

OMAVALVONTASUUNNITELMA

ARVOISES AARRE

Jahtitaival 3

Seinäjoki



28. maaliskuuta 2025

Heli Parkkari
Anne Ojajärvi

SISÄLLYSLUETTELO

ARVOISES OY	2
1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2. ASIAKASTURVALLISUUS JA RISKIENHALLINTA	7
3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
3.1. Palvelutarpeen arviointi, hoito- ja palvelusuunnitelma	10
3.2. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen	11
3.3. Asiakkaan oikeusturva	13
4. PALVELUN SISÄLTÖ	15
4.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kehitystä tukeva toiminta	15
4.2. Ravitsemus	15
4.3. Hygieniasta huolehtiminen	16
4.4. Terveysten- ja sairaanhoito	16
4.5. Lääkehoito	16
4.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	17
5. ASIAKASTURVALLISUUS	18
5.1. Henkilöstö	18
5.2. Palveluyksikön toimitilat	20
5.3. Teknologiset ratkaisut	20
5.4. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	20
6. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, TIETOSUOJA JA TIETOJÄRJESTELMÄT ...	22
7. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA JULKAISEMINEN	24
LIITE: omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen, allekirjoitukset	26



ARVOISES OY – Aarre

Yksityinen palveluntuottaja:

ARVOISES OY
y-tunnus: 2854954-8

Kotipaikka: Kurikka

Toimitusjohtaja: Anne Ojajarvi

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

Palveluyksikkö:

AARRE
Jahtitaival 3
60200 Seinäjoki

Sijaintikunta: Seinäjoki

Yksikön toiminnasta vastaava, yksikönjohtaja:

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

Rekisteröityjen palveluiden vastaava:

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

Arvoises Aarre on Arvoises Oy:n yksityisten sosiaalipalveluiden palveluyksikkö Seinäjoella.

Aarteessa on tilat vammaisten alle 18v. lasten ja nuorten ympärivuorokautisille lyhytaikaisen huolenpidon palveluille. Ympärivuorokautisia paikkoja yksikössä on 6. Asiakas voi viipyä yksikössä muutamia tunteja tai useampia vuorokausia kerrallaan. Palvelut ovat luvanvaraisia ja rekisteröityjä yksityisen sosiaalihuollon palvelua. Asiakkaita voi yksikköön tulla kaikkialta Suomesta mm. omaishoidon vapaan ajaksi tai muusta lyhytaikaisen hoidontarpeen syystä esim. sosiaalihuoltolain, omaishoitolain tai vammaispalvelulain nojalla.

Palveluyksikön palvelupisteessä muita rekisteröityjä palveluita ovat mm. vammaisen henkilön valmennus, perhetyö, vammaisen asumisen tuki, Shl mukainen liikkumista tukeva palvelu, perheoikeudelliset palvelut, lapsiperheen kotipalvelu, henkilökohtainen apu ja vammaisten perhehoito.

Asiakkaan kotiin vietäviä palveluita tarjotaan kaikissa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kunnissa. Muita kuntia ovat: Mustasaari, Parkano, Närpiö, Kaskinen, Pori, Jämijärvi, Kihniö, Virrat, Laihia, Ikaalinen, Vaasa, Karvia, Kankaanpää, Ylöjärvi ja Pomarkku.

Yrityksen muut palveluyksiköt:

TARINA (alle 18v.)

Topeeka 49

61800 KAUHAJOKI

Sijaintikunta: Kauhajoki

Yksikönjohtaja:

Pauliina Malmstén

puh. 041 314 2350

pauliina.malmsten@arvoises.fi

STOORI (nuoret aikuiset)

Topeeka 51

61800 KAUHAJOKI

Sijaintikunta: Kauhajoki

Yksikönjohtaja:

Pauliina Malmstén

puh. 041 314 2350

pauliina.malmsten@arvoises.fi

Yrityksen palvelut:

Arvoises Oy:llä on alle 18v. lapsille ja nuorille tarkoitettun palveluyksikkö Aarteen lisäksi lapsille ja nuorille tarkoitettu lyhytaikaisen huolenpidon toimintayksikkö Tarina ja nuorten aikuisten palveluyksikkö Stoori Kauhajoella. Yksiköt tarjoavat ympärivuorokautisia palveluita.

Arvoises Oy:n palveluyksikkö Aarteen 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, sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu, perheoikeudelliset palvelut, vammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki, kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki, vammaisten perhehoito. Käytännössä palvelut sisältävät asiakkaan kotona tapahtuvaa hoitoa sekä vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen (viittomat, viittomakieli, kuvat) opetusta ja ohjausta, perhetyötä, liikkumisen tukea, tapaamispalveluita valvotusti tai tuetusti, tukihenkilötyötä, kotiohjausta, perhetyötä, henkilökohtaista apua, lapseiperheen kotipalvelua, neuropsykiatrista valmennusta, autismikuntoutusohjausta ja viittomakielen tulkkausta.

Kaikki työntekijät ovat suorassa työsuhteessa yritykseen.

Yrityksen toimitilat ovat Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston alueella. Rekisteröityjä, asiakkaan kotiin vietäviä palveluita tarjotaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kunnissa sekä aiemmin mainituissa kunnissa Pohjanmaan, Satasoten ja Pirhan alueilla.

OMAVALVONTA-SUUNNITELMAN 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 Aarteen yksikönjohtaja Heli Parkkari (heli.parkkari@arvoises.fi puh. 044 977 4570) ja Arvoises Oy:n toimitusjohtaja Anne Ojajarvi (anne.ojajarvi@arvoises.fi puh. 0500 797 600). Omavalvontasuunnitelman laatimisessa on hyödynnetty Arvoises Oy:n muista palveluyksiköistä saatuja kokemuksia ja henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen mm. nostamalla esiin hyviä kysymyksiä ja opittuja, hyviksi havaittuja käytäntöjä aihepiireistä.

Suunnitelman muokkaaminen yhteistyössä henkilökunnan kanssa on jatkuva prosessi ja se alkaa uudestaan uusissa toimitiloissa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä 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 vammaispalveluita ja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita osallisuuden ja hyvinvoinnin parantamiseksi, asiakkaan kotona asumista tukemaan. Palveluntuottajana Arvoises tekee laadukasta ja asiakkaan tilannetta tukevaa yhteistyötä asiakkaan, palvelut järjestävän hyvinvointialueen ja asiakkaan läheisten kanssa. Arvoises on erikoistunut lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin ja erityistä tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja nuorten aikuisten palveluihin. Asiakas voi olla palveluyksikössä muutamasta tunnista useampaan päivään.

Aarteessa asiakkaina on asiakkaina vammaisia, erityistä tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria iältään n. 1-17v. Ympäri vuorokautisia asiakaspaikkoja on 6, päiväaikaan asiakkaita voi olla 12. Lyhytaikaisen huolenpidon asiakas tulee Aarteeseen omasta kodistaan ja voi viipyä yksikössä sopimuksen mukaan alle vuorokauden tai pidempiä jaksoja esim. omaishoitajan vapaan ajan tai muusta syystä. Palvelemme mahdollisuuksien mukaan myös äkillisessä tarpeessa. Toimintaa järjestetään mm. sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain ja omaishoitolain nojalla. Toteutamme käytännön työssä lakia asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja noudatamme lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lakia sosiaalihuollon henkilöstöstä. Aarteen palvelut ovat rekisteröityjä ja luvanvaraisia.

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

Vammaisten henkilöiden sekä heidän perheidensä ja läheistensä tukeminen vaatii erityisosaamista, jota Aarteen moniammatillisella 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, valmennusta, lapsiperheen kotipalvelua, asumisen tukea, perhetyötä tai tukihenkilötoimintaa.

Arvoises Oy:n toiminnassa korostuvat toimintaperiaatteet: yksilöllisyys, aktiivisuus, koko perheen ja 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. Lyhytaikaisen huolenpidon 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.

Henkilökunnan ammattitaitoa haastaa asiakkaiden tiheä vaihtuvuus ja heterogeenisuus, mutta yksikön eläväisyys on myös voimavara. Kaikki asiakkaat kohdataan yksiköllisesti ja vastataan heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa. Henkilökunta on monitaitoista ja työnantajana Arvoises Oy:llä on tahtotila löytää asiakkaan palveluun parhaiten sopiva tekijä.

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.

Aarre on 6-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. Yksikönjohtaja, joka vastaa työn laadusta, työskentelee yksikössä, on työntekijöiden tavoitettavissa ja vastaa työvuorojen resursoinnista. Yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa arvioi säännöllisesti asiakasturvallisuuden toteuttamista ja työn laadukkuutta kokonaisuutena. Työntekijät noudattavat työpaikan yleisiä sääntöjä. Yksikössä on erilaisia välineitä, joiden käyttämiseen työntekijät perehdytetään tarpeen mukaan. Myös mm. pelit, lelut, videopelit ja aistituotteet vaativat joskus perehdyttämistä.

Työntekijä vastaa tekemänsä työn laadusta ja sen kehittämisestä. Työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin, työskennellä asiakastytyväisyyttä edistäen Arvoises Oy:n arvojen ja periaatteiden mukaan. Työntekijä osaa huomioida asiakkaat ja asiakkaan lähipiirin. Yrityksellä on toimitusjohtaja, joka osallistuu myös asiakastyöhön mahdollisuuksien mukaan ja tapaa näin säännöllisesti asiakkaita, heidän vanhempiaan, 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. Esihenkilön tehtävänä on mm. varmistaa työvuoroihin riittävä henkilökunta ja reagoida yksiköissä ilmeneviin äkillisiin tilanteisiin työvuorossa olevien työntekijöiden tukena sekä järjestää yksiköihin sijaiset.

Aarten palveluiden laadusta vastaa yksikönjohtaja, sosionomi amk Heli Parkkari yhdessä työntekijöiden kanssa. Yksikönjohtajan työ on puoliksi hallinnollinen: työajasta 50% kuluu Aarten yksikönjohtajana ja esihenkilönä, 50% asiakastyössä. Hänen sijaisenaan toimii tarvittaessa yksikönjohtaja sosionomi amk Pauliina Malmstén tai toimitusjohtaja sosionomi amk, HTM Anne Ojajarvi.

Yksikönjohtajan rinnalla tietoturvasta vastaa ja sitä kehittää ohjaaja Sarianne Männikkö ja laiteturvasta ja käytön tukemisesta vastaa ohjaaja Maria Välimäki.

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. Valmentavan työotteen mukaisesti virheistä opitaan. Tällöin virheitä ei tarvitse peitellä, vaan ne voidaan aidosti ja rohkeasti käsitellä oppimistilanteina. On tärkeää, että esihenkilöllä on mahdollisuus aidosti ohjata ja valmentaa työntekijöitä.

Tiedonkulun aukottomuus on yksi tärkeä asiakasturvallisuuden, työntekijätyytyväisyyden ja yrityksen maineen tekijä. Jokainen työntekijä on vastuussa tiedonkulusta omalta osaltaan ja on saanut riittävät ohjeet asiakasviestintään asiakkaita kohdatessa sekä puhelimitse asioita hoitaessa.

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

Riskienhallinnassa tukevat eri viranomaisten tekemät arvioinnit ja tarkastukset sekä tekniset laitteet. Yksikköön on laadittu mm. poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma, perehdytysuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma. Terveystarkastaja ja pelastusviranomaisen suorittavat omat säännölliset tarkastuksensa. Henkilökuntaa on koulutettu mm. haastavien tilanteiden varalta. Toimintaa valvoo Aluehallintovirasto ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Edellä mainittujen osa-alueiden lisäksi on huomioitu mm. tietoturvaan, henkilöstöön, varautumiseen, ravitsemukseen ja asiakkaan terveydensuojeluun liittyvät riskit ja niistä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Havaittuihin tarpeisiin pyritään reagoimaan nopeasti. Työsuojelutoimikunta on tehnyt riskikartoituksen sekä työterveyshuolto työpaikkaselvityksen.

Aarten **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 manuaalisesti erilliseen tiedostoon ja pyritään käsittelemään mahdollisimman nopeasti asianosaisten kanssa sekä henkilökuntapalaverissa. Raportointi tehdään tarvittaessa asiakkaan nimetylle läheiselle saakka 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 kohtuullisen pieni. Henkilökunta osallistuu päivittäisessä työssään riskien arviointiin ja tiedottaa havainnoistaan suoraan yksikön johtajalle. Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään vuosittain.

Muutoksista tiedottaminen on toiminnasta vastaavan henkilön vastuulla. Henkilökunnalle menettelytapojen muutoksista tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan kirjallisesti ja ainakin suullisesti säännöllisissä tiimipalaverissa.

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 Ojajärvi. Suunnitelma on laadittu 11.1.2025.

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.

Aarteen lyhytaikaisen huolenpidon palvelutehtävä on tukea asiakasta ja hänen perhettään päivittäisessä elämässä sekä tarjota virikkeitä, aktiivista toimintaa ja elämyksiä laadukkaana 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. Syksyyn 2026 mennessä siirrytään Kanta-kirjaukseen.

Aarteen työntekijä tai yksikönjohtaja voi olla mukana asiakkaan verkostopalaverissa sovitusti ja kutsutusti.

Jos asiakkaan tilanteesta nousee huoli, on asiasta keskusteltava asiakkaan laillisen edustajan kanssa ja tarvittaessa tehtävä lastensuojeluilmoitus tai 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 Aarteessa on mm. vuorovaikutusosaaminen ja valmiudet vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen (viittomat, kuvat, päiväjärjestykset, 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 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.

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. 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. Lyhytaikaisen huolenpidon palveluntuottajana ei ole suositeltavaa toteuttaa mitään rajoittamistoimenpiteitä muutoin kuin välttämättömissä tilanteissa asiakkaan oman ja muiden turvallisuuden takaamiseksi.

Aarteen asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vastaa yksikönjohtaja Heli Parkkari.

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 Aarteessa 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 on asiakkailla joskus 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. 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 aistiherkkyydet 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. Yksikönjohtaja palveluyksikön esihenkilönä päättää työntekijän kohdalla seuraamuksista.

Jos havaittu ja yksikönjohtajalle ilmoitettu epäkohta yksikössä ei korjaannu viipymättä tai kohtuullisessa ajassa, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan asiasta hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden valvontayksikköön ja/tai Aluehallintovirastolle. 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 yksikönjohtajan toimesta.

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

Palautteet dokumentoidaan ja niitä käsitellään henkilökunnan kanssa säännöllisissä kuukausipalaverissa.

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 Ojajärvi puh. 0500 797 600 anne.ojajarvi@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, tietosuojaan tai henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä tai, jos haluat saada asiakasasiakirjaan korjauksen.

YHTEYSTIEDOT:

Sosiaaliasiavastaava Henna Lammi

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.

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 leluja ja mielekästä toimintaa huomioiden asiakkaan kiinnostuksen kohteet, ikä, sukupuoli ja toimintakyky. Erilaiset toimintavälineet pidetään asiakkaiden saatavilla ja näkyvillä ja välineitä hankitaan tarpeen mukaan lisää. Mieleisiä ulkoleikkivälineitä ovat polkuautot ja potkukelkat, joiden käyttämiseen palveluyksiköiden ympäristö soveltuu hyvin. Läheinen jokimutka ja ulkoilureitit mahdollistavat vaikka mitä! Sijainti kaupungin läheisyydessä mahdollistaa vapaa-ajan aktiviteetteihin osallistumisen. Aarteessa on käytössä auto, jolla voidaan kulkea tai hyödyntää Seinäjoen kaupungin toimivaa joukkoliikennettä.

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

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

Asiakkaan kotiin vietävissä palveluissa korostuvat samat edellä mainitut fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset osa-alueet ja niiden tukeminen. Lisämausteen tuo asiakkaan kotiympäristö, jossa on osattava huomioida ja kohdata myös muut perheenjäsenet ja läheiset lemmikkieläimiä myöden. Jokaiseen asiakastilanteeseen pyritään löytämään työntekijä, jonka ammattiosaaminen ja persoona sopivat tehtävään. Hyvinvointialueet ovat kilpailuttaneet eri palvelut ja määritelleen osaltaan työntekijöiden koulutusvaatimukset palveluittain. Haluamme toimia sopimuksen mukaisesti, jolloin palvelun tilaajien edellyttämiä asioita noudatetaan kaikilta osin: mm. palvelun sisällön, määrän, ajankohdan, työntekijän koulutustason, tietosuojan, raportoinnin ja asiakkaan kohtaamisen ja kohtelun näkökulmista.

4.2 RAVITSEMUS

Aarteen toimintaperiaatteena on tarjota asiakkaille mahdollisimman lähellä tuotettua, kotimaista ruokaa, joka valmistetaan paikan päällä. Erytysruokavalioihin ja puhtauteen sekä ruuan monipuolisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota ennakoimalla ja huolellisella suunnittelulla.

Eryistä 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. Hyvä ruoka tukee myös mielen hyvinvointia.

Asiakasta myös osallistetaan ja ohjataan omasta ravitsemuksesta huolehtimiseen hänen voimavaransa, toimintakykynsä ja tavoitteensa huomioiden. Tuemme asiakasta myös uusien makujen kokeiluun ja terveeseen suhtautumiseen ruokaan. Ruokamaakunnan toimijana on mukava myös keskustella ruoasta ja kertoa asiakkaillekin mistä ja miten ruokaa tuotetaan.

4.3 HYGIENIASTA HUOLEHTIMINEN

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan hyvän hoidon kriteerit täyttäen riittävän usein ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan voimavarojen mukaan osallistaminen ja oppiminen omasta hygieniasta huolehtimiseen voi olla yksi lyhytaikaisen huolenpidon jaksojen tavoite. Asiakkaan ohjauksen- ja avuntarpeet hygienian hoidossa ovat hyvin yksilöllisiä ja niitä kunnioitetaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

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 terveydensuojelun omavalvonnan liitteeksi puhtaanapito-ohjelma.

4.4 TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO

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 terapia- tai vastaanottokäynnille.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu, miten toimitaan asiakkaan pitkäaikaissairauden aktivoituessa ja miten sairautta seurataan. Tieto asiakkaan sairastumisesta välitetään sovitusti läheisille välittömästi.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilökunta yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

4.5 LÄÄKEHOITO

Arvoises Oy:llä on palveluyksikkötasoiset 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.

Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät suorittavat 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, joita käydään läpi palavereissa käytäntöjen parantamiseksi ja oppimisen näkökulmasta.

Lääkehoitoa toteuttava henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoittaa lukukuittauksen. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja toteutuksen seuraamisesta vastaa yksikönjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja yhdessä lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan kanssa.

Kotihoitoon on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma.

Arvoises palveluyksiköissä 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 huolenpidon jakson aikana tai terapeutti voi tulla myös yksiköön. Menettelytavoista sovitaan aina asiakaskohtaisesti ja asiakkaan verkoston jäsenet ovat tervetulleita Tarinaan.

Aarteen palvelulupaukseen kuuluu tarvittaessa kuljetus kouluun jaksojen aikana, jos se nähdään asiakkaalle hyödylliseksi.

5. ASIAKASTURVALLISUUS

Palveluyksikön 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.

5.1 HENKILÖSTÖ

Aarteen 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 ole käytössä vuokratyövoimaa.

Henkilökuntaan kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöä, sekä avustavissa tehtävissä olevia henkilöitä. Henkilökunnalla on lisäksi erilaisia täydennyskoulutuksia mm. vammaistyön, haastavien asiakastilanteiden, liikunnan, vaihtoehtoisen kommunikoinnin, kinestetikan, eläinavusteisen toiminnan 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. Palveluyksiköllä on laaja tuntityöntekijöiden reservi, josta sijaisia järjestetään. 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. Yksikönjohtajalla on mahdollisuus suunnitella kalenteria itse ja ajastaa tiettyjä tehtäviä omaan rytmiinsä ja lomiinsa sopiviksi. Toimitusjohtaja tukee yksikönjohtajia tehtävissään. Yksikönjohtaja pystyy tarvittaessa irroittamaan esihenkilötyöhön riittävästi aikaa. Etätyöpäiviä on mahdollista pitää rajoitetusti. TyövuoroVelhoon kirjataan työaikojen suunnitelmat ja toteumat ja sen kautta on mahdollista myös todentaa henkilöstön mitoitus. On huomattava, että lyhytaikaisen huolenpidon yksiköissä asiakasmäärä vaihtelee päivittäin 0-6 välillä, jolloin myös henkilökunnan määrä vaihtelee työvuoroittain.

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 vammaistyyöhön liittyvää kiinnostuksen alaa sosiaalihuollon ammattihenkilölain säädösten mukaisesti kouluttautumismahdollisuuksin. Arvoises Oy on savuton työpaikka.

Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään pyytämällä rikosrekisteriote nähtäväksi kaikilta työntekijöiltä. Tämä täyttää myös valvontalain 28§ mukaisen velvoitteen selvittää iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä, jolloin työntekijän ei tarvitse hankkia monia rikosrekisteriotteita työskennellessään eri yksiköissä.

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, josta työntekijä voi tulostaa itselleen todistuksen.

Työntekijällä on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48-49§ mukaan velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta aluehallintovirastolle. Henkilökunnan esille nostamat epäkohdat käsitellään yhdessä henkilökunnan palaverissa, joista laaditaan muistiot.

5.2 PALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT

Palveluyksikkö Aarre sijaitsee Seinäjoen keskustan tuntumassa, Kärjen kaupunginosassa. Yksikössä on kuusi (6) asiakashuonetta, keittiö, esteetön wc ja suihku, kaksi muuta wc:a, pesutilat, leikkutilaa, temppuhuone ja muita yleisiä tiloja (kellarissa oleskelutila). Kiinteistön ympäristö on virikkeitä ja aistielämyksiä täynnä. Leikkipuisto, joki, metsää ja kenttä tarjoaa turvallisen ympäristön kaikkina vuodenaikoina. Ympäristöä kehitetään edelleen.

Huoneet ovat sisustukseltaan muunneltavissa asiakkaan iän ja kiinnostuksen mukaan. 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 virikkeellisyttä 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. Pyykkihultoon on yksiköissä omat tilat, missä on pyykkikone ja kuivausrumpu.

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

5.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT

Yksiköissä ei ole valvontakameroita eikä sähköistä kulunvalvontaa.

Turvallitteena on paloilmoinjärjestelmä, jonka yhteyshenkilönä on yksikönjohtaja yhdessä pelastuslaitoksen ja Turvaässät 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 ja henkilönosturia käytetään niitä tarvitseville.

Asiakkaan mukana lyhytaikaisen huolenpidon jaksolle tulevat hänen henkilökohtaiset apuvälineensä, hoitotarvikkeet 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 maaliskuun loppuun mennessä.

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 yksikönjohtaja ja tietosuojavastaava Pauliina Malmstén, puh. 041 314 2350, pauliina.malmsten@arvoises.fi

1. Asiakasrekisteri

Tilapäishoidon asiakkaista kirjataan henkilötiedot, hoito- ja palvelusuunnitelma sekä kirjaukset jaksoilta. Tiedot välitetään kirjallisesti asiakkaalle asiakkuuden päätyttyä ja tarpeen mukaisesti palvelun järjestävälle sosiaaliviranomaiselle.

2. Asiakasrekisteri

Rekisterissä laskutusta ja raportointia varten asiakkaan henkilötiedot, huoltajan yhteystiedot ja tiedot asiakkaalle tuoteuista palveluista.

Kirjaamiskäytäntöjä kehitetään henkilökunnan kanssa aktiivisesti. Viimeistään syksyllä 2026 Arvoises Oy liittyy Kanta-kirjaamiseen. Rakenteisen kirjaamisen käytäntöihin tutustutaan keväästä 2025 alkaen. Asiakastietoja käsitellään osittain myös paperisilla lomakkeilla. Näitä säilytetään lukollisessa kaapissa yksikön lukollisessa toimistossa ja niiden tuhoaminen suoritetaan asianmukaisesti.

Koko henkilökunta suorittaa sosiaalihuollon tietoturvakoulutuksen säännöllisesti 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 23.1.2024. Sen sisällöllisestä toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikönjohtaja.

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. Yksikönjohtaja 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:

Arvoises Aarteen yksikönjohtaja, sosionomi AMK Heli Parkkari

heli.parkkari@arvoises.fi

Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja nähtävänä Arvoises Oy:n verkkosivuilla sekä Aarteen eteistiloissa. 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.

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

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty ja vahvistettu:

Seinäjoella 28.3.2025

Heli Parkkari

Arvoises Oy, Aarre

Palveluyksikön johtaja

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]