

## TUNTURIN RYHMÄKODIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja <b>Hämeenkyrön kunta</b>	Y-tunnus: <b>0132974-3</b>
Toimintayksikön nimi <b>Tunturin ryhmäkoti</b>	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hämeenkyrön kunta, Härkikuja 7, 39100 Hämeenkyrö	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Vammaispalvelut, kehitysvammaisten asumispalvelut, tehostettu palveluasuminen. 15 asiakaspaikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Pohjantähdentie 12	
Postinumero 39200	Postitoimipaikka Hämeenkyrö
Toimintayksikön vastaava esimies Palveluvastaava Miia Reijomaa	Puhelin <b>040 1330 438</b>
Sähköposti <a href="mailto:miia.reijomaa@hameenkyro.fi">miia.reijomaa@hameenkyro.fi</a>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Palvelut, jotka ostetaan alihankintana</b>  Ryhmäkodin yhteisten tilojen siivouspalvelu ja ateriapalvelut Attendo. Vartijakutsupalvelu Securitas. Pesulapalvelu vuodevaatteille Jiin Pesula.	

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Hämeenkyrön kuntastrategian mukaisena tavoitteena on tehdä asukkaiden hyvinvointi mahdolliseksi luonnonläheisessä kunnassa, kasvavalla Pirkanmaalla. Strategiset päämäärät muodostuvat hämeenkyröläisten hyvinvoinnin, Hämeenkyrön hyvän sijainnin ja luontoarvojen huomioimisen ympärille. Kuntalaisien hyvinvointi- ja terveyseroja pyritään kaventamaan ja eriarvoistumista ehkäisemään. Asiakkaiden palveluohjaus eri tuottajien palveluihin toteutetaan kaikkien toimintojen hyvällä yhteistyöllä. Kuntapalvelut pyritään toteuttamaan fiksulla kuntatyöllä, uudistumiskykyisesti ja ajantasaisesti esimerkiksi digipalvelut mahdollistaen. Tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, kustannustehokkaita ja hyvän asiakaskokemuksen mahdollistavia palveluita. Ympäristötietoisuus ja kestävä kehityksen periaatteiden huomioiminen, on osa kuntastrategian mukaista työtä.

Tunturin ryhmäkoti on turvallinen aikuisten kehitysvammaisten koti. Tavoitteena on tukea ja vahvistaa asiakkaiden yksilöllistä toimintakykyä, voimavaroja, omatoimisuutta ja hyvää elämää. Tavallinen arki ja yksilölliset tarpeet/mahdollisuudet näkyvät kaikkien elämässä. Tavoitteena on mahdollistaa asukkaan persoonallinen, oman näköinen elämä. Mahdollistetaan asukkaan itsenäinen päätöksenteko, kunkin kykyjen mukaisesti. Laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun tuottaa koulutettu ja hyvinvoiva henkilöstö.

Kehitysvammaisten asumispalveluiden eettisiin periaatteisiin kuuluvat vahvasti itsemääräämisoikeuden tukeminen, voimavaralähtöisyys, vuorovaikutuksen tukeminen, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Toteutamme myös uuden kehitysvammalainsäädännön veloitteita. Huomioimme, että mahdolliset rajoittamiset, jos niitä joudutaan toteuttamaan, tehdään lain mukaan ja kirjataan, sekä tehdään päätökset lain edellyttämällä tavalla. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu yksilöllinen itsemääräämisoikeussuunnitelma.

## 3. RISKINHALLINTA

### Riskinhallinnan työnjako Hämeenkyrön kunnassa

Hämeenkyrön kunnan hallintosäätöön on kirjattu käytännöt sisäisestä ja ulkoisesta valvonnasta ja riskien hallinnasta.

Kunnanvaltuusto linjaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteet, osa-alueet sekä niiden toimeenpanon, seurannan sekä arvioinnin. Kunnanhallitus vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, menettelytavoista, valvonnasta ja raportoinnista. Lautakunnat vastaavat toimialallaan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja raportoivat kunnanhallitukselle tehdyistä toimenpiteistä sekä keskeisistä johtopäätöksistä.

Kunnanjohtaja ja palvelujohtajat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta toimialallaan ja ohjeistavat alaisiaan vastuualueita sekä raportoivat hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Vastuualueiden esimiehet vastaavat yksikön riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintaa arvioidaan sisäisen tarkastuksen keinoin.

### Riskinhallinnan menettelytavat ja toimenpiteet

Hämeenkyrön kunta noudattaa Työturvallisuuskeskuksen riskien ja vaarojen arviointimallia. Kunnan kaikissa yksiköissä laaditaan säännöllisin väliajoin riskien ja vaarojen arvioinnit sekä työpaikkaselvitykset. Palvelupäällikkö ja palveluvastaava vastaavat selvitysten laadinnasta. Selvitykset tehdään yhdessä koko henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen tehdään yhteenveto. Työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäällikkö

avustavat työssä tarvittaessa. Työskentelyn tueksi alla olevasta linkistä löytyy mm. Riskien arviointi työpaikoilla -työkirja [https://ttk.fi/tyohyvinvointi\\_ja\\_tyosuojelu/toiminta\\_tyopaikalla/vastuut\\_ja\\_velvoitteet/tyon\\_vaarojen\\_selvittaminen\\_ja\\_arviointi](https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyon_vaarojen_selvittaminen_ja_arviointi)

Helmi-työtilasta löytyy työsuojeluun, väkivalta- ja uhkatilanteisiin ja työtapaturmatilanteisiin liittyvää tietoa ja materiaalia.

Tunturin ryhmäkodin henkilökunta on perehdytetty ja koulutettu työtehtäviinsä. Henkilöstön ammattiosaamisella pyritään tunnistamaan jo ennakoivasti esimerkiksi asiakaskohtainen käyttäytyminen ja riskit. Vaaratilanteet pyritään ennakoimaan ja minimoimaan ennaltaehkäisevästi. Ryhmäkodin työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille mahdollisia työhön liittyviä epäkohtia ja puutteita sekä toimimaan työn turvallisuustekijät huomioiden sekä niitä parantaen. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Kunnan työsuojelupäällikkönä toimii Mira Hirvonen-Ylinen puh. 040 133 1350 ja perusturvapalveluiden työsuojeluvaltuutettuna toimii Riitta Vallin puh. 040 133 1283.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli henkilöstöön kuuluva henkilö huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällöin henkilöstöön kuuluvan henkilön on tehtävä asiasta ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tämän on käynnistettävä toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 48-49 §). Lisätietoa ilmoitusvelvollisuudesta ja mallilomake ilmoituksen tekemiseen löytyy esimerkiksi osoitteesta <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/usein-kysyttya-ammattillisista-asioista/omavalvonta-ja-ilmoitus-velvollisuus/>

Haittatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haitan, läheltä piti tilanteen tai työtapaturman tapahduttua työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen HaiPro- ohjelmassa osoitteessa <https://www3.awanic.fi/haipro/25/default.asp>

Asiakasasiaan liittyen tapahtunut ja tehdyt toimenpiteet kirjataan aina myös LifeCare-tietojärjestelmään. Esimies käy työntekijän ja työyhteisön kanssa tapahtuneen läpi. Yhdessä pohditaan, voidaanko vastavat tilanteet jatkossa ennakoita ja ehkäistä, mitä tulisi tehdä toisin, ja miten varaudutaan. Esimies varmistaa työntekijän hyvinvoinnin ohjaten tarvittaessa työterveyshuoltoon. Epäkohtien korjaamiseksi toimenpiteisiin ryhdytään tarvittaessa heti. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja kuten työterveyshuoltoa ja työsuojelua.

Työtapaturmatilastot käydään tarvittaessa läpi vuosittain koko työyhteisössä. Keskustelun yhteenvedossa arvioidaan samalla tarve toimintaohjeiden tarkistamiseksi, lisäkoulutustarve ja tarve erilaisille hankinnoille esim. suojausjärjestelmät, turvajärjestelmät. Omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat päivitykset tilanteiden mukaisesti. Omavalvontaan liittyvä seuranta riskienarvioinnista, tapahtumista ja tehdyistä toimenpiteistä viedään vuosittain tiedoksi perusturvalautakunnalle.

#### 4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä pyritään kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arviointi toteutetaan ilman aiheetonta viivytyksiä.

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Omatoimiseen selviytymiseen vaikuttavat tekijät ja sosiaalisten kontaktien tuoma tuki arjessa selviytymisessä huomioidaan arviointia tehtäessä. Arviointi on asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, jossa yhdessä asiakkaan kanssa pyritään löytämään asiakkaan tarvitsemat palvelut lakien ja säädösten mukaisesti.

Palvelutarpeen arvioinnista vammaispalveluissa vastaavat vammaispalvelujen päällikkö/sosiaalityöntekijä ja palveluohjaaja, yhteistyössä muiden tahojen kanssa.

### **Asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelma**

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei kyseessä ole tilapäinen ohjaus tai neuvonta. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaistensa ja hänen arkeensa kuuluvien muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelma tarkistetaan sovituin määräajoin tai tarvittaessa. Suunnitelma tallennetaan Effica-asiakastietojärjestelmään. Tunturin ryhmäkodissa laaditaan lisäksi erillinen hoito- ja palvelusuunnitelma, väliarvio sekä yksilöllinen itsemääräämisoikeussuunnitelma LifeCare-järjestelmään. Suunnitelmat ja väliarviot päivitetään sovituin määräajoin.

### **Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus**

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakaspalautteiden säännöllinen kerääminen on tärkeää palvelujen kehittämisessä. Asiakaspalautetta kerätään vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä. Vastaukset kootaan ja palaute käsitellään työyhteisössä ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Asiakkaat antavat myös jatkuvaa palautetta asiakastyön arjessa, mitä hyödynnetään työn sisältöjen kehittämisessä. Tulosten perusteella omavalvontaan liittyvät ohjeistukset ym. käytännöt tarkistetaan tarvittaessa. Asiakas voi tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja antaa siitä palautetta ryhmäkodin henkilöstölle.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja rajoitustoimenpiteiden käyttämisessä noudatetaan kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 519/1977 mukaisia toimintatapoja.

### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakasta kohdellaan palveluissa kunnioittavasti, ystävällisesti, tasapuolisesti ja luottamuksellisesti. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti arvioitaessa palveluiden tarvetta ja annettaessa palveluita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös syrjinnän ehkäisyä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erilaisuuden hyväksymistä.

Asiakkaille on turvattava tasavertainen mahdollisuus osallistua yhteiskunnan ja elinympäristöjen kehittämiseen kykyjensä mukaan. Asiakkaita on tuettava sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamisessa sekä kannustettava osallistumaan yhteisölliseen toimintaan. Jokainen ihminen on ainutlaatuisen, yksilöllinen persoona. Palveluissa tehtäviä päätöksiä on arvioitava siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä arvokkaaksi yksilöksi ja tuntea elämänsä mielekkääksi.

Tunturin ryhmäkodin asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja hyvin. Mikäli palveluissa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, siihen puututaan heti. Esimies käy henkilökohtaisen

keskustelun ao. työntekijän kanssa. Mahdollinen huomautus tai varoitusmenettely tapahtuu hallintosäännön ohjeiden mukaisesti. Lisäksi käydään keskustelu asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Tässä yhteydessä asiakasta tai edustajaa opastetaan valitusmenettelyssä.

## **Turvallisuus**

Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista turvallisuutta toteutetaan muun muassa turvaamalla sosiaalisen tuen ja palveluiden saatavuus ja laatu, huolehtimalla asuin- ja hoitoympäristöjen palo- ja muusta turvallisuudesta sekä ehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. Turvallisuuden tunnetta edistää luottamus palveluntuottajien ja kuntalaisten välillä.

## **Asiakkaan oikeusturva**

### **Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun sekä muistutusmenettely**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta vahvistaa asiakkaan oikeusturvaa. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan epäasiallisesta kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi muistutuksen ollessa aiheellinen. Yksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti kohtuullisessa ajassa (4 viikkoa) ja annettava siihen perusteltu kirjallinen vastaus. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

### **Muistutuksen vastaanottaa:**

Tarja Soukko, sosiaali- ja terveysjohtaja  
Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskus  
Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö  
p. 050 572 8858  
[tarja.soukko@hameenkyro.fi](mailto:tarja.soukko@hameenkyro.fi)

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamies myös seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. Sosiaaliasiamies voi mm. avustaa muistutuksen tekemisessä tai ongelmatilanteissa toimia työntekijän ja asiakkaan välimiehenä, mutta hän ei voi tehdä päätöksiä tai myöntää etuuksia.

### **Hämeenkyrön sosiaaliasiamies**

Katja Vähäkangas  
Silkintie 3  
39500 Ikaalinen  
p. 044 730 6516 (soittoaika ti, to ja pe kello 11.00 - 12.00, keskukseen voi jättää myös soittopyynnön)  
[katja.vahakangas@ikaalinen.fi](mailto:katja.vahakangas@ikaalinen.fi)

### **Potilaan oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja muistutusmenettely**

Laki potilaan oikeuksista vahvistaa potilaan oikeusturvaa. Potilaalla on oikeus saada hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa. Potilasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Potilaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan. Terveyspalveluita on annettava siten, ettei ihmisiä aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai

vammaisuuden perusteella. Hoitopäätöksiin saa vaikuttaa pelkästään lääketieteelliset syyt. Perustuslain yhdenvertaisuussäännös edellyttää, että henkilö saa riittävät terveyspalvelut riippumatta siitä, missä kunnassa hän asuu.

Potilas, joka on tyytymätön terveyden- tai sairaanhoidossa saamaansa tutkimukseen, hoitoon tai kohteluun voi tehdä muistutuksen asiasta. Muistutuksen avulla pyritään vaikuttamaan siihen, että epäkohtia korjataan. Muistutus tehdään terveyskeskuksen ylilääkärille kirjallisena. Muistutus voi olla vapaamuotoinen tai tehty lomakkeelle, joita on saatavissa terveyskeskuksen potilastoimistossa ja kunnan nettisivulta.

### **Muistutuksen vastaanottaa:**

Tuomas Parmanen, ylilääkäri  
Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskus  
Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö  
p. 050 4076368  
[tuomas.parmanen@hameenkyro.fi](mailto:tuomas.parmanen@hameenkyro.fi)

Terveydenhuollon toiminnasta vastaavan johtajan on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia alaisensa kanssa sekä vastattava muistutuksen tekijälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuu- kauden sisällä. Vastauksesta on käytävä ilmi, miten asia on hoitopaikassa selvitetty ja millaisiin jatkotoi- miin se on mahdollisesti johtanut.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Ollessaan tyy- tymätön saamansa hoitoon tai kohteluun potilas voi ottaa yhteyttä terveydenhuollon toimintayksikön poti- lasasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai hoitovirhe. Potilas- asiamies ei tulkitse potilasasiakirjoja.

### **Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskuksen potilasasiamies**

Piia Rättäri, vammaispalveluiden palveluohjaaja  
p. 041 731 3299  
[piia.rattari@hameenkyro.fi](mailto:piia.rattari@hameenkyro.fi)

### **Kantelu**

Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle. <https://www.avi.fi/web/avi/kantelun-tekeminen>

Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena ole- vaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä. Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä. Työyhteisössä käydään myös aina keskustelu siitä, miten vastaavilta tilanteilta vältytään. Omavalvonta- suunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia.

### **Kuluttajaneuvonta**

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilan- teessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista ja neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvonnasta vastaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto, [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

## 5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kaikilla vammaispalveluilla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja mahdollistamaan toimintakyvyn ylläpitäminen tai kuntoutuminen. Toiminnan keinot ja tavoitteet ovat jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisiä ja perustuvat palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma pohjautuu asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Palvelusuunnitelmaan kirjataan palvelutarve ja toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteita ja sovitaan niiden toteutumisen seurannasta. Tavoitteiden toteutumista seurataan osana asiakastyötä ja niistä keskustellaan palvelusuunnitelman tarkastamisen yhteydessä.

Useilla kehitysvammaisilla henkilöillä on vaikeuksia vuorovaikutuksessa toisen henkilön kanssa. Puheen tuottamisen tai ymmärtämisen ongelmat ovat yleisiä. Ryhmäkodin henkilökunnalla tulee olla keinoja löytää korvaavia kommunikaatiomenetelmiä näiden asiakkaiden kanssa. Henkilökunnalla tulee olla keinoja löytää yhteinen kieli ja näin ollen mahdollisuus tulkita asiakkaan tarpeita ja toiveita.

Tunturin ryhmäkodissa tunnistetaan ja vahvistetaan asiakkaiden omia voimavaroja niin, että tuetaan ja kannustetaan pitämään omatoimisuutta yllä kaikissa niissä toiminnoissa, joissa omia voimavaroja vielä on jäljellä. Asiakkaita tuetaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamisessa sekä kannustetaan osallistumaan yhteisölliseen toimintaan ja oman elämän suunnitteluun.

### Ravitsemus

Tunturin ryhmäkodin asiakkaat saavat ateriapalvelun Attendon keittiöltä. Lounas ja päivällinen toimitetaan päivittäin lämpimänä ennen ruokailua. Kodin henkilöstö valmistaa ryhmäkodissa aamu- ja iltapalat. Henkilökunta laittaa ateriat tarjolle ja avustaa tarvittaessa aterioinnissa. Asiakkaiden ravitsemukseen kiinnitetään huomiota yksilöllisesti ja asiakkaiden punnituksesta huolehditaan säännöllisesti.

### Hygieniaikäytännöt

Hämeenkyrön perusturvan hygieniahoitaja on apulaisosastonhoitaja Anne-Maria Rantanen. Hygieniahoitajan tehtävänä on ohjata ja opastaa työyhteisöjä tarkemmin hygienianhoitoon liittyvissä asioissa, kouluttaa ja järjestää koulutuksia henkilökunnalle.

Perusturvassa on yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa (MRSA-ohjeet, käsihygieniaohje, veritapaturmaohje, koronaohjeet), jotka löytyvät Helmi-työtilasta. Perusturva pyrkii noudattamaan ja toimimaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin alueelleen ohjeistamia infektiota torjuntaan liittyviä ohjeita.

Tunturin ryhmäkodista osallistuu vuosittain vähintään yksi työntekijä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin järjestämiin alueellisiin hygieniakoulutuksiin.

### Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden päivittäisestä hoidosta vastaa koulutetut sairaanhoitaja, sosionomi ja lähihoitajat. Asiakasta hoidetaan tiimityönä. Asiakkaan tarvitseman terveyden-, sairaanhoidon ja muun palvelun sisältö määrittelee työn suorittamiseksi vaadittavan osaamisen.

Tunturin asiakkaat käyttävät omalääkärin palveluja. Asiakkaan asioissa konsultoidaan ensisijaisesti omalääkärinä. Akuuteissa tilanteissa asiakas toimitetaan sairaanhoitajan/ohjaajan arvioinnin perusteella päivystykseen. Lääkäri arvioi tarpeen erikoissairanhoidon palveluiden käytölle (mm. läheteet erikoislääkärille). Asiakkaat käyttävät omakustanteisesti myös yksityislääkäripalveluita.

## **Kiireellinen sairaanhoito**

ambulanssin tilaus puh. 112

klo 09.00 - 18.00 terveyskeskuksen päivystys avoimena vuoroviikoin Hämeenkyrö /Ikaalinen  
klo 18.00 - 09.00 välillä päivystää Acuta Tampere

## **Hammashoito**

Suun ja hampaiden hoito on osa asumispalvelutyötä. Jos asiakkaalla on tarvetta hammaslääkärin palveluihin, hänelle varataan aika kunnan hammaslääkäriin tai yksityiselle puolelle.

## **Saattohoito**

Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, josta lääkäri kantaa vastuun. Asiakkaan ja omaisten tietoisuus ja osallisuus päätökseen on tärkeää. Saattohoitoa tarjotaan Tunturin ryhmäkodissa mahdollisuuksien mukaan. Saattohoidon toteutuessa pidetään hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan, omaisten, vastuuhjaajan, sairaanhoitajan ja lääkärin kanssa. Hoitoneuvottelussa sovitaan tavoitteet hoidolle, kuka vastaa hoidosta ja miten toimitaan yllättävissä tilanteissa.

Ryhmäkoti saa tukea saattohoidon toteuttamiseen terveyskeskuksen osastolta.

## **Äkillinen kuolemantapaus**

Ryhmäkodilla on kirjallinen toimintaohje äkillisiin kuolemantapauksiin.

## **Lääkehoito**

Hämeenkyrön kunnan perusturvapalveluissa on yhteinen lääkehoitosuunnitelma, jossa jokaisella yksiköllä on oma osionsa.

Jokainen työyhteisö päivittää oman yksikkönsä lääkehoidon suunnitelman vuosittain tai tarvittaessa useammin. Ryhmäkodin suunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa sairaanhoitaja ja palveluvastaava.

Lääkehoidon toteutumisesta suunnitelman mukaisesti vastaa sairaanhoitaja. Henkilökunnan lääkehoitosuunnitelman mukaisesta osaamisesta vastaa palveluvastaava.

Asiakkaan omalääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkkeen määräämisestä ja määräyksen kirjaamisesta lääkelistalle. Asiakkaiden lääkehoidosta ryhmäkodissa vastaa sairaanhoitaja, lääkehoidon toteutuksesta vastaa myös lähihoitajat.

Terveyskeskuksen ylilääkäri myöntää lääkkeenantoon oikeuttavat luvat ryhmäkodin henkilöstölle.

Ryhmäkodin asiakkailla on käytössä omat lääkkeet, jotka säilytetään ryhmäkodin lääkekaapissa. Suurella osalla asiakkaista on käytössään apteekin koneellinen lääkeannostelupalvelu. Lääkeluvan omaavat työntekijät jakavat lääkkeitä lisäksi dosetteihin.

## **Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

## **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Tunturin ryhmäkodista tehdään laajasti moniammatillista yhteistyötä. Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi asiakkaiden läheiset, muut sosiaalipalvelut, terveydenhuolto, yhdistykset sekä yksityiset



palveluntuottajat. Yhteistyö toteutuu niin arjessa kuin säännöllisten tapaamisten avulla. Tietosuoja-asiat huomioiden yhteistyötä tehdään myös puhelimitse ja sähköisesti.

Asiakkaan palveluun liittyvä tieto on ajantasaisesti käytettävissä asiakastietojärjestelmien kautta. Tarvittaessa asiakkaan asioita selvitetään eri yhteistyötahojen kanssa puhelimitse. Asiakkaan siirtyessä ryhmäkodista suoraan erikoissairaanhoidon, käytetään väliarviota. Tiedoista käy ilmi asiakkaan diagnoosit ja lääkitys ja tarvittaessa ollaan puhelimitse yhteydessä.

Asiakkaan käyttäessä yksityisiä sosiaali- ja tai terveydenhuollon palveluntuottajia, luovutetaan palvelun tuottajalle asiakkaan hoidon järjestämiseksi välttämättömät tiedot asiakkaan, omaisen tai edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

## 6. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Ryhmäkodin asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännöllisiä tarkistuksia toimipisteisiin. Tunturin ryhmäkodin henkilökunta on käynyt pelastuskoulutuksen ja ensiapukoulutuksen. Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta pelastusviranomaisille palo- ja muihin onnettomuusriskeihin liittyen ja ilmoitusvelvollisuudesta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Asiakasturvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään päivittämällä säännöllisesti ja aina muutostilanteissa asiakasturvallisuuteen liittyviä suunnitelmia, kuten pelastussuunnitelmaa. Yksikössä on tehty riskinarviointi ja työterveyshuolto tekee työpaikoilla työpaikkaselvityksiä. Haittatapahtumista ja riskitilanteista täytetään aina lomake, tapahtuneeseen johtaneet syyt selvitetään ja menettelytapoja muutetaan tarpeen mukaan.

Riskien ja vaarojen arviointi on tehty vammaispalvelujen yksiköissä syksyllä 2017. Seuraava riskien arviointi tehdään vuonna 2022 tulossa olevaan riskienarviointijärjestelmään. Koronaviruksen vaarojen arviointi on tehty heinäkuussa 2020. Työpaikkaselvitys on tehty helmikuussa 2019. Attendo Kyröskoski huolehtii kiinteistön yleisestä palotarkastuksesta. Palotarkastus pidettiin syksyllä 2021. Tunturin ryhmäkodissa on oma pelastussuunnitelma, joka on päivitetty huhtikuussa 2021. Terveystarkastus Tunturin ryhmäkotiin on tehty lokakuussa 2021. Henkilökunta on osallistunut työpisteessä järjestettyyn pelastuskoulutukseen touko- ja lokakuussa 2018 sekä Teamsin välityksellä järjestettyihin turvallisuuskoulutuksiin marraskuussa 2021.

### **Henkilöstön määrä ja rakenne**

Ryhmäkodissa työskentelee palveluvastaavan lisäksi 11 työntekijää.

Henkilöstö: Palveluvastaava, 1 sairaanhoitaja ja 1 sosionomi ja 9 lähihoitajaa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Vakituiset työpaikat laitetaan avoimiksi Kuntarekryn kautta. Hakijoiden kelpoisuus selvitetään Valviran rekisteristä. Henkilökunnan valinnasta päätöksen tekee sosiaalityön päällikkö.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uusi työntekijä perehdytetään tehtäviin, lainsäädäntöön ja asiakastietojärjestelmiin. Työskentelyyn perehtyminen tapahtuu aluksi työparityönä. Helmi-työtilasta, Teamsista sekä perehdytyskansiosta löytyy erilaisia työhön liittyviä lomakkeita ja ohjeita. Työyhteisössä keskustellaan eri yhteyksissä (esim. opiskelijat, sijaiset) siitä, millaisen kuvan annamme itsestämme ammattilaisina, työyhteisömme toimintakulttuurista jne. Perehdyttämisen onnistumisesta keskustellaan kehityskeskustelun yhteydessä.

Kunnalla on koulutettu ja ammattitaitoinen henkilökunta, jonka ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti eri tavoin. Täydennyskoulutuksen tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä henkilökunnan ammattitaitoa tarvittavan osaamisen näkökulmasta. Täydennyskoulutuksen järjestäminen ja kustannusvastuu on kunnalla. Jatkokoulutuksella hankitaan muodollinen kelpoisuus uusiin vaativampiin tehtäviin. Jatkokoulutukseen osallistuminen tapahtuu harkinnanvaraisesti tuettuna tai palkattomalla työomalla henkilön omalla kustannuksella. Uudelleen koulutustarpeen voi aiheuttaa muuttuneet työolosuhteet tai työntekijän työkyvyn muutos.

### **Toimitilat**

Tunturin ryhmäkoti sijaitsee Attendo Kyröskosken toisen kerroksen ryhmäkodissa. Attendon kanssa on yhteiset saunatilat, sekä Attendon valmistuskeittiö. Tunturin ryhmäkodin työntekijöillä on käytössä yksi pukuhuone ja sosiaalitulat sekä oma pyykkitupa. Ulkotilat ovat yhteiskäytössä sovitusti.

Tilojen siisteydestä vastaa yhteisten tilojen osalta Attendon siistijä. Asukkaat osallistuvat kykyjensä mukaan omien huoneidensa siivoukseen ohjaajan avustamana ja tukemana.

### **Teknologiset ratkaisut**

Ryhmäkodissa on kaksi matkapuhelinta, tablettitietokone sekä vartijakutsuhälytin. Kunnalla on sopimus vartiointitoimiston kanssa ja vartija tulee paikalle kutsuttaessa. Yhdellä asukkaalla on käytössä ravinnon-siirtolaitteisto.

### **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Hämeenkyrön kunnan verkkosivulla sosiaali- ja terveyspalveluiden alla on lomakkeet, ohjeet ja oppaat, mistä löytyy kaikki asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvä materiaali.

<http://www.hameenkyro.fi/palvelut/terveys-ja-sosiaalipalvelut/tiedostot/>

- Asianosaisen tiedonsaantipyyntö
- Henkilötietojen korjaamisvaatimus
- Hämeenkyrön kunta - Rekisteriseloste
- Työterveyshuollon asiakasrekisteriseloste
- Käyttökirekisterin selvityspyyntö
- Muistutuslomake
- Terveystietojen organisaation tietoturva-asiat
- Potilastietojen käsittely Hämeenkyrön terveyskeskuksessa
- Sosiaalitoimen henkilökäsitteiden tarkastuspyyntö
- Terveystietojen toimintayksiköiden tietoturva-asiat
- Tietojen korjaamisesta kieltäytyminen

Tunturin ryhmäkodissa asiakastyössä käytetään LifeCare-järjestelmää, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaiset kirjausoikeudet. Henkilöstö noudattaa salassapitosopimuksia ja sitoutuu salassapitovelvollisuuteen. Uusi henkilöstö, opiskelijat, harjoittelijat ymv. allekirjoittavat asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- sekä salassapitosopimuksen.

Tietosuojan- ja turvaan liittyvää lainsäädäntöä ja käytäntöjä varmistetaan säännöllisellä koulutuksella, jota toteutetaan perusturvassa pääosin sisäisesti. Täydennyskoulutus toteutetaan tietosuojavastaavan johdolla. Seurannan välineenä on jatkuva keskustelu ja kirjaamisen arviointi. LifeCare-tietojärjestelmän pääkäyttäjät seuraavat säännöllisesti lokitietoja.

Palveluvastaava vastaa siitä, että asiakastietojen käsittely ja säilytys yksikössä tapahtuu asianmukaisesti ja että henkilöstö on tietoinen tietojen käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä asioista.

Tietosuojavastaavana toimii sosiaalityön päällikkö Kati Kola-Huhtala p. 050 572 8858.  
[kati.kola-huhtala@hameenkyro.fi](mailto:kati.kola-huhtala@hameenkyro.fi).

## 7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

**Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 8. OMAVALVONTASUUNNITELMAN YLLÄPITO JA JULKISUUS

Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Tarja Soukko valvoo, koordinoi ja mahdollistaa omavalvontasuunnitelman valmistelun, toteuttamisen ja päivittämisen p. 041 730 4203.

Vammaispalveluiden päällikkö Leena Kyröjoki vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja päivittämisestä p. 050 401 0210.

Palveluvastaava vastaa Tunturin ryhmäkodin omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain tammikuussa ja tarvittaessa toiminnassa tapahtuvien palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten myötä. Henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelman päivittämisessä tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma löytyy kunnan internetsivuilta ja ryhmäkodista.

## 9. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Hämeenkyrössä 19.01.2022

Miia Reijomaa  
Palveluvastaava