

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 RISKIENHALLINTA .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	21



Tumpin Validia-talo, Tampere

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Validia Oy Y-tunnus 1948154-5

Kunta Tampere

Kunnan nimi Tampere

Kuntayhtymän nimi Tampereen kaupunkiseudun kuntayhtymä

Sote-alueen nimi Keski-Suomen sote-alue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Tumpin Validia-talo

Katuosoite Tumppi 1 A 7

Postinumero 33720

Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen Tumpin Validia-talo, Tumppi 1 A 7, 33720 Tampere

p. 0400 419 233 (24/7) vastuuvuoro

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen; 16 asiakaspaikkaa

Esimies Tiina Mäkinen

Puhelin 044 4784345 Sähköposti tiina.makinen@validia.fi

**Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 13.1.2017

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 7.1.2005

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Huoltoyhtiö: SOL-palvelut Oy

Työnohjaus: Luotain Consulting Oy

Turvallisuuskoulutukset: Ea-Technica Oy

Toimitilat: Vuokratalosäätiö VTS

Terveystalo: Työterveyshuolto ja Lääkeluvat

Apuvälineet: Haltija

Vartiointipalvelut: Avarn Oy

Palvelukutsujärjestelmä: Ascom Miratel Oy

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Tuotteiden sopivuus ja valtakunnallinen saatavuus ovat kriteereinä palveluntuottajaa valitessa. Validia Oy kilpailuttaa ostopalveluiden tuottajia. Ostopalveluiden tuottajien kotisivuilla on palautteenanto linkit.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Tumpin Validia-talon toiminta-ajatus on tuottaa yksilöllisiä ja laadukkaita palveluja liikuntarajoitteisille asukkaille ympärivuorokautisesti. Mahdollistamme heille heidän omannäköisen itsenäisen elämän heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen turvallisuutta unohtamatta. Tuemme asiakkaitamme elämään arvokasta elämää heidän omien vahvuuksien mukaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Päivittäisessä työssämme ohjaavat yhtiön yhteiset arvot: ihmisarvo, luotettavuus, rohkeus, uudistuminen ja avoimuus. Näiden lisäksi Tumpissa kohtaamme asiakkaan aina yksilöinä, tasavertaisesti, kunnioittavasti ja huomioimme asiakkaan omat arvot, esim. vakaumuksen, tuemme asiakasta hänen perhe- ja ystävyysuhteissa. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta; oikeutta ilmaista mielipidettä, tehdä päätöksiä ja valintoja. Ammattitaitoinen henkilöstö tiiminä tukee, ohjaa, avustaa ja kannustaa asiakasta elämään omannäköistä elämää. Tavoitteenamme on kohdata asiakkaat kiireettömästi ja näin lisätä turvallisuuden tunnetta. Tiiminä kehitämme toimintaamme vuorovaikutuksessa ja yhdessä oppien. Käsittelemme avoimesti vaikeitakin asioita ja olemme vaitiolovelvollisia, emme myöskään puhu toisen työntekijän asioita asiakkaille.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

Tumpin Validia-talon omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia on arvioitu asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskien tunnistamiseen ja arviointiin osallistuvat kaikki työntekijät. Validian johdon ja yksikön palvelupäällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä.

Olemme tunnistaneet seuraavissa osa-alueissa mahdollisia riskien uhkia:

1. Hoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyvät riskit: palvelunsaanti, työturvallisuus, turvallinen asuminen, palvelukutsujärjestelmään liittyvät riskit, tiedonkulku

Näitä ehkäistään mm. laadukkaalla kirjaamisella siten, että jokaisesta asukkaasta tehdään päivittäinen kirjaus. Kirjaaminen on arvioivaa ja asiakkaan tilaa kuvaavaa, vastuuvuorolainen pitää vuoronvaihtopalaverin, ja viikoittaisessa hoitokatsauksessa tarkastellaan ja arvioidaan lääkitys- ja terveystietohuomioita sekä kirjaamisen tasoa. Havainnoimme ympäristöä ja turvallisuus poikkeamista ilmoitamme heti palvelupäällikölle/vas-

tuuvuorolaiselle. Noudatamme toimintaohjeita kuten hygieniaohjeita. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmat pidämme ajan tasalla ja ne päivitetään puolivuositain ja tarpeen mukaan.

2. Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit: lääkkeiden antamiseen ja saamiseen liittyvät poikkeamat, henkilöstön osaamiseen liittyvät riskit, huolimattomuus, työvoimapula, pistotapaturmat.

Lääkehoidon riskejä ehkäistään toimimalla lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, joka vastaa yksikön käytäntöjä. Jokainen perehdytetään lääkehoitoon ja varmistamme lääkelupien ajantasaisuuden. Tumpin Validia-talossa vastuuvuorolainen on myös lääkehoidon vuorovastaava, joka huolehtii lääkehoidon asianmukaisesta toteutuksesta. Ennakoimme tulevat lääketarpeet, ja että reseptit ovat ajan tasalla. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen on jatkuva prosessi. Viikoittaisessa hoitokatsauksessa arvioimme lääkityshuomioita.

3. Tietosuojaan ja asiakasrekisteriin liittyvät riskit: dokumenttien säilyttäminen avoimessa tilassa, kutsuihin vastaaminen toisen asukkaan luona, työasioista puhuminen julkisessa paikassa tai sosiaalisessa mediassa.

Tietosuojaan liittyviä riskejä ehkäisemme säilyttämällä asiakirjoja lukollisessa kaapissa ja kirjausohjelmasta kirjaudutaan ulos käytön jälkeen. Hävitettävät asiakirjat hävitetään asianmukaisesti lukolliseen jäteastiaan (tuhottava paperi). Ulkopuolelta asiakkaille tulevat puhelut ohjataan ottamaan yhteys suoraan asiakkaaseen. Noudatamme vaitiolovelvollisuutta kaikissa tilanteissa ja paikoissa.

4. Henkilöstöön liittyvät riskit: työntekijöiden saatavuus, vaihtuvuus, sijaisten käyttö ja perehdytyksen onnistuminen, öisin yksin työskentely.

Henkilöstöön liittyviä riskejä ehkäisemme siten, että hoiva ja tukimitoitus toteutuvat asiakastarpeen, sopimusten ja lupien mukaisesti. Lisäämme sijaisresurssia rekrytoimalla keikkatyöntekijöitä. Päiväkohtaisessa resurssipulassa saatetaan työntekijä siirtää Validian toisesta yksiköstä Tumppiin. Vuokratyövoimaa käytämme tarvittaessa. Toteutamme perehdytysohjelman mukaista perehdytystä ja perehdytysmentorin käyttöä. Yötyössä on käytössä vartijakutsupainike ja ovilla on turvakamerat sekä yövuoron soittorinki toisen yksikön kanssa.

5. Asiakkaan tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit: Työergonomiaan liittyvät riskit ahtaissa tiloissa, jos koti on täynnä tavaraa, mahdolliset vialliset sähkölaitteet tai liialliset jatkojohdot lattioilla, liian vähäinen valaistus.

Työergonomian riskejä mm. ehkäisemme asukkaan kodin tilojen siivoamisella, johdot niputetaan ja käytetään huolella siirtolaitteita. Huolehditaan, että sähkölaitteet ovat ehjät ja sähkövirrat katkaistaan käytön jälkeen (sauna, hellat, kahvinkeitin). Asiakkaan apuvälineisiin liittyvissä ongelmista ilmoitetaan niistä vastaavalle taholle tai mikäli asu-

kas hoitaa itse apuvälineasiansa pyydämme häntä hoitamaan asian (esim. Haltija, Tampereen kaupungin apuvälinekeskus). Kiinteistön hoitoon liittyvistä asioista ilmoitetaan heti huoltoyhtiölle ja/tai isännöitsijälle. Palovaroittimien tarkistus.

6. Asiakkaiden aiheuttamat riskit henkilöstölle: alkoholin ja muiden päihteiden käyttö ja niiden aiheuttamat tilanteet, asukkaiden vieraiden tai omaisten aiheuttamat tilanteet, infektiot, epidemiat, tartuntataudit, henkinen- ja psyykinen väkivalta.

Infektioita ehkäisemme oikealla epidemiatilanteiden ohjeiden noudattamisella. Hyvä käsihygieniä ja suojavarusteiden oikea käyttö. Asiakkaiden päihteiden käyttö saattaa johtaa haastaviin tilanteisiin. Näitä tilanteita varten on omat ohjeensa, ja viimekädessä otamme yhteyttä hätäkeskukseen 112 tai kutsumme vartijan paikalle. Puolin ja toisin emme hyväksy henkistä- tai psyykkistä väkivaltaa. Kaikista epäkohdista tulee kirjata IMS-poikkeamaraportti.

7. Jätteiden käsittelyyn liittyvät riskit: riskijätteet, kuten viiltävät tai pistävät jätteet, erilaiset eritteet.

Noudatamme erityistä tarkkuutta käsiteltäessä tartuntavaara- ja pistäviä jätteitä. Nämä jätteet säilytetään omassa särmäisajäte astioissaan asukkaiden asunnoissa. Tartuntavaara- ja pistojätteitä käsitellään ohjeiden mukaan ja ne viedään apteekkiin hävitettäväksi.

#### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- Pelastussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Turvallisuuskävelyn ohje ja viimeisin raportti
- Poikkeustilanteiden toimintasuunnitelma
- Kriisiviestintäohje

Hätätilanteiden toimintaohjeet löytyvät toimiston ilmoitustaululta.

#### **Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset havaitsemien epäkohdat, laatu-poikkeamien ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuuden esiintuominen**

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ilmoittamalla suoraan yksikön esihenkilölle tai tekemällä validia.fi sivustolla yhteydenottopyyntölomakkeella avoimen palautteen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli

on tyytymätön kohteluunsa. Ilmoituksen voi tehdä sähköisesti tai henkilöstön ilmoitustaululla olevalla lomakkeella; ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta”. Henkilökunta on veloitettu kiinnittämään huomioita epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan ja reagoimaan siihen, myös tekemällä epäkohtailmoituksen. Ensisijainen yhteyshenkilö on yksikön palvelupäällikkö.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja tiedottaminen**

Tumpin Validia-talossa riskejä havaitaan ja tunnistetaan kaksi kertaa vuodessa tehtävillä turvallisuuskävelyillä. Turvallisuuskävelyn suorittaa Tumpin henkilökunnasta koostuva ryhmä, joka kirjaa havainnot Spekin-lomakkeelle. Kaikkien työntekijöiden tulee myös tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista tai riskeistä yksikön palvelupäällikölle ja tehdä siitä myös poikkeamailmoitus IMS-järjestelmää.

Kaikki haittatapahtumat, läheltä piti-tilanteen ja poikkeamat kirjataan IMS-raporttina. Poikkeamat käsitellään heti seuraavassa viikko- tai henkilöstöpalaverissa, jossa mietimme juurisyytä tapahtumalle ja pohdimme korjaavia toimenpiteitä, joilla estetään tilanteiden toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. IMS-raportit dokumentoidaan IMS-järjestelmään ja poikkeamien käsittelystä kirjaamme palaverimuistioon. Tavoitteena on oppia tilanteista ja ennaltaehkäistä tilanteiden toistumisen. Omavalvonnan seurantatauluun kirjaamme päivittäinen poikkeamat ja mahdolliset välittömät korjaavat toimenpiteet.

Vuorovaihdon yhteydessä käymme palautteen läpi ja/tai viikko- tai henkilöstöpalaverissa. Vakavat poikkeamat menevät yhtiön johtoryhmälle käsittelyyn. Laatu - ja turvallisuuskoordinaattorit arvioivat yksikössä dokumentoitujen korjaavien toimenpiteiden riittävyyden ja he myös tarvittaessa konsultoivat yksikköä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan koko henkilöstöä ja ne käsitellään yksikön viikko- ja henkilöstöpalaverissa sekä esihenkilöiden kokouksissa. Tarvittaessa tiedotetaan asiasta myös yhteistyötahoja.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön palvelupäällikkö Tiina Mäkinen vastaa OVS:n laatimisesta yhdessä Tumpin henkilöstön kanssa. Hän vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja tiedottamisesta, joko vuosittain tai tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma versioidaan Oy:n ohjeiden mukaisesti ja omavalvontasuunnitelman liitteet päivitetään viranomaisohjeistuksen mukaan.

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. OVS käytetään myös uuden työntekijän perehdytyksen välineenä.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Tumpin Validia-talon omavalvontasuunnitelmaa säilytetään henkilöstön tiimitilan ilmoitustaululla ja yksikön www-sivuilla. OVS skannataan myös IMS-järjestelmään. Yksikössä ei ole julkista ilmoitustaulua, joten OVS toimitetaan jokaiselle asukkaalle.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi ja toteuttamissuunnitelman laadinta**

Asiakkaalla tulee olla kunnan kanssa tehty palvelusuunnitelma. Sen pohjalta laaditaan yksikössä yksilöllinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jossa kuvataan asukkaan tarvitsemat palvelut. Asiakkaan toimintakykyarviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa Mini-Asta mittarilla. Arviointia voidaan tarkentaa Asta-mittarilla. Mini-Asta lomake on tarkoitettu päivittäisen asumisen toimintojen alustavaan arviointiin. Mini-Asta mittari soveltuu hyvin asukkaalle, joiden toimintakyky vaihtelee sairauden vuoksi.

Tumpin Validia-talossa palvelujen toteuttamissuunnitelman laatii asukkaan omahoitaja yhdessä asukkaan, tarvittaessa mahdollisten omaisten ja/tai kunnan edustajan kanssa. Suunnitelman tavoitteena on huomioida palveluita tuottaessa asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asukas osallistetaan omien yksilöllisten palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskeva suunnitelma. Tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulle asetetut tavoitteensa. Ajantasaisella toteuttamissuunnitelma ehkäistään palveluun liittyvät riskit. Suunnitelma tarkistetaan aina palveluntarpeen muuttuessa tai puolivuositain. Omahoitaja lähettää Hilkka viestinnän kautta viestin asukkaan suunnitelman valmistumisesta, jolloin kaikki voivat käydä tutustumassa laadittuun tai päivitettyyn suunnitelmaan.

Asiakastietoja käsitellään ja säilytetään luottamuksellisesti noudattaen palveluntuottajalle asetettuja salassapito- ja vaitiolovelvollisuuksia. Asiakaskohtaista palvelun toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä asiakasta informoidaan asiakirjan sisällöstä ja asiakirja allekirjoitetaan kahtena kappaleena, joista toinen asiakkaalle ja toinen palveluntuottajalle. Palvelun toteutumisen seuranta kirjataan Hilkka-järjestelmään.



## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Tumpin Validia-talossa kunnioitamme ja vahvistamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaalla on mahdollisuus esittää toiveitaan palveluidensa toteuttamisesta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Jokaisella on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Tumpin Validia-talossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen sekä asiakkaan omaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen**

Tumpin Validia-talossa ei ole tullut rajoittamistoimenpiteitä vastaan, mutta jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Mikäli itsemääräämisoikeutta on tarve rajoittaa, se toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti ihmisarvoa kunnioittaen. Päihtyneen asiakkaan lääkehoidossa konsultoidaan lääkäriä siitä, mitä lääkkeitä voidaan antaa. Myös muita alkoholista johtuvia tilanteita mm. siirrot ja nosto, nämä tilanteet kirjataan toteuttamissuunnitelmaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan turvallisen lääkehoidon toteutumisen varmistamiseksi asiakkaan henkilökohtaisia lääkkeitä voidaan säilyttää henkilökunnan tilassa lukollisessa lääkekaapissa. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan tarkasti ja työntekijät perehdytetään asiaan.

Tumpin Validia-talon asukkailla on käytössään turvalaidallisia sänkyjä ja turvavöitä. Turvavöitä käytetään pyörätuoleissa asukkaan turvallisuuden vuoksi asukkaan suostumuksella. Suurin osa asukkaista haluaa käyttää turvavyötä.

### **Asiakkaan osallisuus**

Tumpin Validia-talossa asukkaan perheen ja hänen läheistensä huomioiminen, on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on eri tavoin systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätään vuosittain palautetta tyytyväisyyskyselyissä. Yhteisöpalaveriinhin ovat tervetulleita myös omaiset, jossa sekä asukkailla että omaisilla on mahdollisuus yhdessä osallistua yksikön laadun kehittämiseen. Asiakkailta ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta yksikön palvelupäällikölle sähköpostitse ja puhelimitse. Tyytyväisyyskyselyjen, työntekijälle tai yksikönpäällikölle annettujen palautteiden ja yhteisöpalaverien lisäksi asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta [www.validia.fi](http://www.validia.fi)-sivuston palautelinkin kautta. Kaikki palaute kirjataan IMS-järjestelmään.

Kaikki asiakaspalaute käsitellään Tumpin Validia-talon viikko- tai henkilöstöpalavereissa, joissa yhdessä sovitaan tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Asiakaspalaute kirjataan aina IMS-raporttina, jolloin tieto palautteesta menee yksikönpäällikön lisäksi aluepäällikölle ja laatu- ja turvallisuuskoordinaattoreille. Vuosittain myös tyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yhteisöpalaverissa, jossa sovitaan yhdessä kehittämisalueet tulevaisuudeksi. Tavoitteena Tumpissa on arjen parantaminen, jotta voimme tukea asiakasta mahdollisimman itsenäiseen elämän sujumisen mahdollisimman hyvin.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Jokaiselle henkilöllä on oikeus hyvään kohteluun ilman syrjintää. Tumpin Validiassa kohtelemme asukasta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja**

Aluepäällikkö Sanna Aleksejev  
p. 044 5319605  
[sanna.aleksejev@validia.fi](mailto:sanna.aleksejev@validia.fi)

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliasiamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

Sosiaaliasiamies: Taija Mehtonen ja Laura Helovuori  
sähköposti: [sosiaaliasiamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliasiamies@tampere.fi)  
p. 040 800 4186  
p. 040 800 4187

käyntiosoite:  
Puutarhankatu 6 H  
Postiosoite:  
PL 487  
33101 Tampere

Sosiaaliasiamiehen ollessa varattuna voit jättää puhelinvastaajaan yhteystietosi yhteydenottoa varten.

Yhteystiedot on jaettu jokaiseen asuntoon, koska yksikössä ei ole yhteistä ilmoitustaulua.

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**  
[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

p. 029 5536 901 (suomeksi) ja 029 5536 902 (ruotsiksi).

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään IMS-järjestelmässä kuvatun asiakaspalautteen, poikkeamien ja ehkäisevien toimenpiteiden käsittelyprosessin mukaisesti.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Vakava palaute käsitellään 1-5-vrk:ssa. Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa, neljän viikon kuluessa vastaanottamisesta.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Edistämme asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta mahdollistamalla turvallisen elämän olemalla läsnä tarvittaessa, ja kunnioitamme ja arvostamme asukkaan omaa yksityisyyttä ja rauhaa. Edistämme asukkaan osallisuutta noudattamalla kuntouttavaa työtettä eli annamme asukkaan tehdä mahdollisimman paljon itse ja osallistua omaan toimintaansa. Kannustamme asukkaita hoitamaan omia asioitaan itse, mutta tarvittaessa olemme tukena asioiden hoidossa; kuuntelemme, kunnioitamme, neuvottelemme tasapuolisesti. Kaikessa teemme yhteistyötä ja myös omaisten kanssa.

### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Yksikössä ei ole tarjolla harrastus- tai viriketoimintaa, vaan halutessaan asukkaan voivat osallistua Tampereen Validia-talon päivätoimintaan. Päivätoimintaan osallistumisesta tarvitaan maksusitoumus kotikunnalta. Tarvittaessa asukkaita tuetaan löytämään mielekästä toimintaa ja siihen hakautumisessa avustetaan tarvittaessa. Asiakkailla on henkilökohtaiset avustajat, joiden avustuksella he asioivat yhteiskunnassa ja osallistuvat erilaisiin vapaa-ajan virkistys- ja harrastustoimintoihin.

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan toteuttamissuunnitelmalla, joka päivitetään aina puolivuositain tai tarvittaessa.

### **Ravitsemus**

Yksikössä ei ole omaa ruoan valmistus- tai jakelukeittiötä. Asiakas huolehtii itse elintarvikkeiden hankinnan ja ruoan valmistamisen omassa kodissaan ja/tai työntekijän tai muun henkilön avustamana.

### **Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteiden huomioiminen**

Ruoka valmistetaan asiakkaan toiveiden ja mieltymysten mukaan. Työntekijän tukevat asiakasta monipuolisen ravitsemuksen suunnittelusta ja toteutumisesta. Työntekijät seuraavat tarvittaessa ja niin sovittaessa asiakkaiden ravitsemuksen ja nesteiden saannin tasoa, he avustavat ja ohjaavat tarvittaessa asiakkaita ja ovat tarvittaessa yhteydessä lääkäriin, jossa etsitään yhteisiä ratkaisuja ravitsemus asioihin.

Asiakkaat määrittelevät itse ruokailuaikansa. Henkilökunta muistuttaa tarvittaessa asiakasta syömään sekä juomaan säännöllisesti ja avustavat tarvittaessa.

### **Hygieniäkäytännöt**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat oma-valvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Jokaisen työntekijän ja yksikönpäällikön vastuulla on seurata yksikön hygieniatasoa ja varmistaa sen toteutuminen suunnitelmien ja ohjeiden mukaisesti. Yksikössä on hoitaja, jonka vastuualueena on hygienia asiat ja toimia Tampereen kaupungin hygieniayhdyshenkilönä. Tumpin henkilöstöllä on hygienia passit.

### **Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäiseminen**

Työntekijän oma henkilökohtainen hygienia, käsihygienia, on tärkein toimenpide infektioiden ehkäisyssä. Käsihuuhdetta käytetään ennen ja jälkeen asiakkaaseen kohdistuvaa työtä. Suojakäsineitä käytetään tehtävissä, joissa ollaan kosketuksessa asiakkaan limakalvojen, vaurioituneiden ihopintojen ja erittein kanssa tai tilanteissa, jolloin työntekijällä on ihorikko käsissään. Lääkehoidossa ja muissa vastaavissa hoitotoimenpiteissä käytetään aina suojakäsineitä ja tarvittaessa muita suojaimia.

### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

Asiakkaiden asuntojen siivouksessa toimitaan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti. Asuntojen siivouksessa käytetään asiakkaan omia siivousvälineitä. Suunnitelmaan on kirjattu mm. säännölliset siivouspäivät. Yleissiisteydestä huolehditaan päivittäin. Kerran vuodessa pestään ikkunat sekä liesituulettimien rasvasuodattimet.

Yksikössämme asiakkaat vastaavat itse puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta sekä ohjeistavat henkilökuntaa puhtaanapidossa ja pyykkihuollossa haluamalla tavallaan. Asiakkaiden pyykki pestään heidän omilla pyykkikoneillaan omissa asunnoissaan.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Tumpin Validia-talossa asukkaat käyttävät terveyden- ja sairaanhoidossa perusterveydenhuollon palveluja. He käyttävät joko Hervannan terveystaseman, Pihlajalinnan tai oman kotikuntansa terveystaseman palveluja. Asiakas voi myös itse valita käyttää yksityisiä terveys- ja lääkäripalveluja. Asiakasta avustetaan lääkärinaikojen yms. varaamisessa ja tarvittaessa hoitaja lähtee asiakkaan mukaan lääkäriin tai laboratorioon terveystasemalle. Toteutamme lääkärin määräämää hoitoa ja seuraamme asiakkaan terveydentilaa lääkärin ohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa hoitavaa tahoa. Lääkärin määräämät hoito-ohjeet ja tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa toimenpiteet (esim. lääkärisäkäynnit, reseptien uusimiset yms.) ajastetaan, jolloin työntekijät saavat niistä oikea-aikaisen tiedon.

Yksikössä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta (löytyy Poikkeustilanteiden toimintaohjeista). Näissä tilanteissa soitetään hälytyskeskukseen 112 ja noudatetaan sieltä saamia ohjeita. Pääsääntöisesti kotona tapahtuneessa äkillisessä kuolemantapauksessa poliisi tulee paikalle. Kuolemantapauksesta ilmoitetaan omaisille ja palvelupäällikölle. Tumpin Validia-talossa ei ole vainajan säilytystiloja. Saattohoitotilanteissa noudatetaan asiakaskohtaista ohjeistusta.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa perusterveydenhuolto ja asiakkaan omalääkäri. Tumpin Validia-talossa työntekijät toteuttavat asiakkaiden tarvitsemaa terveyden- ja sairaanhoitoa lääkärin ohjeiden mukaan siinä määrin, kuin se on lähihoitajan ammattikoulutuksensa pohjalta mahdollista.

### **Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaaminen**

Lääkeluvalliset hoitajat vastaavat omalta osaltaan yksikön lääkehoidon toteutuksesta ja yksikönpäällikkö vastaa työntekijöiden lääkehoidon osaamisesta, luvista ja lääkehoitosuunnitelmasta.

### **Lääkehoito**

Tumpin Validia-talossa noudatetaan Validia Oy:n laatimaa valtakunnallista lääkehoitosuunnitelmaa, jonka tarkoitus on määrittää vähimmäisvaatimukset yhtiön lääkehoidon toteuttamiselle kaikissa toimintayksiköissä. Sen tavoitteena on myös yhtenäistää lääkehoidon käytänteitä.

Validia Oy:n vastuulääkäri hyväksyy yksikön lääkehoitosuunnitelman ja henkilökunnan lääkeluvat.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön palvelupäällikkö ja alueellinen sairaanhoitaja kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Lääkehoitoa toteuttavat lääkärin ohjeiden mukaan lääkehoidon koulutuksen saaneet lähihoitajat. Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla on lääkehoidon koulutus (Love-verkkokoulu) ja he ovat osoittaneet osaamisensa säännöllisesti tentein ja näytöin. Lääkehoidon

osaamisen varmistamisen käytännöt ja lääkehoidon vastuut on eritelty tarkemmin lääkeshoidon suunnitelmassa, jonka jokainen on velvollinen lukemaan.

### **Monialainen yhteistyö**

Asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta oleelliset yhteistyötahot ja heidän yhteistyönsä on kirjattu kunkin asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Tarvittaessa pidetään muita verkostopalavereita, esimerkiksi kuntoutussuunnitelman laatimiseksi. Pääasiallisesti asiakkaan omahoitaja vastaa, asiakkaan niin halutessa, yhteydenpidosta muihin yhteistyötahoihin kuten terapeutteihin, hoitaviin lääkäreihin, mikäli asiakas ei hoida asioitaan itse tai tarvitsee asioiden hoitamiseen tukea.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Tumpin Validia-talossa teemme yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa vuosittain järjestettävässä henkilökunnan palo- ja turvallisuuskoulutuksissa ja ensiapukoulutuksissa. Käytämme 4Ks-järjestelmää pelastussuunnitelman laatimiseen. Palo- ja pelastusviranomaiset hyväksyvät Pelastussuunnitelman ja tekevät omia tarkastuksiaan yksikköön sekä neuvovat ja ohjaavat turvallisuusasioissa henkilöstöä. Yksikössä järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyt joko omatoimisesti tai paloturvallisuuskouluttajan vetäminä. Turvallisuusohjeet laaditaan viranomaisten ohjeiden mukaisesti ja niitä päivitetään säännöllisesti. Paloilmaisimet yms. laitteisto huolletaan ja tarkistetaan säännöllisesti.

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa myös epidemia. Epidemialla tarkoitetaan tilannetta, jossa esiintyy useampia tautitapauksia esim. COVID-19, norovirus, kausi-influenssa. Epidemiat torjutaan kohortoinnilla, hygienia tehostamisella, estolääkityksellä ja rokottamisella. Epidemian leviäminen estetään tehostamalla hygieniaa. Hygieniahoitaja/Infektiolääkäri antavat tarvittavat hoito- ja eristysohjeet hoitoon liittyvissä infektioiden ja noudatamme STM:n ja/tai Pirkanmaan Sairaanhoidopiirin toimintaohjeita.

Holhustoimilain mukaisesti hoitohenkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus maistraatille, mikäli havaitaan asukkaan olevan edunvalvonnan tarpeessa.

Asiakasturvallisuuden poikkeamat ja lähetä piti-tilanteet kirjataan ja raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään.

### **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Teemme päivittäin omavalvontaa päiväkohtaisesta/vuorokohtaisesta henkilöstön määrästä. Tiedot kirjataan vuorovastaavan toimesta omavalvontataululle. Yksikönpäällikkö siirtää tiedot seurantalomakkeelle yhtiön johdon tarkasteltavaksi.

### **Tumpin Validia-talon hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne**

Tumpissa työskentelee 10 vakituudessa työsuhhteessa olevaa lähihoitajaa, lisäksi palvelupäällikkö, joka on sosionomi koulutukseltaan. Tarvittaessa Tumpissa työskentelee keikkatyöntekijöitä, sairaanhoidon opiskelijoita ja lähihoitajia ja/tai alan opiskelijoita asu-mispalvelutyöntekijän nimikkeellä. Aamuvuorossa työskentelee 3-4 työntekijää, iltavuorossa 2 työntekijää ja yövuorossa 1 työntekijä. Jokaisessa työvuorossa on läsnä aina vähintään yksi koulutettu ja lääkeluvallinen työntekijä

### **Tumpin Validia-talon sijaisten käytön periaatteet**

Tumpin Validia-talossa otamme sijaisia tarpeen mukaan vakituisen henkilökunnan lomien tai muiden poissaolojen ajaksi. Sijaiset ovat hoitoalan ammattihenkilöitä tai hoitoalan opiskelijoita. Mikäli mahdollista sijaisina käytetään pääasiallisesti tuttuja, asiakkaat ja yksikön hyvin tuntevia lähihoitajia, joilla osalla on yksiköön lääkeluvat.

Tarvittaessa käytetään vuokratyöntekijöitä Medipowerilta. Myös Medipowerista on pyritty käyttämään tuttuja lähihoitajia, joilla on yksikön lääkeluvat. Sijaiset ja myös vuokratyöntekijät perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioimme asukkaiden maksuluokkia tarkkailemalla suhteessa henkilöstön määrään ja asukkaiden avuntarpeeseen, työtä organisoimalla sekä töiden tasapuolisella jakautumisella. Sijaisia pyrimme perehdyttämään jatkuvasti, jotta sijaisresurssi olisi mahdollisimman kattava. Hoitajien saatavuuden vaikeudet johtuvat yleisestä hoitajapulasta Suomessa. Tästä syystä välttämättä aina ei onnistuta saamaan jokaiseen puuttuvaan vuoroon sijasta äkillisissä tarpeissa ja tilanteissa, joissa tieto poissaolosta tulee viime tipassa.

Sairauspoissaolojen sattuessa henkilöstö on ohjeistettu viipymättä ilmoittamaan yksikönpäällikölle. Vakituisten sijaisten yhteystiedot ovat kaikkien tiedossa ja näistä on tehty yhteinen ”Keikkarit WhatsApp” -ryhmä, jonka kautta sijaishaku käynnistyy kaikille yhtäaikaaisesti ja välittömästi. Tarvittaessa pyydetään apua muista Tampereen alueen yksiköistä.

Mikäli puutosvuoroja on tiedossa jo työvuorolistoja suunnitellessa, sovitaan niihin sijaiset hyvissä ajoin. Henkilöstömitoitus ei saa koskaan laskea alle kriittisen rajan (aina oltava vähintään kaksi työntekijää aamuvuorossa ja iltavuorossa yksi ja yövuorossa yksi.) Ta-

voitteena on, että myös sairaspöissaolojen aikana aamu- ja iltavuorossa olisi aina normaali vuorokohtainen resurssi.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Tumpin Validia-talo on pieni yksikkö, jossa on tärkeää, että työntekijöillä on lääkeluvat. Suurimmalla osalla työntekijöistä on oltavat vähintään lähihoitajan tutkinto. Työntekijä saa tarvittaessa lääkehoidon koulutuksen Validialta. Yksikössä työskennellään asiakkaiden kodeissa, joten työntekijällä on oltavat asiakasta kunnioittava asiakaspalveluasenne. Asiakkaita avustetaan vaativammissakin hoitotoimenpiteissä, mikä edellyttää hyvää ammattitaitoa ja halua ylläpitää omaa ammattiosaamista ja oppia uutta.

Rekrytointikanavia ovat sähköinen ReachMee-rekrytointijärjestelmä, sisäiset työpaikkailmoitukset Valpurissa, Työvoimatoimiston sivut, joilla työpaikkailmoitukset julkaistaan.

Työntekijän soveltuvuus pyritään varmistamaan jo työhaastattelussa. Useimmat työntekijät tekevät ensin muutaman ns. kokeiluvuoron tai ovat olleet yksikössä harjoittelussa jo opiskeluaikanaan tai tehneet ensin keikkatyötä. Työntekijöillä on kuuden kuukauden koeaika, jonka aikana soveltuvuus ja luotettavuus tulevat esille. Työntekijän kelpoisuus varmistetaan JulkiTerhikistä ja tutkintotodistuksesta. Tavoitteena on löytää juuri ne henkilöt tiimiimme, jotka ovat kiinnostuneita vammaistyöstä ja ovat mahdollisesti suuntautuneet vammaistyön osaamisalaan.

### **Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan asiakaspalaute ja henkilöstön tyytyväisyyskyselyn tulokset. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa koulutusten sisältöihin. Vakitukselle työntekijälle järjestetään täydennyskoulutusta 3 päivää vuodessa yksikön koulutussuunnitelman mukaisesti.

Yksikön päällikkö seuraa koulutustarpeita ja päivittää ne Mepcoon. Tammikuussa 2021 Tumpin henkilöstö on suorittanut kertauksena lääkehoidon perehdytyksen.

Omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma ovat osa perehdytystä. Noudatamme Validian perehdytysohjelmaa. Perehdytyksestä käydään lopuksi arviointi ja perehdytyslomakkeet skannataan Mepco järjestelmään ja kirjataan suoritetuksi. Jokaiselle uudelle työntekijälle ohjataan oma perehdyttäjä. Tumpissa meillä on myös oma perehdytysmentori, joka ohjaa ja valvoo yhdessä yksikön palvelupäällikön kanssa perehdytyksen toteutumista ja laatua. Yksikön palvelupäällikkö seuraa henkilöstön Love-läákehoidon ajantasaisuutta.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosi-



aalihuollon toteuttamiseen. Henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava yksikönpäällikölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tumpin tiimitilan ilmoitustaululla on epäkohtailmoituslomake, jonka työntekijä täyttää. Tarvittaessa ilmoituksen voi tehdä myös vapaamuotoisena. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Tampereen kaupungin valvonta- ja ohjaukseen valvontakoordinaattorille. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Epäkohtailmoitus käsitellään yksikön omavalvonnan riskien hallinnan periaatteiden mukaisesti (katso luku 3 Riskienhallinta). Aloitamme välittömät korjaavat toimenpiteet.

## **Toimitilat**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Tumpin Validia-talossa asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan ja he sisustavat kotinsa tahtomallaan tavalla omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Asiakkaiden koteihin ei mennä ilman asiakkaan lupaa ja läsnäoloa. Asiakkaiden omaiset ja vieraat voivat vierailla ja yöpyä asiakkaiden kodeissa asiakkaiden itsensä tahtomallaan tavalla. Heidän tulee kuitenkin huomioida yleiset järjestyssäännöt ja turvallisuusohjeet. Yksikössä ei ole varsinaisia yleisiä oleskelutiloja. Yhteisöpalavereita voidaan järjestää henkilöstön toimistotiloissa. Asiakaspalavereita järjestetään asiakkaan omissa kodissa. Henkilöstö antaa asukkaan tarvitseman avun asukkaan omaan kotiin.

Tumpin Validia-taloon hakeudutaan joko Arvioivan asumisen kautta tai kunnan osoittamana. Kunnan kanssa on määritelty sopimus asukkaan poissaolon vaikutuksista palvelumaksuihin. Vuokranmaksu, sähkö ja vesimaksu kuuluvat asukkaalle. Asuminen Tumpissa on itsenäistä asumista.

### **Teknologiset ratkaisut**

Tumpin Validia-talossa huolehdimme sekä henkilökunnan että asiakkaiden turvallisuudesta erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Rakennuksen pääuloskäyntien yhteydessä on tallentava kameravalvonta. Työntekijät ovat ohjeistettu tarkistamaan ensin kamerasta saapuvat vieraat ennen ulko-oven avaamista. Ovilla on automaattiset avausmekanismit.

Tumpin Validia-talossa on Ascom Miratelin kutsujärjestelmä ja Fastroi Hilkka kirjausohjelma. Kutsulaitteen toimivuus ja kutsulaitteen saatavuus varmistetaan aina, kun palvelutapahtuma asukkaalla päättyy. Kutsut ohjautuvat hoitajien mobiileihin ja puheyhteys hoitajaan muodostuu. Vuorovastaava on nimetty jokaiseen työvuoroon.

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmissa määritellään ajankohdat ja tavat, joilla kutsulaitteiden toimivuus tarkastetaan. Laitteiden toiminta varmistetaan päivittäin sopimuksen

mukaan joko asiakaskäynneillä tai soittamalla asiakkaille. Asiakkaiden asunnoissa on automaattiset paloilmamaisimet ja sammutusjärjestelmä. Niiden toiminta testataan ohjeen mukaan kerran kuukaudessa.

Henkilöstöllä on käytössään Avarn Oy:n vartijakutsupainike. Painikkeiden toiminta testataan viikoittain.

Yksikössä on Poikkeustilanteiden toimintaohje, joka sisältää toimintaohjeet erilaisten häiriötilanteiden varalle.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Yksikön palvelupäällikkö Tiina Mäkinen, [tiina.makinen@validia.fi](mailto:tiina.makinen@validia.fi) p. 044 4784345

Ascom Miratel Oy, HelpDesk 24/7 p. 02 415 1234 [huolto@ascom.com](mailto:huolto@ascom.com)

Fastroi Hilka, HelpDesk klo 8-16 p. 010 327 8000 [helpdesk@fastroi.fi](mailto:helpdesk@fastroi.fi)

Vartiointi/kameravalvonta: Avarn security Oy p. 020 428 289

Palovarointinjärjestelmän huolto: Fisec Oy p. 09 759 9220 [fisee@fisee.fi](mailto:fisee@fisee.fi)

Automaattisen sammutusjärjestelmän hoitaja: SOL-palvelut p. 020 570 0200 (24/7)

[asiakaspalvelu@sol.fi](mailto:asiakaspalvelu@sol.fi)

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Tumpin Validia-talossa asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai tarvittaessa henkilöstön avustuksella omista terveydenhuollon laitteistaan, huollosta ja korjaustarpeista. Henkilöstön on välittömästi ilmoitettava laitteen korjaustarpeesta/vioista sekä asiakkaalle itselleen että muulle henkilöstölle. Vioittunutta laitetta ei saa käyttää. Asiakkaiden käytössä oleva terveydenhuollon laitteet ovat oman kunnan myöntämiä ja siten kunnan omistamia. Tumpin Validia-talolla ei ole asukkaiden käytössä olevia terveydenhuollon laitteita. Asiakkaiden on itsensä hankittava omat verenpaine- ja kuumemittarit yms. terveydenseurantalaitteet.

Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään aina ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista: Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti- tapauksesta ilmoitus tulee tehdä 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena (ks. lomakkeet alla).

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Fimea

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös sähköpostitse [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi)

tai linkki lomakkeeseen

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tumpin Validia-talossa kaikki asiakastiedot ovat salassa pidettäviä henkilötietoja.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa

koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Tumpin Validia-talossa työsuhdetta perustettaessa jokainen työntekijä allekirjoittaa vaihtolo- ja salassapitosopimuksen. Yksikössä on osana omavalvontasuunnitelmaa ohjeet tietojen käsittelyyn. Ohjeiden noudattaminen kuuluu jokaisen työntekijän velvollisuuksiin. Tietosuojarikkeista tehdään viipymättä IMS-ilmoitus ja tiedotetaan yhtiön tietosuojavastaavaa.

Tumpin Validia-talossa asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä henkilöstön käytössä olevan mobiililaitteen avulla (Hilkka-mobiili), joka kulkee hoitajan mukana työvuoronsa ajan. Mobiililaitteen kautta hoitaja kirjaa tehdyt työt ja mahdolliset huomiot välittömästi. Henkilöstö on saanut koulutusta asianmukaiseen ja asiakasta huomioivaan kirjaamiseen. Tumpin Validia-talossa on kaksi valmennuskoulutuksen käynnyttä hoitajaa Annukka Öhrling ja Anni Apilisto, jotka ohjaavat laadukkaaseen ja asianmukaiseen arvioivaan ja kuvaavaan kirjaamiseen.

Tumpin Validia-talossa kaikki syntyvät asukastiedot ovat salassa pidettäviä henkilötietoja. Rekisteriselosteessa käy ilmi mitä tietoja yksikössä tallennetaan ja mihin niitä käytetään. Validia Oy:n asiakastietojärjestelmä on Fastroi Hilkka. Asiakas antaa allekirjoituksellaan suostumuksensa tietojensa viemisestä asiakastietojärjestelmään. Asiakassuostumuksessa määritetään lisäksi tietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle taholle. Asiakassuostumusta voidaan muuttaa koska tahansa ja tästä informoidaan asiakasta allekirjoitustilanteessa.

Tietosuojaselosteet ja rekisteriselosteet ovat yksikön ilmoitustaululla (tiimitilassa) ja asumisen www-sivuilla

<https://www.validia-asuminen.fi/tietosuojaseloste>

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva kuuluu kunkin työntekijäryhmän perehdytysohjelmaan. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa. Validialla on käytössä Validia Akatemian perehdytys- ja koulutusala, jonka kautta työntekijät suorittavat perehdytyksen, kertauksen ja koulutuksia ja suorittavat mm. testin tietosuojasta.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tietosuojavastaava:

Liiketoimintajohtaja, Susanna Ylisuvanto

p. 050 468 4085

[susanna.ylisuvanto@validia.fi](mailto:susanna.ylisuvanto@validia.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tumpin Validia-talon asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta vahvuutenamme on turvallinen asuminen ja henkilöstön luotettavuus ja ystävällisyys. Asiakkaat saavat elää omaa elämäänsä, jota kunnioitamme ja tuemme. Apua on saatavilla ympäri vuorokauden, mikä koetaan positiiviseksi ja turvallisuutta lisääväksi asiaksi. Hyväksi asiaksi on nostettu myös toimiva yhteistyö omaisten ja henkilöstön välillä ja pääsääntöisesti olemme onnistuneet hyvin yhteistyössä kaikkien kanssa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella olemme valinneet kehittämistavoitteita. Valitettavasti koronan aiheuttaman kokoontumisrajoituksen vuoksi emme ole voineet pitää yhteisökokouksia. Asukkaiden toiveena on, että työt tehdään kiireettömästi. Olemme henkilöstön kanssa sopineet siitä, että emme välitä asukkaille kiireen tunnetta. Pääsääntöisesti Tumpissa on hyvin aikaa tehdä avustus kiireettömästi, ja varsinkin mikäli aamun avustusaajoista voidaan joustavasti sopia.

### Kehitämme:

1. Toimimme kiireettömästi
2. Asuntojen viat ilmoitetaan viipymättä SOL-huoltopalvelulle
3. Palautteenannon kehittäminen - palaute oikealle henkilölle puolin ja toisin.

Henkilöstön tyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella (2020) vahvuutena nähdään oman työn merkityksellisyys, työstä suoriutuminen ja työyhteisö. Positiivista on se, että henkilöstö kokee tekevänsä hyvää työtä ja voivat vaikuttaa asiakkaiden hyvinvointiin. Henkilöstö kokee, että he suoriutuvat työstä hyvin ja saavat tehtyä työt riittävän hyvin. He tietävät mitä työltä odotetaan. Toimiva työyhteisö on voimavara.

### Kehitämme:

1. Työn kuormittavuuden hallintaan - työvuorosunnittelulla
2. Oman työn hallintaa - huomioimme eri elämäntilanteet
3. Kehitämme rakentavaa palautetta ja avointa keskustelua

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys

Tampere 24.2.2022

Allekirjoitus

---

Palvelupäällikkö Tiina Mäkinen