

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

Kuntoutumiskoti Sointula

Yhteisöllinen asuminen

Kotiin vietävät palvelut: tukiasuminen ja tuettu asuminen

- ❖ Kantatalo
- ❖ Uusi talo
- ❖ Tukiasunnot



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 täydennyskoulutussuunnitelma.....	8
3.1. Henkilökunnan perehdyttäminen	8
3.2. Henkilökunnan koulutussuunnitelma.....	9
4. Asiakkaan ja omaisten osallistaminen	10
5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	12
6. Henkilöstö.....	15
6.1. Henkilöstöä koskevat periaatteet	15
6.2. Henkilökuntaluettelo ja vastualueet	16
6.3. Henkilökunnan työhyvinvointi.....	16
7. Toimitilat, asukkaiden yhteiset tilat, omat huoneet ja esteettömyys.....	18
7.1. Kuntoutumiskoti Sointula	18
7.2. Tukiasunnot.....	18
7.3. Kotiin vietävät palvelut.....	19
8. Teknologiset ratkaisut	20
9. Asiakasturvallisuus.....	21
10. Asiakkaan oikeudet ja asema.....	25
10.1. Asiakkaan hoidon ja palvelun arviointi ja suunnittelu, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	25
10.2. Palveluntarpeen ja toimintakyvyn arviointi.....	26
10.3. Hoidon ja palvelun suunnittelu	27
10.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	27
11. Asiakkaan hyvinvointia tukeva palvelu	30
12. Ravitsemus ja ruokahuolto	31
13. Hygieniäkäytännöt.....	32

14. Sairaushoito	33
15. Lääkehoito	34
16. Asiakastietojen käsittely	35
16.1. Asiakirjahallinto ja dokumentointi.....	35
16.2. Tietojen luovutus	35
17. Ympäristötyö	36
18. Toiminnan kehittämissuunnitelma	37
19. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen.....	38
LIITE 1 Henkilökunnan nimetyt vastualueet	39
LIITE 2 Muistilista uuden asukkaan tullessa.....	40
LIITE 3 Asiakastietojen käsittely Sevinio Oy:ssä	41
LIITE 4 Seloste Sevinio Oy:n asiakkaiden henkilötietorekisteristä (mukaillen Henkilötietolaki § 10)..	44
LIITE 5 Perehdytysohjelma	45
LIITE 6 Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta	46
Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaavia lakeja ja asetuksia:	49
Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaavia valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia:	49
Omavalvontasuunnitelman yritys- ja yksikkökohtaista sisältöä ohjaavia viranomaisasiakirjoja ja dokumentteja:	50
Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä Sevinio Oy:n asiakirjoja ja dokumentteja:	50

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Sevinio Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 1089921-6		Kunnan nimi: Kangasala Kuntayhtymän nimi: Kangasalan kaupungin kuntayhtymä Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue	
Toimintayksikön nimi: Kuntoutumiskoti Sointula			
Toimintayksikön sijaintikunta: Kangasala			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, Kantatalo 9 + Rivitalo 8 + Tukiasukkaat 20			
Toimintayksikön katuosoite: Mämmisuonkuja 4, Kangasala			
Postinumero: 36220		Postitoimipaikka: Kangasala	
Toimintayksikön vastuhenkilö: Miia-Maria Vestu		Puhelin: 040 0178304	
Sähköposti: miia-maria.vestu@sevinio.fi			
Toimintayksikön liiketoiminta ja strateginen johto: Toimitusjohtaja Jaana Närjänen Kirkkoladonkatu 16, 33560 Tampere 040 5039537 jaana.narjanen@sevinio.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yhteisöllinen asuminen ja tukiasuminen			
Ilmoituksenvarainen toiminta: (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: Kantatalo 23.9.2002 Uusi talo: 8 asukaspaikkaa 1.10.2017	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Siivouspalvelut: Lahtinen Anne Kiinteistön hoito ja Isännöintityöt: Sevin Oy ja 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 asukkaille kunnioittava, laadukas, kodinomainen ja tavoitteellinen hoito ja kuntoutus kustannustehokkaasti.

1.2. Toimintaperiaatteet

Sevinio Oy:n toimintaperiaatteena on mahdollistaa toimintakyvyltään erilaisten asukkaiden 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:

- Asukkaiden 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 ja kohtaaminen
- **Prosessinäkökulma**
kestävä kehitys, edistyksellisyys, kokeilunhalu, erilaisuus, laadukkuus, ajanmukaisuus, turvallisuus, terveellisyys ja tavoitteellisuus

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

Sevinio Oy sitoutuu toimintaperiaatteissaan toimialaa ohjaaviin lakeihin, valtakunnallisiin ohjeisiin ja kuntakohtaisiin ohjeisiin:

- Valvira, valtakunnallinen valvontaohjelma, Mielensterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido
- Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa, JYSE 2014 palvelut, Valtiovarainministeriö
- Kuntakohtainen 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. Yhteisöllinen asuminen ovat suurimmalla osalla asiakkaista luonteeltaan tilapäisiä ja tavoitteena on siirtyminen kevyempään asumismuotoon tai omaan kotiin. Osalle asiakkaista palvelu on toimintakykyä ylläpitävää ja pitkäaikaista. Työskentelyn vaikuttavuutta seurataan toimintakykymittarin avulla asiakasta kuntoutumiseen osallistaen.

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. Kehittämispäivistä vastaa Sointulan vastuhenkilö Miia-Maria Vestu.

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

Jaana Närjänen vastaa Sevinio Oy:n liiketoiminnasta ja yrityksen johtoryhmätyöskentelystä. Johtoryhmä on sitoutunut omavalvontasuunnitelman sisältöön ja käsittelee sitä kokouksissaan. Asumispalvelupäällikkö ja Sointulan vastuhenkilö käsittelevät johtoryhmän asioita 1 x kk palaverissa, lisäksi asioita käsitellään viikoittain vastaavien ohjaajien palaverissa (asumispalvelupäällikkö, Lumpeen yksikönpäällikkö ja vastaavat ohjaajat Sointulasta sekä Suinulasta).

Asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelä vastaa Sevinio Oy:n omavalvontasuunnitelman strategisesta johtamisesta. Sointulan vastuhenkilönä Miia-Maria Vestu huolehtii omavalvontasuunnitelman operatiivisesta johtamisesta sekä käytännön toteutuksesta. Miia-Maria Vestun toimenkuvaan kuuluu palvelun ja palvelusisältöjen laaduntarkkailu ja kehittäminen sekä henkilöstön johtaminen yhdessä asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelän kanssa.

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa koko organisaation ja toimintayksiköiden laadunhallintaa sekä laatujärjestelmää ja se on 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 täydennyskoulutus suunnitelma

3.1. Henkilökunnan perehdyttäminen

Toimintayksikössä työntekijän perehdytyskokonaisuuden organisoinnista ja toteutuksesta on päävastuussa yksikön vastuhenkilö yhdessä asumispalvelupäällikön kanssa. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaavat toimintayksikön vastuhenkilö sekä sairaanhoitaja yhdessä, 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, lääkehoito, laitteet ja tarvikkeet sekä asiakastyö. Toimintayksiköllä on kirjallinen perehdytysohjelma sekä perehdytyksen muistilista, joissa on huomioitu toimintayksikön erityispiirteet (liite 5).

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

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 tekevillä 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 (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavalvontasuunnitelman liitteenä (liite 6), sekä turvallisuuskansiossa. Ohje käydään läpi myös perehdytysohjelmassa. Ilmoituksen käsittely- sekä seurantaprosessi ovat kuvattuina ohjeessa. Ilmoitus tehdään lomakkeella ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta” (liite 6). Ilmoituslomake on omavalvontasuunnitelman liitteenä. Lomake toimitetaan toimintayksikön vastuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään toimintayksikössä sekä johtoryhmässä. Toimintayksikön työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta toimenpiteistä sekä käytännöistä. Toimintayksikön vastuhenkilö käynnistää toimet epäkohdan poistamiseksi sekä kirjaa tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoitusten vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen seurataan sekä arvioidaan toimintasuunnitelman arvioinnin yhteydessä toimintayksikössä sekä johtoryhmässä.

3.2. Henkilökunnan koulutussuunnitelma

Yksikön vastuuhenkilö arvioi 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. Kuntoutujien 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 kuntien asiakastyytyväisyysmittareita. Yksikössä on asiakaspalautelaatikko. Sointulassa järjestetään päivittäin aamukokous sekä kuukausittain yhteisökokous, jossa kuntoutujat voivat antaa palautetta ja kehittämis ehdotuksia yksikön toiminnasta.

Vuosittaisten asiakastyytyväisyyslomakkeiden tulokset käydään läpi yksikön henkilökuntapalavereissa. Kooste tuloksista käydään läpi sekä asukkaiden yhteisökokouksessa että johtoryhmässä. Tuloksista raportoidaan myös palveluita tilaavien kuntien edustajille. Asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelä vastaa kehitysideoiden ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta sekä palvelun sisällön jatkuvasta käytännön kehittämisestä yritystasolla, yksikkötasolla tässä on mukana Sointulan vastuuhenkilö. Korjaavia toimenpiteitä ja toiminnan kehittämistä suunnitellaan asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa sekä henkilökunnan kehittämispäivissä 2–3 kertaa vuodessa.

Palautelaatikon sisältö käsitellään asukkaiden kanssa yksikön yhteisökokouksissa. Pienemmät asiat käsitellään ja ratkaistaan yhteisökokouksessa. Isompaa pohdintaa vaativat aloitteet käsitellään ensin yhteisökokouksessa, sitten henkilökuntapalaverissa ja mahdollisesti kehittämispäivässä, jonka jälkeen uudet ideat esitellään jälleen yhteisökokouksessa. Kuntoutujia kannustetaan asukaskokouksissa perehtymään omavalvontasuunnitelman sisältöön ja antamaan siihen liittyviä 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. Asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelä vastaa palveluiden organisaatiotason ja vastuuhenkilö Sointulan käytännön tason muutoksista ja kehittämisestä myös omaisilta saadun palautteen perusteella. Palautejärjestelmää valvomaan on nimetty vastuuhenkilö, jonka tehtävä on tukea asiakasta tai omaista palautteen antamiseksi, 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 Kangasalan terveyskeskuksen potilasasiamieheen.

Kuntoutumiskoti Sointulan palautejärjestelmän vastuuhenkilönä toimii Miia-Maria Vestu. Hänen tehtävänsä on tukea ja kannustaa asiakasta tai omaista palautteen antamiseksi, mikäli asiakas tai omainen on kokenut haittatapahtuman tai kokee muutoin tarvetta palautteen antamiseen. Palautejärjestelmän vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan.

Vastuuhenkilö ohjaa tai auttaa tarvittaessa olemaan yhteydessä kotikunnan sosiaalityöntekijään tai Kangasalan terveyskeskuksen potilasasiamieheen. Mahdolliset viralliset muistutukset käsitellään johtoryhmässä toimitusjohtajan ja asumispalvelupäällikön kanssa, 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
- Tietosuojasuunnitelma
- Tietosuojaohje
- Arkistointiohje
- Henkilökunnan sosiaalihoitolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Poikkeamalomakkeet
- Palvelutoiminnan asiakasohjeet, mm. asumiseen liittyvät ohjeistukset
- Puhtaanapitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma

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, Asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelän sekä yksikön vastuuhenkilö Miia-Maria Vestun kanssa, yksikön laaja-alaisen työturvallisuuden turvaamiseksi ja parantamiseksi käytännön tasolla, huomioiden myös asukasturvallisuuden. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työsuojelupiirin kanssa.

Henkilökunnan koulutuksissa turvallisuus on yksi jatkuva painopistealue. Henkilökunnan 2–3 kertaa vuodessa pidettäviin kehittämispäiviin sisältyy turvallisuusosio. Yksiköissä on turvallisuuskansio, josta löytyy turvallisuussuunnitelma, poikkeamalomakkeet, turvallisuusohjeistus mukaan lukien ohjeet uhkaavan tilanteen varalle. Riskien tunnistamisessa arvioidaan tapaturman todennäköisyyttä ja toisaalta siitä mahdollisesti aiheutuvan seuraamuksen vakavuusastetta. Riskianalyysit on tehty yksikön henkilöstön kanssa yhdessä osana kehittämispäivien ohjelmaa. Henkilökunta tuo mahdolliset riski- ja uhkatilanteet, sekä työn kriittiset pisteet vastuuhenkilön ja työyhteisön tietoon. Laatu-poikkeamista, epäkohdista ja riskitilanteista tehdään ilmoitus vastuuhenkilölle sekä asumispalvelupäällikölle.

Toimintayksikön säännöllisesti järjestettävissä henkilöstöpalavereissa vastuhenkilö 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 yksikön vastuuhenkilön, asumispalvelupäällikön ja toimitusjohtajan kesken.

Työterveyshuolto suorittaa yksikön työpaikkakäynnit ja työturvallisuustarkastukset. Aluehallintovirasto tekee viranomaisvalvontaa. Työsuojelupiirin määräaikainen työsuojelutarkastus on tehty yksikköön 2015. Aluepelastuslaitos suorittaa tarkastuksen yksikköön joka toinen vuosi. Palotarkastuksen yhteydessä käydään läpi yksikön turvallisuuskäytännöt laaja-alaisesti, mukaan lukien riskienhallinta myös muilta kuin paloturvallisuuden osalta. Ensiapukoulutukset on päivitetty henkilökunnalla 5/2023.

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

- Sisäinen uhka, väkivaltilanne 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 väkivaltilanne 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)
- Kokonaistoiminnan turvaaminen sähkökatkosten aikana

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

Turvallisuuskansio sisältää lomakkeet poikkeamatilanteita varten:

- Vahinko-, tapaturma- ja onnettomuustilanteet
- Läheltä piti-tilanteet
- Väkivaltilanteet
- Uhkaavat tilanteet
- Katoamiset tai asiakkaan suunnittelematon, äkillinen poistuminen palvelusta
- Ilkivalta
- Lääkepoikkeamat
- Palohälytykset

- Tietoturvallisuuteen liittyvät väärinkäytökset

Virusinfektioiden varautumissuunnitelma on päivitetty 1/2024. Infektioiden torjunnassa noudatetaan Pirhan 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 vastuuhenkilön kanssa sekä työterveyshuollossa työterveyshoitajan kanssa. Käytävissä 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 kotikunnan sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaiset sekä asiakkaan lähiomaisia. Asiakkaita koskeva haittatapahtuma käsitellään asukkaiden yhteisökokouksessa sopivassa laajuudessa tavoitteena purkaa tilanne, tiedottaa tapahtuneesta asiallisesti ja lisätä turvallisuuden tunnetta. (Kts. kohta 10, asiakasturvallisuus)

Poikkeamaraportit ohjautuvat ensin yksikön vastuuhenkilölle. 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 yksikön palvelusta sekä yhteistyötahoilta saatu palaute yksikön palvelusta. Poikkeamat etenevät johtoryhmän käsittelyyn.

Toimintayksikön sijaintikunnan edustajille vastuuhenkilö raportoi korjaavista toimenpiteistä sovitun mukaisesti esimerkiksi välittömästi tai kootusti puolivuositain/vuosittain. Yhteenvedotiedot 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-, kunta- ja yksityissektorilla, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Mielen terveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido, Valvira
- Mielen terveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittämissuositus, Sosiaali- ja terveysministeriö
- Kilpailutusten seurauksena solmitut sopimukset palvelutuotannosta kuntien kanssa
- Aluehallintoviraston myöntämä toimilupa

Vakituisen työsuhteeseen palkattavilta työntekijöiltä vaaditaan sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto. Vakituista työsuhdetta varten vaaditaan ammatillisen peruskoulutuksen suuntautuminen psykiatriseen hoitotyöhön, mielen terveys- ja päihdetyöhön tai lisäopinnot mielen terveysystyöstä. Muut osaamisalat mielen terveysystyön osaamisalan lisänä tai aiempaan koulutuksena katsotaan eduksi. Rekrytoinnissa painotetaan laaja-alaista työelämäkokemusta sekä henkilökohtaista kiinnostusta ja soveltuvuutta arkista, mutta vaativaa kuntoutustyötä kohtaan. 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 2–3 ohjaajaa ja iltavuoroissa 2 ohjaajaa. Viikonloppuna työskentelee 1 ohjaaja aamu- ja iltavuoroissa. Jokaisessa vuorossa työskentelee vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä. Henkilökuntamäärä suunnitellaan huomioiden asiakkaiden tehostetun tuen tarve. Yksikön puhtaanapidossa tukea antaa ostopalveluna toteutettu siivoustyö.

Toiminnan periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden 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 työvuorossa. Sijaishankinnan periaatteista sekä pitkien sijaisuuksien rekrytoinnista vastaa yksikön vastuhenkilö yhdessä asumispalvelupäällikön kanssa, äkillisten poissaolojen sijaishankinnasta vastaa iltaisin sekä viikonloppuisin yksikön henkilökunta.

Yksikössä on jatkuvan arvioinnin malli henkilöstöresurssitarpeesta ja resursointi suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Yksikön vastuhenkilö suorittaa henkilöstömitoituslaskennan asukasmäärän 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. Vastaava ohjaaja huolehtii yksikön kaikkien työvuorojen riittävästä henkilöstöresurssista.

Toimintayksikön henkilöstön rekrytoinnista päättää asumispalvelupäällikkö ja toimitusjohtaja resurssitarpeen perusteella. Resurssitarvetta seuraa yksikön vastuuhenkilö ja tiedottaa tarpeista asumispalvelupäällikköä sekä toimitusjohtajaa. Rekrytoinneissa käytetään rekrytointikanavana 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 arvioinnilla haastattelutilanteessa.

6.2. Henkilökuntaluettelo ja vastualueet

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

Kuntoutumiskoti Sointulassa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia ja sosionomeja. Vakituiseen työsuhteeseen palkattavilta työntekijöiltä vaaditaan sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto. Vakituista työsuhdetta varten vaaditaan lisäksi ammatillisen peruskoulutuksen suuntautuminen psykiatriseen hoitotyöhön, mielenterveys- ja päihdetyöhön tai lisäopinnot mielenterveystyöstä. Lisäksi huomioidaan muu todennettu työkokemus mielenterveys- ja päihdetyöstä. Muut osaamisalat mielenterveystyön osaamisalan lisänä tai aiempaan koulutuksena katsotaan eduksi. Vähintään 1/3 työntekijöistä on AMK-tutkinto. Kuntoutumiskodin ollessa täynnä (17 yhteisöllisen asumisen asiakasta + 20 tukiasiakasta), on työntekijämäärä 7,1 sosiaalialan ammattihenkilöä. Muun henkilöstön lisäksi vastuuhenkilö tekee hallintotyötä 100 %:sti. Muuta henkilökuntaa on puhtaanapidosta sekä kiinteistöhuollosta huolehtivat henkilöt.

Henkilökunnan nimetyt vastualueet on sovittu yhteisesti työryhmässä ja kirjattu luetteloon (liite 1). Luettelo vastualueista löytyy myös turvallisuuskansioista yksikön toimistosta. Vastualueet tarkistetaan henkilöstön kehittämispäivissä 2–3 kertaa vuodessa, sekä työntekijämuutosten myötä. Moniammatillisessa työryhmässä eri ammattihenkilöiden osaamista hyödynnetään kokonaisvaltaisen hoidon ja kuntoutuksen toteuttamiseksi. Sairaanhoitajan työnkuva painottuu lääkehoitoon ja erilaisiin terveydentilan seurantoihin. Lähihoitajilla työnkuvaan kuuluu hoidon kokonaisvaltainen toteutus ja seuranta. Sosionomeilla 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 hyvää 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 myös palkitsee työntekijöitä: liikunta- ja kulttuurisetelit työntekijöille vuosittain, 150 euron muistaminen 50- vuotispäivänä ja 200 euron muistaminen 10 vuoden palveluksesta. Virkistysilta työntekijöille tarjoiluineen vuosittain. Kehittymismahdollisuudet: mitä kuuluu- keskustelut vuosittain (taustateorianaan ratkaisukeskeinen, tavoitteellinen, avoimen dialogin kohtaaminen ja tähän viitekehykseen 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. Asumispalvelupäällikkö 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 lähiesimiestyön 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 pidempi vapaa järjestyy) 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, asukkaiden yhteiset tilat, omat huoneet ja esteettömyys

7.1. Kuntoutumiskoti Sointula

Kuntoutumiskoti Sointula sijaitsee vehreällä asumisalueella ja toimii kaksikerroksisessa omakotitalossa lähellä palveluja. Laaja pihapiiri tarjoaa erilaisia harrastusmahdollisuuksia. Toimitiloissa on sprinklerijärjestelmä. Hissiä ei ole. Asukashuoneita on molemmissa kerroksissa. Talossa on kolme wc:tä, kolme suihkua ja sauna. Yhteiset tilat oleskelua ja TV:n katsomista varten ovat alakerrassa. Alakerrassa on yhteinen keittiö ja ruokailutila. Talossa on työntekijöiden toimisto/neuvotteluhuone sekä lääkehoito- ja toimenpidehuone.

Kantatalo

- 9 yhden hengen asukashuonetta
- Olohuone ja keittiö
- Suihku-, sauna- ja wc-tilat
- Terassi
- Työntekijöiden toimisto/neuvotteluhuone
- Lääkehoito- ja toimenpidehuone
- Iso oma piha
- Maakellari
- Pihavarasto
- Roskakatos

Huoneissa on perussisustus liinavaatteineen. Omia huonekaluja ja tavaroita voi tuoda omaan huoneeseen.

Rivitalo / Uusi talo (valmistunut 10/2017)

- 8 kpl yksiötä, pinta-ala 32 m² / asunto
- Yksiöissä on tupakeittiö, wc ja suihku
- Yksiöiden vakiovarustukseen kuuluu jääkaappi, pakastin, mikroaaltouuni ja astianpesukone
- Yhteiskäytössä oleva pyykinpesukone sijaitsee erillisessä tilassa talon päädyssä

7.2. Tukiasunnot

Kuha-sopimuksen mukaiset tukiasunnot sijaitsevat Sointulan ja Kangasalan keskustan läheisyydessä. Asunnot ovat joko kerros- tai rivitaloyksiöitä ja kooltaan 25–35 m². Lisäksi talon pihapiirissä on tarjolla tukiasumista.

7.3. Kotiin vietävät palvelut

Sevinio Oy tarjoaa kotiin vietäviä kuntouttavia palveluja kuntoutujan omaan asuntoon Tampereelle tai Kangasalle. Kotiin vietävät palvelut on tarkoitettu ensisijaisesti kuntoutujille, jotka ovat siirtyneet Sevinio Oy:n enemmän tuetuista palveluista omaan kotiin. Palvelun toimitilana toimii kuntoutujan oma koti ja sen ympäristö.

8. Teknologiset ratkaisut

Kuntoutumiskoti Sointulassa on tavanomaiseen kotielämään liittyviä laitteita. Terveystieteeseen liittyviä laitteita ovat alkometrit, verensokerimittarit, verenpainemittarit, kuumemittarit ja puntarit. Työtoiminnan yksikössä on kattava laitteisto puutöiden tekemistä ja erilaisia kokoonpanotöitä varten. Laiteluettelo löytyy yksikön toimiston turvallisuuskansiosta. Laitteiden ohjekirjat ja takuutiedot säilytetään yksiköiden toimistossa laitekansioon arkistoituina. Laitteiden hankinta on keskitetty Giganttiin, jonka sähköisestä järjestelmästä löytyy laitteiden hankinta- ja takuutiedot. Yksikön vastuhenkilö vastaa käytännön tasolla laitteiden toimivuudesta. Jos laitteessa huomataan vika, sen käyttö lopetetaan välittömästi. Asiasta ilmoitetaan viipymättä vastuhenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Yksikön vastuhenkilö valvoo laitteiden moitteetonta kuntoa ja vastaa laitekansion arkistosta, sekä pitää työsuojeluvaltuutetun ajan tasalla laitteiston toiminnan suhteen. Vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Fimeaan. Lisätietoa: [Vaaratilanneilmoitus - Fimea.fi - Fimea](#)

Kuntoutumiskodissa on tallentavat kulunvalvontakamerat toimisto/lääkehuonetilaan sijoitettuna. Kameravalvonnasta on erillinen rekisteriseloste. Tallenteita voi käyttää viranomaisen ja vastuhenkilö vain perustellusta syystä.

9. Asiakasturvallisuus

Yksikössä tehdään tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät turvallisuustarkastukset yksiköön kahden vuoden välein. Palo- ja pelastusviranomaiset kouluttavat asukkaita ja henkilökuntaa. Työntekijät kertaavat asukkaiden kanssa turvallisuusohjeita yhteisökokouksissa. Poistumisharjoitukset järjestetään palo- ja pelastusviranomaisten toimesta, mutta näitä harjoitellaan myös yksikön omissa turvallisuuskertauksissa yhteisökokousten yhteydessä. Palo-, poistumis- ja turvallisuusasiat käydään myös aina uuden asiakkaan tuloprosessissa läpi. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat käyneet järjestämässä alkusammutusharjoitukset kahden vuoden välein. Harjoituksiin ovat osallistuneet sekä asukkaat että henkilökunta.

Henkilökunnan lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein. Ensiapukoulutuksen päivityskoulutukset järjestetään SPR:n ohjeiden mukaan. Koko henkilöstön ensiapukoulutuksen päivityskoulutus järjestetty 05/2022 ja 5/2023.

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

Kuntoutumiskoti Sointulassa on sprinklerijärjestelmä. Palohälytinjärjestelmä laukaisee järjestelmän tulipalon syttyessä. Järjestelmästä lähtee jatkoilmoitus Suinulan kuntoutumiskodin (ympäri vuorokautinen palveluasuminen) kännyköihin, jotka päivystävät vuorokauden ympäri. Ilmoitus lähtee myös Jaana Närjäsen puhelimeen. Järjestelmä testataan kuukausittain ja testauksesta pidetään kirjanpitoa. Sprinklerijärjestelmän testauksesta ja kirjanpidosta vastaa Nestori Närjäsen hallinnoima Sevin Oy ja kiinteistöasioita hoitava Jarmo Koivula.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat ovat kehittämisen ja seurannan kohteina laaja-alaisesti. Poikkeamatilanteet raportoidaan turvallisuuskansion seurantalomakkeille, sekä korjaus-, kunnostus- ja ehostustarpeista sekä niiden kuntoon saattamisesta pidetään erillistä tiedostoa. Poikkeamatilanne käsitellään henkilökunnan palaverissa ja siitä seuraa riskin uudelleen arviointi ja tarvittaessa työmenetelmien tarkistus. Asumispalvelupäällikkö vastaa asiakasturvallisuuden kokonaisuudesta organisaatiotasolla, yksikön vastuuhenkilö yksikkötasolla. Työsuojeluvaltuutetulla on aktiivinen rooli suhteessa turvallisuusohjeiden päivitykseen (kts. myös kohta 6, riskien tunnistaminen ja korjaaminen).

Keskeiset asiakasturvallisuuteen liittyvät aihealueet Kuntoutumiskoti Sointulassa:

- Asiakasturvallisuusriskien kartoitus ja arviointi
- Tapaturmien ennaltaehkäisy
- Paloturvallisuus
- Sähköturvallisuus
- Kaatumiset, liukastumiset, kompastumiset
- Sisäinen väkivaltatilanne tai sen uhka
- Ulkoinen väkivaltatilanne tai sen uhka
- Turvallisuus ja turvallisuuden tunne yöaikaan
- Liikenneturvallisuus
- 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. Asukkaiden lääkähoidosta, lääkähoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä hävittämisestä on ohjeistus yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Asukkaaseen kohdistuva fyysinen väkivalta / asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen

Tavoitteena on, että jokaisella asukkaalla on fyysinen koskemattomuus. Henkilökunta ei käytä fyysisiä pakotteita ja rajoitteita tai väkivaltaa, tällaista ilmetessä työnantaja ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Asukkaan aggressiivisesta/ uhkaavasta käyttäytymisestä raportoidaan aina kirjallisesti vastuuhenkilölle. 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.

Asukkaan katoaminen

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

Henkinen turvallisuus

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

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

Kuntoutuksen jatkuvuus

Toimintayksikössä on käytössä omaohjaajuuksmalli, jolloin jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja, joka on hänen asioidensa asiantuntija. Omaohjaajalla on tukenaan sekä yksikön vastuuhenkilö, että työryhmä. Omaohjaajan ollessa suunnitellusti pois, omaohjaajaa sijaistaa toinen työntekijä. Akuuteissa poissaoloissa yksikön vastuuhenkilö varmistaa kuntoutujan tavoitteellisen kuntoutuksen jatkumisen. Omaohjaaja on yhteyshenkilö yksikön, omaisten ja yhteistyötahojen välillä. Hoidon jatkuvuus turvataan myös riittävällä kirjaamisella sekä raporteilla vuoron vaihtuessa. Kirjaamisesta ja tiedottamisesta löytyvät yksikössä ohjeistukset.

Asiakkaan taloudellinen turvallisuus

Suurimmalla osalla kuntoutujista on edunvalvoja, joka huolehtii kuntoutujien taloudellisesta turvallisuudesta. Omaohjaaja tekee aktiivista yhteistyötä kuntoutujan edunvalvojan kanssa. Mikäli kuntoutuja huolehtii itse taloudellisista asioistaan, omaohjaaja huolehtii talouden hallintaan liittyvästä seurannasta ja ohjauksesta. Kuntoutujan taloudellisen turvallisuuden ollessa vaarassa, omaohjaaja ryhtyy tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin, jotka arvioidaan aina työryhmässä sekä vastuuhenkilön kanssa, kuntoutujan yksilöllinen tilanne huomioiden. Tarpeelliset toimenpiteet voivat olla esim. yhdessä sovitut taloudelliset ja kuntoutukselliset sopimukset, edunvalvonnan tai välitystiliasiakkuuden hakeminen, toimeentulotuen hakeminen, hoitotuen tms. etuuksien tarkistukset tai hakeminen. Toisinaan on kuntoutujan edunmukaista ja perusteltua säilyttää kuntoutujien käyttövaroja tms. säästöjä yksikön kassakaapissa. Näissä tilanteissa taustalla on aina psykoedukatiivinen keskustelu, kuntoutujan oma toive ja suostumus rajoitustoimien käyttöön. Se kirjataan aina kuntoutujan potilastietoihin ja kuntoutussuunnitelmaan. Sopimus- ja käytäntötoimia jatketaan vain niin kauan, kuin se tapahtuu kuntoutujan suostumuksella ja on tarpeenmukaista. Rahaliikenteestä pidetään kirjanpitoa ja yksikön vastuuhenkilö seuraa ja tarkistaa nämä kuukausittain.

Äkillinen kuolemantapaus

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

- Älä liikuta vainajaa, kirjaa ylös tarkka kellonaika
- Soita 112 ja kerro tapahtuneesta. Häätokeskuksen kautta 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 esimiehelle ja mahdollisesti aamuvuoroon tulevalle ohjaajalle. Asukkaan 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 asukkaita, työntekijöitä ja halutessaan myös omaisia. Hautajaisiin osallistutaan omaisten toiveiden mukaisesti tai omaisille lähetetään adressi.

Sähkökatko

Yksikön toimistossa on ohjeistus ja toimintaohjeet sähkökatkon varalle. Kuntoutumiskoti Sointulassa on varmistettu juomaveden riittävyys, ruokahuollon toimivuus sekä asukkaiden 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 kuntansa asiakasohjauksen kautta. Mikäli asiakkaan palveluntarvetta tulee arvioida, tehdään asiakkaasta palvelupyynnön ja otetaan yhteyttä palvelua tilaavan kunnan asiakasohjaukseen. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka päivitetään säännöllisesti. Asiakkaan palveluntarvetta seurataan myös väliarvioinneilla, joista kirjoitetaan kooste potilastietojärjestelmään.

Jokaisella asiakkaalla on ajantasainen kuntoutussuunnitelma, joka ohjaa arjen työtä. Tavoitteellinen kuntoutussuunnitelma on aktiivisessa käytössä oleva työkalu. Suunnitelma tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa tai useammin tarpeen mukaan. Omaohjaaja laatii kuntoutujan ja mahdollisen läheisverkoston kanssa yhteistyössä kuntoutuksen arvioinnin ja tavoitteet, sekä esittelee ne muulle työryhmälle, jotta koko työryhmä osaa toimia tavoitteita tukevasti yhdenmukaisin keinoin. Kaikilla asiakkailla, riippumatta kotikunnasta, on käytössä sama kuntoutussuunnitelmakaavake. Tamperelaisten asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelma voidaan kirjata Pegasos-järjestelmään. Asiakkaan voinnin ja hoidon tarpeen seuranta on jatkuvaa. Henkilökunta tekee kiinteää yhteistyötä asiakkaiden hoidosta vastaavien lääkäreiden, kotikunnan edustajien ja muiden, yksilölliseen palvelutarpeeseen liittyvien yhteistyötahojen kanssa. Kuntoutussuunnitelmaa voidaan tarkistaa nopeallakin aikataululla asiakkaan tarpeen niin vaatiessa (esim. päihderetkahdukset).

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

Asiakasprosessin kuvaus asiakkaan näkökulmasta

Lähetävä taho tai asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee asiakasohjaukselle palvelupyynnön yhdessä asiakkaan kanssa asumisesta asumispalveluyksikössä. Asiakasohjaus tarjoaa asiakkaalle vaihtoehtoisia asumispalveluyksiköjä, 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, päihteettömyyteen tai muihin yksikön sääntöihin ei pysty sitoutumaan. Jos asukas toistuvasti rikkoo yksikön sääntöjä, voidaan hänen vuokrasopimuksensa purkaa ja etsiä hänelle soveltuvampi palvelu. Asiakkaalle avataan yksikön arvoja: Jokainen asiakas huomioidaan yksilönä asukasyhteisössä, kuntoutusta suunnitellaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan yksilölliset lähtökohdat ja tarpeet huomioiden. Asiakkaalta edellytetään sitoutumista yhteisiin pelisääntöihin omien kykyjensä mukaisesti.

Asiakas kierrätetään yksikössä, asukkaat saavat kertoa tutustujalle kokemuksistaan ja halukkaat esittelevät 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 tuleminen

kokemus. Tutustujalle kerrotaan, että hän saa jäädä rauhassa miettimään kuulemaansa ja tehdä sovitun ajan sisällä päätöksen ottaako tarjotun asiakaspaikan vastaan.

Asiakas allekirjoittaa vuokrasopimuksen, käy läpi tietojenluovutukseen liittyvät asiat, järjestelee yhdessä verkostonsa kanssa muuttoa. Asiakas tuo mahdollisuuksiensa mukaisesti asuntoonsa omia huonekalujaan ja tavaroitaan. Asunto saa omien tavaroiden kautta "kodintunnon" ja omat huonekalut siirtyvät myöhemmin asiakkaan kuntoutuessa itsenäisempään asumismuotoon. Omaohjaaja käy asukkaan kanssa läpi yksikön toimintaan, turvallisuuteen ja asumiseen liittyvät asiat "Muistilista uuden asukkaan tullessa"-lomakkeen pohjalta (liite 2).

Asiakas on mukana luomassa kuntoutussuunnitelmaansa ja sitoutuu noudattamaan sitä. 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 asiakastytyväisyyskyselyn 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 mahdollisuus konsultoida hoitavaa lääkärinä akuuteissakin tilanteissa. Kangasalan psykiatrian poliklinikka palvelee asiakkaita kuntakohtaisesti. Tamperelaisilla psykiatrian palvelut Sarviksen (persoonallisuushäiriöstä kärsivät) tai Tipotien psykiatrian poliklinikalla (skitsofrenia). 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 asiakkaan tarpeita vastaavaksi. 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 kotikunnan tai hoitotahon edustajien kanssa pidettävissä neuvotteluissa vähintään kerran vuodessa, mutta käytännössä useasti vuoden aikana. Kuntoutumiskodin työntekijät toimivat aloitteellisesti kotikunnan 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 kotikunnan sosiaalitoimen edustajien kanssa. Jaana Närjänen vastaa johtoryhmän kanssa yrityksen palvelukokonaisuuksien kehittymisestä siten, että kokonaisuus palvelee palveluita ostavien kuntien tarpeita mahdollisimman tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Miia-Maria Vestu vastaa Sointulan kuntoutumiskodissa yksikkötasolla palvelun suunnittelusta ja kehittämisestä yhdessä asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelän sekä laatu- ja kehittämisvastaava Lauri Salmisen kanssa. Henkilöstöllä on aktiivinen rooli palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä. Kehittämistyön pohjana toimivat valtakunnallisten suositusten aktiivinen seuraaminen ja henkilökohtainen verkostoituminen kuntien edustajien kanssa sekä kuntien järjestämät kilpailutukset. Tavoitteena on avoin arjesta lähtävä vuoropuhelu kuntien 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. Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään vuosittain sekä asiakkaille että omaisille (kts. kohta 5, asiakkaan ja omaisten osallistaminen).

10.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Yksikön toiminnassa ei ole mahdollista käyttää asiakkaan perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä, kuten eristäminen tai yksiköstä poistumisen estäminen.

Yksikön toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakkaan kanssa tehtävä yhteistyö ja asioista sopiminen yhdessä. Asiakkaan asuminen yksikössä perustuu vapaaehtoisuuteen. Kuntoutussuunnitelma saattaa sisältää asiakkaan kuntoutumista auttavia henkilökohtaisia rajoitteita (esim. puhelimen tai tietokoneen käytön rajoitus yöaikaan, rahojen säästäminen/suojassa/säännöstelyssä pitäminen). Asiakasta ei voi kuitenkaan pakottaa rajoitteisiin. Käytännössä rajoitteet sovitaan asiakkaan ja hoitotahon kanssa yhteistyössä. Ne kirjataan potilastietojärjestelmään ja kuntoutussuunnitelmaan, ne perustellaan ja niiden kohdalla pyritään mahdollisimman lyhyeen keston.

Mahdolliset muistutukset yksikön toiminnasta osoitetaan toimitusjohtaja Jaana Närjäselälle tai asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelälle. Asiakkaiden palautejärjestelmää valvoo sisäinen vastuhenkilö, jonka tehtävänä on tarvittaessa auttaa, tukea ja ohjata asiakasta tekemään muistutus joko Sevinio Oy:n toiminnasta vastaaville henkilöille tai omalle sosiaalityöntekijälle. Palautejärjestelmän valvojan tehtävänä on tukea ja auttaa asiakkaita tarvittaessa tekemään

muistutus saamastaan epäasiallisesta kohtelusta koko asiakkaan palveluverkostossa, mukaan lukien edunvalvojat, lääkärit, hoitajat ym. Pirhan sosiaaliasiavastaavaan voi myös olla yhteydessä.

Mikäli asiakas tai omainen on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä, tai kaipaa neuvontaa oikeuksistaan asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas tai omainen voi toimia tilanteessaan. Yhteystiedot ovat yksikössä esillä yhteisissä tiloissa. Palvelunkäyttäjät voi tehdä kirjallisen muistutuksen suoraan palveluntarjoajalle tai ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta vapaamuotoisella ilmoituksella tai laatimalla kantelun. Lisätietoa: [Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto \(avi.fi\)](#)

Sosiaaliasiavastaava

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo sinua sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa sinua muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa sinua oikeuksistasi
- toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat.
- Palvelu on maksuton.

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa tätä palvelua 1.1.2024 alkaen.

Sosiaaliasiavastaava:

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

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu puh. [029 505 3050](tel:0295053050)

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvoja ohjaa, tiedottaa, sovittelee ja seuraa markkinoita. Lisätietoa: 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 sijaintikunnalle.

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 tavoitteena normalisoida asiakkaiden arkea mahdollisimman pitkälle. Keskeinen tavoite on stigman häivyttäminen. Yksikön toiminta on avointa ja mielenterveyskuntoutustyöstä kiinnostuneet ovat tervetulleita tutustumaan yksikön toimintaan. Lisätietoa: www.sevinio.fi

Kuntoutumiskoti Sointulan toiminnan tavoitteena on tarjota mielekästä tekemistä kuntoutujien arkeen ja tukea kaikin puolin asiakkaiden mahdollisimman aktiivista elämää. Yksikössä on viikko-ohjelma, joka sisältää kausittain vaihtuvat ryhmät. Liikuntaryhmiä ohjaa työryhmän ulkopuolinen liikunnanohjaaja. Ryhmät kokoontuvat normaaleissa liikuntahalleissa ja yleisillä kentillä. Ryhmätoiminnan lisäksi tarjolla on työtoimintaa ja retkiä. Yksikkö mahdollistaa omaehtoisen ulkoilun ja liikunnanharrastamisen. Yksikössä on pelivälineitä harrastuksiin ja ulkopeleihin. Työotteeseen kuuluu asiakkaiden kannustus ja ohjaaminen normaalin yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin ja aktiviteetteihin. Kuntoutujia tuetaan aktiivisesti kodin ulkopuoliseen asioiden hoitoon ja harrastamiseen. Asiakkaat saavat myös henkilökohtaista ohjausta saattaen ja yksilöllisesti ohjattuna liittyen aktiviteetteihin.

12. Ravitsemus ja ruokahuolto

Kuntoutujien ravitsemuksen ohjaamisessa otetaan huomioon Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamat ravitsemussuositukset, lisätietoa:

www.ravitsemusneuvottelukunta.fi

Kantatalon ruokalistojen suunnittelusta vastaa yksikön vastuhenkilö yhdessä ruokahuollosta vastaavan työntekijän kanssa. Asiakkaiden näkemykset otetaan huomioon ruokalistojen suunniteltaessa. Työntekijät vastaavat ruoan valmistuksesta asiakkaiden ollessa mukana aktiivisina toimijoina. Asiakkaat saavat ruoanlaitossa tarvitsemansa avun ja ohjauksen yksilöllisesti. Ruoanlaitossa ja kaupassa käynnissä hyödynnetään vahvasti myös vertaistukea.

Kiertävien, neljän viikon ruokalistojen suunnittelusta vastaavien työntekijöiden ja ruokavuorossa olevan työntekijän vastuulla on varmistaa ravitsemuskokonaisuuden asianmukaisuus Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamat suositukset huomioiden. Tarjolla on päivittäin aamu-, iltaja välipalat sekä lämpimät ateriat. Sointulan ruokahuollosta vastaavat voivat konsultoida Suinulan kuntoutumiskodin ruokahuollon kokonaisuudesta vastaavaa emäntää, jolla on suurtalousesimiehen ammattitutkinto. Ruokahuoltoa toteuttavilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassi.

Elintarvikeostokset suunnitellaan etukäteen kiertävien ruokalistojen mukaan ja ne tilataan Prisman kauppakassipalvelua hyödyntäen kolme kertaa viikossa. Kuljetuksen jälkeen elintarvikkeet siirretään välittömästi säilyvyyden takaamiseksi asianmukaisiin säilytyspaikkoihin. Elintarvikkeiden tuoreus tarkistetaan pakkausmerkinnöistä ja säilytysolosuhteita seurataan kirjauksin päivittäin. Edellispäivän ruoat hävitetään päivittäin asiaankuuluvasti.

Hygieniakoulutuksen suorittanut henkilökunta ohjaa, opastaa ja valvoo sekä ruoanvalmistusta, että ruoan hygieenistä käsittelyä ja säilytystä. Jääkaappi puhdistetaan viikoittain ja elintarvikkeiden säilytystä ja käyttöä valvotaan päivittäin. Pakastin siistitään ja sulatetaan tarpeen mukaan. Kodinkoneet puhdistetaan säännöllisesti siivousohjelman mukaisesti.

Uuden talon asukkaiden ruokahuolto on suunniteltu asiakaskohtaisesti ja yksilöllisesti asiakkaan tarvitseman tuen ja ohjauksen perusteella. Osa uuden talon asukkaista hoitaa ravitsemuksensa käytännössä hyvin itsenäisesti, osalle asiakkaista ateriapalvelu toimitetaan asunnolle ja osa asiakkaista saa henkilökohtaista ohjausta kaupassakäynnissä ja ruoanlaitossa tarpeensa mukaan, tarvittaessa päivittäin.

Tukiasukkaiden ravitseminen hoituu pääasiallisesti itsenäisesti, mutta osa voi tarvita ruokahuoltonsa totuttamisessa ohjausta, neuvontaa ja tukea harjoitteluun. Myös ravitsemuksen itsenäisen toteuttamisen taloudellisuudessa ja terveellisyydessä voidaan tarvita ohjausta.

13. Hygieniakäytännöt

Yksikössä on kirjalliset ohjeet viikoittain tehtävistä siivoustöistä. Henkilökunta vastaa siivoustyön arjesta ja hygieniasta asiakkaiden osallistuessa tehtäviin. Siivoustyöhön osallistuminen kuuluu osana asukkaiden kuntoutumiseen. Asukkaat saavat yksilöllistä tukea ja ohjausta. Työntekijät huolehtivat jokaiseen työvuoroon eritellyistä siivoustehtävistä sekä yksikön että henkilökunnan tiloissa. Lisäksi koko yksikön siisteydestä huolehtii viikoittain alihankittu siivousyritys.

Vatsatauti-, influenssa- korona- 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. Kangasalan kaupungin, sekä TAYS:n hygieniahoitaja on käytettävissä, mikäli yksikössä on hygieniakäytäntöihin liittyviä erityiskysymyksiä. Kangasalan kaupungin asumisterveystarkastaja suorittaa viranomaisvalvontaa kunnan toimesta.

Yksikössä hygieniaavastaavana toimii vastuuhenkilö, joka tekee yhteistyötä PSHP:n hygieniahoitajien kanssa. Alueelliset hygieniahoitajat voivat tehdä tarkastuksia ja ohjauskäyntejä yksiköihin. Asumispalvelupäällikkö ja Sointulan vastuuhenkilö osallistuvat PSHP:n järjestämiin alueellisiin hygieniaavastaavien kokouksiin ja koulutuksiin. Vastuuhenkilö käy työryhmän kanssa säännöllisesti hygieniaan liittyviä tarkastuslistoja läpi viikkopalaverissa ja kehittämissiltapäivissä.

14. Sairaushoito

Yksikössä on asiakkaita monesta eri kunnasta. Jokaiselle asiakkaalle on sovittu erikseen psykiatrisesta ja somaattisesta hoidosta vastaava lääkäri. Psykiatrisen hoito toteutuu ensisijaisesti omassa kotikunnassa tai vaihtoehtoisesti Kangasalan psykiatrian poliklinikalla, joka palvelee asiakkaita kuntakohtaisesti. Tamperelaisilla 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 hoitajien kanssa asiakkaan vointia.

Somaattinen hoito toteutuu tavallisimmin Kangasalan perusterveydenhuollon omilla asemilla ja vaihtoehtoisesti asiakkaan omassa kotikunnassa. Asiakas saa valita haluaako siirtää somaattisen hoitonsa omalla ilmoituksella asumiskuntansa eli Kangasalan perusterveydenhuollon oma-asemalle vai valita oman kotikuntansa terveyskeskuksen. 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)
- Acuta (tamperelaiset ja muut kuntalaiset)
- 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. Sairaanhoitaja vastaa yhdessä työryhmään kuuluvien lähihoitajien kanssa asiakkaiden sairaushoidon järjestämisestä, ennaltaehkäisevistä toimista, pienempien sairaanhoidollisten toimenpiteiden suorittamisesta sekä lääkärin antamien ohjeiden noudattamisesta.

Mikäli asiakas tarvitsee välitöntä ja kiireellistä hoitoa työntekijät ovat tarvittaessa yhteydessä asiakkaan lääkäriin turvatakseen tarpeellisen tiedonvälityksen, ellei asiakkaan mukaan lähde yksiköstä saattajaa. Vakiintunut toimintatapa on laittaa asiakkaan mukaan hoitajan tiedote/saatekirje yksikön yhteystietoineen, jos asiakas lähtee lääkäriin ilman saattajaa. Asiakkaiden saattajan tarve arvioidaan yksilöllisesti huomioiden tilanne, asiakkaan sen hetkinen vointi ja toisaalta kuntouttava, asiakasta arvostava ja häneen luottavan työotteen näkökulma.

15. Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnalliseen oppaaseen lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoidon suunnitelman tarkistaa Kangasalan mielenterveystoimiston ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikön lääkehoito- ja toimenpidehuoneessa. Lääkeluvat uusitaan Aluehallintoviraston ohjeiden mukaisesti viiden vuoden välein. Yksikön vastuhenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman ja lääkelupien päivittämisestä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja suunnitelman on vahvistanut Pirhan vastaanottopalveluiden ylilääkäri Liisa Joutsiniemi 31.5.2023. 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.

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.

Tamperelaisten asiakkaiden asiakastietojärjestelmänä toimii Pegasos-järjestelmä, johon yksiköstä on tamperelaisia koskien etäkäyttöoikeus. Yksikössä on käytössä sähköinen DomaCare-asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan asiakkaiden asiakastiedot ja päivittäisseuranta. Järjestelmä on selainpohjainen, salattu ja tietoturvallinen. Järjestelmän pääkäyttäjät (Jaana Närjänen ja Sanna Mäkelä) vastaavat työntekijöiden käyttöoikeustasoista.

16.2. Tietojen luovutus

Jokainen työntekijä sitoutuu kirjallisesti vaitioloon ja asiakkaiden tietojen asianmukaiseen käsittelyyn. Käytössä on Tampereen kaupungin 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. Asiakkailla 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.

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

Liite 3 Asiakirjojen käsittely Sevinio Oy:ssä

Liite 4 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 Sointulassa on käytössä maalämpö.

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 palveluruokalat, joihin ruokatarvikkeet tilataan suurissa pakkauksissa isoina erinä. Kertakäyttöastioita tai ruoankuljetuspakkauksia ei ole. Sointulan yksikkö hoitaa ruokaostosten kuljetuksen viereisestä lähikaupasta. Henkilökunta valistaa ja kannustaa omissa asunnoissa asuvia kuntoutujia ympäristötietoisuuteen ja ekologiseen toimintaan.

18. Toiminnan kehittämissuunnitelma

Kuntoutumiskodin toiminnan kehittäminen yhdessä työryhmän kanssa: yksikön toiminnan aktiivinen kehittäminen asiakkaiden toiveet huomioiden. Asiakaspalautteiden hyödyntäminen kehittämistyössä.

Omaisyyhteistyön tehostaminen ja kehittäminen sekä tiedotuskanavien ja -tapojen kehittäminen.

Ympäristötyön kehittäminen edelleen: Alueellinen informoiminen kuntoutumiskodin toiminnasta. Rakentava yhteistyö, jonka tavoitteena tietoisuuden lisääminen kuntouttavasta palveluasumisesta.

Asukastoimikunnat, jotka ideoivat ja ovat tiiviisti mukana kuntoutumiskodin kehittämistyössä.

19. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuhenkilö. Paikka ja päiväys Kangasala 25.1.2024	
Allekirjoitus	
Laatu- ja kehittämisvastaava Lauri Salminen	Vastuhenkilö Miia-Maria Vestu

LIITE 1 Henkilökunnan nimetyt vastualueet

- Vastuuhenkilö (sis. mm. resurssi, henkilöstö, käyttöjärjestelmät, turvallisuus, hankinnat, kassa, kortit, auto, kiinteistö- ja avainasiat, palautejärjestelmä, omavalvonta, koulutus ja kehitys, hygienia, vuosikellotyöskentely jne.)
- Vastuuhenkilön sijaistaminen
- Lääkehoito
- OPS
- Liikunta
- LEPONEX-vastaava
- Tarviketilaus
- Opiskelijat
- Varasto- ja säilytys
- Piha-alueet
- Laitteet
- Ruokahuolto
- Kierrätys ja jätehuolto
- Aktiviteetti- ja ryhmätoiminta
- Ensiapu
- Tukiasukastyö
- Tukiasukastyöpari

LIITE 2 Muistilista uuden asukkaan tullessa

ASIAKAS: _____

MUUTTOPÄIVÄ: _____

OMAOHJAAJA, JOKA VASTAA TULOPROSESSISTA: _____

TEHTÄVÄ	TEHTY X
Avaimen luovutus ja kuittaus	
Avaimen unohtuessa – ohje	
Asumisen tarkastuslomake (Tukiasukkaat, Rivitalo)	
Ohjaajien yhteystiedot asukkaalle, omaohjaajasta kertominen	
Kuntoutumiskoti Sointulan säännöt	
Paloturvallisuus- ja poistumisohjeet	
Asumispalvelujen verkostoyhteistyö ja tietojen luovutus yhteistyö tahoille	
Talon viikko-ohjelma	
Perustietolomake	
Lääkitys koneelle	
Henkilökohtainen viikko-ohjelma (käy läpi vastuuhenkilön + työryhmän kanssa)	
Muuttoilmoitus (milloin tehty? Kuka tehnyt?)	
Vuokrasopimus	
Asumistuki	
Hoitotuki	
Edunvalvonta – yhteys	
Rahakäytännöistä sopiminen + kirjaaminen	
Apteekkikäytännöistä sopiminen + kirjaaminen	
Kuntoutussuunnitelma (1 kk:n kuluessa muutosta, päivitys 3kk välein) (+ käy läpi vastuuhenkilön + työryhmän kanssa)	
Toimintakykymittari (GAS)	
Mitä kuuluu lomake (voi hyödyntää, jos haluaa)	

LIITE 3 Asiakastietojen käsittely Sevinio Oy:ssä

Yleistä asiakirjahallinnosta

Sevinio Oy kerää asiakirjatietoa asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakkaiden kotikunta vastaa asiakkaan sijoittamisesta Sevinio Oy:n palveluihin. Asiakkaat ovat Sevinio Oy:n palveluissa vapaaehtoisesti. Sevinio Oy:n ja kotikunnan väliset sopimukset sisältävät kotikunnan ohjeistuksen 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 tietojensa hoitoonsa 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 kotikuntansa (maksavan tahon) kanssa. Sevinio Oy:n tarjoamien asumis- ja kuntoutumispalveluiden 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.

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 tuhotaan silppurilla.

Toiminnassa pyritään siihen, että arkistoitavia paperisia asiakirjoja ei jää Kuntoutumiskoti Sointulaan asiakkaan muuttaessa pois. Niitä tapauksia varten, joissa arkistoitavia paperisia asiakirjoja kaikesta huolimatta jää Sevinio Oy:lle, on Tampereen kaupungin

Hyvinvointipalveluyksikkö antanut arkistointiohjeet. Ohjeet astuvat käytäntöön siinä tilanteessa, kun Sevinio Oy:n ja Tampereen kaupungin välinen ostopalvelusopimus päättyy.

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

Sähköiset asiakirjat

Yksikön lukitussa toimistossa 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 kirjaamistapaa, ymmärtäen että asiakkaalla on oikeus lukea hänestä kirjattu tieto. Asumispalvelupäällikkö Sanna Mäkelä ohjaa seurantarekisterien eettistä sisältöä. Asiakasseuranta toimii selainpohjaisessa DomaCare-järjestelmässä, johon jokaisella työntekijällä on omat tunnukset. Tietokoneita säilytetään aina lukitussa toimistossa. Kuntoutumiskoti Sointulassa tietokoneet säilytetään yön yli kassakaapissa.

Tamperelaisten asiakkaiden tiedot löytyvät Pegasos-potilastietojärjestelmästä, johon yksiköissä on Tampereen kaupungin kanssa sovittu etäkäyttöoikeus. Tampereen kaupunki vastaa Pegasos-järjestelmän ylläpidosta. Sevinio Oy:n hoito- ja kuntoutustyötä tekevät työntekijät kirjaavat tamperelaisista 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 Tampereen kaupungin 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 tietosuojasetuksen 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 Lauri Salminen 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

Sitoutuminen tietoturvakäytäntöihin koskee myös Sevinio Oy:n ostopalveluina tai alihankintana tuotettujen palvelujen osia (liikunnanohjaaja, tilitoimisto, laskutus).

LIITE 4 Seloste Sevinio Oy:n asiakkaiden henkilötietorekisteristä (mukaillen Henkilötietolaki § 10)

Rekisterinpitäjä:

Nimi: Sevinio Oy
Tietosuojavastaava: Lauri Salminen
Asema: Laatu- ja kehittämisvastaava
Puh.: 0400 148551
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 kotikunnat edellyttävät Sevinio Oy:tä toimimaan osana asiakkaiden kokonaisvaltaista hoito- ja kuntoutustyön palveluverkostoa. Kotikunnat 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 kotikuntien 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

Toiminnanjohtajan 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.

LIITE 5 Perehdytysohjelma

PEREHDYTETTÄVÄ ASIA	VALMIS X
Sevinio Oy – organisaatio	
Avaimet (henkilökunta, asukkaat)	
Auto ja siihen liittyvät käytännöt	
Uuden asukkaan tullessa (kansio/tiedostot)	
Uuden työntekijän tullessa (kansio/tiedostot/työvuorokuvaukset/ilmoitusvelvollisuus ym.)	
Asukkaan lähtiessä pois	
Dokumentointi/kirjaukset/päivittäisseuranta	
Lääkkeet (lääkekaappi, dosetit, jako, tarvittavat, reseptit, uusiminen, haku, säilytys, hävitys, injektiot jne.)	
Kauppatilaukset, -toimitukset/-nouto	
Siivous	
Pyykinpesu	
Kuljetus (taksi, bussi, henkilökunnan kuljetus)	
Asukkaiden rahat	
Kassa + kassamerkinnot	
Asukkaiden rahakäytännöt	
Laskutusmerkinnät	
Laboratorio	
Vieraat/Vierailu	
Kiinteistönhuolto + korjaustiedosto	
Ryhmät	
Puhallutus / seulat	
Aamukokoukset / Yhteisökokoukset	
Palautelaatikko	
Rutiinikalenteri	
Kalenterikäytännöt	
Pegasos, DomaCare, kirjauskäytännöt	
Sähköposti	
Asukaskansiot	
Kuntoutussuunnitelmat, asukkaiden kansiot	
Asiakasseuranta (sisään-uloskirjaus)	
Kännykät/soitonsiirrot	
Erytistilanteet – ja ohjeet / Turvallisuuskansio /Pikaohjeet poikkeamatilanteisiin	
Hygieniakäytännöt	
Hälytysjärjestelmä	
Yhteistyöverkosto	
Henkilökunnan vastualueet	
Henkilökunnan kokoukset	
Työvuorot/vuorojen vaihdot/merkinnät/tuntien tasaus/vastuu	
Kilometrikorvaus	
Työterveys	
Palkanlaskenta	
Työsuojeluvaltuutetut	

LIITE 6 Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta

(Täytettävissä sähköisenä)

ILMOITTAJAN OSA

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

▼ Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus annetaan esimiehelle tai toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle. Toiminnasta vastaava täydentää ilmoituksen ja välittää siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Työnantaja tekee tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

▼ Ilmoituksen tekijä täyttää.

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työpaikka/osasto/yksikkö, josta ilmoitus tehdään:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Lisää liite tarvittaessa.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys

Ilmoittajan/ilmoittajien allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

ILMOITUKSEN VASTAANOTTAJAN JA TYÖNANTAJAN EDUSTAJAN OSA

▼ *Ilmoituksen vastaanottaja täyttää ja toimittaa toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle.*

Ilmoituksen vastaanottaminen

Olen vastaanottanut ilmoituksen ja se on saatettu palvelusta vastaavalle toimenpiteitä varten.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys

Ilmoituksen vastaanottajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

▼ *Toiminnasta vastaava työnantajan edustaja täyttää ja välittää kopion ilmoituksen tekijälle sekä tiedoksi työyhteisölle.*

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta

1) Johdon tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

2) Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3) Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys

Työnantajan edustajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

47 §

Omavalvonta

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

48 §

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

49 §

Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Sosiaalihuoltolaki: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp432675264>

Omavalvontasuunnitelman sisältöä ohjaavia lakeja ja asetuksia:

- SHL
- Asiakslaki
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- 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 yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta

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

Omavalvontasuunnitelman yritys- ja yksikkökohtaista sisältöä ohjaavia viranomaisasiakirjoja ja dokumentteja:

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

Omavalvontasuunnitelmaan liittyviä Sevinio Oy:n asiakirjoja ja dokumentteja:

- Lääkehoidon suunnitelma
- Työntekijöiden kirjalliset vaitiolovelvollisuussitoumukset
- Henkilökuntarekisteri
- Palkkahallintoon liittyvät asiakirjat
- Asukasrekisteri
- Asukkaiden kuntoutussuunnitelmat
- Työterveyshuollon sopimus
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon työpaikkakäyntien pöytäkirjat
- Työterveysvaarojen tunnistamisen kartoitus –kaavake
- Varhaisen vaikuttamisen malli- ennaltaehkäisevä työterveyshuolto
- Epäasiallisen kohtelunvastainen toimintaohjelma
- Varhaisen vaikuttamisen malli työhyvinvoinnin parantamiseksi
- Päihteiden vastainen ohjelma – hoitoon ohjauksen malli (yhdessä työterveyshuollon kanssa)
- Laiteluettelo – Suinulan Kuntoutumiskodin keittiö
- Laiteluettelo – Verstaas
- Laiteluettelo – Kuntoutumiskodit Sointula, Suinula ja Lumme
- Henkilökunnan vastuualueluettelo
- Henkilökunnan koulutusrekisteri
- Työvuoroluettelot
- Liiketoimintasuunnitelma
- Sevinio Oy:n ja palveluja ostavien kuntien väliset kirjalliset sopimukset

- Siivoustyösopimus, Siivous- ja Metallityö Lahtinen
- Laitoskeittiön omavalvontasuunnitelma
- Keittiön hygieniaohjelma
- Turvallisuusohjeet tulipalon sattuessa sekä henkilökunnalle että asukkaille
- 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
- Asukashuoneiden, wc-, suihku ja saunatilojen siivousohjeet
- Muistilista uuden asukkaan tullessa/asukkaan muuttaessa pois
- Viikko-ohjelmakalenterit, viikkotehtävien muistilistat ja kausittaiset ryhmäohjelmat
- Ryhmä- ja retkitilasto
- Sevinio Oy:n internet-sivut

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