

# Omavalvontasuunnitelma

Solum Vuorikoti, 2026

Omavalvontasuunnitelma on hyväksynyt: Sari Ruuska

Työnimike: Palveluyksikön johtaja

Päiväys: 16.3.2026

# Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

## Sisällysluettelo

Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma .....	2
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut .....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	6
2.1. Omavalvontaohjelma .....	6
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
3.1. Toiminta-ajatus .....	7
3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet .....	9
3.3. Palvelun laadulliset edellytykset .....	10
4. Poikkeamaprosessi ja riskien hallinta .....	11
4.1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet .....	12
4.2. Korjaavat toimenpiteet .....	12
4.3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 29§) .	13
4.4. Toimintaympäristön ja riskien arviointi .....	14
4.5. Valmiussuunnitelmat .....	15
4.6. Asiakasturvallisuus .....	16
5. Asiakkaan asema ja oikeudet .....	17
5.1. Palvelutarpeen arviointi .....	17
5.2. Asiakassuunnitelma/toteuttamissuunnitelma.....	17
5.3. Toimintakyvyn arviointi.....	18
5.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt .....	18
5.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	21
5.6. Asiakkaan osallisuus .....	22
5.7. Omaohjaaja .....	23

6.	Palvelusisällön omavalvonta.....	23
6.1.	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	23
6.2.	Ravitsemus .....	25
6.3.	Hygieniakäytännöt .....	26
6.4.	Infektioiden torjunta.....	26
6.5.	Terveyden ja sairaanhoito.....	27
6.6.	Suun terveys.....	27
6.7.	Lääkehoito .....	27
6.8.	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	28
7.	Muistutusten ja kanteluiden käsittely.....	29
8.	Henkilöstö .....	32
8.1.	Henkilöstön määrä ja rakenne .....	32
8.2.	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus .....	33
9.	Toimitilat .....	34
9.1.	Toimitilat .....	34
9.2.	Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet .....	35
10.	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	36
10.1.	Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely .....	36
10.2.	Tietosuoja ja tietoturva.....	38
11.	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi.....	39

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tiedot	
Yritys: Solum Asumispalvelut Oy	Y-tunnus: 2352868-4
Toimintayksikön nimi: Vuorikoti	
Asiakasryhmä ja palvelumuoto: Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujille	
Toimintayksikön osoite: Käyräkatu 3	
Postinumero: 40600	Postitoimipaikka: Jyväskylä
Toimintayksikön vastaava esihenkilö: <b>Sari Ruuska</b>	Puhelin ja sähköposti: 044 724 1311, sari.ruuska@solum.fi
Hyvinvointialue: Keski-Suomen hyvinvointialue	
Toimintalupatiedot	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 8.12.2023	
Palvelu jolle lupa on myönnetty: Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujille.	
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 8.12.2023	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakastietojärjestelmä: Myneva Finland Oy</li><li>• Turvallisuus ja vartiointi: Securitas (turvanapit)</li><li>• Ateria- ja elintarvikepalvelut: Feelia, Prisma, S-Marketit</li><li>• Puhtaanapidon palvelut: Milmar siivouspalvelut</li><li>• Lääkäripalvelut: Novan ja Kyllön terveysasemat, sairaala Novan palvelut, VivaElo kotilääkäripalvelut Oy</li><li>• Tulkkaukset: Tulkkipalvelu Monetra</li><li>• Apteekkipalvelut: Kyllön apteekki</li><li>• Kiinteistöpalvelut: Kotifeenix huoltosopimus/kiinteistöhuolto, palohälytintjärjestelmän huolto ja kunnossapitotarkistukset) ja 360-palvelut (kiinteistöhuollon päivystys)</li><li>• Siivoushuolto: Siivouspalvelu H&amp;H Oy:n alihankkijana Milmar Siivouspalvelut</li></ul>	

## 1.1. Palveluntuottajan alihankintana ostetut palvelut

Palveluyksikön vastuuhenkilö seuraa alihankkijoiden toimintaa arjessa ja varmistaa, että se on sopimusten mukaista. Alihankintakumppani vastaa tuottamiensa palvelujen laadusta yhdessä toimintayksikön henkilöstön kanssa.

Vuorikodilla työntekijöillä, opiskelijoilla yms. on käytössään Securitaksen turvanapit. Hälytys ohjautuu klo. 7–20 välisenä aikana kaikkiin yksikön puhelimiin sekä Securitakselle. Vartija soittaa yksiköön hälytyksen tullessa ja varmistaa hälytyksen oikeellisuuden. Hälytyksen purkamiseen tarvitaan purkukoodi, oka annetaan työntekijöille perehdytyksen yhteydessä. Mikäli vartijan puheluun ei vastata, tulee hän käymään yksikössä.

Vuorikodilla on Kotifeenixin kanssa tehty kiinteistöhuollon sopimus. Kotifeenix hoitaa yksikön kiinteistöhuollon asioita arkisin virka-aikana klo. 8–16. Muina aikoina ja pyhäpäivinä kiinteistöhuollon päivystäjä on 360-palvelut, johon ollaan yhteydessä tarvittaessa. 360 - palvelut huolehtivat myös Vuorikodin pihan aurauksesta ja hiekoituksesta.

Asiakastietojärjestelmä on Vuorikodilla Myneva Hilikka. Tänne ohjaajat tekevät kaiken päivittäisen kirjaamisen. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hankkia tulkkipalvelua Monetran kautta.

Suurimmalla osalla asiakkaista on Kyllön apteekin tiliasiakkuus ja Kyllön apteekki on myös Vuorikodin tiliapteekki. Asiakas voi halutessaan myös hakea itse lääkkeensä haluamastaan apteekista.

Yksikön ruokaostot tehdään Prisman verkkokaupan kautta 1 (-2) kertaa viikossa. Asukkaiden itse talon kortilla hankkimat ruokaostot tehdään joko S-Marketeista tai Prismasta. Vuorikodilla käytetään Feelian valmistamia ruokia ja niitä tilataan tilausohjelman kautta aina tarpeen mukaan (arviolta 1-2 viikon välein).

Lisäksi Vuorikodilla käy ulkopuolinen siivousfirma Milmar Siivouspalvelut kerran viikossa (perjantai iltapäivä) tekemässä isomman siivouksen yhteisiin tiloihin.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluyksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Jokainen työntekijä perehtyy suunnitelmaan ja kuittaa sen ymmärtäneensä sekä hyväksyvänsä. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa.

### 2.1. Omavalvontaohjelma

Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien, jotka toimivat useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, on laadittava toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritellään, miten varmistetaan palvelujen toteutuminen sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Siihen kirjataan myös, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat sekä poistumis- ja pelastussuunnitelmat. Tämä yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma perustuu Solum Yhtiöt -konsernin omavalvontaohjelmaan, joka on julkisesti saatavilla konsernin verkkosivuilla osoitteessa [solum.fi](https://www.solum.fi).

Omavalvontasuunnitelman laatii yksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä vakituisen henkilöstön kanssa henkilökunnan palaverissa ja jokainen työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan, että on pystynyt vaikuttamaan suunnitelman laatimiseen ja on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Sijaisilla omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu perehdytysohjelmaan. Pienemmistä päivityksistä yksikön johtaja tiedottaa henkilöstöä Hilikka-viestillä. Omavalvontasuunnitelman keskeinen sisältö käydään läpi myös yksikön asiakkaiden kanssa.

Vuorikodilla yksikön johtaja tekee omavalvonnan raportointia kolmen kuukauden sykleissä. Raporteista tehdään yhteinen kooste muiden mt-yksiköiden kanssa ja myös tämä kooste on näkyvillä julkisesti konsernin verkkosivuilla osoitteessa [solum.fi](https://www.solum.fi).

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa Intrassa, yrityksen nettisivuilla ja tulostettu versio on yksikön olohuoneen seinällä.

### 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### 3.1. Toiminta-ajatus

Vuorikoti on tarkoitettu täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille, jotka ovat kuntoutumassa kohti itsenäistä asumista, mutta eivät ole siihen vielä täysin valmiita. Vuorikoti tarjoaa yhteisöllistä asumista myös lastensuojelun jälkihuollon nuorille. Mikäli asiakkaalla on akuutti päihdeongelma, sen tulisi olla hoidollisesti siinä vaiheessa, että asiakas pystyy sitoutumaan kuntoutusprosessiin sekä yhteistyöhön Vuorikodin henkilökunnan kanssa.

Lastensuojelun jälkihuollon nuorten kohdalla yksikössä on mahdollista aloittaa tutustumiskäynnit yhdessä sovitusti jo ennen täysi-ikäistymistä. Jokaiselle asiakkaallemme valitaan omaohjaaja, jonka kanssa yhteistyö on mahdollista aloittaa jo ennen asumisjakson alkua. Teemme mielellämme tiivistä yhteistyötä lähettävän lastensuojeluyksikön sekä nuoren läheisten kanssa.

Asiakkaan tavoitteet ovat aina yksilöllisesti mietittyjä ja vahvistavat asiakkaan henkilökohtaisia voimavaroja ja toimintakykyä sekä tukevat asiakasta oman elämänhallinnan saavuttamisessa kohti itsenäisempää elämää.

Kodinomaisena kuntoutusyksikkönä tarjoamme elämänmakuista arkea yksilölliset erityispiirteet huomioiden. Vuorikodilla vierailee eläimiä ja asiakkaan on mahdollista tulla yksikköön asumaan oman lemmikkinsä kanssa.

Vuorikodilla kuntoutuksesta vastaa moniammatillinen ja kokenut työryhmä. Työryhmään kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joilla on kokemusta psykiatrisesta hoitotyöstä ja nuorten aikuisten kanssa työskentelystä. Yksikön kahdella työntekijällä on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus.

#### **Vuorikodin palveluiden perustan luovat:**

Toivo - kriisijakso

Tahto- kuntoutusohjelma

Wimma- itsenäistymisvalmennus.

Rauha-palveluasuminen

## **TOIVO - kriisijakso**

Kriisijakson alkaessa voi tilanne olla hyvinkin sekava sekä monia kysymysmerkkejä ilmassa asiakkaan asioissa. Näitä asioita lähdetään yhdessä purkamaan asiakkaan kykyjen ja voimavarojen mukaisesti. Jakso kestää n. 1-3 kk ja se määräytyy aina tapauskohtaisesti. Toiminnan tavoitteena on kartoittaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanne sekä tuen tarve esimerkiksi tausta/verkosto, koulunkäynti, päihteiden käyttö, psyykkinen vointi, terveydentila. Psykkisen voinnin arvioinnissa yksikön ohjaajat muodostavat moniammatillisen vahvan tiimin. Yhteistyötä tehdään tiiviisti asiakkaan hoitotahon kanssa.

TOIVO- kriisijaksolta asiakas ohjautuu joko TAHTO- kuntoutusohjelmaan tai muiden palvelujen piiriin.

## **TAHTO - kuntoutusohjelma**

TAHTO- kuntoutusohjelman tavoitteena on turvata asuminen ja kuntoutus sekä antaa asiakkaalle avaimia eteenpäin elämässä suunnitelmallisesti.

Asiakkaan kanssa etsitään yhdessä ratkaisukeskeisellä otteella uudenlaisia toimintamalleja vanhojen toimimattomien tilalle ja pohditaan eri menetelmien avulla syy-seuraus-suhdetta. Asiakkaan kanssa voidaan työskennellä esim. tutustumalla asiakkaan omiin erityispiirteisiin ja pyrkimällä löytämään keinoja tasapainoisemman arjen löytymiseksi. Jos asiakkaalla on autismikirjon tai neurokirjon häiriöitä, voidaan tutustua erilaisiin tukimuotoihin, mitä asiakkaalle voisi olla tarjolla omassa elämäntilanteessa. Yhdessä etsimme keinoja, miten elämästä tulisi mahdollisimman tasapainoista omien erityispiirteiden kanssa.

Tavoitteita kohti mentäessä näemme tärkeänä nostaa esille asiakkaan omia vahvuuksia ja voimavaroja sekä yhdessä pohtia miten ne näkyvät asiakkaan elämässä. Asiakasta motivoidaan kiinnostumaan omasta elämästä ja valinnoista.

Kuntoutusohjelman aikana ohjaaja siirtyy pikkuhiljaa "taustatueksi" työntämään asiakasta omille siivilleen ja asiakasta kannustetaan koko ajan

enemmän omatoimisuuteen, itsenäiseen elämän suunnitteluun sekä ohjautumaan yksikön ulkopuoliseen toimintaan.

### **WIMMA - itsenäistymisvalmennus**

Ennen siirtymistä Vuorikodilta täysin itsenäiseen asumiseen yksikössä aloitetaan intensiivinen itsenäistymisvalmennus.

WIMMA - itsenäistymisvalmennus on yksi merkittävä mahdollisuus ehkäistä asiakkaiden syrjäytymistä ja mahdollistaa turvallinen asuminen ja vastuunottamisen harjoittelun lisääminen. Jakso toteutetaan 3kk-1v mittaisena suunniteltuna jaksona asiakkaan kanssa yksikössä asuessa. Jakson aikana asiakkaan omaa vastuuta ja itsenäisyyttä lisätään suunnitelmallisesti. Asiakasta myös ohjataan säännöllisten harrastusten pariin ja tuetaan sosiaalisesti haastavissa tilanteissa. Tuen tarve arvioidaan yksilöllisesti.

### **RAUHA- palveluasuminen**

Vuorikoti tarjoaa myös pidempiaikaista palveluasumista kuntoutujille, joilla on pidempiaikainen tuen tarve ja kuntoutumisen pääpaino on pääasiassa toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä mielekkään arjen turvaamisessa. Tällöinkin asiakkaan tavoitteet mietitään yksilöllisesti ja tehdään tiivistä yhteistyötä lähettävän tahon kanssa. Rauha-palveluasumisen aikana asiakas voi elää omannäköistä arkea ja edetä rauhassa omalla kuntoutuspolullaan.

## **3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet**

Me Solumilla tuotamme **ihmisen arvoisia palveluja** – ja uskomme, että **hyvä elämä tehdään yhdessä**. Toimintaperiaatteitamme ovat:

- Asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen kuntouttavalla työotteella.
- Laadukkaan hoitotyön/kasvatustyön toteuttaminen ja kehittäminen asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioittaen.
- Kodinomaisuuden ja lämpimän ilmapiirin luominen ja säilyttäminen.
- Hyvän työilmapiirin luominen ja säilyttäminen.

Arvomme pohjautuvat historiaamme kotimaisena perheyriksenä vuodesta 1994 lähtien:

### **Vastuullisesti kotimainen**

Tarjoamme asiakkaillemme ja työntekijöillemme monipuolisen, kotimaisen ja ihmisläheisen ympäristön, jossa panostetaan kehitystyöhön sekä ihmisten hyvinvointiin.

### ***Tasavertaisesti välittävä, erilaisuutta arvostava***

Jokainen asiakkaamme ja työntekijämme saa kokea olevansa ainutlaatuinen ja tärkeä yksilö – jokainen tulee nähdyksi ja kuulluksi.

### ***Turvallisuuden tunteen edistäjä***

Henkilöstömme vahva ammattitaito ja osaaminen luo jokaiselle asiakkaalle kokemuksen turvallisuuden tunteesta.

### ***Jalat maassa, mutta askeleen edellä***

Reagoimme joustavasti ja nopeasti yhteiskunnan tarpeisiin ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti uudistuen. Toimintaamme ohjaa aktiivinen ja aidosti kuunteleva vuorovaikutus.

## **3.3. Palvelun laadulliset edellytykset**

Vuorikodin tarjoamien palveluiden lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, osallisuuteen ja oikeusturvaan liittyvät asiat. Asiakkailla on oikeus yhdenvertaiseen ja hyvään kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Asiakkaita kohdellaan yksikössämme tasa-arvoisesti, yksilöllisesti, oikeudenmukaisesti, ihmisarvoa kunnioittaen ja huomioiden asiakkaan elämänkokemus. Huomioimme turvallisuuden, fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet yksilöllisesti ja käytämme kuntouttavaa, asiakkaan voimavaroja tukevaa työtettä. Asiakkaiden läheiset huomioidaan koko hoitopolun ajan, mikäli asiakas antaa luvan yhteistyöhön.

Asukaskokouksissa puhumme avoimesti kaikista yhteisön jäseniä askarruttavista asioista. Kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja jokaisen mielipide on tärkeä. Vuorikodilla kaikille on samat säännöt ja velvollisuudet, huomioiden kuitenkin jokaisen yksilöllinen tilanne ja voimavarat. Yhteisötehtävät jaetaan kunkin toimintakyky huomioiden.

## 4. Poikkeamaprosessi ja riskien hallinta

Riskien hallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien hallinta on systemaattista toimintaa, jonka avulla pyrimme järjestelmällisesti ennakoimaan ja estämään vaaratilanteiden syntymistä. Riskien arviointi kuuluu normaaliin arkeen. Päivittäisestä riskien hallinnasta vastaa palveluyksikön johtaja ja jokainen työntekijä toteuttaa riskienhallinnan periaatteita työssään.

Vuorikodilla on tehty henkilökunnan kanssa yhdessä riskikartoitus, jossa on mietitty toimintaan liittyviä riskejä ja keinoja, millä niitä voidaan minimoida. Kartoitus päivitetään yhdessä vuosittain. Riskeistä käydään keskustelua myös asiakkaiden kanssa asukaskokouksessa ja aina tilanteen sitä vaatiessa. Jokaisella Vuorikodin työntekijällä on velvollisuus puuttua havaittuihin epäkohtiin ja korjata ne heti mikäli mahdollista. Mikäli epäkohdan korjaaminen ei tilanteessa onnistu, on havainnon tehneellä velvollisuus tiedottaa epäkohdasta eteenpäin muille ohjaajille (ja tarvittaessa asukkaille) sekä yksikön johtajalle. Riskeistä keskustellaan henkilökuntapalavereissa sekä asukaskokouksissa.

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

- Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa kerran vuodessa tai muutoksen yhteydessä.
- Kiinteistökatselemus tehdään säännöllisesti vuosikellon mukaisesti ja siinä havaitut ongelmat raportoidaan eteenpäin ja pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.
- Riskit ja poikkeamat sekä niiden kehittäminen kirjataan kattavalle Riskienarviointi -lomakkeelle. Lääkepoikkeamat että muut poikkeamat kirjataan Hilkkään. Tästä on vastuu jokaisella työntekijällä.
- Riskit ja poikkeamat sekä niiden kehittämisen toimenpiteet käsitellään henkilökuntapalavereissa aina tarpeen mukaan.
- Vastuualueet on jaettu henkilöstölle (esim. ravinto ja siivous, kiinteistöhuolto, henkilöstö, palaute- ja sidosryhmät, kuntouttava hoito- ja huolenpito, lääkehoito). Näiden mukaiset prosessikokoukset pidetään vuosikellon mukaisesti. Prosessikokouksissa keskustellaan kehittämisajatuksista ja

tarvittaessa riskeistä ja korjaavista toimista. Kokouksista tehdään muistiot ja asiat käsitellään koko henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverissa.

#### 4.1. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet

Poikkeamaprosessissa on tärkeää, että henkilökunta oppii havainnoimaan ja raportoimaan toiminnan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteen asianmukaisesti. Prosessissa keskitytään aina selvittämään, miten voimme toimia jatkossa, jotta vastaavaa tilannetta ei pääsisi tapahtumaan. Poikkeamaa raportoitaessa tuodaan esiin tapahtuman olosuhteet ja käsittelyssä mietitään mahdolliset ennaltaehkäisevät ja/tai korjaavat toimenpiteet.

Kaikki havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamalomakkeeseen. Kirjaaminen tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen. Poikkeaman raportoiminen tehdään työntekijä. Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, toimintajärjestelmiin ja toiminnan työympäristöön liittyvä suunnittelusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan.

Vuorikodilla ohjaajat tekevät poikkeamista poikkeamakirjauksia sekä kirjaavat seurantaan laatuohjelmaan. Lääkepoikkeamista tehdään erillistä lääkepoikkeamaseuranta. Yrityksellä on erillinen suunnitelma biologisia uhkia ajatellen.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan palvelujohdolle kuukausittain.

#### 4.2. Korjaavat toimenpiteet

Kaikki poikkeamat käsitellään palaverissa mahdollisimman pian. Merkittävät poikkeamat käsitellään välittömästi tapahtuman jälkeen. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, "läheltä piti" tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan tulevissa palaverissa. Poikkeamailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen. Palveluyksikön johtaja varmistaa, että henkilökunta saa kaiken tarvittavan tiedon. Palvelun tilaajalle ilmoitetaan vakavat

asiakasturvallisuuspoikkeamat mahdollisimman nopeasti tapahtuneen vakavan poikkeaman jälkeen.

Palveluyksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä turvallisuuden varmistamisesta.

Vuorikodilla asiakkaisiin liittyvät epäkohdat, haittatapahtumat (kuten kaatuminen, haastavat tilanteet, väkivaltatilanteet tms.) kirjataan poikkeamahuomiona Hilikka -asiakastietojärjestelmään. Tilanteet käsitellään aina yksikössä mahdollisimman pian. Tilanteista keskustellaan henkilökuntapalavereissa ja mietitään yhdessä, kuinka niitä voitaisiin välttää. Kaikki poikkeavat tilanteet käsitellään myös aina tarpeen mukaan asiakkaan kanssa ja/tai asukaskokouksissa.

Yksikön johtaja seuraa poikkeamailmoituksia myös vuosikellon mukaisesti 4krt vuodessa ja ne käydään vielä koottuna läpi henkilökunnan palavereissa. Yksikön johtaja lähettää tarvittaessa kirjauksen työterveyshuoltoon, mikäli tilanne koetaan työterveyden piiriin viettävänä.

Väkivaltaa kohdanneita asiakkaita ja henkilökuntaa suositellaan aina tekemään tilanteesta ilmoitus poliisille (rikosilmoitus).

Jos asiakkaalle on tapahtunut vakava haittatapahtuma, tulee henkilöstön informoida asiakasta korvausten hakemisesta. Asiakkaaseen kohdistuvista haittatapahtumista infotaan tarpeen mukaan myös lääkäriä ja maksavaa tahoa.

Henkilöstölle on ohjeet Solumin intranetissä työtapaturmien muun muassa pisto-, viilto- ja veritartuntatapaturmien varalta. Pistotapaturmasta täytetään paperinen lomake, joka toimitetaan yksikön johtajan toimesta työterveyshuoltoon.

### 4.3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki 29§)

Kaikilla työntekijöillä on valvontalain 29 § mukaan velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta toiminnasta palveluyksikön vastuuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Epäkohtien korjaamiseen ryhdytään viipymättä yhteistyössä tukitoimintojen kanssa. Ilmoituksen saatuaan palveluyksikön johtaja tekee välittömästi tarvittavat

selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmenneen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä palvelun tilaajan yhteyshenkilön kanssa.

Valvontalain 29 § mukaan Solumin on palveluntuottajana välittömästi ilmoitettava omassa tai alihankintana tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat tai vakavasti vaarantaneet tapahtumat tai epäkohdat, sekä puutteet, joita palveluntuottajana emme ole kyenneet korjaamaan omavalvonnan keinoin.

#### 4.4. Toimintaympäristön ja riskien arviointi

Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva toimintaympäristön työturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Riskien arviointi tehdään yhdessä koko työyhteisön kanssa huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän edustuksensa työskentelyssä.

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että riskiarviointi on yksikössä tehty. Riskien arvioinnissa arvioidaan hallintajärjestelmät, toimintatavat, tapaturmien vaarat, fyysinen kuormittuminen, psykososiaaliset kuormitustekijät sekä fysikaaliset, kemialliset, biologiset vaaratekijät. Riskien arviointi tallennetaan sähköiseen muotoon intranettiin Vuorikodin kansioon, josta se on helposti muokattavissa aina tarpeen mukaan. Työn vaarojen ja riskien arviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti, jotta se on ajan tasalla. Vuoden aikana toteutetaan riskien arvioinnissa sovitut toimenpiteet.

##### **Riskien arvioinnissa tunnistettuja riskejä Vuorikodilla poimitusti:**

Kiinteistöön liittyviä riskejä ovat. mm. pihan ja portaiden liukkaus talvella, hissien käyttöön liittyvät riskit (esim. hissiin jumittuminen) ja kiinteistön keskeisellä paikalla sijaintiin liittyvät riskit (esim. ulkopuolisten hakeutuminen kiinteistöön). Tulipalotilanteissa Vuorikodilta ei lähde automaattisesti palohälytystä, joten asiakkaiden tulee pystyä soittamaan paikalle apua silloin kun ohjaajat eivät ole paikalla samalla tapaa kuten asuessaan omassa asunnossa tekisivät. Aukkailla on Vuorikodilla omat asunnot ja iso osa asukkaista valmistaa ruokaa asunnollaan, tämä lisää tulipalon riskiä koska asunnolla tapahtuvaa toimintaa ei ohjaajat pysty seuraamaan. Aukkailla on asunnollaan omia sähkölaitteita ja niiden kuntoa ei aina pystytä seuraamaan. Lisäksi yhteisössä

tarttuvat taudit leviävät helposti, jos niiden leviämistä ei pyritä hillitsemään esim. Käsienpesulla tai niihin ei reagoida ajoissa, kun tauti yksikössä havaitaan.

Muita tunnistettuja riskejä ovat. mm. asiakkaiden vointiin/ voinnin vaihteluun liittyvät riskit (mm. epäasiallinen käyttäytyminen, arvaamattomasta käytöksestä johtuva väkivallan uhka, uhka- ja vaaratilanteet), asukkaiden päihteiden käyttö (tästä johtuvat akuutit tilanteet, seuranta vaikeaa yhteisöllisessä asumisessa kun ohjaajat ei ole paikalla klo.20-07 välisenä aikana), pistotapaturmien riskit (asukkailla voi olla asunnolla neuloja ja esim. siivouksen yhteydessä voi tulla pistotapaturma) ja muut yksintyöskentelyyn liittyvät riskit (esim. työn kuormittavuus, itsenäinen päätöksenteko). Lääkäripalvelujen vaikea saatavuus ja osastojaksoille pääsyn vaikeus lisäävät riskiä siihen, että asiakkaan vointi voi päästä huonoksi ennen avun saamista. Erilaiset lääkehoitoon liittyvät riskit ovat myös arjessa mukana päivittäin, näitä on tarkemmin mietitty lääkehoitosuunnitelman riskiarvioinnissa.

#### 4.5. Valmiussuunnitelmat

Varautuminen ja toiminnan jatkuvuuden varmistaminen poikkeus-, kriisi- ja häiriötilanteissa on tärkeää sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Valmiussuunnitelmissa on toimintaohjeet häiriötilanteisiin, kuten tulipaloon, jakeluhäiriöihin, epidemioihin ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Valmiussuunnitelmien lisäksi on tehty palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmia päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa ja henkilökunta on koulutettu toimimaan palo-, pelastus- ja ensiaputilanteissa.

Yksikössä toteutetaan turvallisuuskoulutuksia, mitkä koostuvat paloturvallisuuskoulutuksesta, ensiapukoulutuksesta sekä väkivalta- ja uhkatilanteisiin varautumisesta. Yksikön johtaja seuraa työntekijöiltä vaadittavien koulutuksen voimassa oloa ja henkilökuntaa koulutetaan tarvittaessa yhteisten ohjeiden mukaisesti. Paloturvallisuuskoulutusten osalta teemme yhteistyötä paikallisen pelastuslaitoksen ja/tai Solumin määrittelemän turvallisuusalan yrityksen kanssa. Turvallisuuskävely toteutuu vuosikellon aikataulun mukaisesti. Kaikki yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn säännöllisesti työvuorojensa puitteissa ja turvallisuuskävelyille pyrimme aina saamaan mukaan mahdollisimman paljon myös asiakkaita. Vuorikodilla asiakkaat ovat kiinnostuneita turvallisuuteen

liittyvistä asioista ja osallistuvat hyvin keskusteluihin asiaan liittyen sekä harjoituksiin.

Ensiapukoulutusten osalta hätäensiapukoulutus on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme. Lisäksi järjestämme EA1 tasoista ensiapukoulutusta yksikön tarpeen ja sopimusvelvoitteiden mukaisesti.

#### **Poimittuja esimerkkejä Vuorikodin valmistautumisesta poikkeustilanteisiin:**

Vuorikodilla sähkökatkoihin on varauduttu mm. hankkimalla yksikköön patterikäyttöisiä taskulamppuja. Lisäksi yksikön käytäville on kiinnitetty myös patterilla toimivia valaisimia. Yksikköön on hankittu varavirtalähteitä. Helteen varalle yksikköön on hankittu tuulettimia ja ilmastointilaitteita mm. ruoka- ja toimistotiloihin ja lääkesäilytystiloihin. Yksikössä on myös lisäpattereita, joita tarpeen tullen voidaan ottaa käyttöön. Vesikatkos varalle yksikköön on hankittu kanistereita, joilla vettä voidaan hakea jakelupisteestä. Ruokahuollon ongelmien varalle on yksikössä kuivaelintarvikkeita tms. 72 h ajalle. Tulipalotilanteessa toimimista yksikössä harjoitellaan asukkaiden kanssa säännöllisesti.

#### **4.6. Asiakasturvallisuus**

Asiakasturvallisuus on hyvän ja laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuuden luovat osaavat työntekijät, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus. Edistämme asiakasturvallisuutta riskien arvioinnilla, ehkäisevillä ja korjaavilla toimenpiteillä sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä.

Vuorikodilla turvallisuus- ja pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain vuosikellon mukaisesti sekä aina kun turvallisuusasioihin tulee muutoksia. Henkilökuntaa ja asiakkaita perehdytetään turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja työntekijä kuittaa allekirjoituksella saaneensa tiedon turvallisuuteen liittyvistä asioista. Toimintaohjeet vaaratilanteiden varalle on nähtävissä olohuoneen seinällä ja niitä käydään läpi myös asiakkaiden kanssa. Hätäensiapuun liittyviä ohjeita on laitettu näkyville yksikössä useampaan eri kohtaan. Poistumisharjoitukset, paloharjoitukset ja turvallisuuskävelyt tehdään asiakkaiden kanssa säännöllisesti vuosikellon mukaisesti.

Vuorikodilla on työntekijöillä käytössä Securitaksen hälytyspainikkeet työntekijöiden ja opiskelijoiden turvaksi ja myös asiakkaiden turvallisuuden lisäämiseksi. Palohälytinjärjestelmän havaitsemat hälytykset **EI** lähde automaattisesti eteenpäin, joten asiakkaan on pystyttävä yöaikaan soittamaan tilanteen vaatiessa 112. Vuorikodin asiakkaita on ohjeistettu, miten hätätilanteessa toimitaan ja ohjeet löytyvät myös jokaisesta asunnosta.

Mikäli Vuorikodilla herää huoli, että asiakas ei pysty huolehtimaan asioistaan, otetaan asia puheeksi hänen (ja hänen luvallaan myös läheisten) kanssa. Asiakasta tuetaan hakemaan itselleen edunvalvontaa, tai asiaa hoidetaan eteenpäin tarvittaessa muulla tapaa. Useammalla Vuorikodin asiakkaalla on edunvalvoja.

## 5. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1. Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arviointia tehdään yhdessä hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden, asumispalvelukoordinaattorien, asiakkaan ja tarvittaessa muiden sidosryhmien kanssa asiakkaan tulovaiheesta alkaen yhteisissä palaverissa. Asiakkaan palveluntarve kartoitetaan moniammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja toiveet kuntoutusta ajatellen ovat suunnitelman lähtökohdina. Asiakkaan läheiset voivat olla mukana suunnittelussa, mikäli asiakas näin haluaa.

### 5.2. Asiakassuunnitelma/toteuttamissuunnitelma

Asiakkaan tullessa yksikköön asiakkaalle tehdään sosiaalityössä palvelutarpeen arviointiin perustuva palvelupäätös asumisjaksolle sekä tätä täydentävä sosiaalihuoltolain pykälän 39 mukainen asiakassuunnitelma sekä toteuttamissuunnitelma.

Asiakasmaksut määräytyvät ja ne tarkistetaan seudullisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaan hoitoa ohjaavat lait mm. mielenterveyslaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakirjoista ja asiakirjojen säilytyksestä. Lisäksi Valviran ohjeet ja määräykset sekä maksavan hyvinvointialueen määrittämä palvelukuvaus.

Kuntoutustavoitteiden äärelle palataan omaohjaajan kanssa ainakin 1 x kuukaudessa tavoitekeskustelun yhteydessä ja asiakkaan palaverissa, joita pidetään maksavan tahon kanssa 1–6 kk välein tarpeen mukaan. Palaverihin pyydetään mukaan asiakkaan läheisiä, jos asiakas näin haluaa.

Keskustelun tai palaverin jälkeen asiakas tekee tai päivittää omaohjaajan kanssa tavoitteitansa. Keskusteluissa tai palaverissa sovitut tavoitteet kirjataan Hilikkaan asiakkaan huomioihin ja Hilkan etusivulle yhteenvetoon, josta tavoitteet ovat helposti kaikkien ohjaajien nähtävissä. Jokainen työntekijä tutustuu kirjauksiin tutustumalla palaverissa sovittuihin asioihin. Omaohjaaja infoaa Hilikka-viesteillä ja raporteilla kuntoutujan asioista kollegoitaan. Omaohjaaja käyttää tiedonsiirron apuna myös Vuorikodin kalenteria. Asiakkaan tavoitteista ja keinoista niihin pääsemiseksi jutellaan myös henkilökuntapalaverissa aina tarpeen mukaan ja käytössä on case-työskentely. Asiakkaalle laaditaan viikko-ohjelma, jonka päivittämisestä tarpeen mukaan huolehtii omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa, lisäksi asiakkaan asunnolle tehdään tavoitteista erillinen kooste.

### 5.3. Toimintakyvyn arviointi

Vuorikodilla ei ole käytössä toimintakyvyn arvioinnissa erillisiä mittareita kuten RAI-arviointia. Asiakkaan toimintakykyä seurataan päivittäin ja siinä havaitut muutokset kirjataan Hilikkaan. Asiakkaan toimintakyvyn muutoksiin reagoidaan heti kun niitä on havaittu keskustelemalla niistä työryhmässä ja asiakkaan kanssa. Tarvittaessa asioita mietitään työryhmässä tai maksavan tahon/ hoitotahon kanssa. Myös positiiviset muutokset toimintakyvyssä huomioidaan ja nostetaan esille.

### 5.4. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan hyvä ja arvostava kohtaaminen toteutuu joka päivä yksikön arjessa. Asiakas kohdataan kunnioittavasti ja häntä kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palvelua toteutettaessa huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja heillä on oikeus vaikuttaa ja osallistua samaansa palveluun ja sen toiminnan toteuttamiseen.

Asiakkailla on oikeus saada hyvää kohtelua siten että jokaisen yksityisyyttä, vakaumusta ja ihmisarvoa kunnioitetaan ilman syrjintää. Huolehdimme että asiakkaat ovat tietoisia omista oikeuksistaan.

Solum kaikki yksiköt ovat sosiaalihuollon alaisia avopalveluyksiköitä ja niissä noudatetaan voimassa olevaa lakia HE 108/2014, asetuksia, säädöksiä ja viranomaisohjeita itsemääräämisoikeudesta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa asiakkaan fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat päätökset, myös sellaiset, jotka saattavat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään. Asiakkaalla on oikeus myös kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Asiakkaan hoitoon osallistuvien on kunnioitettava hänen omia päätöksiään. Asiakkaan ollessa psykoottinen tai hänen arviointikykynsä ollessa muista syistä alentunut siinä määrin että on kykenemätön arvioimaan vointiaan tai päättämään kuinka tilanteessa toimitaan, toimitetaan asiakas hoidon arvioon. Yleistä turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa asiakasta ei estetä poistumasta yksiköstä hänen näin pyrkiessä tekemään. Asiakkaan poistuessa yksiköstä em. tilanteessa tehdään Vuorikodilta tarvittaessa virka-apupyyntö.

Vuorikodilla jokaisella asukkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevat valinnat ja päätökset. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vuorikodin arjessa asiakas osallistuu kaikkeen päätöksentekoon hänen asioihinsa liittyen. Asiakas päättää itse hänelle sopivan siivouspäivän, pyykinpesupäivän, yhteisötehtävät, ryhmät ja yksikön muut toiminnat mihin osallistuu jne. Mikäli asiakkaalla ei itsellään jo ole selkeää ajatusta, miten asiassa toimia, hänelle tarjotaan vaihtoehtoja, joista hän voi valita itselleen sopivimmat.

Asiakkaan rajoittamista tehdään Vuorikodilla vain ehdottomassa tilanteessa missä asiakkaan, muiden asiakkaiden tai työntekijöiden välitön tai välillinen turvallisuus on vaarassa. Mikäli rajoittaminen perustuu arvioon yleisestä turvallisuudesta, voidaan se tehdä huolellista harkintaa käyttäen nopeastikin

esim., mikäli asiakas käyttää teräasetta itseään tai muita uhaten tai käyttää tulentekovälineitä aiheuttaen vaaratilanteita, voidaan välineet ottaa häneltä pois.

Aineellista rajoittamista voidaan tehdä ainoastaan yhteisellä kirjallisella sopimuksella, joka tehdään pääsääntöisesti aina asiakassuunnitelmapalaverissa. Sopimus kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Aineellista rajoittamista voi olla esimerkiksi tupakoiden, makeisten, tavaroiden (esim. puhelin) haitallisen käytön rajaaminen. Näissä tilanteista asiasta keskustellaan aina asiakkaan ja tarvittaessa hänen hoitotiiminsä kanssa yhdessä ja pyritään saamaan aikaan yhdessä tehty sopimus. Mikäli asiakas haluaa toimia sopimuksen vastaisella tavalla esim. ottamalla lompakkonsa itselleen, se annetaan hänelle ja kirjataan ylös Hilkkiaan. Asia informoidaan harkinnan mukaan maksavan tahon edustajalle pikimmiten tai korjataan asiakassuunnitelmaan viimeistään seuraavassa palaverissa. Sama koskee muita asiakkaan kanssa sovittuja käytänteitä (esim. yhteydenpito asiakkaaseen lomien aikana). Aineelliseen rajoittamiseen liittyvä ohjeistus löytyy Intranetistä.

Rajoitustoimenpiteille ei ole olemassa lainsäädäntöä sosiaalihuollon avopalveluihin. Vuorikodilla asiakkaan liikkumista ei rajoiteta millään tapaa, asiakas voi itse päättää menoistaan. Rikoslain pykälien mukaan hätätilanteessa voidaan kuitenkin esim. lukita huoneiden ovia asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

Rikoslain (39/1889) 4 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet. Rikoslain 5 §:n 1 momentin mukaan muun kuin edellä 4 §:ssä tarkoitetun, oikeudellisesti suojattua etua uhkaavan välittömän ja pakottavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen teko on pakkotilatekona sallittu, jos teko on kokonaisuutena arvioiden puolustettava, kun otetaan huomioon pelastettavan edun ja teolla aiheutetun vahingon ja haitan laatu ja suuruus, vaaran alkuperä sekä muut olosuhteet.

Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään Hilkka-järjestelmään huolellinen kirjaus asiakkaan tietoihin. Jokainen tilanne käsitellään henkilöstöpalaverissa ja asiakkaan kanssa tilanteen rauhoituttua.

Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta tehdään kysely asukkaille vuosittain.

## 5.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Epäasiallinen kohtelu ei ole Solumin yksiköissä sallittua. Epäasiallista kohtelua kohdatessaan asiakasta tai hänen läheistään ohjataan kertomaan siitä ohjaajille ja/tai yksikön johtajalle. Tarpeen mukaan on mahdollista ottaa yhteyttä myös palvelujohtajaan. Asiat käsitellään tilanteen mukaan joko asukaskokouksessa, henkilöstöpalaverissa tai ko.henkilöiden kesken. Asiakkaalla on oikeus olla yhteyksissä myös sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön olohuoneen ilmoitustaululta.

Vuorikodin henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 pykälän 29 mukaisesti.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialueen edustajalle) ja valvontaviranomaiselle (lupa- ja valvontavirasto) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee

ilmoittaa. Asiakkaan kaltoinkohtelulla tarkoitetaan mm. fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua esim. asiakkaan tönimistä, lyömistä tai uhkailua, asiakkaan hyväksikäyttöä fyysisesti tai taloudellisesti, asiakkaan puhuttelua epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita. Mikäli asukas joutuu jonkin em. epäkohdan kohteeksi, häntä ohjataan tekemään halutessaan myös ilmoitus poliisille. Tarvittaessa hän saa tukea/apua ilmoituksen tekemiseen. Tilanteet käsitellään Vuorikodilla yhdessä asiakkaan kanssa. Yhdessä mietitään miksi tilanne on päässyt syntymään. Kirjaukset tilanteista tehdään Hilkkiaan.

Vuorikodilla asiakkaiden välisiä erimielisyyksiä on harvoin. Joskus erimielisyyksiä syntyy esim. silloin, kun jonkun asiakkaan sairauden oireet eivät ole hallinnassa. Tällöin esim. yhteisissä tiloissa äänet esim. ruokailutilanteissa tai ohjaajien ohjaus lääkkeiden ottoon liittyen voi kiristää pinnaa ja aiheuttaa tilanteita, joissa asiakkaan ääni kovenee ja tilanne aiheuttaa pelkoa muissa asiakkaissa. Nämä tilanteet käsitellään arjessa aina heti kun tilanteita tulee, lisäksi niitä käydään tarvittaessa läpi myös asukaskokouksessa. Asiakkaita kannustetaan sopimaan ristiriitatilanteet keskustelemalla ja tarvittaessa he saavat tukea asian läpi käymiseen. Vaikka Vuorikodilla ajoittain onkin tilanteita, joissa asiakkaille saattaa hetkellisesti tulla turvattomuuden tunnetta, asiakkaat tuovat jatkuvasti esiin sitä, että Vuorikodilla asuminen on tuonut turvallisuuden tunnetta elämäänsä. Jos asiakkaalle on tapahtunut vakava haittatapahtuma, tulee työyhteisön henkilöstön informoida häntä korvausten hakemisesta. Asiakkaaseen kohdistuvista haittatapahtumista infotaan tarpeen mukaan lääkäriä ja maksavaa tahoja.

Ammattihenkilövalvonnan seurauksena työntekijä voi saada hallinnollista ohjausta kirjallisesti ja ääritilanteessa menettää ammattioikeudet määräajaksi tai kokonaan.

## 5.6. Asiakkaan osallisuus

Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuus näkyy asiakkaiden kuuntelemisena ja heidän mielipiteidensä huomioon ottamisena. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa heitä ja heidän yhteisöään koskeviin asioihin. Solum toteutetaan kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyt. Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa

palautetta toiminnastamme myös palautelaatikon kautta ja arjessa, milloin vaan keskustelemalla.

Vuorikodin asukaskokouksissa puhumme avoimesti kaikista yhteisön jäseniä askarruttavista asioista. Kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja jokaisen mielipide on tärkeä. Vuorikodilla kaikille on samat säännöt ja velvollisuudet, huomioiden jokaisen omat voimavarat. Yhteisön tehtävät jaetaan toimintakyky huomioiden. Jokaisen oma persoonallisuus ja sen hyväksyminen on tärkeää. Asiakas pääsee Vuorikodilla itse vaikuttamaan yhteisön asioihin säännöllisissä yhteisökokouksissa. Asiakkaiden toiveita kysellään jatkuvasti hoidon aikana ja päivittäisissä toiminnoissa pyritään toiveet huomioimaan mahdollisimman hyvin. Myös omaohjaajat tuovat muille tietoon asiakkaan toiveita hoitoon liittyen. Asiakkaat voivat halutessaan kirjata voinnistaan itse Hilkkajärjestelmään yhdessä ohjaajan kanssa.

Palautteiden pohjalta nousseista kehittämiskohteista keskustellaan yhdessä. Omaisten kanssa pyritään avoimeen yhteistyöhön (asiakkaan luvalla), jotta palautteen antaminen heidänkin taholtaan olisi helppoa tarvittaessa.

## 5.7. Omaohjaaja

Asiakkaalle nimetään omaohjaaja hänen muuttaessaan Vuorikodille. Omaohjaajavalinnassa pyritään huomioimaan asiakkaan tarpeet ja ohjaajien erityisosaaminen.

Omaohjaaja on päävastuussa oman asiakkaan asioiden hoitamisesta ja kuntoutuksen edistymisestä yhteistyössä työryhmän kanssa. Omaohjaajan vastuulla on pitää tiimin tiedot asiakkaasta ajan tasalla. Vuorikodilla on sovittu yhteiset käytänteet tiedon välittämiseksi. Omaohjaaja on asiakkaan vastuuhjaaja aina arkisin työvuoroissaan. Omaohjaaja käy asiakkaan kanssa kuukausittaiset tavoitekeskustelut ja osallistuu asiakkaan palavereihin.

## 6. Palvelusisällön omavalvonta

### 6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Vuorikodilla asiakkaat ovat vahvasti mukana suunnittelemassa ja kehittämässä toimintaa jokainen kuntonsa mukaan. Erilaisiin ryhmätoimintoihin on mahdollisuus osallistua päivittäin. Ryhmäkalenteri on suunniteltu yhdessä asiakkaiden kanssa heidän tarpeiden ja toiveiden mukaan ja sitä päivitetään

aina tarvittaessa. Ryhmäkalenteri sisältää tällä hetkellä viikoittain lenkkiryhmiä, kaupparyhmiä, bändiryhmän, kuvataideryhmän, elokuvaryhmän, kirjaryhmän, karaokeryhmän, aamukokoukset arkisin sekä mitä kuuluu-ryhmän. Osa ryhmätoiminnasta on Solumin Jyväskylän yksiköiden yhteistä, talosta ulospäin suuntautuvaa tekemistä. Tällä hetkellä näitä ovat mm. viikoittainen uinti/punntisaliryhmä, keilaus- ryhmä, musiikkiryhmä, Oivallusryhmä (oireenhallinta-ryhmä), Hyvis-ryhmä (ulospäin suuntautuvaa tekemistä toiveiden mukaan esim. taidenäyttelyitä, retkiä, kirjastokäyntejä) sekä luovaryhmä, jossa mm. askarrellaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Asiakkaat saavat tarvittaessa yksiköllistä tukea ryhmätoiminnan aloittamiseen ja siitä suoriutumiseen. Asiakkaiden on myös mahdollista tehdä työtoimintaa Jyväskylän yksiköissä. Yksiköstä tehdään lisäksi yhteisiä retkiä, teatterireissuja tms. asiakkaiden toiveiden mukaisesti ja juhlitaan yhdessä suunnitellusti kalenterijuhlia ja muita tapahtumia. Yksikössä vieraillee toimintaan soveltuvia eläimiä ja teemme vierailuja erilaisille eläintiloille. Asiakkaan on myös mahdollista muuttaa Vuorikodille oman lemmikkinsä kanssa.

Yksilöllisesti annettavia terveyttä edistäviä tietoiskuja käytetään tukemaan fyysisen toimintakyvyn kehittämistä. Asiointireissut talon ulkopuolella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa yhdessä. Sosiaalista toimintakykyä ylläpitää myös Solumin yhteiset ryhmät, retket ja tapahtumat.

Psyykkisen toimintakyvyn edistämiseksi yksikössä käydään säännöllisiä omaohjaaja keskusteluita ja pidetään erilaisia oireenhallinta ryhmiä aina tarvittaessa. Yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyys edistää myös toimintakyvyn edistämistä. Asiakkaat osallistuvat yhteisön toimintaan kukin kykyjensä ja vointinsa mukaan.

Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitaan asiakkaan kuntoutumista tukevista toiminnoista ja ryhmistä. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan viikko-ohjelmaan. Toteutumista seurataan säännöllisesti omaohjaajakeskusteluissa ja suunnitelman tavoitteiden äärelle palataan vähintään kerran kuukaudessa omaohjaajan kanssa pidettävässä tavoitekeskustelussa. Tavoitteita tarkistetaan moniammatillisesti myös palavereissa.

## 6.2. Ravitseminen

Vuorikodilla noudatetaan Solumin yhteistä ruokahuollon omavalvontasuunnitelmaa. Kevään 2026 aikana Vuorikodille laaditaan oma ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

Vuorikodilla asuvan asiakkaan on mahdollista saada päivittäiset ruuat Vuorikodilta tai valmistaa ne osittain tai kokonaan itsenäisesti/tuetusti. Vuorikodin lounas- ja päivällisruuat ovat pääasiassa Feelia ruokia, jotka yksikössä työskentelevä avustava työntekijä laittaa tarjolle. Avustava työntekijä tekee aamuvuoroa arkisin ma-to. Perjantaisin, iltaisin ja viikonloppuna ohjaaja valmistaa ruuan/laittaa sen tarjolle. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua esim. salaattintekoon yhdessä avustavan tai ohjaajan kanssa. Vuorikodilla on viikoittain toiveruokapäivä, tällöin ruoka valmistetaan yksikössä. Yksikössä on kiertävä ruokalista. Asiakkaiden toiveet on huomioitu ruokalista suunniteltaessa sekä yksikön omina toiveruokapäivinä.

Ravitsemuksen suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden erityisruokavaliot sekä mahdolliset sairaudet. Tarvittaessa liian niukkaan tai runsaaseen ravitsemukseen otetaan kantaa ja pohditaan tarvittavia muutoksia. Asiakkaalla on kuitenkin itsemääräämisoikeus tässäkin asiassa. Asiakkaiden painon seuranta tapahtuu vähintään kerran kuukaudessa, ellei asiakas tästä kieltäydy.

Ohjaajat ja yhteiseen ruokailuun osallistuvat asiakkaat syövät Vuorikodilla yhdessä, ruokailun halutaan olevan yhteinen sosiaalinen tilanne. Suuri osa Vuorikodin asiakkaista valmistaa ruokaa omassa asunnossaan. Asiakas hankkii ruokatarvikkeet kaupasta Vuorikodin kortilla joko yksin tai ohjaajan kanssa yhdessä. Ruuan valmistuksesta on olemassa erillinen ohjeistus, joka käydään läpi asiakkaan kanssa, kun itsenäisestä ruuan laittamisesta on sovittu asiakassuunnitelmapalaverissa. Itse ruokansa valmistavat asiakkaat suunnittelevat yhdessä ohjaajan kanssa ruokalistan jo ennen kauppaa menoa, jotta ravinto pysyy monipuolisena. Rahalla ei osteta valmisruokia.

Ruokahävikkimittaukset tehdään vuosikellon mukaisesti ja ruuan lämpötilaa seurataan viikoittain. Ravintohuollon omavalvontaan liittyvät seurannat kirjataan laatuohjelmaan ja poikkeamista tehdään poikkeamakirjaus.

### 6.3. Hygieniakäytännöt

Vuorikodilla noudatetaan Intrasta löytyvää Solumin yhteistä siivoushuollon suunnitelmaa. Kevään 2026 aikana Vuorikodille laaditaan oma siivoushuollon omavalvontasuunnitelma.

Yksikössä on avustava työntekijä arki-aamuisin (ma-to) ja hänen työnkuvaansa kuuluu yksikön siisteydestä huolehtiminen. Lisäksi yksikössä käy ulkopuolinen siivousfirma (Siivouspalvelut Milmar) kerran viikossa (perjantai iltapäivä) tekemässä isomman siivouksen yhteisiin tiloihin.

Yksikköön on laadittu siivoustyön ohjeet, joita on yhteisesti käyty läpi. Asiakkaiden siivouspäivät ja tehtävät on sovittu yhdessä asiakkaiden kanssa. Vuorikodin ohjaajat käyvät jatkuvasti keskustelua asiakkaiden kanssa siivoukseen liittyvistä asioista. Osan asiakkaista on vaikeaa ottaa apua vastaan, vaikka selkeästi tuen tarvetta olisi. Asiakkaat osallistuvat siivoustehtäviin myös yhteisötehtävinä. Asiakkaat saavat tarvittaessa päivittäin ohjeistusta hygienian hoitoon ja käsihygienian toteutumista seurataan.

Hygicult testauksia tehdään laadun vuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa useammin. Kaikilla työntekijöillä on Eviran hygieniapassi suoritettuna.

Asiakkaiden pyykkihuoltoa varten Vuorikodin kellarikerroksessa on kaksi pesukonetta ja kuivausrumpu. Vuorikodin omalle pyykille on erillinen pesukone. Kaikissa Vuorikodin asunnoissa on mahdollisuus oman pesukoneen asennukseen ja monella asiakkaalla onkin oma pesukone asunnollaan.

### 6.4. Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Intraan on laadittu infektioiden hallintasuunnitelma, jota yksikössä noudatamme. Suunnitelmassa korostetaan hyvää käsihygieniaa ja tarvittaessa maskin käyttöä infektioiden ehkäisyssä ja leviämisen ehkäisyssä yksikössä.

Biologisia vaaratekijöitä on kartoitettu yksikössä ja näiden varalta tehty koko Solumin yhteinen suunnitelma.

## 6.5. Terveyden ja sairaanhoito

Asiakkaiden ei kiireellinen hoito tapahtuu terveystasemalla (pääasiassa Novassa). Ulkopaikkakuntalaisten käytänteet sovitaan tulovaiheessa yhdessä asiakkaan ja maksavan tahon kanssa. Päivystysaikana hoito tapahtuu Novan päivystyksessä. Kiireellisissä tilanteissa soicitetaan hätänumeroon 112.

Asiakkailta mitataan verenpaine ja paino vähintään kerran kuukaudessa, ellei asiakas tästä kieltäydy. Tarvittaessa tai ohjeistuksen mukaan mitaillaan verensokereita ja ohjataan terveelliseen ravitsemukseen sekä elämäntapoihin. Omaohjaajat huolehtivat, että asiakkaat tapaavat suunnitellusti esim. diabeteshoitajaa tai tk-lääkärinä ja että asiakas käy hänelle määrättyissä tutkimuksissa ja seurannoissa (verikokeet, terveystarkastukset, hammaslääkäri ym). Kaikki ohjaajat ovat vuorossaan vastuussa siitä, että asiakasta ohjataan oikean palvelun piiriin aina tarvittaessa.

Asiakkaille yritetään varata aika tk-lääkärin vastaanotolle vähintään kerran vuodessa, samalla lääkäri määrää tarvittavat perusverikokeet. Väiillä aikoja on vaikea saada, mutta tällöin toimimme terveystasemalta saatujen ohjeiden mukaisesti. Seuranta löytyy Hilkan erityistä huomioitavaa kohdasta.

Kuolemantapauksia varten yrityksessä on olemassa ohjeistus, joka löytyy Intrasta. Jokainen uusi työntekijä saa perehdytyksessä tiedon mistä yrityksen työhöjeet löytyvät. Henkilökunta saa säännöllisesti EA-koulutusta.

## 6.6. Suun terveys

Asiakas saa yksikössä tarvittaessa ohjausta suun hoitoon. Hammashoito järjestetään julkisen terveydenhuollon kautta.

## 6.7. Lääkehoito

Lääketurvallisuus on osa jokapäiväistä työtä. Palveluyksiköllä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma. Henkilöstön lääkeosaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla ja osaamistesteillä. Lääkehoidon poikkeamat analysoidaan, ja analyysien tuloksia hyödynnetään osaamisen kehittämisessä.

Lääkehoito palveluyksiköissä perustuu lääkärin hyväksymään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on keskeinen osa sekä lääkehoidon

turvallisuuden varmistamista että perehdytystä (STM: Turvallinen lääkehoito - opas, 2021).

Lääkehoidon prosessia arvioidaan neljä kertaa vuodessa. Arvioinnissa tarkastellaan henkilöstön lääkehoitokäytäntöjä, lääkepoikkeamien määrää sekä poikkeamien käsittelyä henkilöstöpalavereissa.

Tavoitteena on turvallinen, suunnitelmien ja ohjeiden mukainen lääkehoito sekä toimiva yhteistyö apteekkien ja terveydenhuollon yksiköiden kanssa. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkärin hyväksymät lääkeluvat, ja lääkehoidon vastuuhenkilöt ovat yksiköiden henkilöstön tiedossa.

Lääkehoidon arviointien tulokset käsitellään aina seuraavassa henkilöstöpalaverissa, ja kehittämistoimet kirjataan muistioon. Mahdolliset poikkeamat käsitellään välittömästi ja henkilökuntapalavereissa. Kerran vuodessa järjestetään yhteinen lääkehoidon prosessikokous, jonka tavoitteena on toimintakäytäntöjen yhteinen kehittäminen.

Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla ohjaajilla on velvollisuus tutustua lääkehoitosuunnitelmaan ja se käydään yhdessä läpi myös henkilökunnan palaverissa aina kun päivitys tehty. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma löytyy Intranetistä.

Solum Yhtiöiden palveluyksiköiden lääkehuollon vastuulääkäri on Mika Mulari (VivaElo kotilääkäripalvelut Oy). Hän vastaa lääkehoitosuunnitelman sisällöstä sen laimukaisuudesta ja päivittämisestä vuosittain ja aina tarvittaessa yhdessä yksikön johtajan kanssa. Lääkehuollon vastuulääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman ja lääkeluvat Skhole-järjestelmän kautta. Vuorikodilla lääkehoidon prosessista vastaa sh. Ilona Jääskeläinen.

## 6.8. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyötä tehdään kaikkien asiakkaan verkostoon kuuluvien kanssa asiakkaan luvalla. Asiakassuunnitelmapalaveriin pyritään saamaan aina koko verkosto koolle. Tällöin paikalla on hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä, asumiskoordinaattori, omaohjaaja, asiakkaan omaisia (asiakkaan näin

halutessa) sekä tarvittaessa yksikön johtaja tai muita asiakkaan toivomia henkilöitä.

Käytössämme oleva Hilikka- asiakastietojärjestelmän kautta emme voi välittää tietoa eri tahoille, joten varmistamme tiedon kulkemisen aina olemalla mukana tilanteissa, soittamalla tai salatun sähköpostin avulla.

Vuorikodilla yhteistyö asiakkaan verkostoon kuuluvien kanssa on aktiivista, ellei asiakas aseta yhteydenpidolle rajoituksia. Hyvä yhteistyö on edellytys sille, että asiakkaan asioita voidaan Vuorikodilla huomioida monipuolisesti. Mikäli asiakas asettaa rajoituksia yhteydenpidolle, nämä kirjataan asiakkaan tietoihin erityistä huomioitavaa sivulle ja välitetään henkilökunnan tietoon erillisellä viestillä. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja kunnioitetaan aina, mutta hänen kanssaan pyritään käymään keskustelua asiaan liittyen, jos henkilökunnalle herää ajatus, että rajaukset aiheuttavat haittaa asiakkaan tilanteelle tai asioiden hoitamiselle.

## 7. Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen palveluyksikön johtajalle ja/tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle. Vuorikodilla muistutuksia vastaanottaa yksikön johtaja Sari Ruuska ([sari.ruuska@solum.fi](mailto:sari.ruuska@solum.fi), 044 724 1311). Hyvinvointialueelle tehtävän muistutuksen asiakas voi tehdä hyvinvointialueen kirjaamoon <https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/muistutukset-ja-kantelut>.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa palveluyksiköstä johtaja yhdessä liiketoimintaja/tai palvelujohtajan kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus. Muistutuksen saavuttua aloitetaan selvitystyö, jonka perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Muistutuksista tiedotetaan myös palvelujohtajaa sekä liiketoimintajohtajaa. Tavoitteena on asian käsittely yksikössä ja hyvinvointialueen kanssa. Jos asia ei selviä muistutusmenettelyllä, siirytään kantelumenettelyyn. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyvät liiketoimintajohtaja.

Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Tarvittavat muutokset käsitellään ja sovitaan yksikön viikkopalaverissa, ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa. Kaikki kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään myös Solumin johtoryhmässä, jolloin mahdolliset muutostarpeet huomioidaan koko yrityksessä. Muistutuksesta, vastauksesta ja mahdollisesta kantelusta tiedotetaan ajantasaisesti myös palvelun tilaajaa.

Yksikössä on esillä sosiaali- ja potilasasiavastaavan sekä kuluttajaneuvonnan yhteystiedot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Vuorikodilla nämä löytyvät olohuoneen ilmoitustaululta.

### **Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

**Eija Hiekka** p. 044 269 2600, [eija.hiekka@hyvaks.fi](mailto:eija.hiekka@hyvaks.fi) tai [sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi), tietoturvallinen sähköposti <https://turvaposti.hyvaks.fi/> - sosiaaliasiavastaava.

**Puhelinaika** arkisin 8–16. Numero toimii soittopyynnöllä ja yhteydenotto tulee kahden arkipäivän kuluessa.

Neuvoo ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton neuvoja, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Tehtäviin kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus ja lasten päivähoito, mutta eivät Kelan, TE-toimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Sosiaalivastaavan neuvontapalvelu on maksutonta. Tapaaminen sovitaan aina erikseen.

**Palvelualue:** Keski- Suomen hyvinvointialue.

**Potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa sinua auttavat **potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli.**

Potilasasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen.

**Potilasasiavastaavan tavoittaa** numerosta 014 269 2600.

**Soittoaika** arkisin 8-16. Numero toimii soittopyynnöllä ja yhteydenotto tulee kahden arkipäivän kuluessa.

**Suojaamaton sähköposti** [potilasasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:potilasasiavastaava@hyvaks.fi)

**Tietoturvallinen sähköposti** <https://turvaposti.hyvaks.fi/> - potilasasiavastaava.

Potilasasiavastaava:

- **Ohjaa** potilasta keskustelemaan heti ongelmatilanteen ilmetessä asianomaisen yksikön tai ammattilaisen kanssa.
- **Neuvoo** tarvittaessa kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä ja neuvoo sekä tarvittaessa avustaa potilaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.
- **Toimii** hyvinvointialueella potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- **Tiedottaa** potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä potilaslain mukaisesti.

**Potilasasiavastaava ei** ota kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai hoidon toteutumiseen, eikä tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä tai ota kantaa mahdolliseen potilasvahinkoepäilyyn.

**Palvelualue:** Keski- Suomen hyvinvointialue.

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

p. 029 553 6901 (Palveluaika arkisin 9–15)

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta), antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

## 8. Henkilöstö

### 8.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

#### Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstömitoitus Vuorikodilla on vähintään rekisteröinnin mukainen 0.267 ohjaajaa asiakasta kohden. Mitoitusta lisätään tarvittaessa tilanteen vaatiessa. Yksikössä on vakituisia työntekijöitä sekä erilaisilla sopimuksella olevia sijaisia eri ammattiryhmistä. Henkilökunnan vaihtuvuus pyritään pitämään mahdollisimman vähäisenä ja se on Vuorikodilla vähäistä.

Vakituisiin ja pitkäaikaisempiin sijaisiin Vuorikodilla kuuluu AMK sairaanhoitaja (1), lähihoitajia (3) ja mielenterveyshoitaja. Lisäksi yksikön johtaja on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja hänen työaikansa on 50 % hallintoa ja 50% hoitotyötä. Kaikki hoitotyötä tekevät vakituiset ja pitkäaikaiset työntekijät ovat saaneet mielenterveys- ja päihdetyön syventävän koulutuksen. Avustava työntekijä työskentelee Vuorikodilla arki-aamuisin ma-to ja hänen työnkuvaansa kuuluu ainoastaan ravinto- ja siivoushuolto.

Henkilökuntaa Vuorikodilla on läsnä joka päivä klo. 7–20 välisenä aikana. Pääsääntöisesti arkisin aamuvuorossa toimii 2–3 ohjaajaa, iltavuorossa 2 ohjaajaa, öisin paikalla ei ole henkilökuntaa. Yöaikana asiakkaita ohjataan soittamaan tarvittaessa Mieli ry:n kriisipuhelimeen (24/7) tai hätänumeroon mikäli hän tarvitsee apua. Asiakkaiden on mahdollista kuitenkin ohjaajien arvioinnin jälkeen sovitusti soittaa Solumin 24 h yksikköön (Niittykoti), jonka kautta he voivat saada keskusteluapua tai ohjausta. Mikäli puhelun aikana herää tarve siitä, että asiakas ei saa riittävää tukea puhelinkeskustelussa, soittaa Niittykodin ohjaaja paikalle ambulanssin. Viikonloppuna ja arkipyhinä vuorossa on yksi ohjaaja aamussa ja yksi illassa. Tämän lisäksi yksikössä on välivuorolainen. Välivuorolainen vastaa ruoka- ja siivoushuollosta. Arkipyhinä ja pyhäpäivinä henkilökuntamitoitus menee viikonloppumitoituksen mukaan. Mikäli asiakasmäärä laskee alle viidentoista niin henkilöstömitoitus on pienempi.

Rekrytoinnit suunnitellaan huolellisesti, ja tavoitteena on löytää kuhunkin tehtävään sopiva henkilö pätevyysvaatimukset huomioiden. Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain mukaista suojaa. Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan, että palvelukuvauksen mukaiset kriteerit täyttyvät. Haastattelutilanteissa tarkistetaan aina hakijan pätevyys. Vakituksella lääkeluvallisella työntekijällä tulee olla mielenterveys- ja päihdetyön syventävät opinnot suoritettuna ja sen lisäksi suoritettuna tulee olla hygieniapassi, EA1 ja vaadittavat lääkehoidon koulutukset. Vaadittavat tentit lääkehoitoon liittyen ovat lääkehoito, lääkelaskenta, PKV-lääkehoito sekä mielenterveyshäiriöiden ja päihderiippuvuuksien lääkehoidon perusteet. Yksikön johtajan arvion ja palvelukuvauksen vaatimusten mukaan työntekijöiltä voidaan vaatia yksikön tilanteen mukaan myös muita lääkehoidon koulutuksia. Osaamista voidaan päivittää myös työsuhteen alussa. Yksikön johtaja tarkistaa työntekijän rekisteritiedot JulkiSuosikista ja pitää niistä kirjaa.

Opiskelija voi tehdä sijaisuutta, jos hänen opinnoista on suoritettu 2 /3. Opiskelija ei voi olla itsenäisesti vuorossa tai olla vastuussa lääkehoidosta. Sijaiset hankitaan yrityksen käytössä olevalta sijaislistalta, jonne sijaiset tulevat yksikönjohtajien haastattelun kautta. Henkilöstön riittävyys varmistetaan jatkuvalla henkilöstön määrän seurannalla ja riittävällä ennakkoinnilla. Vastuu tästä on yksikön johtajalla.

## 8.2. Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

### Henkilöstön koulutus- ja kehittämissuunnitelma

Jokainen palveluyksikön johtaja laatii vuosittain vastuualueelleen yksikkökohtaisen koulutussuunnitelman, johon kirjataan kaikki koulutukset. Kehittämissuunnitelmassa huomioidaan arjesta nousseet kehittämistarpeet.

Suunnitelmaan sisältyvät mm.

- lääkeluvat ja lääkehoidon koulutukset
- ensiapukoulutus (EA)
- paloturvallisuuskoulutus
- tietosuojakoulutus.

Vuorikodilla käydään uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa läpi perehdytysohjelma, jossa perehdytykseen liittyvät asiat tulee käytyä laaja-alaisesti läpi. Nopeasti vuoroon tuleville tai lyhytaikaisille uusille työntekijöille on olemassa lyhyempi perehdytys, jonka avulla voidaan turvata että työntekijällä on riittävät tiedot vuoroa varten. Tämän jälkeen työntekijä perehtyy omatoimisesti lisää Solumin perehdytyslomakkeen asioihin Intranetissä. Perehdytys tulee käydä läpi noin kuukauden sisällä. Kokonaisvastuu perehdytyksestä on yksikön johtajalla unohtamatta perehtyjän omaa vastuuta. Käytännön perehdytys alkaa ensimmäisestä työvuorosta alkaen. Työntekijä kuittaa saamansa perehdytyksen allekirjoituksellaan. Perehdytyksestä pyydetään kirjallinen palaute.

Henkilöstöä kannustetaan täydennyskoulutuksiin ja tätä tuetaan mm. työaikajoustoilla, opiskeluun annettavilla palkallisilla opiskelupäivillä sekä työvuorosunnittelulla. Yksikkökohtaiset ja/tai Solumin yhteiset koulutus -ja/tai kehittämispäivät toteutuvat 1–2 krt vuodessa tai tarpeen mukaan.

Viimeisen vuoden aikana työntekijät ovat saaneet yksilöllisen tarpeen mukaan mm. lääkeshoidon koulutusta, ea-koulutusta, syömishäiriökoulutusta sekä tietosuojaan ja Kantaan liittymiseen liittyvää koulutusta.

### **Palaute ja kehityskeskustelut**

Kehityskeskustelut käydään kerran vuodessa loppuvuodesta sekä tarvittaessa, jos työtehtävät muuttuvat merkittävästi. Tavoitteena on selkeyttää työntekijän tavoitteita sekä varmistaa ammatillinen kehittyminen ja motivaatio. Tavoitteena työhyvinvoinnin ylläpitäminen. Työtyytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa.

Vuosittaisen kehityskeskustelun lisäksi järjestetään vähintään yksi kevyempi palaute- tai seurantakeskustelu kevätkaudella.

## **9. Toimitilat**

### **9.1. Toimitilat**

Vuorikodilla asukashuoneet ovat kolmessa eri kerroksessa. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee asukashuoneiden lisäksi kaksi toimistoa, ruuan valmistuskeittiö, ruokatila ja olohuone. Kellarikerroksessa sijaitsevat harrastetilat, yhteiskäytössä oleva pyykkihuone, asiakkaiden toimisto sekä

bändihuone. Vuorikodin yhteiset tilat ovat asiakkaiden ja ohjaajien käytössä. Ruuanvalmistuskeittiön ovi pidetään suljettuna aina, jos siellä ei ole työntekijää ja myös ruokatila lukitaan yöksi. Asiasta keskustellaan asiakkaiden kanssa säännöllisesti asukaskokouksessa ja päätös kirjataan muistioon.

Asiakkaiden kodit ovat heidän omaa tilaansa ja sinne mennään vain koputtamalla ja/tai asiakkaan luvalla. Mikäli ohjaajalla on huoli asiakkaan hyvinvoinnista, voidaan huoneeseen mennä ohjaajan avaimella tilannetta tarkistamaan. Tällöinkin kuitenkin aina koputetaan. Asiakkaat voivat sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Tarvittaessa huone kalustetaan. Vuorikodilla on omaa piha-aluetta, jossa asukkaat voivat halutessaan, vaikka pelailla ja viettää aikaa.

Mikäli Vuorikodilla on vapaana useampia asuntoja tulovaiheessa asiakkaan kanssa, käydään keskustelua siitä, mikä asunto voisi olla hänelle soveltuvien. Liikuntarajoitteiset pyritään sijoittamaan yksikön ensimmäiseen kerrokseen. Asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa asuntoa myös Vuorikodilla ollessaan. Läheiset ovat tervetulleita Vuorikodille ja voivat myös yöpyä Vuorikodilla asiakkaan asunnolla. Vierailuista toivotaan kerrottavan etukäteen ja ohjaajille tulee ilmoittaa yövieraasta viimeistään silloin kun päätös yöksi jäämisestä on tehty.

Vuorikodilla ei ole käytössä kameroita. Kiinteistössä on esteetön hissi, jolla pääsee liikkumaan kellarikerroksen ja asuinkerrosten välillä. Hissin huollosta vastaa KONE Huollot Oy.

## 9.2. Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Terveystenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta kuuluu Fimealle. Terveystenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Terveystenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää

laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa ja sen nojalla annetuissa säädöksissä (24–26 §). Organisaatiossa on nimetty vastuuhenkilöt, jotka vastaavat siitä, että yksikössä noudatetaan annettuja säädöksiä sekä pitävät yllä yksikön laiterekisteriä.

Terveydenhuollon laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään toimintaohjeen mukaan poikkeamailoituksena. Lisäksi yksikön laitevastaava laatii asianmukaisen ilmoituksen Fimean nettisivuilla lääkinnällisen laitteen poikkeamasta.

Vuorikodilla on käytössä verenpainemittareita, kuumemittareita, puntari sekä alkometri. Verensokerimittarit ovat asiakkaiden omia. Laitteille ja niiden kalibroinnille on laadittu kirjallinen ohjeistus ja seurantalomake. Kalibroinnin tila näkyy laitteeseen liimatusta tarrasta, joka ilmaisee seuraavan kalibroinnin ajankohdan. Laiterekisterin ylläpidosta huolehtii yksikön johtaja.

Tarvittaessa Vuorikodin henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä apuvälinepalveluun, jotta saamme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus tulee apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnalta. Huolto tehdään apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan.

Vuorikodilla ei ole käytössä laitteita, jotka aiheuttaisivat vaaratilanteita. Jos laite rikkoutuu, se korjataan tai ostetaan uusi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus informoida muita ja yksikön johtajaa (joka vastaa terveydenhuollon laitteista) havaitsemistaan vioista. Asiakkailla ei ole henkilökohtaisia turvalaitteita.

## 10. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 10.1. Asiakastyön kirjaaminen ja asiakastietojen käsittely

Asiakastyötä kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmä Hilkkään.

Kirjaamisvelvollisuus koskee asiakkaan hoitoon/ohjaukseen osallistuvaa

sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista henkilöstöä. Jokainen työntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään vain omilla tunnuksillaan.

Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää ja ymmärrettävää hyvää suomen kieltä. Asianmukaisella kirjaamisella varmistetaan tietojen siirtyminen, hoidon jatkuvuus, oikeusturva sekä myös kirjaamisen kehittäminen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään vähintään yksi kirjaus työvuoroa kohden. Työvuorossa oleva henkilökunta kirjaa työvuoronsa aikana huomionsa asiakkaasta asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisessa pyritään asukkaan vointia ja toimintakykyä kuvailevaan kirjaamiseen huomioiden asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet.

Työntekijä allekirjoittaa työhöntulovaiheessa salassapitosopimuksen ja sen sisältö käydään hänen kanssaan läpi osana perehdytystä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Jokaisesta kirjautumisesta jää lokijälki. Asiakkailla on yksikössä asiakaskansiot, jossa heille tärkeitä tietoja säilytetään. Kansiot säilytetään henkilökunnan toimistossa lukitussa kaapissa. Kaapin avain säilytetään yksikön avainkaapissa, jonka koodi on vain lääkeluvallisten ohjaajien tiedossa.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia siitä, että tietokoneet eivät jää auki ilman valvontaa, eikä mitään asiakastietoja sisältävää materiaalia ole asiaankuulumattomien nähtävillä.

Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (1.1.2024). Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2024.

Vakituinen henkilökunta on käynyt Arjen tietosuojakoulutuksen ja ammattikortin omaavat ohjaajat ovat suorittaneet lisäksi Kantakoulutukset (sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen luovuttaminen ja sosiaalihuollon asiakasvarannon toimintatavat) sekä eOppivan verkkokoulutuksen (sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi).

Ohjaajat kirjaavat Hilikka-järjestelmään. Ohjaajilla ei ole oikeutta lukea toisen yksikön asiakkaiden päivittäisiä kirjauksia, vaikka heillä olisin oikeus toisen

yksikön tietoihin esim. sen vuoksi että työskentelee useammassa yksikössä. Vain sen yksikön tietoja voi katsoa, missä työntekijä on työvuorossa.

Asiakkaan muuttaessa Vuorikodilta pois hänen tietonsa tulostetaan asiakastietojärjestelmästä ja asiakkaan papereita säilytetään yksikön johtajan toimesta yksikössä lukollisessa kaapissa siihen saakka, kunnes yksikön johtaja toimittaa paperit maksavan tahon arkistoon heidän kanssaan sovitulla tavalla.

Uusi työntekijä saa tunnukset asiakastietojärjestelmään yksikön johtajalta ja hänet perehdytetään kirjaamiseen työntekijöiden toimesta. Kirjaamisesta keskustellaan toistuvasti henkilökuntapalaverissa ja palataan kirjaamiseen liittyviin haasteisiin aina tarvittaessa. Kirjaamisen laatua seuraa yksikön johtaja.

Asiakkaan kanssa pyritään miettimään kirjauksia yhdessä, mutta hyvin harva haluaa kirjaamiseen osallistua. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kirjata itse ohjaajan kanssa päivästään.

## 10.2. Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on osa työntekijän perehdytystä. Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus. Tietosuojasuunnitelman noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitioloa ja sitoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä. Opiskelijoiden ja työkokeilijoiden kanssa allekirjoitetaan erillinen salassapitosopimus. Seloste käsittelytoimista on nähtävissä Vuorikodilla olohuoneen ilmoitustaululla.

Tietosuojavastaava vastaa henkilöstörekisterien suojauksesta ja valvonnasta, muusta käyttöturvallisuudesta sekä työntekijöiden koulutuksesta tietoturvaan. Tietosuojavastaavaan nimi ja yhteystiedot:

**Saara Pauku**, 044 724 1354, tietosuojavastaava@solum.fi

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

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

## 11. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön johtaja. Omavalvontasuunnitelman seurantahavainnot raportoidaan kvartaaleittain liittyen sen toteutumiseen, kehittämistarpeisiin sekä tehtyihin toimenpiteisiin.

### **Vuoden 2026 kehittämiskohteita ovat:**

- Osallistava kirjaaminen
- Omaohjaajakeskustelujen näkyväksi saaminen kirjauksiin

Paikka ja päiväys: Jyväskylässä 16.3.2026

Allekirjoitus

---

**Sari Ruuska**

Palveluyksikön johtaja