

OMAVALVONTASUUNNITELMA

ARVOISES STOORI

Topeeka 49

Kauhajoki



20. maaliskuuta 2026

SISÄLLYSLUETTELO

ARVOISES OY	2
1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2. ASIAKASTURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA	7
3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
3.1. Palvelutarpeen arviointi, hoito- ja palvelusuunnitelma	13
3.2. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	10
3.3. Asiakkaan oikeusturva	12
4. PALVELUN SISÄLTÖ	18
4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kehitystä tukeva toiminta	18
4.2. Ravitsemus	18
4.3. Hygieniaa huolehtiminen	19
4.4. Terveysten- ja sairaanhoito	19
4.5. Lääkehoito	20
4.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	20
5. ASIAKASTURVALLISUUS	21
5.1. Henkilöstö	21
5.2. Palveluyksikön tilat	23
5.3. Teknologiset ratkaisut	23
5.4. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	24
6. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, TIETOSUOJA JA TIETOJÄRJESTELMÄT ...	25
7. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA JULKAISEMINEN	27
LIITE: omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen, allekirjoitukset	29



ARVOISES OY - Stoori

Yksityinen palveluntuottaja:

ARVOISES OY
y-tunnus: 2854954-8

Toimitusjohtaja: Anne Ojajarvi

Kotipaikka: Kurikka

puh. 0500 797 600
anne.ojarvi@arvoises.fi

Palveluyksikkö:

STOORI
Topeeka 49
61800 KAUAJOKI

Sijaintikunta: Kauhajoki

Yksikön toiminnasta vastaava,
palvelujohtaja: Pauliina Malmstén

puh. 041 314 2350
pauliina.malmsten@arvoises.fi

Arvoises Stoori on vammaisten, yli 18-vuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten lyhytaikaisen huolenpidon palveluyksikkö, jossa on viisi (5) asiakaspaikkaa. Palveluyksikkö sijaitsee Kauhajoen keskustassa, lähellä palveluita ja hyvien yhteyksien äärellä. Stoorin toiminta on ympärivuorokautista, rekisteröityä ja luvanvaraista yksityisen sosiaalihuollon palvelua. Asiakkaita voi yksikköön tulla kaikkialta Suomesta mm. omaishoidon vapaan ajaksi tai muusta lyhytaikaisen huolenpidon tarpeesta esim. sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain perusteella.

Yrityksen muut palveluyksiköt ja vastuuhenkilöt:

TARINA (alle 18v.)

Topeeka 51
61800 KAUAJOKI

Sijaintikunta: Kauhajoki

Yksikön vastuuhenkilö:
palvelujohtaja Pauliina Malmstén
puh. 041 314 2350
pauliina.malmsten@arvoises.fi

AARRE (alle 18v.)

Jahtitaival 3
60200 SEINÄJOKI

Sijaintikunta: Seinäjoki

Yksikönjohtaja:
Heli Parkkari
puh. 044 977 4570
heli.parkkari@arvoises.fi

Palvelupiste AARRE (kotiin vietävät palvelut)

Palveluiden vastuuhenkilö:
Anne Ojajarvi
puh. 0500 797600
anne.ojarvi@arvoises.fi

Yrityksen palvelut:

Arvoises Oy:llä on nuorten aikuisten palveluyksikkö Stoorin lisäksi kaksi lapsille ja nuorille tarkoitettua ympärivuorokautista lyhytaikaisen huolenpidon palveluyksikköä Aarre ja Tarina sekä palvelupiste Aarre, jonka alle on rekisteröity seuraavia palveluita:

Arvoises Oy:n muut rekisteröidyt palvelut ovat asiakkaan kotiin vietäviä palveluita, mm. vammaisten asumispalvelut ja asumista tukevat palvelut, lapsiperheiden kotipalvelu, lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut, Shl mukainen liikkumista tukeva palvelu, perheoikeudelliset palvelut, vammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki, kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki, vammaisten perhehoito. Käytännössä palvelut sisältävät kotihoidon palveluita sekä vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen (viittomat, viittomakieli, kuvat) opetusta ja ohjausta, perhetyötä, liikkumisen tukea, tapaamispalveluita, tukihenkilötyötä, kotiohjausta, perhetyötä, henkilökohtaista apua, kotipalvelua, neuropsykiatrista valmennusta, autismikuntoutusohjausta ja viittomakielen tulkkauspalveluita.

Kaikki työntekijät ovat suorassa työsuhteessa yritykseen. Tukipalvelut, esim. kiinteistönhuolto, tieto- ja turvatekniikka sekä muut huolto- ja korjaustyöt on tilataan ulkopuolisilta, luotettavaksi osoittautuneilta yrityksiltä.

Yrityksen palveluyksiköt sijaitsevat Etelä-Pohjanmaalla, Kauhajoella ja Seinäjoella. Rekisteröityjä, asiakkaan kotiin vietäviä palveluita tarjotaan kaikissa Etelä-Pohjanmaan ja Pirkamaan hyvinvointialueiden kunnissa, seuraavissa Pohjanmaan hyvinvointialueen kunnissa: Mustasaari, Närpiö, Kaskinen, Korsnäs, Kristiinankaupunki, Maalahti, Laihia, Vaasa ja Vöyri sekä Satakunnan hyvinvointialueen kunnissa: Merikarvia, Siikainen, Pori, Jämijärvi, Karvia, Kankaanpää ja Pomarkku.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Keskeistä on ennakoiva ja toiminnanaikainen laadun- ja riskienhallinta, jonka tärkein tavoite on asiakasturvallisuuden toteutuminen kaikissa tilanteissa, myös poikkeuksellisissa olosuhteissa, jotka haastavat joissakin tilanteissa myös palveluiden jatkuvuutta.

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikkökohtainen asiakirja, jossa pyritään kuvaamaan toiminnan keskeiset riskit ja palveluiden laadun, asianmukaisuuden, turvallisuuden ja henkilöstön riittävyyden valvonta, jota koko henkilökunta ja yrityksen johto yhdessä sitoutuneesti toteuttavat. Omavalvontasuunnitelman sisältö velvoittaa kaikkia yksikön työntekijöitä toimimaan sen mukaisesti.

Tämän omavalvontasuunnitelman ovat laatineet Stoorin ja Tarinan yksiköiden vastaava, palvelujohtaja Pauliina Malmstén (pauliina.malmsten@arvoises.fi puh. 041 314 2350), Arvoises Oy:n toimitusjohtaja Anne Ojajarvi (anne.ojajarvi@arvoises.fi puh. 0500 797 600) sekä Aarteen yksikönjohtaja Heli Parkkari (heli.parkkari@arvoises.fi.puh. 044 977 4570). Henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman päivittämiseen mm. nostamalla esiin tärkeitä havaintoja ja oppeja hyviksi osoittautuneista käytännöistä ja toimintatavoista.

Keskeisintä on pitää omavalvontasuunnitelmaan liittyviä sisältöjä esillä säännöllisissä tiimien työpalaverissa. Tällöin esim. muutokset yleisissä ohjeissa ja lainkohdissa tulevat huomioiduiksi parhaiten.

Suunnitelman muokkaaminen yhteistyössä henkilökunnan kanssa on jatkuva prosessi. Omavalvontasuunnitelmaa ja sen osia päivitetään henkilökunnan kanssa vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on asiakkaiden, omaisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä yksikössä.

Tämä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös yrityksen nettisivuilla www.arvoises.fi.

I. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvoises Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota vammaisille henkilöille ja heidän perheilleen monipuolisia, mm. omaishoitolaista, uudistuneen vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita osallisuuden ja hyvinvoinnin parantamiseksi, asiakkaan kotona asumista tukemaan. Palveluntuottajana Arvoises Oy tekee laadukasta ja asiakkaan tilannetta tukevaa yhteistyötä asiakkaan, palvelut järjestävän hyvinvointialueen ja asiakkaan läheisten kanssa. Arvoises on erikoistunut lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin sekä asiakkaan kotiin vietäviin lyhyiden interventioiden ammatillisiin palveluihin. Lyhytaikaisen huolenpidon palveluiden vaikuttavuus näkyy parhaiten asiakkaiden omassa kodissa asumisen mahdollistumisena.

Stoorissa asiakkaina ovat vammaiset, erityistä tukea tarvitsevat nuoret aikuiset. Lyhytaikaisen huolenpidon asiakas tulee Stooriin omasta kodistaan ja voi viipyä yksikössä sopimuksen mukaan joitakin tunteja, alle vuorokauden tai pidempiä jaksoja esim. omaishoitajan vapaan ajan tai muusta syystä. Toimintaa järjestetään mm. sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain ja omaishoitolaista nojalla. Toteutamme käytännön työssä lakia asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja noudatamme lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lakia sosiaalihuollon henkilöstöstä. Palveluyksikkö Stoori on Lupa- ja valvontaviraston rekisterissä.

Nopea reagointikyky asiakkaan tarpeisiin, tiivis yhteistyö asiakkaan lähipiirin kanssa, hyvät vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot, monipuolinen osaamisen kehittäminen ja korkean laadun tavoittelemisen ovat toimintamme ydintä. Lisäksi työmme on oltava vaikuttavaa, eli sen on tuotettava aitoa hyötyä asiakkaalle ja palvelun järjestävälle viranomaiselle.

Vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden sekä heidän perheidensä ja läheistensä tukeminen vaatii erityisosaamista, jota Stoorin kokeneella henkilökunnalla on. **Asiakkaan yksikölliset tarpeet** huomioidaan arjessa asiakasturvallisuuden näkökulmaa unohtamatta. Henkilökunnalla on hyvät vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot, myös vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja käyttäen, sekä valmiuksia työskennellä tarvittaessa myös asiakkaan kotona mm. tuotettaessa palvelua omaishoidon palvelusetelillä.

Arvoises Oy:n palveluyksiköiden toiminnassa korostuvat periaatteet: yksilöllisyys, aktiivisuus, koko perheen ja asiakkaan lähipiirin huomioiminen, syrjäytymisen estäminen, elämyksellisyys, luonnon ja ympäristön hyödyntäminen sekä jatkuvasti kehittyvä eettisyys ja ammatillisuus. Kaikkien asiakkaiden kanssa työskenteleminen on iloinen asia, ja se näkyy ulospäin.

Päivittäisessä toiminnassa näkyvät arvomme: asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen, osallisuuden tukeminen, yhteisöllisyys, toiminnan korkea laatu sekä mahdollisimman lähellä tuotettu, kotimainen ruoka.

Arvoises yksiköt ovat erikoistuneet lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin. Lyhytaikaisissa palveluissa kaikilla asiakkailla on oma koti, josta he jaksoille tulevat ja jonne he jakson päätyttyä lähtevät. Tämä palvelumuoto asettaa erityisiä vaatimuksia asiakkaan läheisten kanssa tehtävälle luottamukselliselle, huolellisuudelle ja rehelliselle yhteistyölle. Yksikössä on pystyttävä toimimaan niin, että asiakkaan on yksikköön helppo tulla ja omainen voi jaksojen

aikana aidosti levätä luottaen läheisensä hoitamisen palveluntuottajan vastuulle. Haluamme onnistua jokaisella huolenpidon jaksolla niin hyvin, että asiakkaan on helppo tulla seuraavalle jaksolle.

Lyhytaikaisen huolenpidon palveluissa henkilökunnan työskentelyä haastaa asiakkaiden tiheä vaihtuvuus ja heidän tarpeidensa heterogeenisuus. Yksikön muuttuvaisuus ja päivittäin vaihtuva asiakkaiden kokoonpano on myös voimavara, joka takaa, etteivät päivät ole samanlaisia. Jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti ja räätälöidään jaksosta turvallinen, sopivan virikkeellinen, sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistava, mutta myös yksinolon tarpeen huomioiva oleskelu. Tämän mahdollistaa myös Stoorin pieni asiakaspaikkamäärä, 5 asiakaspaikkaa.

Henkilökunta on monitaitoista ja työnantajana Arvoises Oy:llä on tahto- ja tavoite löytää asiakkaan tarpeisiin parhaiten sopivat tekijät. Henkilökunnalla on lisäkoulutusta mm. neuromoninaisuuden kohtaamiseen, haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen sekä kinestetiikan hyödyntämiseen hoitotyössä.

2. ASIAKASTURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA

Palveluiden laatu ja vastuu palveluiden laadusta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Stoori on pieni 5-paikkainen palveluyksikkö. Palvelun laadun keskeiset ajurit ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja turvallisuus sekä henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen laadukkaaseen työhön joka päivä.

Laadun hallinta nojaa pääsääntöisesti päivittäiseen asiakaspalautteeseen ja läsnäolevaan esihenkilötyöhön. Yksikön palveluiden tuottamisesta vastaa palvelujohtaja, jonka vastuulla on työn laatu. Palvelujohtaja työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työvuorojen resursoinnista sekä asiakkaiden palvelumuotoilusta. Vastaava johtaja yhdessä henkilöstön kanssa arvioi säännöllisesti asiakasturvallisuuden toteuttamista ja työn laadukkuutta kokonaisuutena. Työntekijät noudattavat työpaikan yleisiä sääntöjä. Yksikössä on erilaisia työ- ja apuvälineitä, joiden käyttäminen on työntekijöille perehdytetty ja tuttua. Nykyään asiakkailla saattaa olla mukanaan mm. kommunikaatiolaitteita tai hengityksen tukilaitteita tai muita apuvälineitä, jotka vaativat erityisen perehtymisen. Tämä mahdollistetaan mm. kotikäynnillä asiakkaan luo ennen jaksolle saapumista.

Työntekijä vastaa tekemänsä työn laadusta ja sen kehittämisestä. Työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin, työskennellä asiakastytyväsyyttä edistäen Arvoises Oy:n arvojen ja periaatteiden mukaan. Työntekijä osaa huomioida asiakkaat ja asiakkaan lähipiirin sekä toimii vastuullisesti huolehtien yrityksen tiloista ja välineistä. Yrityksellä on toimitusjohtaja, joka osallistuu asiakastyöhön mahdollisuuksien mukaan ja tapaa näin säännöllisesti asiakkaita, henkilökuntaa ja yhteistyökumppaneita.

Laadun mittareita ovat mm. asiakaskysely, joka toteutetaan vuosittain keväällä ja henkilökunnalle suoritettava työhyvinvointikysely kerran vuodessa sekä työvire-kyselyt 3kk välein. Koulutussuunnitelmalla varmistetaan lakisääteisten koulutusvelvoitteiden toteutuminen ja työskentelyä kehitetään tavoitteellisesti. Keskeinen apu laadun varmistamiseen on esihenkilöiden päivystysrinki, jolloin kaikkina aikoina on esihenkilötasoinen henkilö saatavissa kiinni. Päivystävän esihenkilön tehtävänä on mm. varmistaa työvuoroihin riittävä henkilökunta ja reagoida yksiköissä ilmeneviin äkillisiin muutoksiin ja tarpeisiin. Päivystävä esihenkilö on työvuorossa olevien työntekijöiden tukena kaikissa asioissa (asiakkaita, työtovereita tai kiinteistöä koskevissa asioissa) sekä järjestää yksiköihin sijaiset.

Stoorin palveluiden laadusta vastaa palvelujohtaja sosionomi amk Pauliina Malmstén. Hänen sijaisenaan toimii tarvittaessa yksikönjohtaja sosionomi amk Heli Parkkari, kotiin vietävien

palveluiden vastaava sairaanhoitaja amk Suvi Yli-Heikkuri tai toimitusjohtaja sosionomi amk, HTM Anne Ojajärvi.

Keskeinen riskienhallinnan keino on avoimen ilmapiirin rakentaminen. Epäkohdista on voitava keskustella avoimesti työyhteisön sisällä ja asiakkaiden antamaa palautetta tulee kuunnella vakavasti. Kaikilla työyhteisön jäsenillä on yhtä suuri vastuu korjattavien asioiden esiin nostamisessa ja epäkohtiin puuttumisessa.

Riskejä voidaan arvioida monesta näkökulmasta. Asiakasryhmään kuuluu vammaisia ja heidän kohtelunsa ja turvallisuutensa asiakkaina tulee olla kaikilla mittareilla arvioituna korkeat laatukriteerit täyttävää. Riskienhallintaan kuuluu asiakasturvallisuuden rinnalla myös henkilökunnan turvallisuus ja hyvät työolot. Yksi riskitekijä on, että yöaikaan yksikössä työskennellään pääsääntöisesti yksin. Yököjä voi kuitenkin asiakaskokoonpanosta riippuen olla myös 2. Niin ikään asiakkaan kotona työskenteleminen laajentaa riskienhallinnan näkökulmaa.

Riskienhallinnassa tukevat eri viranomaisten tekemät arvioinnit ja tarkastukset sekä tekniset laitteet. Yksikköön on laadittu mm. poistumisturvallisuusselvitys (24.10.2024), pelastussuunnitelma (24.10.2024), perehdytysuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma (17.3.2026). Terveystarkastaja ja pelastusviranomaiset suorittavat omat säännölliset tarkastuksensa. Henkilökuntaa on koulutettu mm. haastavien tilanteiden varalta. Toimintaa valvoo mm. Lupa- ja valvontavirasto sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontayksikkö. Kaikilla asiakkaan hyvinvointialueen edustajalla on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikön toimintaan. Edellä mainittujen valvottavien osa-alueiden lisäksi on huomioitu mm. tietoturvaan, henkilöstöön, varautumiseen, ravitsemukseen ja asiakkaan terveydenhoitoon liittyvät riskit ja niistä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Havaittuihin tarpeisiin pyritään reagoimaan nopeasti. Työsuojelutoimikunta on tehnyt riskikartoituksen sekä työterveyshuolto työpaikkaselvityksen.

Stoorin **toimintatapoja** kehitetään jatkuvasti. Ennakoinnilla ja kriittisten työvaiheiden analysoinnilla pyritään vaikuttamaan riskien pienenemiseen. Tärkeää on, että asiakas saa tilaamansa palvelun korkealaatuisena, oikealla ajalla ja hänen tarvettaan vastaavasti.

Riskien käsitteleminen on tärkeää oppimisen kannalta. Läheltä piti -tilanteet kirjataan Haipro- järjestelmään ja ne käsitellään järjestelmällisesti esihenkilötasolla sekä mahdollisimman nopeasti asianosaisten kanssa ja tarvittaessa henkilökuntapalaverissa. Raportointi tehdään tarvittaessa asiakkaan nimetylle läheiselle ja sosiaalityöntekijälle ja vakavissa tapahtumissa informoidaan asiakasta mahdollisten korvausten hakemisessa.

Yksikönjohtajan tehtävänä on huolehtia, että henkilökunta on tietoinen omavalvontaohjeista ja turvallisuusohjeista. Henkilökuntaa koulutetaan turvallisuuden huomioimiseen ja oikeaan toimintaan hätätilanteessa (esim. ensiapu- ja paloturvallisuus) sekä tunnistetaan ja huomioidaan jatkuvan kehityksen tarve riskien hallinnassa.

Riskien tunnistaminen edellyttää yhteistyötä. Yksikön työyhteisö on pieni. Henkilökunta osallistuu päivittäisessä työssään riskien arviointiin ja tiedottaa havainnoistaan suoraan yksikön johtajalle. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain.

Muutoksista tiedottaminen on toiminnasta vastaavan henkilön vastuulla. Henkilökunnalle menettelytapojen muutoksista tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan kirjallisesti ja ainakin suullisesti säännöllisissä tiimipalaverissa, joista laaditaan muistio. Muistio on kaikkien nähtävillä yksikön toimistossa. Muistioon tutustuminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Seuraavassa taulukossa on arvioitu Arvoises Stoorin keskeisimpiä riskejä ja esitetty ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Jokainen henkilökuntaan kuuluva huolehtii tehtävistä omassa työvuorossaan ja on velvollinen varoittamaan muita havaitsemistaan riskeistä sekä ilmoittamaan havainnoistaan viipymättä esihenkilölle tai päivystävälle esihenkilölle.

Stoorin riskiarviointitaulukko

Riski	Todennäköisyys	Ehdotettu toimenpide
Liukastuminen tai kompastuminen sisällä tai ulkona	Kohtalainen	Tarkista kulkuväylät ja poista esteet, käytä asianmukaisia jalkineita sisällä ja ulkona, pidä puhelin mukana, huolehdi valaistuksesta ja käytä liukkaalla yksin tai asiakkaan kanssa liikkuessasi nastoja talvella. Mikäli huomaat puutteita kiinteistönhoidossa (esim. pihan liukkaus), ilmoita tästä viipymättä esihenkilölle, joka on yhteydessä kiinteistönhuoltoon. Pidä sisääntulot esteettöminä ja hiekoita tai käytä terassilla jääsulaa tarvittaessa.
Altistuminen tarttuville taudeille	Korkea	Käytä asianmukaisia suojavarusteita (maski, hanskat), huolehdi käsihygieniasta. Yksikön kosketuspintojen, kahvojen ja katkaisimien desinfiointi Oxyvir-liuoksella kausiflunssa sekä muina tautiepidemia-aikoina tai asiakkaan tai työntekijän sairastuessa yksikössä tarttuvaan tautiin, tehdään jokaisessa työvuorossa, vuorossa olevan työntekijän toimesta.
Väkivallan tai aggressiivisen käytöksen kohteeksi joutuminen	Kohtalainen	Koulutus haastaviin tilanteisiin, selkeä ohje ja toimintamalli uhkatilanteissa, ENNAKOINTI ja asiakkaan toiminnasta ”oppiminen”. Esihenkilön kanssa keskustelu varautumisesta tilanteisiin asiakaskohtaisesti. Uhka- ja väkivaltatilanteesta sekä läheltä piti -tilanteesta raportointi HaiPro-järjestelmän kautta.
Ergonomiset riskit (nostot, hankalat työasennot)	Korkea	Hyödynnä apuvälineitä, noudata oikeita työasentoja ja nostotekniikoita, hyödynnä työyhteisön kokemuksia kysymällä. Suurin osa yksikön työntekijöistä on suorittanut kinestetiikan perusteet. Koulutus mahdollistetaan myös uusille työntekijöille sekä ylläpidetään opittua.
Kemikaalialtistus (esim. puhdistusaineet)	Matala	Käytä suojakäsineitä, lue käyttöohjeet ja säilytä kemikaalit turvallisesti. Myrkylliset ja terveydelle vaaralliseksi todetut kemikaalit säilytetään lukkojen takana, eivätkä ne ole asiakkaiden saatavilla. Jokaisesta yksikössä käytössä olevasta kemikaalista on tulostettuna omaan kansioon käyttöturvallisuustiedotteet. Käytetään mahdollisimman vähän vaihtelevia tuotemerkkejä.

		Aina, jos hankitaan uutta kemikaalia, huolehditaan kansioon käyttöturvallisuustiedote. Jokainen työntekijä vastaa kemikaalien oikein säilytyksestä, käytöstä ja ohjeiden lukemisesta.
Psyykkinen kuormitus ja stressi	Korkea/kohtainen, vaihteleva	Hyödynnä saatavilla olevaa apua ja tukea, mahdollisuus keskusteluun ja riittävä lepo ja palautumisaika. Työvuorosunnittelussa huomioidaan lepoaikojen toteutuminen. Keskustelu työvuorojen sisällä sekä esihenkilön kanssa mahdollistetaan ja siihen kannustetaan. Henkilökohtaiset keskustelut pidetään vuosittain esihenkilön kanssa. Haastavia asiakastilanteita puretaan henkilökuntapalaverissa. Työnohjausta järjestetään tarvittaessa. Yrityksellä on luotu varhaisen tuen ohjelma, missä on määritelty hälytysrajat varhaisen tuen keskusteluille. Työterveyshuollon (TT-Botnia) kanssa tehdään yhteistyötä. Terveystarkastukset ovat kaikilla säännöllisesti (työhöntulotarkastus sekä terveystarkastukset kolmen vuoden välein). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmaista esihenkilölle, mikäli huomaa omassa tai työkaverin jaksamisessa huolta.
Liikenneonnettomuudet työmatkoilla	Matala	Noudata liikennesääntöjä ja turvallisuusohjeita. Huolehdi ajoneuvon siisteydestä ja kunnosta, ilmoita välittömästi, jos havaitset työpaikan ajoneuvossa vikoja tai puutteita.
Tietoturvan rikkoutuminen	Kohtalainen	Yksikön puhelimet ja tietokoneet on suojattu virustorjuntaohjelmalla. Päivityksistä vastaa yksikön vastaava. Henkilökunta on velvoitettu käymään vuosittain tietosuojakoulutuksen, mikä pitää sisällään kurssit: henkilöstön tietosuoja ja tietoturva; henkilötietoja käsittelevien GDPR, sosiaalihuollon tietosuoja ja tietoturva. Yritykselle on tehty tietoturvasuunnitelma, joka on viimeksi päivitetty 27.2.2026 Anne Ojajärven ja Pauliina Malmsténin toimesta. Yrityksen tietoturvavastaavana toimii palvelujohtaja Pauliina Malmstén (pauliina.malmsten@arvoises.fi, puh. 041 314 2350). Stoorissa yksikön tietosuojavastaavana toimii lähihoitaja Moonika Sinka. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi huomattuaan puutteita tietoturvassa. Tietosuojaan liittyvät poikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään.
Asiakastietojärjestelmän kaatuminen	Matala	Tietojärjestelmän kaatuminen vaatii välitöntä reagoimista ja siirtymistä varatoimintatapoihin, jotta asiakasturvallisuus ja palvelun jatkuvuus voidaan turvata. Tietojärjestelmän ongelmista/kaatumisesta ilmoitetaan viipymättä omalle esihenkilölle tai päivystävälle esihenkilölle, joka alkaa selvittää ongelman laajuutta ja korjaamista. Vastuu ilmoittamisesta on jokaisella työntekijällä.

		Samalla kaikki kirjattavat asiakastapahtumat, mm. lääkehoidon toteutus ja muut tärkeät havainnot kirjataan väliaikaisesti manuaalisesti paperille. Yksikössä on lääkehoitosuunnitelman mukaisesti tulostettuina asiakkaiden lääkelistat, joista oikea lääkitys voidaan tarkistaa.
Terveydelliset poikkeamat	Kohtalainen	Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi. Hygieniä otetaan huomioon ja noudatetaan hygieniamääräyksiä kaikessa tekemisessä. Yksikköön järjestetään säännöllisesti terveystarkastukset. Viimeisin terveydensuojelulain mukainen tarkastus Stooriin on tehty 7.3.2024 ja sen tarkastuskertomus on tulosteena henkilökunnan kansiossa. Yksikön siisteydestä huolehditaan itse. Siivouksen omavalvonta ohjeineen löytyy yksiköstä. Yksikköön on tehty terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma tämän omavalvontasuunnitelman liitteeksi. Hygieniavastaavana Stoorissa toimii lähihoitaja Pinja Ilomäki.
Lääkehoidon poikkeamat	Korkea	Lääkehoitosuunnitelman päivitys tehdään vuosittain yrityksen lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitaja/kätilö Silja Lahdenmäen ja yrityksen johtoportaan toimesta. Lääkehoitosuunnitelman mukaisesta toteutumisesta vastaa jokainen työntekijä lukukuittauksellaan. Lääkehoidon poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan HaiPro-järjestelmän kautta. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon riskit ja niiden arviointi.
Lääkinnälliset laitteet	Kohtalainen	Noudata lääkinnällisten laitteiden käyttöohjeita ja turvallista käyttöä. Koulutusta laitteiden käyttöön annetaan tarvittaessa ja jokaisen työntekijän vastuulla on harjoitella niiden käyttöä. Laitteiden ylläpidosta ja määräaikaishuolloista vastaa yksikön vastaava yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa Stoorissa laitevastaavana toimii lähihoitaja Jaana Vataja. Laitehuollon toteuttaa Allu Medical. Jokainen laitetta käyttävä työntekijä on vastuussa ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai vioista viipymättä esihenkilölle. Viallisia laitteita ei saa käyttää!

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan näkökulma on varautua erilaisiin häiriötilanteisiin. Yksikönjohtajan tehtävänä on vastata palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta palveluyksikössä. Varautumis- ja jatkuvuudenhallinta -suunnitelman laatimisesta Arvoises Oy:ssä vastaa toimitusjohtaja Anne Ojajarvi. Suunnitelma on päivitetty 6.3.2026.

Suunnitelma kuuluu osaksi palveluntuottajan riskienhallintaa, joilla varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, sekä toiminnan jatkumiseen poikkeusoloista huolimatta asiakastarpeita vastaavalla ja asiakasturvallisuuden varmistavalla tavalla.



Häiriötilanteisiin varautuminen on tärkeää asiakkaiden turvallisuuden ja työntekijöiden hyvinvoinnin sekä yrityksen maineen näkökulmasta. Poikkeustilanteessa yksikönjohtajan tukena on yrityksen johtoryhmä ja toimenpiteistä päätetään yhdessä johtoryhmän ja viranomaisten kanssa.

Valmiussuunnitelma täydentää osaltaan riskienhallintaa ja muita ohjeita sekä tarkentaa toimintaohjeita, joita poikkeustilanteissa tulee soveltaa.

3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

3.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA

Asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeen hahmottamiseksi laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn alueet. Keskeistä on, että se laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen läheistensä tai laillista edustajaansa kuunnellen. Suunnitelmaa hyödynnetään lyhytaikaisen asumisen arjessa ja päivitetään jatkuvasti asiakkaan tarpeiden ja tilanteen muuttumisen myötä. Jokaisen asiakkaan vastaanottavan työntekijän vastuulla on selvittää asiakkaan saapuessa hoitojaksolle mahdolliset muutokset hoidossa, kuntoutuksessa, ravitsemuksessa, apuvälineissä tai lääkityksessä.

Stoorin lyhytaikaisen asumisen tehtävä on tukea asiakasta ja hänen perhettään päivittäisessä elämässä sekä tarjota virikkeitä, aktiivista toimintaa ja elämyksiä laadukkaan hoidon ja huolenpidon lisäksi. Yksikössä on tiloja, joissa terapeutit voivat työskennellä sekä toimintatiloja, joita kehitetään jatkuvasti. Vammaistyön etiikkaan ja vastuulliseen ammatillisuuteen kuuluu kertoa havainnoistaan asiakkaalle itselleen ja tarvittaessa asiakkaan läheisille ja muille hoitaville tahoille esim. toimintakykyyn, ravitsemukseen, sosiaaliseen vuorovaikutukseen tai sairauden hoitoon tai esim. kipuun liittyvissä asioissa.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan tarvittaessa käytännön toiminnassa hänen ollessaan jaksolla ja tieto välitetään sovitusti jakson päätyttyä myös nimetyille läheiselle. Pääsääntöisesti lyhytaikaisen asumisen palveluissa toteutetaan asiakkaalle olemassa olevia suunnitelmia ja ohjeita. Asiakkaan tullessa yksikköön ensimmäistä kertaa, varataan riittävästi aikaa tulokeskusteluun, jolloin perehdytys voidaan tehdä esim. apuvälineiden käyttöön kädestä pitäen. Alkukeskustelu voidaan järjestää myös etäneuvotteluna välimatkojen ollessa pitkät. Yhteistyö asiakkaan nimettyjen läheisten kanssa on tärkeää. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisesta tehdään kirjaukset päivittäin sähköiseen asiakastietojärjestelmään, Myneva Nappulaan. Viimeistään 1.9.2026 siirrytään Kanta-kirjaukseen.

Stoorin työntekijä ja/tai palvelujohtaja voi olla mukana asiakkaan verkostopalavereissa sovitusti ja kutsutusti. Omahoitaja-järjestelmä on käytössä, mutta pienessä yksikössä jokainen työntekijä tuntee jokaisen asiakkaan.

Jos asiakkaan tilanteesta nousee huoli, on asiasta keskusteltava asiakkaan laillisen edustajan kanssa ja tarvittaessa tehtävä huoli-ilmoitus.

3.2 ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN KUNNIOITTAMINEN

Yksiköissä on käytettävissä keinoja asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät vahvasti yksityisyys, turvallisuus ja henkilökohtainen vapaus, joka tarkoittaa fyysistä vapautta, kuulluksi tulemistä ja tahdonvapautta. Vahvuutemme Stoorissa on mm. vuorovaikutusosaaminen sekä valmiudet ja kiinnostus asiakkaan yksilöllisten apuvälineiden mm. vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen (viittomat, kuvat, päiväjärjestykset, kommunikaatiolaitteet ym. toiminnanohjauskeinot) käyttämiseen, joilla asiakkaan tahtotilaa pystytään tarkemmin selvittämään ja voidaan tukea puheen ymmärtämistä. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen ovat keskeisiä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyviä tekijöitä ihmisarvon, osallistumisen, hyvinvoinnin edistämisen ja vaikuttamisen näkökulmista.

Asiakkaalla on myös oikeus säädellä omia yksilöllisiä tarpeitaan ja sosiaalista vuorovaikutustaan. Yksikössä on tiloja yksinoloon mm. omassa huoneessa tai harrastetiloissa sekä mahdollisuus yhdessäoloon ja aktiivisuuteen niin toiminta-, harraste- kuin keittiötiloissa ja olohuoneessa. Rentoutuminen mahdollistetaan mm. aistivälineiden ja asiakkaalle mieleisiksi tiedettyjen keinojen ja välineiden turvin. Esteettömät ulkoalueet tarjoavat toiminnallisuutta ja virikkeellisyyttä yksilöiden tarpeet ja mielenkiinnot huomioiden. Asiakas hallitsee itse omia laitteitaan (esim. puhelin, tietokone, tabletti), eikä yksikkö ole vastuussa niiden rikkoutumisesta. On kuitenkin pyrittävä toimimaan siten, ettei asiakas kuormittuessaan riko omia, muiden asiakkaiden tai yksikön laitteita.

Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen näkyy arjen työssä esim. asiakkaan valintoja mahdollistamalla esim. vapaa-ajan aktiviteeteissa. Asiakkaan huoneeseen ei mennä ilman lupaa tai koputtamatta, eikä asiakkaan asioista puhuta muiden asiakkaiden kuullen. Asiakkaan toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Jos asiakas ei itse kykene kantamaan vastuuta tekemistään valinnoista, tuetaan ja kannustetaan häntä päätöksenteossa hoitotyön etiikan mukaisin keinoin. Asiakasta autetaan viivytyksettä hänen tarvitessaan apua. Häntä autetaan ja tuetaan myös asioinnissa yksikön ulkopuolella. Henkilökunnan kanssa mietitään toimintatapoja ja tarvittaessa tehdään muutoksia työkäytäntöihin.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa (20.5.2016/381) ohjaa tarkasti erityishuollon rajoitustoimenpiteistä. Rajoitustoimia pitää tarkastella tilannekohtaisesti, mutta myös pidemmällä aikavälillä, suhteessa hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamiseen. Lyhytaikaisen asumisen yksikössä rajoitustoimia pyritään välttämään ja luomaan tilanteisiin ensisijaisesti vaihtoehtoisia toimintatapoja.

Tukena itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa on Arvoises IMO-työryhmä, johon kuuluu yksikönjohtajien ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi. Asiakkaan rajoittamisessa ohjauksellista ja laillista tukea tarjoaa myös asiakkaan palveluista vastaavan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä. Mahdollisten rajoitustoimien kirjaaminen yksikössä on tärkeää. Lyhytaikaisten asumispalveluiden toteuttajana ei ole suositeltavaa toteuttaa mitään rajoittamistoimenpiteitä muutoin kuin välttämättömissä tilanteissa asiakkaan oman ja muiden turvallisuuden takaamiseksi.

Stoorin asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vastaa yksikönjohtajana palvelujohtaja Pauliina Malmstén.

Yksikön henkilökunta voi joutua käyttämään rajoitustoimia tilannekohtaisesti, jos asiakas ei pysty tekemään itseään koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia tai jos rajoittaminen on välttämätöntä asiakkaan terveyden ja turvallisuuden tai muiden läsnäolijoiden ja omaisuusvahinkojen estämisen kannalta. **Syy-seuraus-perusteinen, rankaiseva kohtelu on ehdottomasti kielletty.** Asiakkaan ja hänen nimetyn läheisen kanssa käydään läpi käytännöt, joita asiakkaan kotona toteutetaan ja sovitaan kirjallisesti niistä menettelytavoista, joita Stoorissa toteutetaan. Asiakkaan läheistä on myös ohjattava ja neuvottava rajoitustoimenpiteissä. Se, mikä saattaa olla sallittua kotona, ei useinkaan ole mahdollista palveluyksikössä. (esim. liikkumisen estäminen/rajoittaminen, yhteydenpidon estäminen/rajoittaminen tai omien varojen käytön estäminen/rajoittaminen, peseytymiseen velvoittaminen). **On tärkeä havaita, että asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen ei voi antaa suostumusta tai esittää vaatimusta rajoitustoimenpiteen käyttöön asiakkaan puolesta.**

Rajoittamisesta tehdään asianmukainen kirjaus ja päätös/ratkaisu asiakastietojärjestelmässä ja ratkaisu/päätös rajoittamisesta toimitetaan asiakkaalle sekä hänen omaiselleen tai läheiselleen, joka osallistuu palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Kiireellisissä tilanteissa työntekijää ohjataan olemaan yhteydessä päivystävään esihenkilöön, jonka kanssa tilanteesta voi keskustella. Tarvittaessa rajoituspäätöksiin liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään, joka tarvittaessa on yhteydessä lääkäriin. Raportti toteutuneista rajoittamiskeinoista ja niiden kestosta lähetetään myös asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle.

Yksikkömme on kodinomainen, joten lähtökohtaisesti pyrimme pysymään irti ryhmäritiineistä. On kuitenkin tärkeää, että asiakaskohtaisista rutiineista pidetään kiinni sovitusti niitä edelleen kehittäen. Esimerkkinä ruokailurytmi:

Yksikössä tarjotaan vähintään 5 ateriaa:

Aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Tarkkoja kellonaikoja ei ruokailuille ole kuitenkaan asetettu, sillä ruokailurytmi voi asiakkaalla olla hyvin yksilöllinen. Tarkoituksena kuitenkin on, että asiakas saa herättyään aamupalan, seuraavaksi lounaan, välipalan, päivällisen ja ennen nukkumaan menoa iltapalan. Joskus valvoessaan asiakas tarvitsee myös lisäiltapalan tai muuta lisäruokaa varsinaisten ruokailujen välillä. Ruokailussa asiakasta ohjataan yksilöllisesti, nälkää ei kenenkään tarvitse nähdä. Arvoises Oy:n tuottamissa kaikissa palveluissa asiakkaan ruokailuun suhtaudutaan sen vaatimalla vakavuudella: asiakkaalle tarjottava ruoka ja juoma on kaikin tavoin syömäkelpoista (mahdolliset aistiherkkyudet huomioituna, oikeassa lämpötilassa tarjottua, oikein säilytettyä, yksilöllisesti hänelle sopivilla ruokailuvälineillä tarjottua, ruokaa on riittävästi ja se maistuu asiakkaalle).

Asiakkaan asiallinen kohtelu rakentuu osapuolten onnistuneen, ammattitaitoisen vuorovaikutuksen, asiakkaan ihmisarvon kunnioittamisen ja vapaaehtoisuuden ympärille. Toiminnan tärkeä tavoite on, että asiakas tulee kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi ja pystyy luottavaisella mielellä osallistumaan omien voimavarojensa rajoissa. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus yrityksen toiminnasta yritykselle ja palvelun

järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, esim. asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Ohje muistutuksen jättämisestä on kappaleessa *Asiakkaan oikeusturva*.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä havaitsemastaan asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta yksikön vastaavalle ja puuttumaan siihen heti sellaista havaittuaan. Epäasiallisesta kohtelusta käydään keskustelu yksikön vastaavan toimesta yhdessä ko. työntekijän kanssa. Palvelujohtaja palveluyksikön esihenkilönä päättää työntekijän kohdalla seuraamuksista.

Jos havaittu ja esihenkilölle ilmoitettu epäkohta yksikössä ei korjaannu viipymättä tai kohtuullisessa ajassa, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan Valvontalain 28 ja 30§ mukaisesti asiasta hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden valvontayksikköön ja/tai Lupa- ja valvontavirastoon. Työnantajalla on vastatoimikielto ilmoituksen tehnyttä työntekijää kohtaan, mikä tarkoittaa, ettei työnantaja saa työntekijän tekemän ilmoituksen johdosta kohdella työntekijää epäasiallisesti tai toimia hänen etujensa vastaisesti. Keskusteluyhteyden ylläpitäminen haasteellisessakin tilanteessa on tärkeää ja ammattimaista.

Avoimuutta pyritään ylläpitämään kaikkiin suuntiin ja asiakkaille sekä heidän nimetyille läheisilleen ilmoitetaan havaituista epäkohdista palvelujohtajan toimesta.

Asiakkaiden ja hänen läheistensä osallistumista yksikön toiminnan kehittämiseen toivotaan ja pyritään edistämään mm. keräämällä säännöllisesti palautetta. Asiakaspalautetta voidaan kerätä myös haastatteluilla (haastateltaviksi suostuneilta asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä palveluiden järjestämisvastuussa olevilta viranomaisilta) ja yhteistyöllä sosiaalialan oppilaitosten päättötöiden tekijöiden kanssa.

Palautteet dokumentoidaan ja niitä käsitellään henkilökunnan kanssa säännöllisissä kuukausipalaverissa. Suullisen palautteen vastaanottamisesta ja kirjaamisesta yksikössä on erillinen ohjeistus.

3.3 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Asiakkaalla, hänen palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvalla omaisella/läheisellä sekä asiakkaan laillisella edustajalla on mahdollisuus tehdä muistutus huonosta palvelun laadusta tai epäasiallisesta kohtelusta.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on menehtynyt, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutukset toivotaan tehtävän kirjallisesti, mutta se voidaan tehdä myös suullisesti. Tällöin muistutus kirjataan ja käsitellään samalla tavoin kuin kirjallinen muistutus.

Muistutus osoitetaan yrityksen toimitusjohtajalle: Anne Ojajarvi puh. 0500 797 600 anne.ojarvi@arvoises.fi tai postitse Arvoises Oy, Ikkeläjärventie 40, 61680 Mantila.

Muistutukset käsitellään heti, kuitenkin viimeistään viikon sisällä muistutuksen saapumisesta yhdessä asianosaisten työntekijöiden, ja sen jälkeen muistutuksen jättäneen asiakkaan kanssa.

Muistutuksen käsittely dokumentoidaan, toimitetaan tiedoksi asiakkaalle ja palvelun järjestävälle taholle. Muistutuksen myötä havaitut korjaustoimet laitetaan täytäntöön heti.

Muistutuksen voi tehdä myös sosiaalihuollon palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on sosiaaliasiavastaava, jonka tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä (813/2000)
- neuvoa ja avustaa asiakasta, asiakkaan laillista edustajaa tai omaista tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (oikaisuvaatimus, kantelu, vahingonkorvausvaatimus, muutoksenhaku ja valitus) tekemisessä ja vireillepanossa.
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia eri tavoin asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi

Sosiaalivastaavaan voi olla yhteydessä esim., jos saatu palvelu täyttää hyvän palvelun kriteerejä laadullisesti, tai jos asiakasmaksuissa on epäselvyyksiä, tietosuojan tai henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä tai, jos haluat saada asiakasasiakirjaan korjauksen.

YHTEYSTIEDOT:

Sosiaaliasiavastaava Taina Holappa

puhelinajat: ma 12.30-14, ti-to 8.30-10

puh. vaihde 06 4154 111.

Yhteydenottopyyntö: OmaEP digipalvelun kautta. Käynnistä sovitaan erikseen.

Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia.

Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö

Elina Puputti

puh. vaihde 06 4154 111.

Koska yksikössä nimettömän palautteen antaminen on hankalaa, voi palautetta antaa nimettömästi hyvinvointialueen sivuilla: [Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus](#)

4. PALVELUN SISÄLTÖ

4.1 HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KEHITYSTÄ TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden toimintakykyä pyritään parantamaan fyysisellä, psyykkisellä, sosiaalisella sekä kognitiivisella osa-alueella tarjoamalla monipuolisia virikkeitä ja mielekästä toimintaa huomioiden asiakkaan kiinnostuksen kohteet, ikä, sukupuoli ja toimintakyky. Erilaiset toimintavälineet pidetään asiakkaiden saatavilla ja näkyvillä ja välineitä hankitaan tarpeen mukaan lisää.

Keinut ulkona, lenkkeily läheisessä puistossa sekä polkuautoilu ovat osoittautuneet myös Stoorin asiakkaille mieluisiksi virikkeiksi. Asiointiin paikallisissa kaupoissa otamme asiakkaita mukaan mahdollisuuksien mukaan sekä läheistä uimahallia ja elokuvateatteria samoin kuin lähiympäristössä järjestettäviä tapahtumia hyödynnetään paljon. Palveluyksikössä on käytössään esteetön auto, jolla pystymme liikkumaan myös kauemmaksi yksiköstä. Kuljettamiseen kysymme asiakkaan läheiseltä/hoitajalta luvan.

Aistitiloja ja -välineistöä kehitetään jatkuvasti yhteistyössä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Yksikön sisustuksessa ja materiaaleissa on huomioitu aistit, mielekkyys ja virikkeellisyys.

Asiakkaiden mielenkiinnon kohteita havainnoidaan ja niistä tehdään kirjaukset tulevia hankintoja silmällä pitäen. Haluamme toimia asiakkaan parhaaksi joka jaksolla niin, että asiakas tulee meille. jatkossakin mielellään.

Hyvinvointialueet ovat kilpailuttaneet eri palvelut ja määritelleet osaltaan ne reunaehdot, joiden mukaan me palveluntuottajana toimimme. Haluamme rakentaa luottamusta ja kumppanuutta kaikkiin suuntiin noudattamalla tilaajien ohjeita mm. palvelun sisällön, ajankohdan, työntekijöiden koulutustason, tietosuoja, raportoinnin, asiakkaan itsemääräämisoikeuden, asiakkaan kohtelun ja koko perheen kohtaamisen näkökulmasta. Toimimme rehellisesti. Jos virheitä sattuu, opimme niistä ja teemme tarvittavat ilmoitukset.

4.2 RAVITSEMUS

Stoorin toimintaperiaatteena on tarjota mahdollisimman lähellä tuotettua, kotimaista ruokaa, joka valmistetaan paikan päällä. Erityisruokavalioihin ja puhtauteen sekä ruuan monipuolisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota ennakkoimalla ja huolellisella suunnittelulla.

Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaan ravitsemuksen ja nesteytyksen määrään ja laatuun. Jos asiakkaan syöminen tai juominen vaatii erityistä huomiota, voidaan nesteen määrän vuorokausiseuranta tehdä esim. ravinto- ja nestelistoilla. On ensiarvoisen tärkeää, että asiakas saa syödä meillä juuri hänelle parhaiten maistuvaa, koostumukseltaan yksilölliset tarpeet huomioivaa ruokaa niin usein kuin hänelle on hyväksi. Ruokailu on yksi eniten asiakkaan viihtyvyyteen vaikuttava tekijä.

Asiakas myös otetaan mukaan ruuanlaittoon ja ohjataan omasta ravitsemuksesta huolehtimiseen hänen toimintakykynsä ja tavoitteet huomioiden. Tämä tukee myös itsemääräämisoikeutta ja kuulluksi tulemistä.

4.3 HYGIENIASTA HUOLEHTIMINEN

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan hyvän hoidon kriteerit täyttäen riittävän usein ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kuntoisuuden mukaan osallistaminen ja oppiminen omasta hygieniasta huolehtimiseen voi olla yksi lyhytaikaisen huolenpidon jaksojen tavoite. Asiakkaan ohjauksen- ja avuntarpeet ovat hyvin yksilöllisiä ja niitä tulee kunnioittaa joka päivä itsemääräämisoikeus ja kuulluksi tulemisen tarve huomioiden. Esimerkkinä: Asiakkaan tulee voida vaikuttaa siihen, pestäänkö hänen hiuksensa vai ei. Hänellä on myös oikeus kieltäytyä peseytymisestä tai vaihtamasta vaatteita. Tärkeää on pyrkiä asiakkaan kanssa yhteisymmärrykseen, neuvotella, ohjata ja tukea häntä päätöksenteossa.

Tilojen puhtaudesta huolehtii siistimisvuorossa oleva työntekijä yhteisvastuullisesti koko henkilökunnan kanssa. Asiakkaiden huoneet siivotaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa ja aina asiakkaan vaihtuessa. WC-tilat siistitään päivittäin. Ruuan käsittelyyn osallistuvalla henkilökunnalla on hygieniapassit. Lisäksi yksikköön on tehty puhtaanapito-ohjelma.

4.4 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Asiakkaan kiireettömästä hoidosta (esim. hammashoito, apuvälinekonsultaatiot ym.) vastaavat ensisijaisesti asiakas itse tai hänen läheisensä ja käynnit toteutuvat ensisijaisesti lyhytaikaisen huolenpidon jaksojen ulkopuolella. Erikseen sovitusti työntekijä voi lähteä saattamaan asiakasta vastaanottokäynnille.

Kiireellisestä hoidontarpeesta tekee arvion kulloinkin vuorossa oleva hoitaja. Jos asiakkaan kanssa on tarve hakeutua päivystävän lääkärin hoitoon, varmistetaan sijaisavun saapuminen yksikköön soittamalla esihenkilölle tai päivystävälle esihenkilölle.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu, miten toimitaan asiakkaan pitkäaikaissairauden aktivoituessa ja miten sairautta seurataan. Tieto asiakkaan sairastumisesta ja tehdyistä toimenpiteistä/hoitosuunnitelmasta välitetään asiakkaan läheisille sopimuksen mukaan mahdollisimman pian.

Yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että kaikilla asiakkaan kanssa työskentelevillä on riittävä perehdytys asiakkaan terveydentilan seuraamiseen ja hoitotoimenpiteisiin ja että kirjaukset ovat ajan tasalla. Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty tarkkaan lääkehoidon käytännöt mm. tärkeä lääkelistan päivittäminen.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta yhdessä Stoorin sairaanhoitajan kanssa. Sairaanhoitajaa on mahdollista konsultoida päivittäin.

4.5 LÄÄKEHOITO

Arvoises Oy:llä on palveluysikkötasoiset lääkehoitosuunnitelmat sekä yritystasoinen lääkehoitosuunnitelma ja kotihoidon lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa yksikönjohtaja ja sen laatii vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelmat hyväksytetään lääkärillä. Suunnitelman laatimisen apuna on käytetty STM:n opasta Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit ja niihin varautuminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja lääkäri on hyväksynyt suunnitelmat 17.3.2026.

Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät suorittavat lääkeluvat. Lääkelupa sisältää kokeet: lääkehoidon teoria, lääkelaskut, PKV, lasten lääkehoito ja kivunhoidon perusteet. Sairaanhoitajat suorittavat em. lisäksi iv- ja nestehoitokokeet. Hyväksytysti suoritettujen teoriakokeiden jälkeen annetaan lääkehoidon käytännön näyttökokeet, jotka vastaanottaa sairaanhoitaja. Lääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa lääkeluvat. Voimassa olevaa lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain sekä tarvittaessa lääkehoidon henkilökuntapalaverissa, missä arvioidaan myös henkilökunnan lääkehoitoon liittyvät koulutustarpeet. Lääkehoidosta keskustellaan muutenkin paljon. Lääkehoidossa on käytössä lääkehoidon poikkeamailmoitukset Haipro-järjestelmässä, joita käydään läpi palaverissa käytäntöjen parantamiseksi ja oppimisen näkökulmasta. Lääkehoidon Haipro-ilmoitukset välittyvät vastaavalle sairaanhoitajalle.

Lääkehoitoa toteuttava henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoittaa lukukuittauksen. Palveluysikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja toteutuksen seuraamisesta vastaa palvelujohtaja Pauliina Malmstén ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Silja Lahdenmäki yhdessä lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa. Lääkehoitoa toteuttaa vain lääkeluvan suorittanut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö.

Arvoises palveluysiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

4.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaalla voi olla useita yhteistyötahoja myös hoitojakson aikana. Esimerkiksi asiakkaat voivat jatkaa päivätoimintaansa, harrastuksiinsa tai opiskeluihinsa osallistumista lyhytaikaisen asumien jakson aikana tai terapeutti voi tulla myös yksiköön. Menettelytavoista sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan verkoston jäsenet ovat tervetulleita Stooriin.

Olemme Stoorissa mahdollisuuksien mukaan tukena asiakkaan harrastuksissa tai terapioissa jaksonkin aikana. Terapeutit ja asiakkaan työntekijät ovat tervetulleita yksikköön asiakastapaamiseen.

5. ASIAKASTURVALLISUUS

Stoorin asiakasturvallisuus syntyy monen turvallisuudesta vastaavan tahon; valvovien viranomaisten, lakien noudattamisen ja yksikön henkilökunnan yhteistyönä.

Henkilökunnalla on aktiivinen rooli asiakasturvallisuuden ylläpitämisessä. Jokaisen työntekijän tehtävään kuuluu havainnoida päivittäin turvallisuuteen vaikuttavia seikkoja ja ilmoittaa havainnoistaan yksikön vastaavalle, joka on velvoitettu puuttumaan riskikohtiin.

Henkilökunnalla on myös ajan tasalla olevat luvat lääkehoitoon, hygieniapassit ruokien käsittelemiseen sekä päivitettyt ensiapu- ja alkusammutustaidot sekä muita lisäkoulutuksia (kinestetikka, neuromoninaisuuden ymmärtäminen, toimitakyvyn arvioiminen) jotka parantavat asiakasryhmän tarpeisiin liittyvää ammattiosaamista.

5.1 HENKILÖSTÖ

Stoorin henkilökunta on tehtäviinsä perehdytettyjä yksikkötasolla ja heillä on kokemusta vammaistyöstä. Työvuorokohtainen henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden määrästä ja heidän hoidollisuudestaan ja avun/ohjauksentarpeestaan. Asiakaskohtaisesta, mahdollisesta lisäresurssista sovitaan yhdessä palvelun järjestävän viranomaisen kanssa.

Työtä tehdään kolmessa vuorossa. Työntekijämitoitus riippuu paikalla olevasta asiakasmäärästä. Yövuorossa on pääsääntöisesti yksi työntekijä. Sijaisia käytetään paikkaamaan työntekijöiden poissaoloja, mutta myös tarvittavana lisäresurssina asiakkaan tarpeen mukaan. Henkilöstön riittävyys voidaan ennakoida, sillä jaksot sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen pidemmälle aikajaksolle. Asiakkaan tullessa kiireellisessä tarpeessa rekrytoidaan sijainen täydentämään resurssia. Esimiestason henkilö on aina tavoitettavissa. Kaikki työntekijät ovat suorassa työsuhteessa yritykseen, eikä palveluyksikössä käytetä vuokratyövoimaa.

Henkilökuntaan kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, sekä avustavissa tehtävissä olevia henkilöitä. Henkilökunnalla on lisäksi erilaisia täydennyskoulutuksia mm. vammaistyön, vaihtoehtoisen kommunikoinnin, kinestetikan ja neuropsykiatrian osa-alueilta. Ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsopimuksen allekirjoittamista JulkiSuosikista/JulkiTerhikistä.

Yhteistyötä tehdään alan oppilaitosten kanssa mahdollistaen työssäoppimisjaksot ja harjoittelut yksikössä. Opiskelijoilla on oma nimetty ohjaaja palveluyksikön henkilökunnasta. Opiskelijoita voidaan käyttää myös avustavissa tehtävissä henkilökuntana, mutta aina pätevän työntekijän parina, ei koskaan yksin. Tällöin opiskelijat ovat työsuhteessa joko hoitoapulaisen tai hoiva-avustajan nimikkeellä.

Henkilöstön hyvinvointi on yksi tärkeä laadukkaan asiakastyön ja asiakasturvallisuuden tukipilari. Työntekijä huolehtii omasta hyvinvoinnistaan ja työkyvystään osaltaan, mutta oman osansa työhyvinvoinnin eteen tekee myös työnantaja mm. työsuojelun ja työterveyshuollon kautta. Arvoises palveluyksiköissä ei ole ammattinimikkeiden ja työntekijöiden välillä

hierarkiaa, vaan asiakkaan tarpeet hoidetaan työvuorolaisten kesken yhdessä suunnitellen ja sopien. Kukin työntekijä huolehtii omista vastuutehtävistään itsenäisesti ja osaa kysyä neuvoa muilta. Työkaveria tuetaan, opastetaan ja autetaan jos sille tarvetta on.

Henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyys äkillisissä tilanteissa turvataan pääsääntöisesti tuntityöntekijöillä. Toinen keino on työtehtävien priorisointi ja uudelleen suunnitteleminen.

Arvoises Oy:n esihenkilöillä on tiivis johtoryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti kuukausi-, kausi- ja vuosisuunnittelun merkeissä. Vuosikalenteriin on kalenteroitu riittävän väljästi yksikönjohtajalle kuuluvat tehtävät ja suunnitelmat. Palvelujohtajalla on mahdollisuus suunnitella kalenteria itse ja ajastaa tiettyjä tehtäviä omaan rytmiinsä ja lomiinsa sopiviksi. Toimitusjohtaja tukee yksikönjohtajia tehtävissään. Palvelujohtaja pystyy tarvittaessa irroittamaan esihenkilötyöhön riittävästi aikaa. Esihenkilöllä on mahdollista pitää etätyöpäiviä ennalta sovitusti ja rajoitetusti. Etätyöpäiviä voivat olla esim. työvuorolistan suunnittelupäivät, jolloin työskentely vaatii erityistä keskittymistä. TyövuoroVelhoon kirjataan työaikojen suunnitelmat ja toteumat ja sen kautta on mahdollista myös todentaa henkilöstön mitoitus. On huomattava, että lyhytaikaisen huolenpidon yksiköissä asiakasmäärä vaihtelee päivittäin 0-5 välillä, jolloin myös henkilökunnan määrä vaihtelee työvuoroittain. Kuitenkin, jos paikalla olevalla asiakkaalla on lääkehoitoa, on vuorossa aina lääkeluvallinen työntekijä ja työvuoron lääkehoidosta vastaava työntekijä on määriteltä.

Arvoises johtoryhmän jäsenistä koostuva päivystysrinki vastaa sijaisten hankkimisesta kiireellisessä tarpeessa. Jotta yksikön työskentely ja asiakasturvallisuus toteutuu, lähtee päivystäjä tarvittaessa itse työvuoroon.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota henkilön soveltuvuuteen asiakaskunnan ja itsenäistyvien nuorten aikuisten kanssa työskentelyyn sekä kokemukseen vammaisuudesta. Sitoutumista vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttämiseen ja luovaan, aktiiviseen työotteeseen pidetään välttämättömänä. Valmiuksia asiakkaan kotona tapahtuvaan työskentelyyn pyritään myös kehittämään ja tukemaan työntekijän henkilökohtaista vammaistyöhön liittyvää kiinnostuksen alaa sosiaalihuollon ammattihenkilölain säädösten mukaisesti kouluttautumismahdollisuuksin. Arvoises Oy on savuton ja päihteetön työpaikka.

Jokaiselta uudelta työntekijältä tarkistetaan lasten kanssa työskentelevien rikostaustaote. Työntekijä tilaa otteen oikeusrekisterikeskukselta ja esittää sen yksikön esihenkilölle. Tämä täyttää myös valvontalain 28§ mukaisen velvoitteen selvittää iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä, jolloin työntekijän ei tarvitse tilata montaa eri otetta.

Perehdyttäminen tehtäviin ja perehtyminen asiakkaan tarpeisiin tehdään ennen varsinaisen asiakastyön aloittamista tai varataan ensimmäisiin työvuoroihin mahdollisuus saada perehdytystä. Arvoises Oy:llä on paperinen perehdytysmateriaali. Eri ohjeista (mm. pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, terveydensuojelusuunnitelma) pyydetään perehtymisen dokumentiksi työntekijältä lukukuittaus. Tietosuojakoulutus suoritetaan verkossa vuosittain, josta työntekijä tulostaa itselleen todistuksen.

Ellei selvää epäkohtaa ole kohtuullisessa ajassa esihenkilön toimesta korjattu, on työntekijällä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48-49§ mukaan velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta lupa- ja valvontavirastoon. Henkilökunnan esille nostamat epäkohdat käsitellään yhdessä henkilökunnan palaverissa, joista laaditaan muistiot.

5.2 PALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT

Palveluyksikkö Stoori sijaitsee Kauhajoen keskustassa. Yksikössä on viisi asiakashuonetta, keittiö, esteetön wc ja suihku naisille ja miehille, kolme muuta wc-tilaa, pesutilat, toimintahuone ja muita yleisiä tiloja (harrastetiloja, tv-huone, oleskelutila). Rakennuksessa on lisäksi erilliset pyykkihuoltotilat sekä Stoorin käytössä on viereisen talon saunatilat. Yksikön ulkoalueita kehitetään vuosittain. Pihassa on tällä hetkellä turvalliset keinut, trampoliini ja hiekkaa. Kesällä käytössä on halukaille lämmitetty ulkoporeamme. Kiinteistöllä on myös erillinen huoneisto, missä asiakkaan on mahdollista esimerkiksi harjoitella itsenäisen asumisen taitoja.

Huoneet ovat sisustukseltaan muunneltavissa asiakkaan iän ja toimintakyvyn mukaan suokupuolisensitiivisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda myös jaksonsa ajaksi omia esineitään, mutta niiden rikkoutumisesta yksikkö ei vastaa. Kalustuksessa on huomioitu turvallisuus, esteettömyys ja toimintaan soveltuvuus. Yksikön yleisten tilojen virikkeellisyyttä kehitetään jatkuvasti, tavoitteena luoda ympäristöstä mahdollisimman aktivoiva ja kiinnostava mm. uusiutumalla. Ympäristön esteettömyyttä kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti myös kommunikaation osalta.

Siivous tehdään siistimisvuorolaisen ja hoitohenkilökunnan toimesta säännöllisesti, tarpeen mukaan päivittäin ja viikoittain sekä asiakashuoneiden osalta tarvittaessa ja aina asiakkaan vaihtuessa. Pyykkihuoltoon on yksiköissä omat tilat, missä on pyykkikone, kuivausrumpu ja kuivaushuone. Yksikössä on lisäksi pienempi pyykkikone pikkupyykin pesemiseen.

Ostopalvelujen tarvetta siivouksessa arvioidaan säännöllisesti. Ulkoalueiden hoitaminen ympäri vuoden on ulkoistettu kiinteistöhuollolle, jossa toimijana on Easypalvelut Oy.

5.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT

Yksiköissä ei ole valvontakameroita eikä sähköistä kulunvalvontaa.

Turvalaitteena on paloilmoinjärjestelmä Ajax, jonka yhteyshenkilönä on palvelujohtaja yhdessä pelastuslaitoksen ja Turvaässä Tekniikka Oy:n kanssa.

Teknologiaa hyödynnetään mm. kommunikaation tukena asiakkaiden henkilökohtaisten välineiden kautta. Kiinnostusta hyödyntää teknologiaa enemmän ja uusilla tavoin on aihealue, jota kehitämme yhdessä asiantuntijoiden kanssa.

5.4 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET JA TARVIKKEET

Yksiköissä on käytössä korvakuumemittari, saturaatiomittari ja verenpainemittari sekä ensiavun antamiseen varusteltu ensiapulaukku. Pesulaveria, hoitosänkyä, suihkutuolia ja henkilönosturia käytetään niitä tarvitseville.

Asiakkaan mukana lyhytaikaisen huolenpidon jaksolle tulevat hänen henkilökohtaiset apuvälineensä, henkilökohtaiset hoitotarvikkeet (mm. vaipat) ja lääkkeet alkuperäispakkauksissaan.

Laitevastaava vastaa yhdessä yksikönjohtajan ja henkilökunnan kanssa lääkinnällisistä laitteista ja niiden käytönopastuksesta ja tuesta, luetteloinnista, toimivuudesta ja muista tarvikkeista.

Arvoises Oy:n omistamat laitteet huolletaan kerran vuodessa toukokuun loppuun mennessä huoltoihin valtuutetun liikkeen toimesta.

6. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, TIETOSUOJA JA TIETOJÄRJESTELMÄT

Arvoises Oy:ssä on käytössä sähköinen, Myneva Finland Oy:n toimittama, asiakastietojärjestelmä Myneva Nappula. Täällä ylläpidetään kahta erilaista henkilörekisteriä, joita kutsutaan asiakasrekisteriksi. Yrityksen rekisterien asianmukaisuudesta vastaa yrityksen tj. Anne Ojajarvi, puh. 0500 797 600, anne.ojajarvi@arvoises.fi sekä palvelujohtaja ja tietosuojavastaava Pauliina Malmstén, puh. 041 314 2350, pauliina.malmsten@arvoises.fi

1. Asiakasrekisteri
Asiakkaista kirjataan henkilötiedot, hoito- ja palvelusuunnitelma sekä kirjaukset jaksoilta.
2. Asiakasrekisteri
Rekisterissä laskutusta ja raportointia varten asiakkaan henkilötiedot, huoltajan yhteystiedot ja tiedot asiakkaalle tuoteuista palveluista.

Kirjaamiskäytäntöjä kehitetään henkilökunnan kanssa aktiivisesti. Viimeistään 1.9. 2026 Arvoises Oy liittyy Kanta-kirjaamiseen. Rakenteisen kirjaamisen käytäntöihin on tutustuttu kevästä 2025 alkaen. Asiakastietoja käsitellään osittain myös paperisilla lomakkeilla. Näitä säilytetään lukollisessa kaapissa yksikön lukollisessa toimistossa ja niiden tuhoaminen suoritetaan asianmukaisesti turvattuun asiakirjalaatikkoon, joka tuhotaan dokumentoidusti.

Koko henkilökunta suorittaa sosiaalihuollon tietoturvakoulutuksen säännöllisesti vuosittain ja henkilökunta allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumus työsopimuksen allekirjoitushetkellä. Myös kaikilta opiskelijoilta edellytetään tämän salassapito- ja vaitiolosopimuksen allekirjoittamista.

Rekisteri- ja tietosuojaseloste on nähtävillä Arvoises Oy:n nettisivuilla, www.arvoises.fi.

Tietoturvasuunnitelman laatimiseen velvoittaa asiakastietolaki. Arvoises Oy on laatinut tietoturvasuunnitelman. Sen sisällöllisestä toteutumisesta palveluyksikössä vastaa Stoorin toiminnasta vastaava johtaja Pauliina Malmstén. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 27.2.2026 Kanta-liittyminen huomioiden.

Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Tämä tarkoittaa, että salassa pidettävää asiakirjaa, sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

Kirjaaminen tapahtuu myneva Nappula-asiakastietojärjestelmään. Palvelujohtaja tai hänen varahenkilönsä luo Myneva Nappulaan asiakastietojärjestelmään käyttöoikeudet henkilökunnalle. Työsuhteen päätyttyä tunnukset poistetaan käytöstä välittömästi.

Asiakkaasta saatuja tietoja on luvallista käyttää palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa palvelujen asianmukaiseksi tuottamiseksi, mutta niitä ei saa luvatta ilmaista sivullisille. *Sivullisia ovat myös samassa palveluyksikössä sellaiset työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaalle annettavan palvelun antamiseen tai siihen liittyviin tehtäviin.*

Salassapitovelvollisuus sitoo jokaista työntekijää ja yksikössä toimivaa henkilöä. Myöskään asiakas, hänen edustajansa tai avustajansa eivät saa ilmaista sivullisille asiakkuuden perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asiakasta itseään. Arvoises Oy:ssä työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolosopimuksen.

7. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA JULKAISEMINEN

Tämän omavalvontasuunnitelman laatimisesta, käytännön toteuttamisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa:

Stoorin toiminnasta vastaava, palvelujohtaja, sosionomi AMK Pauliina Malmstén

Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja nähtävänä Arvoises Oy:n verkkosivuilla sekä Stoorin tiloissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman käytännön toteuttaminen

Omavalvonnan käytännön toteuttaminen onnistuneesti vaatii henkilöstön sitoutumista omavalvontaan, yhteiseen vastuuseen yksikön palveluntuotannosta ja ymmärryksestä asiakasryhmän tarpeista.

Henkilöstö kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi ja työskentelee omavalvontasuunnitelman mukaan. Asiakirja on ajantasainen ja sitä päivitetään aina kun toimintaan tulee muutoksia. Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökuntaa.

Stoorin omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu palveluyksikön henkilökunta. Asioita käydään läpi henkilöstön kanssa läpi säännöllisissä palaverissa mutta myös tarpeen mukaan. Yhteyden esihenkilötasolle saa tarvittaessa kaikkina päivinä ja kellonaikoina. Kysymisen kynnyks on meillä matalalla. Yhteyden saaminen vastuuhenkilöön onnistuu myös asiakkaalta tai asiakkaan omaiselta tarvittaessa kaikkina vuorokauden aikoina.

Palaverissa käsitellään Haipro -ilmoitukset ja lääkehoidon poikkeama -ilmoitukset, joiden pohjalta nousevat kehittämistarpeet huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman päivityksissä. Tällä tavoin toimien omavalvontasuunnitelma toimii aitona kehittämisen työkaluna.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, hyväksytty ja vahvistettu:

Kauhajoella 20.3.2026

Pauliina Malmstén

Arvoises Oy, Stoori

Palveluista vastaava

Palvelujohtaja

Omavalvontasuunnitelman päivitys:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja toiminnan muuttuessa.

LIITE: omavalvonta-suunnitelmaan tutustuminen

Olen työntekijänä tutustunut Arvoises Oy:n palveluyksikkö _____ omavalvontasuunnitelmaan ja saanut tiedoksi siinä esitetyt asiat.

Päiväys Allekirjoitus

[illegible]