneerausten yhteydessä ympäristöystävällisyys ja uusiutuvat energiamuodot ovat olleet etusijalla. Kuntoutumiskoti Lumpeessa on käytössä maalämpö ja se on rakennettu CLT-elementeistä. Puurakenne on nykyajan mukainen; erittäin laadukas, ekologinen, energiatehokas ja kestävä ratkaisu.

Sevinio Oy on tehnyt systemaattista kehittämistyötä 10 vuoden ajan yhdessä Lihasula-säätiön kanssa ympäristöystävällisen yritystoiminnan kehittämiseksi. Käytössä on ollut Ympäristökeskuksen laskuri toiminnan hiilijalanjäljen laskemiseksi ja seuraamiseksi. Laskurilla voidaan seurata energian kulutusta ja jätteen määrää. Yksiköissä jätteet lajitellaan ja kuntoutujien työtoiminta vastaa kierrätyspisteiden huollosta. Sevinio on paikallinen työnantaja, joka hyödyntää yksiköiden lähiympäristöä erilaisiin aktiviteetteihin ja toimintoihin sekä kannustaa työntekijöitä työmatkoillaan ympäristön kannalta kestäviin ratkaisuihin. Suinulan sekä Lumpeen yksiköissä on palveluruokat, joihin ruokatarvikkeet tilataan suurissa pakkauksissa isoina erinä. Kertakäyttöastioita tai ruoankuljetuspakkauksia pyritään välttämään. Sointulan yksikkö hoitaa ruokaostosten kuljetuksen viereisestä lähikaupasta. Henkilökunta valistaa ja kannustaa omissa asunnoissa asuvia asiakkaita ympäristötietoisuuteen ja ekologiseen toimintaan.

## 18. Toiminnan kehittämissuunnitelma

Yksikön toiminnan kehittäminen yhdessä työryhmän kanssa: yksikön toiminnan aktiivinen kehittäminen asiakkaiden toiveet huomioiden. Asiakaspalautteiden kerääminen ja hyödyntäminen kehittämistyössä.

Ympäristötyön kehittäminen edelleen: alueellinen informoiminen yksikön toiminnasta. Rakentava yhteistyö, jonka tavoitteena on tietoisuuden lisääminen kuntouttavasta palveluasumisesta. Yhteistyö Lihasula-säätiön, lähikauppojen, kuljetuspalvelujen ym. yhteistyötahojen kanssa.

Monipuolisen ryhmätoiminnan vahvistaminen sekä psykoedukatiivisten ryhmien lisääminen.

Asukastoimikunnat, jotka ideoivat ja ovat tiiviisti mukana kuntoutumiskodin kehittämistyössä.

## 19. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava esihenkilö Paikka ja päiväys: Kangasala 19.9.2024
Allekirjoitukset
Lauri Salminen Yksikönpäällikkö sekä laatu- ja kehittämisvastaava
Sanna Mäkelä Palvelupäällikkö

## Liite 1 Henkilökunnan nimetyt vastualueet

Yksikössä on nimetty erikseen työntekijä seuraaville vastuualueille:

- Tiiminvetäjä
- Hygienia
- Ensiapu
- Lääketurvallisuus
- Lääkehoitotiimi
- Turvallisuus
- Koneet ja laitteet
- Työtoiminta
- Ryhmätoiminta, psykososiaalinen tuki ja virkistys:
  - Retkitoiminta
  - Liikunta- ja peliryhmät
  - Menetelmä- ja keskusteluryhmät
- Keittiö

## Liite 2 Asiakastietojen käsittely Sevinio Oy:ssä

### Yleistä asiakirjahallinnosta

Sevinio Oy kerää asiakirjatietoa asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakkaiden hyvinvointialueet vastaavat asiakkaan sijoittamisesta Sevinio Oy:n palveluihin. Asiakkaat ovat Sevinio Oy:n palveluissa vapaaehtoisesti. Sevinio Oy:n ja hyvinvointialueiden väliset sopimukset sisältävät ohjeistukset ja valvonnan periaatteet henkilötietoasiakirjojen säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Sevinio Oy:n asiakirjat ovat:

- Päivittäisen hoito- ja kuntoutustyön seuranta
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelmat
- Läsnäolopäivät palvelussa
- Henkilötiedot, vuokrasopimukset
- Kopiot asiakkaiden sairauskertomuksen yksittäisistä lehdistä (julkinen terveydenhuolto)

Tullessaan Sevinio Oy:n palveluun asiakas antaa kirjallisesti luvan Sevinio Oy:lle välittää tietojaan hoitonsa ja kuntoutumisensa suunnitteluun ja toteuttamiseen kuuluvien tahojen välillä. Hoitoon ja kuntoutukseen kuuluvat tahot ovat kotikunnan sosiaali- ja terveystoimen edustajat; asiakkaan hoitoon osallistuvat lääkärit, terveydenhuollon ja sosiaalitoimen ammattilaiset sekä KELA, edunvalvoja ja maistraatti. Jos asiakas kieltää tietojensa siirron hoitoonsa ja kuntoutukseensa osallistuvien tahojen välillä, asiasta neuvotellaan asiakkaan ja hänen hyvinvointialueen edustajien (maksavan tahon) kanssa. Sevinio Oy:n tarjoamien asumis- ja kuntoutuspalveluiden käytännön toteuttaminen edellyttää keskeisimpien terveydenhuoltoon ja sosiaalihuoltoon liittyvien asiakirjojen ja tietojen vaihtoa. Tavoitteena on asiakkaan itsemääräämisoikeuden ehdoton huomiointi, yhteistyö asiakkaan kanssa sekä asiakkaan oma vastuu tietojensa hallinnoinnista. Asiakkaat ovat Sevinio Oy:n palveluissa vapaaehtoisesti, ja heillä on oikeus kieltäytyä Sevinio Oy:n tarjoamista palveluista.

### Yleinen kuvaus tietosuoja-asetuksen 32 artiklan 1 kohdan mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

Tietokoneet ovat keskitetyn Microsoft Azure AD-kirjautumisen kautta. Käyttöoikeusvalvonta sekä pääsynhallinta on hoidettu Azure AD:n kautta. Käyttäjätietojen ajantasaisuus Microsoft Azure AD järjestelmään pidetään yllä reaaliajassa.

Koneen kirjautuminen on suojattu salasanoin ja PIN-koodein. Tämän lisäksi käytössä on monivaiheinen tunnistautuminen Microsoft Azure AD järjestelmässä. Koneiden tiedostot ovat salattu Bitlocker-kiintolevysalauksella. Koneilla on asennettuna seuraavan sukupolven Watchguard Adaptive Defence 360 EPP+EDR virustorjuntatuote, jota seurataan keskitetyn hallinnan kautta. Tietokoneisiin sovelletaan elinkaarinhallinnan kautta tietoturallinen tietojen

poisto. Potilastietojärjestelmänä on Domacare pilvipalvelu sekä etäkäyttömahdollisuus Pirkanmaan hyvinvointialueen Pirha-Pegasokseen, joiden kirjautuminen on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Toimittaja vastaa henkilötietojen suojauksesta siltä osin. Kaikki tiedonsiirto Microsoft Azure ja potilastietojärjestelmään kulkee salattuna.

### **Paperiset asiakirjat; säilytys ja hävittäminen**

Sevinio Oy:ssä asiakkaiden hoitoon ja kuntoutukseen liittyvien henkilökohtaisten paperisten asiakirjojen turhaa säilyttämistä pyritään välttämään. Yksiköiden lukituissa toimistoissa on asiakaskansiot, joissa säilytetään hoito- ja kuntoutustyön kannalta välttämättömät asiakirjat, ellei asiakas säilytä niitä itse. Asiakkaan muuttaessa pois, asiakirjat voidaan antaa asiakkaan luvalla seuraavan kuntoutustahon työntekijöille tai asiakkaalle itselleen säilytettäväksi. Mikäli asiakas kieltää papereiden luovuttamisen seuraaville kuntoutustyöntekijöille, asiasta neuvotellaan. Asiakkaalla on oikeus määrätä asiakirjojensa siirrosta. Muuttotilanteessa asiakirjat käydään läpi asiakkaan kanssa ja päätetään, mitkä hän ottaa itse säilytettäväkseen ja mitkä tuhoetaan silppurilla.

Toiminnassa pyritään siihen, että arkistoitavia paperisia asiakirjoja ei jää Kuntoutumiskoti Lumpeeseen asiakkaan muuttaessa pois. Niitä tapauksia varten, joissa arkistoitavia paperisia asiakirjoja kaikesta huolimatta jää Sevinio Oy:lle, on hyvinvointialueen Hyvinvointipalveluyksikkö antanut arkistointiohjeet. Ohjeet astuvat käytäntöön siinä tilanteessa, kun Sevinio Oy:n ja hyvinvointialueen välinen ostopalvelusopimus päättyy.

Sevinio Oy:n toiminnan tavoitteena on pitää hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveystoimi ajan tasalla niin hyvin, että asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen kannalta oleellinen ja riittävä tieto siirtyy hyvinvointialueiden sähköisiin terveys- ja sosiaalitoimen asiakasrekistereihin palvelun aikana. Käytännössä tietoa hyvinvointialueiden ylläpitämiin rekistereihin siirtyy lääkärin vastaanotolla ja hoitoneuvotteluissa, joissa asiakas on mukana. Kotikuntien asiakasohjaus edellyttää hoito- ja kuntoutussuunnitelmien tarkistamisen vuosittain, tarvittaessa useammin. Käytännössä suunnitelma annetaan hyvinvointialueen asiakasohjauksesta vastaavalle työntekijälle vuosittaisen asiakastapaamisen yhteydessä, tavallisimmin asiakkaan myös osallistuessa tapaamiseen. Suunnitelma voidaan vaihtoehtoisesti lähettää kirjallisena hyvinvointialueen asiakasohjaukseen.

### **Sähköiset asiakirjat**

Yksiköiden lukituissa toimistoissa on sähköinen asiakasseuranta, johon kirjataan tarpeellinen ja oleellinen tieto asiakkaiden kuntoutukseen, hoitoon ja vointiin liittyen. Kirjaamisen sisällössä noudatetaan hoito- ja kuntoutustyön ammattieettistä ja asiakasta kunnioittavaa tapaa ymmärtäen, että asiakkaalla on oikeus lukea hänestä kirjattu tieto. Palvelupäällikkö valvoo seurantarekisterien eettistä sisältöä. Asiakasseuranta toimii selainpohjaisessa tietoturvalisessä DomaCare-järjestelmässä, johon jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset. Tietokoneita säilytetään aina lukitussa toimistossa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaiden tiedot löytyvät Pegasos-potilastietojärjestelmästä, johon yksikössä on etäkäyttöoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa Pegasos-järjestelmän ylläpidosta. Sevinio Oy:n hoito- ja kuntoutustyötä tekevät työntekijät kirjaavat Pirkanmaan

hyvinvointialueen asiakkaista kuukausittain hoito- ja kuntoutustyön kuukausiyhteenvedon Pegasos-järjestelmään. Lisäksi Pegasokseen kirjataan asiakkaiden vointiin liittyvät, hoidon kannalta merkittävät, akuutit tilanteet ja huomiot reaaliajassa päivittäin.

Sevinio Oy:n työntekijät sitoutuvat kirjallisesti vaitioloon ja kaikkien asiakkaiden tietojen lainmukaiseen käsittelyyn. Käytössä on Pirkanmaan hyvinvointialueen vaitiolovelvollisuuskaavake. Yksikönpäällikkö selvittää sitoumuksen sisällön ja säilyttää kopion työntekijän allekirjoittamasta sitoumuksesta. Sitoumuksen periaatteet koskevat kaikkia yksiköiden asiakkaita riippumatta kotikunnasta. Sitoumuksen allekirjoittavat kaikki Sevinio Oy:n palveluita tuottavat työntekijät. Allekirjoitettuaan sitoumuksen työntekijä ymmärtää, että kaikki hänen tietoonsa tuleva asiakastieto Sevinio Oy:n palveluksessa toimiessaan on vaitiolovelvollisuuden alaista. Vaitiolovelvollisuus jatkuu, vaikka työsuhde Sevinio Oy:ssä päättyisi. Vaitiolovelvollisuus koskee myös Sevinio Oy:n ostopalveluina tai alihankintana tuotettujen palvelujen osia (liikunnanohjaaja, tilitoimisto, laskutus).

## Tietosuoja

Laatu- ja kehittämisvastaava Lauri Salminen toimii tietosuojavastaavana ja selvittää työntekijälle vaitiolovelvollisuuskaavakkeen allekirjoittamisen yhteydessä EU:n tietosuoja-asetuksen keskeisimmän sisällön siten, että työntekijä ymmärtää asetuksen keskeisimmät termit (henkilötieto, henkilökisteri, rekisterinpitäjä, henkilötietojen käsittelijä, rekisteröity ja henkilön antama suostumus tietojensa keräämiseen). Sitoumuksen allekirjoittamisen yhteydessä Lauri Salminen varmistaa, että työntekijä ymmärtää GDPR:n keskeisimmät sisällöt:

- Työntekijän rooli henkilötietoja käsitellessä
- Henkilötietojen keruun laillisuusperusta (miksi, miten ja mihin kerätään sekä henkilön lupa tietojen keruuseen)
- Rekisteröidyn oikeudet (rekisteröidyn oikeus pyytää ja saada selvitys tietosuojaselosteesta, rekisteröidyn oikeus siirtää itseään koskevia tietoja ja poistaa tietonsa rekisteristä)
- Tietoturvakäytännöt (tietoturvakäytännöt; miten henkilötietoja käsitellään, millä perusteilla ja miten tietoturva otetaan huomioon)

Laatu- ja kehittämisvastaava huolehtii, että työntekijä ymmärtää:

- Asiakastieto, jota käsitellään, on erittäin arkaluonteista
- Asiakkaalla on oikeus saada ymmärrettävä selostus siitä, miten hänen tietojensa käsitellään (työntekijän on pystyttävä kertomaan asia siten, että asiakas ymmärtää kuulemansa)
- Asiakkaalla on oikeus lukea hänestä dokumentoitu aineisto
- Asiakkaalla on oikeus vaatia poistamaan tietonsa rekisteristä



## Liite 3 Seloste Sevinio Oy:n asiakkaiden henkilötietorekisteristä (mukaillen Henkilötietolaki § 10)

### Kuvaus henkilötietojen käsittelystä

#### 1) Osapuolten roolit

Käsiteltäessä henkilötietoja tilaaja on rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä.

#### 2) Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja luonne

Seloste Sevinio Oy:n asiakkaiden henkilötietorekisteristä (mukaillen henkilötietolaki § 10)

#### Rekisterinpitäjä:

Nimi:	Sevinio Oy
Tietosuojavastaava:	Lauri Salminen
Asema:	Yksikönpäällikkö
Puhelinnumero:	040 014 8551
Osoite:	Seppä-Juhon tie 5, 36120 Suinula

#### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Sevinio Oy:n asiakkaiden henkilötietoja kerätään rekisteriin asiakkaiden hoidon ja kuntoutumisen suunnittelemiseksi, toteuttamiseksi ja jatkohoidon järjestämiseksi.

#### Kuvaus rekistereistä:

##### Asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmat sekä päivittäisseuranta-rekisteri

Asiakkaiden hyvinvointialueet edellyttävät Sevinio Oy:tä toimimaan osana asiakkaiden kokonaisvaltaista hoito- ja kuntoutustyön palveluverkostoa. Hyvinvointialueet edellyttävät Sevinio Oy:tä tuottamaan asiakkaista tietoa, jolla voidaan varmistaa asiakkaiden hyvä ja laadukas hoito sekä varmistaa asiakkaiden eteneminen palveluissa.

##### Läsnäolopäivien rekisteri

Sevinio Oy on velvollinen rekisteröimään asiakkaiden läsnäolopäivät palvelussa hyvinvointialueiden asiakashallintoa ja laskutusta varten, sekä valtakunnallisen asukastietoyhteenvedon (HILMO) laatimista varten.

##### Muut asiakirjat

Asiakkaan asumiseen liittyvät vuokrasopimukset (huoneenvuokralaki) ym. muut asiakirjat, jotka liittyvät oleellisesti asiakkaan kokonaisvaltaiseen asumis- ja kuntoutumispalveluun.

### **Tietojen luovutus**

Tietoja voidaan luovuttaa asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvien tahojen käyttöön asiakkaan luvalla sekä Sevinio Oy:n toiminnasta kerättävään viranomaiskäyttöön (HILMO) sekä maistraatille.

### **Rekisterien säilytys**

Palvelupäällikön lukittu työhuone

Yksiköiden lukitut toimistot, joissa tietokoneet. DomaCare-järjestelmä.

### **Rekisterin käyttäjät**

Sevinio Oy:n hoito- ja kuntoutustyöhön kuuluva henkilöstö, Sevinio Oy:n hallintohenkilöstö

### **Vaitiolovelvollisuus**

Vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia Sevinio Oy:n työntekijöitä sekä alihankintana palveluja tuottavia henkilöitä.

## **3) Rekisteröityjen ryhmät ja henkilötietojen tyypit**

Sevinio Oy:n henkilötietojen käsittely rekisterinpitäjänä koskee seuraavia rekisteröityjen ryhmiä:

- 1) Henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä
- 2) Henkilöt, jotka ovat asiakkaitamme
- 3) Henkilöt, jotka ovat työsuhhteessa
- 4) Henkilöt, jotka ottavat meihin yhteyttä sähköpostitse tai muulla vastaavalla tavalla
- 5) Henkilötietoja käsittelevät yhteistyötahot

Henkilötietojen tyypit:

- Yhteystiedot, kuten nimi, osoite, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet
- Kansallisuus, sosiaaliturvatunnus, ikä, sukupuoli, arvo tai ammatti sekä äidinkieli
- Mahdolliset muut henkilön suostumuksella kerätyt tiedot
- Kuvat asiakashallintajärjestelmässä
- Pankkiyhteystiedot
- Viestinnän toteuttamiseen liittyvät tiedot sekä palveluiden käyttöä koskevat tiedot
- Mahdolliset muut suostumuksella kerätyt tiedot yhteistyötahoilta, jotka koskevat asiakasta

## Liite 4 Perehdytysohjelma

PEREHDYTETTÄVÄ ASIA	VALMIS X
Sevinio Oy – organisaatio	
Avaimet (henkilökunta, asiakkaat)	
Uuden asiakkaan muuttaessa yksikköön	
Asiakkaan muuttaessa pois	
Dokumentointi/kirjaukset/päivittäisseuranta	
Lääkkeet (lääkekaappi, dosetit, jako, tarvittavat lääkkeet, reseptit ja niiden uusiminen, haku, säilytys, hävitys, injektiot jne.)	
Ruokailu, kauppa-asioinnit	
Siivous	
Pyykinpesu	
Kuljetukset	
Asiakkaiden rahat	
Laskutusmerkinnät	
Laboratorio	
Vierailut	
Kiinteistönhuolto	
Ryhmät	
Puhallutus / seulat	
Asukaskokoukset	
Palautelaatikko	
Päivittäiskalenteri	
Pegasos, DomaCare, kirjauskäytännöt	
Asiakaskansiot	
Kuntoutussuunnitelmat	
Asiakasseuranta (sisään-uloskirjaus)	
Yksikön puhelimet	
Hälytysjärjestelmä	
Yhteistyöverkosto	
Henkilökunnan vastualueet, tiimit	
Henkilökunnan raportit ja palaverit	
Turvallisuuskansio	
Työvuorot ja vuorojen vaihdot	
Kilometrikorvaus	
Työterveys	
Palkanlaskenta	
Työsuojeluvaltuutetut, työturvallisuus	

## Liite 5 Sopimus asumisesta Sevinion asumispalveluissa

### Asuminen Sevinion asumispalveluissa

Tervetuloa Sevinio Oy:n asumis- ja kuntoutumispalveluihin. Asumispalvelu tarkoittaa asumista ja kuntoutumispalvelua yhdessä. Kuntoutumispalvelun sisältöä ohjaa henkilökohtainen kuntoutussuunnitelmasi.

Sevinio Oy tekee sinun tai edunvalvojasi kanssa vuokrasopimuksen. Vuokrasopimus antaa sinulle oikeuden asua Sevinio Oy:n asunnossa. Vuokrasopimuksen purkaantuessa kuntoutumispalvelu päättyy.

Hyvinvointialue tekee maksupäätöksen, jonka mukaan maksat oman osuutesi asumispalvelusta. Hyvinvointialue valvoo Sevinio Oy:n palvelun sisältöä ja arvioi säännöllisesti asumispalvelusi tarkoituksenmukaisuutta. Sevinio Oy vastaa siitä, että palvelu on sisällöltään sopimusten mukaista.

Sinulta toivotaan sitoutumista palvelun keskeisiin toimintatapoihin ja ohjeistuksiin:

- Palvelu on päihteetöntä – päihteettömyyttä seurataan testein
- Tupakointi sisätiloissa ei ole sallittua, tupakointi vain merkityillä tupakkapaikoilla
- Asumiseen sovelletaan ns. normaaliuden periaatetta; hiljaisuus yöllä, annetaan naapurille asumisrauha - ei häiritä muiden asumista tai kuntoutumista
- Väkivaltaa ja uhkailua ei sallita
- Ilmoitusvelvollisuus, jos olet palvelusta pois yön yli - turvallisuusnäkökulma
- Yhteistyö työntekijöiden kanssa ja sitoutuminen henkilökohtaisiin sopimuksiin
- Vaitiolovelvollisuus muiden asukkaiden hoidollisiin ja kuntoutuksellisiin asioihin liittyen
- Kadotetusta avaimesta peritään 50 € maksu

Työntekijät voivat olla yhteydessä kuntoutuksessa mukana oleviin tahoihin, joita voivat olla mm:

- Psykiatrian poliklinikka tai muu avohoidon toimipiste
- Terveyskeskus tai muu toimipiste, joka on somaattisesta hoidostasi vastaava taho
- Hoidossasi mukana olevat sairaalat
- Sosiaalitoimisto, KELA
- Muut työntekijät ja yhteistyötahot, jotka liittyvät kuntoutussuunnitelmasi toteuttamiseen
- Jatkokuntoutuspaikan työntekijät
- Kuntoutumisessa mukana olevat omaiset – voit nimetä omaiset erikseen

### Lupa tietojen luovutukseen (kenelle tietoja saa antaa):

Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus asiakkaan henkilöllisyyteen ja kuntoutumiseen liittyvissä asioissa suhteessa kaikkiin ulkopuolisiin tahoihin, jotka eivät ole osallisena asiakkaan kuntoutumisessa.

Sitoudun noudattamaan sääntöjä ja annan suostumukseni tietojeni luovuttamiseen kuntoutumisessani mukana oleville tahoille.

Päivämäärä \_\_\_\_\_

Paikka \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Asiakkaan allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Työntekijän allekirjoitus

## Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaavia lakeja ja asetuksia:

- Sosiaalihuoltolaki (SHL)
- Asiakslaki
- Päihdehuoltolaki
- Päihdehuoltoasetus
- Mielensterveyslaki
- Pelastuslaki
- Rikoslaki
- Asiakslaki
- Elintarvikelaki
- Henkilötietolaki
- Arkistolaki
- Tietosuoja-asetus GDPR
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Työturvallisuuslaki

## Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaavia valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia:

- Riskien hallinnan ja turvallisuussuunnittelun opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Sosiaali- ja terveysministeriö
- Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Turvallinen lääkehoito, sosiaali- ja terveysministeriö 2021:6
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE 2014, Valtiovarainministeriö
- Mielensterveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittämissuositus, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Mielensterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautisten asumispalveluiden sekä päihdehuollon laitoshoidon valtakunnallinen valvontaohjelma, Valvira
- Ravitsemussuositus, Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Täydennyskoulutusopas, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus
- Turvallisuussuunnitelmat Erityisryhmien asumisturvallisuuden tarkistuslista-lomake, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö
- Paloturvallisuutta kotona-opas, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö
- Joka kodin paloturvallisuus-materiaali, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö
- Kodin turvaopas, Pelastustoimi, [www.spek.fi](http://www.spek.fi)

## Omavalvontasuunnitelman yritys- ja yksikkökohtaista sisältöä ohjaavia viranomaisasiakirjoja ja dokumentteja:

- Aluehallintoviraston toimiluvat
- Sevinio Oy:n ja palveluja ostavien hyvinvointialueiden väliset kirjalliset sopimukset
- Palo- ja pelastussuunnitelmat
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Tampereen aluepelastuskeskuksen palotarkastusten pöytäkirjat
- Turvallisuusselvitykset
- Sosiaali- ja terveystieteiden asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuusohjeet, Pirkanmaan hyvinvointialue
- Hämeen työsuojelupiirin työsuojelutarkastuksen tarkastuskertomus
- Aluehallintoviraston tarkastuskertomus
- Ammattikeittiön tarkastuskertomus, Kangasalan kunta, Ympäristöterveydenhuolto
- Ohjeistus veritapaturmien ja veriteitse tarttuvien tautien varalle

## Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä Sevinio Oy:n asiakirjoja ja dokumentteja:

- Lääkehoidon suunnitelma
- Työntekijöiden kirjalliset vaitiolovelvollisuussitoumukset
- Henkilökuntarekisteri
- Palkkahallintoon liittyvät asiakirjat
- Asiakasrekisteri
- Asiakkaiden kuntoutussuunnitelmat
- Työterveyshuollon sopimus
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon työpaikkakäyntien pöytäkirjat
- Työterveysvaarojen tunnistamisen kartoitus –kaavake
- Varhaisen vaikuttamisen malli- ennaltaehkäisevä työterveyshuolto
- Epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma
- Varhaisen vaikuttamisen malli työhyvinvoinnin parantamiseksi
- Päihteiden vastainen ohjelma – hoitoon ohjauksen malli (yhdessä työterveyshuollon kanssa)
- Laiteluettelo –Kuntoutumiskoti Lumpeen ja Suinulan keittiö
- Laiteluettelo – Verstaas
- Laiteluettelo – Kuntoutumiskodit Sointula, Suinula ja Lumme
- Henkilökunnan vastuualueluettelo
- Henkilökunnan koulutusrekisteri
- Työvuoroluettelot
- Liiketoimintasuunnitelma
- Sevinio Oy:n ja palveluja ostavien hyvinvointialueiden väliset kirjalliset sopimukset
- Siivoustyösopimus, Siivous- ja Metallityö Lahtinen
- Laitoskeittiön omavalvontasuunnitelma
- Keittiön hygieniaohjelma

- Turvallisuusohjeet tulipalon sattuessa sekä henkilökunnalle että asiakkaille
- Ensiapuohjeet, koko henkilökunta on suorittanut EA 1, SPR ja koulutus on päivitetty
- Seurantakaavakkeet poikkeamatilanteita varten:
  - Vahinko-, tapaturma- ja onnettomuustilanteet
  - Läheltä piti –tilanteet
  - Väkivaltatilanteet
  - Uhkaavat tilanteet
  - Katoamiset ja ”karkaamiset”
  - Ilkivalta
  - Lääkepoikkeamat
  - Palohälytykset
  - Tietoturvallisuuteen liittyvät väärinkäytökset
- Poistumisvalojen testausohjeet ja testausseuranta
- Palohälyttimien ja sprinklerijärjestelmän testausohjeet ja testausseuranta
- Ohjeet sähkökatkon aikaiseen toimintaan
- Toimintaohjeet uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan tai ulkopuolisen uhan/uhkaustilanteen varalle
- Asiakashuoneiden, wc-, suihku- ja saunatilojen siivousohjeet
- Muistilista uuden asiakkaan tullessa tai asiakkaan muuttaessa pois
- Viikko-ohjelmakalenterit, viikkotehtävien muistilista ja kausittaiset ryhmäohjelmat
- Ryhmä- ja retkitilasto
- Sevinio Oy:n internet-sivut

Dokumentit säilytetään yksiköiden toimistoissa, palvelupäällikön työhuoneessa tai yrityksen toimistossa/arkistossa.