



# OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Afasiakeskuksen omavalvontasuunnitelma on laadittu laadun varmistamiseksi siten, että toiminnassa toteutetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, valvontaohjelmia, laatusuosituksia ja Afasiasäätiön palvelut Oy:n omalle toiminnalleen asettamia laatuvaatimuksia.

Tämä omavalvontasuunnitelma on tehty yksityisen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma -laatimislomakkeen pohjalta ja keskittyy näin ollen erityisesti Aivohalvaukseen sairastuneiden palvelukeskuksen (lyhyesti Afasiakeskuksen) tuottamaan palveluasumiseen.

**Afasiasäätiön palvelut Oy**  
Aivohalvaukseen sairastuneiden  
palvelukeskus  
Vipusentie 3  
00610 Helsinki

[www.afasiakeskus.fi](http://www.afasiakeskus.fi)

# SISÄLLYSLUETTELO

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN

### 1. JOHDANTO

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1. Toimintayksikön perustiedot, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
2. Toiminnan ilmoituksenvaraisuus

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

1. Toiminta-ajatus
2. Arvot ja toimintaperiaatteet
3. Päivittämissuunnitelma

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

1. Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustajat ja tehtävät
2. Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät
3. Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmän jäsenet
4. Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN, ASIAKASPALAUTE

1. Viestinnän menettelytavat
2. Aukkaan/asiakkaan ja omaisten osallistuminen, asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä

### 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

1. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 48-49 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

### 6. HENKILÖSTÖ

1. Henkilöstön määrä ja rakenne
2. Rekrytoinnin periaatteet
3. Perehdyttäminen
4. Työhyvinvoinnin ja ammattitaidon ylläpito

### 7. TOIMITILAT JA LAITTEET

1. Toimitilat yleisesti
2. Aukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat
3. Yleisessä käytössä olevat tilat, päivä kuntoutus
4. Jäte- ja pyykkihuolto, siivous
5. Sisäilma
6. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet
7. Vastuuhenkilö, kiinteistötarkastukset
8. Yhteisöllisyyden toteutuminen toimitilojen näkökulmasta

## 8. TOIMINTAOHJEET SÄHKÖNJAKELUHÄIRIÖIDEN VARALLE

## 9. ASIAKASTURVALLISUUS

1. Potilasurvallisuussuunnittelu ja –toiminta
2. Kuvaus yksikön valvontalaitteista, murto- ja palosuojauksesta ja niiden toimivuuden varmistamisesta

## 10. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

1. Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioimisesta
2. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
3. Asiakassuhteen päättymiseen liittyvät asiat ja niiden toteutus
4. Asiakkaan tekemät muistutukset ja niiden käsittely

### 1. ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN

1. Kuvaus asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta
2. Asiakaskirjaus
3. Ruokahuolto, vastuuhenkilöt
4. Hygienia ja infektio tartuntojen ehkäiseminen

## 11. TERVEYDENHUOLTO JA SAIRAANHOITO

1. Terveysthuollon järjestäminen
2. Lääkäripalvelut
3. Kiireellinen sairaanhoito
4. Erikoissairaanhoito, asiakkaiden yksilöterapiat
5. Potilasasiamies ja potilasasiamiehen tehtävät

## 12. LÄÄKEHOITO

1. Kuvaus lääkehoitosuunnitelmasta

## 13. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

1. Tietosuojavastaava
2. Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

## 14. OMAVALVONNAN ASIAKIRJAT

## 15. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

1. Seuranta
2. Päivittäminen, allekirjoitukset

# OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN

## 1. JOHDANTO

Afasiakeskuksen omavalvontasuunnitelmat on laadittu laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden varmistamiseksi siten, että toiminnassa toteutetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, valvontaohjelmia, laatusuosituksia ja Afasiasäätiön palvelut Oy:n omalle toiminnalleen asettamia laatuvaatimuksia.

Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisia asiakirjoja.

Omavalvontasuunnitelmien tarkoituksena on palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen ja parantaminen. Suunnitelmat sisältävät menettelytapakuvaukset, joita laadunvarmistamisessa tarvitaan. Lisäksi omavalvontasuunnitelmissa on kirjattuna menettelytavat riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden korjaamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.

Suunnitelmat perustuvat Sosiaalihuoltolain (2014) 47 §:n, jonka mukaan yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta on tätä kirjoittaessa viranomaisvalmistelussa, mutta tässä omavalvontasuunnitelmassa on jo ennakoitu tulevaa lakimuutosta 1.1.2023 alkaen. Tällöin palveluntuottajan on laadittava organisaatiotasoinen omavalvontaohjelma, jonka osana ovat voimassa olevat omavalvontasuunnitelmat sekä potilasturvallisuussuunnitelmat. Afasiakeskuksessa on tehostettua palveluasumista ja päivätoimintaa, joista laaditaan erilliset omavalvontasuunnitelmat.

Afasiasäätiön palvelut Oy:n arvot pohjautuvat ihmisyyttä korostaviin arvoihin, kuten asiakaslähtöisyyteen ja yksilöllisyyteen. Työssä suhtaudutaan asiakkaaseen voimavaralähtöisesti, tavoitteena saavuttaa näin kaikille asiakkaille turvallinen, laadukas ja mahdollisimman itsenäinen ja mielekäs elämäntilanne. Yhteisöllisyys ja vertaistuki ovat myös erittäin tärkeä osa toimintaamme.

# OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

## 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Toimintayksikön perustiedot**

Aivohalvaukseen sairastuneiden palvelukeskus (nykyisin Afasiakeskus) on Afasiasäätiön palvelut Oy:n ylläpitämä palvelutalo, jossa on 15-paikkainen palveluasumisyksikkö sekä päivätoimintaa n. 100 henkilölle/viikko. Kaikki palveluntuotanto on suunnattu AVH-sairastuneille tai muuta neurologista sairautta sairastaville henkilöille.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa käytetään jatkossa nimeä Afasiakeskus.

Toiminta perustuu voimassa oleviin vammaispalvelu- ja vanhuspalvelulain säännöksiin.

Osoite: Vipusentie 3, 00610 Helsinki

Y-tunnus: 2152737-0

[www.afasiakeskus.fi](http://www.afasiakeskus.fi)

Sote-alueen nimi: Helsinki

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Sijaisia toimittavat vuokratyövoimayritykset, katso kohdasta ”Henkilöstö”

### **Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja:**

Neurologiaan erikoistuva lääkäri, professori Hanna Renvall, 29.4.2019 alkaen

Toiminnasta vastaava henkilö: johtaja Sari Ståhl, Vipusentie 3, 00610 Helsinki, puh. 044-7777 601 [sari.stahl@afasiakeskus.fi](mailto:sari.stahl@afasiakeskus.fi)

Palveluasumisesta vastaava henkilö: vast. Sh Minna Tontti, Vipusentie 3, 00610 Helsinki puh. 044-7777 608 [minna.tontti@afasiakeskus.fi](mailto:minna.tontti@afasiakeskus.fi)

Afasiasäätiön palvelut Oy, hallituksen puheenjohtaja: professori Hanna Renvall, 040-7036161 [Hanna.Renvall@aalto.fi](mailto:Hanna.Renvall@aalto.fi)

Vastuuvakuutus: Pohjola Vakuutus Oy, toistaiseksi voimassa oleva sopimus

## 2. Toiminnan ilmoituksenvaraisuus

Suomen Afasiasäätiö on järjestänyt vuodesta 1988 lähtien AVH-sairastuneille henkilöille kuntouttavaa päiväkeskustoimintaa. Toiminta käynnistyi Vuosaarella, mutta vuonna 1998 valmistui uusi toimitalo Käpylässä. Tällöin käynnistettiin myös lyhyt- ja pitkäaikainen asumispalvelu. Palvelun tuottajalla oli ollut tähän asti vain yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamisen lupa. Palveluasumisen osalta toiminta on sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa, minkä vuoksi 26.3.2008 haettiin lupaa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen. Samoihin aikoihin (1.3.2008) toiminta yhtiöitettiin Afasiasäätiön palvelut Oy:ksi.

Etelä-Suomen Lääninhallitus on tehnyt tarkastuskäynnin 22.4.2008 ja lupa yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen on myönnetty 18.6.2008.

Uudenmaan lääninhallitus on myöntänyt yksityisen sairaanhoito- tai tutkimuslaitoksen toimintaluvan vuonna 1988. Tämä lupa kattoi tuottamamme palvelut ajalla 1988-2008. Etelä-Suomen lääninhallitus on myöntänyt luvan yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen 24.6.2008.

## **2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

Toiminnallemme on laadittu erillinen laatukäsikirja, joten tässä selostetaan toiminta-ajatus, arvot ja eri toimijoiden vastuualueet vain lyhyesti.

### **1. Toiminta-ajatus**

Afasiasäätiön palvelut Oy pohjautuu Afasiasäätiön sekä Afasia- ja aivohalvausyhdistys ry:n toimintaan. Afasiasäätiön palvelut Oy:n hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta ja sen toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus vastaa siitä, että yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon hallinta on asianmukaisesti järjestetty.

Afasiakeskus on osa aivoverenkiertohäiriöön (AVH) sairastuneiden hoitoketjua. Ketju muodostuu hoitomahdollisuuksiltaan ja myös kustannuksiltaan eritasoisista hoitopaikoista, joita tarvitaan hoidossa ja kuntoutuksessa. Väestön ikääntyminen lisää sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia. Tulevaisuudessa on syytä arvioida hoitokäytäntöjä ja siirtyä taloudellisesti kestäviin, mutta kuitenkin sosiaalisesti turvallisiin käytäntöihin. Rakenteelliset muutokset terveydenhuollossa ovat välttämättömiä. Olemme toiminnassamme pyrkinneet ennakoimaan välttämättömiä muutoksia.

Tulevaisuuden tavoitteita ovat em. hoitoketjun ja yhteistyön tiivistäminen, toiminnan kehittäminen ja laadukkaiden asumis-, kuntouttamis- ja tukipalvelujen tuottaminen.

### **2. Arvot ja toimintaperiaatteet palveluasumisessa**

Asiakkaiden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, tasavertainen kohtaaminen sekä kaiken toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuu ovat toimintamme perusarvoja. Tuottamiemme palveluiden tarkoitus on edistää ja ylläpitää asiakkaiden hyvinvointia ja edistää osallisuutta yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä sairauden tuomista haasteista huolimatta.

Jokaisen asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisesti. Asiakaskeskeisyys alkaa jo tutustumiskäynnin yhteydessä. Tällöin kartoitetaan asiakkaan tarpeita ja toiveita sekä esitellään talon tilat ja toiminta. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan hänen omien voimavarojensa mukaisesti osallisuutta ja osallistumista kannustavasti. Asiakkaat saavat ammatillista tukea päivittäisissä toiminnoissaan yksilöllisesti omista tarpeistaan lähtien. Vertaisryhmän tuki on oleellinen kaikessa toiminnassa. Erityisen merkittävää on yksilöllisen vuorovaikutustavan huomioiminen, onhan monilla asiakkailla eriasteista afasiaa.

### **Tehostetun palveluasumisen erityispiirteitä:**

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan hoivan ja hoidon, ateriat, siivouspalvelut, vaatehuollon sekä muut palvelut, kuten avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella. Palvelu ei sisällä vuokraa, lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita ja hoitotarvikkeita sekä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

Palveluasuminen on ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa.

Palveluasumisen asiakkailla on mahdollisuus osallistua Afasiakeskuksessa päivätoimintaryhmiin. Päivätoiminnan erityispiirteet on avattu tarkasti päivätoiminnan omavalvontasuunnitelmassa, joka on osa Afasiakeskuksen omavalvontaohjelmaa.

Henkilöstö noudattaa toiminnassaan seuraavia arvoja: asiakaskeskeisyys, kuntouttava työote, asiakkaan itsemääräämisoikeus, sisäinen yrittäjyys, kunnioittava kohtaaminen, salassapitovelvollisuus ja turvallisuus.

### **3. Päivittämissuunnitelma**

Arvoja ja toimintaperiaatteita käsitellään yhteisissä kokouksissa, koulutuksissa ja perehdyttämisen yhteydessä. Toimintaperiaatteet näkyvät jokapäiväisessä työssä, jolloin ”talon henki” välittyy työntekijältä toiselle käytännössä. Kaikki omavalvontaohjelmaan liittyvät asiakirjat päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Vuonna 2022 Afasiasäätiön palvelut Oy on kirjannut ensimmäistä kertaa yhteistyössä oman hallituksensa kanssa henkilöstöstrategian, jossa on kirjattuna henkilöstön hyvinvointiin liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä. Tätä kautta myös arvot ja toimintaperiaatteet ovat tulleet kirjatuiksi ja strategiassa lueteltujen käytäntöjen myötä vahvistuvat tulevaisuudessa.

## **3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT**

### **1. Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustajat ja tehtävät**

Afasiasäätiön palvelut Oy:n hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta ja toiminnan kaikesta asianmukaisuudesta. Hallituksen tehtävä on seurata yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia esim. vanhus- ja vammaislainsäädännön osalta ja muuttaa toimintaa sen mukaisesti.

Palvelukeskuksen omavalvonnan vastuuhenkilöinä toimivat Afasiakeskuksen johtaja ja vastaava sairaanhoitaja. He vastaavat oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä henkilöstölle. Käytännön vastuu on jaettu myös toimialoittain, esim. keittiötoimen ja taloushallinnon osalta.

Johtaja vastaa omavalvontaohjelman ylläpidosta ja kokonaisvaltaisesta suunnittelusta yhdessä Afasiasäätiön palvelut Oy:n hallituksen kanssa.

Yhteystiedot kohdassa ”Toimintayksikön perustiedot”

### **2. Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanoryhmän jäsenet**

Johtaja, Afasiasäätiön palvelut Oy:n hallitus ja pj, sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, keittiövastaava, ryhmäohjaajat, vastaava kiinteistöhoitaja.

Huom. Vaikka asiakkaat ja yhteistyötahot eivät kuulu viralliseen toimeenpanoryhmään, he voivat antamansa palautteen kautta vaikuttaa omavalvonnan sisältöön. Eri näkökulmien tarkastelu voi tuoda uutta perspektiiviä asioiden suunnitteluun ja toteuttamiseen, esim. laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle tai vaikkapa asiakkaan omaiselle.

### **3. Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteutumiseen**

Afasiakeskuksessa on laadittu erillisiä henkilöstön perehdyttämisooppaita, mm. palveluasumisen ja keittiön osalta, joissa kuvataan uuden henkilöstön perehdyttäminen yksikön erityispiirteet huomioiden. Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta.

Perehdyttäminen on tärkeä osa laadunhallintatyötä, jolla varmistetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa. Omavalvontasuunnitelmat toimivat hyvänä asiakirjapohjana perehdytyksen eri osa-alueilla. Perehdyttämiseen sisältyy työhönopastusta, ohjausta, sekä tietoa Afasiakeskuksen toimintaperiaatteista. Useassa kohdassa korostuu se, että jokainen työtapa tai vaihe sisältää myös itsearviointia, laadun ja riskien jatkuvaa arviointia ja raportointivelvollisuutta. Tätä kautta omavalvonta tulee tutuksi toimintatavaksi jo perehdytyksessä ja jatkuu jokapäiväisessä työssä.

## **4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN, ASIAKASPALAUTE**

### **1. Viestinnän menettelytavat**

Afasiakeskuksessa asiakkaiden ja omaisten on mahdollista antaa palautetta suoraan henkilökunnalle tai esim. sähköpostitse. Yhteystiedot löytyvät helposti mm. omilta verkkosivuiltamme. Ajoittain asiakkailta/omaisilta/muilta yhteistyötahoilta on kerätty palautetta ja kehittämisideoita myös erilaisin kirjallisin kyselyin. Suurin osa palautteesta ja kehittämisajatuksista tulee suoraan asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Palautteen antamiseen rohkaistaan ja palautetta pyydetään päivittäin. Palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Palaute voi koskea joko toiminnan sisältöä, laatua tai asiakas on voinut esim. kiinnittää huomionsa johonkin turvallisuuspuutteeseen. Myös uusia toimintaideoita saamme ajoittain. Palautteen saaminen on aina hyödyllistä ja toivommekin sitä asiakkailta mahdollisimman paljon.

Asiakaspalautetta käydään läpi asianomaisen henkilökunnan kanssa sekä myös hallituksen kokouksissa. Turvallisuuspuutteisiin reagoidaan välittömästi. Ruusut ja risut viedään esimiesten toimesta tiedoksi asianomaisille. Kehitysideat käydään läpi ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan, usein saatetaan kokeilla välittömästikin jotain uutta ideaa. Pienessä työyhteisössä on mahdollista toimia ketterästi. Asiakkaalle annetaan aina vastine antamastaan palautteesta.

### **2. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen, asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämisessä**

Henkilöstö, erityisesti palveluasumisyksikössä vastaava sairaanhoitaja on päivittäin asiakkaiden ja heidän omaistensa tavoitettavissa. Osa päivittäisestä



työnkuvasta on nimenomaan yhteydenpitoa omaisiin ja myös muihin sidosryhmiin. Yhteydenpidossa huomioidaan myös asiakkaan oma tahto. Yhteydenpitoa hoidetaan puhelimitse, tekstiviestein, sähköpostilla ja postin välityksellä sekä tapaamisilla.

Omaisilla on aina mahdollisuus tulla tutustumaan toimintaan joko yksin tai yhdessä asiakkaan kanssa. Toiveena olisi, että mahdollisimman moni taho (omaiset, kotihoito, henkilökohtaiset avustajat ym.) tulisivat tutustumaan toimintaamme. Toimimme täysin avoimesti. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä keskusteluhetkiä, varsinkin palveluasumisen asioissa keskusteluhetkeen voivat osallistua myös muut tukiverkoston jäsenet. Asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään, (Domacare).

## **5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

Johtaja ja esihenkilöt ovat vastuussa toiminnassa havaittujen poikkeamien hoitamisesta, ehkäisemisestä ja korjaamisesta. Tiloihin liittyvissä epäkohdissa yhteistyö huoltoyhtiön kanssa on tärkeää. Tieto havaitusta asiasta annetaan esimiehelle joko suullisesti tai kirjallisesti, jonka jälkeen esimies selvittää asian. Asia korjaustoimenpiteineen kirjataan raportointikansioon, joka on kaikkien luettavissa.

On hyvä tiedostaa, että riskienhallintatyö on jatkuvaa, eikä se ole koskaan ”valmista”. Koko henkilökunnan panos turvallisuuden parantamiseen on tärkeää, jolloin on hyvä huomioida, että jokainen henkilö on sekä veloitettu että sitoutunut havainnoimaan ympäristöönsä jatkuvasti. Virheistä pitää oppia ja kyky tehdä muutoksia toiminnassa on välttämätöntä. Mikäli riskejä ei tunnisteta eikä havainnoida, on niiden ennakoiminen mahdotonta ja myös todettuja epäkohtia on huomattavasti hankalampaa korjata.

Lähiesihenkilö raportoi tilanteesta oman yksikkönsä palavereissa, johtajan tehtävä on tarvittaessa viedä asia eteenpäin hallituksen käsiteltäväksi. Henkilöstöstä jokainen on vastuussa epäkohtien tunnistamisessa, ehkäisemisessä sekä raportoinnissa. Epäkohtia ehkäistään ammattimaisella työotteella, yhteisvastuullisuudella sekä tarkkailemalla erilaisia työvaiheita. Asiasta käydään yleisellä tasolla säännöllisesti keskusteluja ja muistutetaan ajoittain kirjallisilla ohjeilla.

Toimintaohjeen tai muun oleellisen ohjeistuksen muuttuessa huolehditaan, että tieto muutoksesta menee koko henkilökunnan tietoon ja tarvittaessa opastetaan uusia asia käytännössä havainnollistaen.

Uutta tietoa turvallisuusasioista saadaan mm. henkilökunnan koulutusten ja viranomaistiedotusten sekä lakimuutosten kautta.

Esimerkkejä riskitilanteista palveluasumisyksikössä:

Joissakin tilanteissa asiakkaiden keskinäinen käyttäytyminen voi muodostaa riskin. Asiakkaat viettävät paljon aikaa yhdessä ja joskus pienistäkin asioista voi tulla erimielisyyttä tai väärinymmärtämistä. Asiakkaiden afasia lisää väärinymmärtämisen mahdollisuuksia. Tällaisten tilanteiden sattuessa asiakkaat saavat tukea ja läsnäoloa henkilökunnalta asian ratkaisemiseen yhteisymmärryksen saavuttamiseksi.

Afasiakeskuksen ovet ovat turvallisuussyistä lukittuina iltaisin, viikonloppuisin ja öisin, mutta asiakkaat saattavat avata ovia myös tuntemattomille henkilöille. Asiakas kokee olevansa ystävällinen ja hyödyksi avatessaan oven vieraille. Asiakkaiden kanssa keskustellaan säännöllisesti, miksi ovia ei ole turvallista avata vieraille ja miksi vain hoitaja saa reagoida ulko-oven summerihälytykseen.

Villa Afasiassa on saatavilla ensisijaisesti sijaisia omasta sijaisringistä, mutta riskien toteutumismahdollisuutta lisää tilanne, jossa joudutaan käyttämään paljon sijaisia samaan aikaan ja mahdollisesti pidemmällä aikavälillä. Tällöin korostuu sijaisten hyvä perehdyttäminen ja tiedonkulun sujuvuus, jotta asiakkaiden hyvä hoito ja turvallisuus säilyy myös sijaisten ollessa vuorossa.

Sähkölaitteiden tulipaloriski on otettava aina huomioon. Jokaisella työntekijällä on vastuu huomioida, että sähkölaitteet ovat toimintakelpoisia. Epäkunnossa olevat sähkölaitteet on poistettava välittömästi käytöstä ja ilmoitettava asiasta eteenpäin. Tulipalo on aina riski, mutta se korostuu yöaikaan hoitajan työskennellessä yksin. Tupakointi ja elävän tulen (kynttilät) käyttö on kiellettyä Afasiakeskuksessa.

Läheltä piti –tilanteet ja kaikki työtaturmat, lievätkin, ilmoitetaan esihenkilölle. Esihenkilö huolehtii siitä, että tilanteet arvioidaan ja tutkitaan sekä mietitään keinot, joilla vastaavat tilanteet ehkäistään tulevaisuudessa.

Läheltä piti – tilanteessa täytetään lomake, missä kuvataan riskitilanne tai läheltä piti- tilanteen tunnistaminen ennakkoon. Lomakkeeseen kirjataan, miten tilanne käsitellään, korjataan ja miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Palvelutalossa on työsuojeluorganisaatio, jossa on työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu ja varavaltuutettu.

Työsuojelua toteutetaan yhdessä työterveyshuollon (Terveystalo) kanssa.

Riskien hallintaa ja niihin liittyviä toimenpiteitä on käyty läpi mm.

- Pelastussuunnitelmassa
- Turvallisuussuunnitelmassa
- Riskikartoituksessa
- Lääkehuollon suunnitelmassa
- Omavalvontasuunnitelmissa
- Ruokahuollon valvontasuunnitelmassa
- Perehdytyskansioissa
- Tietosuoja-omavalvonnassa.

Kehittämisis-ideana on jatkossa pitää asiakkaille ”turvallisuusteemaviikkoja” säännöllisesti, jolloin asiaa voitaisiin käydä eri näkökulmista ja erilaisten harjoitusten kautta läpi erilaisten toimintaryhmien aikana.

### **Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 48-49 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

”Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. (48§)

Edellä olevassa momentissa tarkoitetun 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.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### **Toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49§)**

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.”

### **Ilmoitusvelvollisuuden totuttamista koskevat menettelyohjeet Afasiakeskuksessa:**

Ilmoitusvelvollisuuspykälät on kirjattu tähän sanatarkasti asian tärkeyden korostamiseksi. Omavalvontasuunnitelmissa on kerrottu menettelytavat, joilla havaitut epäkohdat ilmoitetaan lähiesihenkilölle. Epäkohta voi olla mm. asiakkaan epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne. Esihenkilön tehtävä on viedä asia eteenpäin tarvittaville tahoille ja varmistaa että asia tulee hoidetuksi.

Mikäli asia ei tule hoidetuksi, seuraava taho on kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija, Sosiaali- ja terveystieteiden toimialajohtaja Juha Jolkkonen. ([juha.jolkkonen@.fi](mailto:juha.jolkkonen@.fi))

Afasiakeskuksen henkilöstömäärä on pieni ja toimintatapa avoin, joten epäkohdat tulevat helposti havaituiksi ja korjaavia toimia voidaan tehdä välittömästi. On kaikkien edun mukaista, että toiminta on järjestetty turvallisesti, asianmukaisesti ja lakia noudattaen.

## **6. HENKILÖSTÖ**

### **1. Henkilöstön määrä ja rakenne**

Henkilöstön määrää ja rakennetta määrittävät mm. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) sekä Etelä-Suomen Lääninhallituksen toimintaluvassa määrittämä henkilöstörakenne.

Afasiakeskuksessa on käytössä Terveyspalvelualan työehtosopimus.

Afasiakeskuksessa työskentelee ammattitaitoinen, koulutettu ja motivoitunut henkilöstö. Vuoden 2021 lopussa vakituista henkilökuntaa oli 13 henkilöä, joista

suurimmalla osalla on terveydenhoitoalan tutkinto. (sairaanhoitajia 2, lähihoitajia 5, fysioterapeutteja 2, fysioterapeutti/terveydenhoitajia 1, hoito-apulaisia 1, kokki 1, puhetulkki 1)

Päivävuorossa on eniten henkilökuntaa paikalla, n. 7-8, johtuen palvelujen rakenteesta. Ilta- ja yöaikana päivätoimintaa ei ole, joten silloin ovat paikalla vain palveluasumisen vuorossa olevat hoitajat, 1-2 hoitajaa.

Palveluasumisen henkilökunta, lähihoitajat tekevät aamu- ja iltavuoroja sekä yövuoroja. Työvuorot ovat jakautuneet niin, että on erikseen lähihoitajat, jotka tekevät aamu- ja iltavuoroja arkin ja yöhoitajat tekevät viikon mittaisissa jaksoissa yövuoroja.

Työnantajan on laadittava palveluasumisen henkilökunnalle työvuoroluettelo eli työvuorolista, johon suunnitellaan työntekijän säännöllinen työaika. Työvuorolista on annettava tiedoksi viimeistään viikkoa ennen listan alkamista.

Palveluasumisen viikonloppuvuoroja hoitaa tuttu ja perehdytetty sijaisrinki, jossa vaihtuvuus on ollut hyvin pientä. Lisäksi akuutteihin sijaistuksiin, joita ei voi tehtäviä delegoimalla ja uudelleenjärjestämällä hoitaa, on käytetty Medipower Oy:n, Medizone Oy:n ja Sijaiset.fi:n työntekijöitä.

Sijaistarpeen täyttämistä vastaa kunkin yksikön esihenkilö.

### **Sijaisten käytön periaatteet Afasiakeskuksessa:**

Sijaiset ovat sosiaali- ja terveystieteiden koulutettuja hoitajia ja ovat saaneet perehdytyksen vakituiselta henkilökunnalta tai heitä ohjeistetaan ja perehdytetään ennen työvuoron alkua. Palveluasumiseen on myös laadittu kirjalliset ohjeet, miten toimitaan asiakkaiden kanssa ja yksikön käytännöt.

### **Miten varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyys poikkeustilanteissa:**

Poikkeustilanteissa täydennetään vuoroja lisähenkilökunnalla, jotka voivat olla lähihoitajia tai hoiva-avustajia. Hoiva-avustajat eivät työskentele koskaan yksikössä yksin vaan hänellä on työparina sosiaali- ja terveystieteiden koulutettu hoitaja.

## **2. Rekrytoinnin periaatteet**

Tässä ja seuraavassa kohdassa on kuvattu Afasiakeskuksessa noudatettavia periaatteita, joita noudatetaan henkilökunnan valitsemisessa, perehdytyksessä ja koulutuksessa.

Afasiakeskuksessa tuotetaan palvelua täysi-ikäisille asiakkaille, joten esim. rikosrekisteriotteiden tilaaminen ei ole laissa vaadittua. Hallinto- ja talousvastaavista rikosrekisteriotteet tilataan, niitä tarvitaan esimerkiksi eri kuntien ja Afasiakeskuksen välisissä sopimusasioissa.

Tavoite on tuottaa asiakaskeskeistä, yksilöllistä ja laadukasta palveluasumista ja päivätoimintaa vaikeavammaisille henkilöille, joilla suurimmalla osalla on sairastetusta AVH-sairaudesta johtuvia jäännösoireita, kuten erilaisia liikkumisvaikeuksia, tasapainohäiriöitä, halvausoireistoa, näkökenttäpuutoksia, afasiaa, tunne-elämän muutoksia, neuropsykologisia häiriöitä jne. Osalle asiakkaista kehittyy myös epilepsia. AVH:n jälkeiset oireet vaihtelevat suuresti.

Seuraukset ovat usein monimuotoisia ja vaikuttavat potilaaseen sekä fyysisellä, että psyykkisellä ja sosiaalisella tasolla. Koska asiakkailla on eritasoisia puheentuoton ja -ymmärtämisen haasteita, pidämme tärkeänä, että henkilökunnan jäsenellä on vähintään kohtuullinen suomen kielen taito.

Motivoitunut ja ammattitaitoinen AVH-sairauksiin perehtynyt henkilökunta on yksi tärkeimmistä tekijöistä, jolla tähän tavoitteeseen päästään. Perehdytyksellä ja lisäkoulutuksella vahvistetaan työntekijöiden osaamista ja ammattitaitoa sekä tuetaan hyviin käytäntöihin ja toimintamalleihin.

Valtaosalla henkilökunnasta on oltava jonkinasteinen terveydenhoitoalan tutkinto, riippuen työtehtävästä. Kelposuus varmistetaan Valviran ammattihenkilöstörekisteristä <https://julkiterhikki/valvira.fi> tai sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki).

Tällä hetkellä palvelukeskuksessa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, fysioterapeutteja sekä puheterapeutti. Puhetulkki, ryhmäohjaaja ja askarteluohjaaja toimivat sellaisissa työtehtävissä, että heille riittää oman alansa tutkinto sekä soveltuva työkokemus.

Henkilökunnan määrä on ollut vuosia vakio eikä vaihtuvuutta ole paljon. Tämä on tärkeää, koska asiakkailla olevien kommunikointivaikeuksien vuoksi tutun henkilökunnan kanssa toimiminen on luonnollisesti helpompaa. Palvelujen tuottamisen määrän mahdollisesti muuttuessa joudumme lisäämään tai vähentämään henkilökuntaa.

Uuden henkilön palkkaamisesta sekä hakuprosessista on aina vastuussa yksikön esimies, joka voi ottaa esim. haastattelutilanteeseen mukaan myös muita jäseniä henkilökunnasta.

### **3. Perehdyttäminen**

Jo ennen uuden työntekijän hakuprosessia mietitään, millaista työntekijää haetaan: koulutus, työkokemus, suomen kielen taito ja kokemus afaattikkojen kanssa toimimisesta ovat tärkeitä. Onnistunut henkilöstövalinta on ensimmäinen askel osaavan ja motivoituneen henkilökunnan saavuttamiseksi.

Avoimen työpaikan ilmoituksesta pyritään tekemään mahdollisimman informatiivinen ja motivoiva. Työnhakijalle annetaan mahdollisuus lisäkysymyksiin tai hän voi halutessaan tulla tutustumaan palvelukeskukseen. Valittavan henkilön persoonallisuus on tärkeä huomioida. Avoin ystävällinen ja toista kunnioittava asenne sopii työyhteisöömme, eikä näitä asioita voi läheskään aina ”opettaa”.

Perehdytys on esihenkilön ja sen työntekijän vastuulla, jonka ammattikuntaa uusi työntekijä edustaa, esim. fysioterapeutin perehdyttää fysioterapeutti. Esimerkiksi päivätoiminnassa uuden työntekijän edellytetään osallistuvan toimintaan alussa niin sanotusti ”asiakkaan silmin”, eli hän kiertää aluksi ryhmätoiminnoissa kuin asiakas, saadakseen kokonaiskuvan päivä kulusta ja havainnoidakseen asioita.

Asiakasryhmästämmme johtuen kiinnitetään huomiota aivoverenkiertohäiriöistä kouluttamiseen sekä aivan erityisesti puhetta tuottavien kommunikointimenetelmien käyttöön ja niiden perehdyttämiseen uudelle työntekijälle. Uuden henkilön perehdyttämiseen on mahdollisuus käyttää vastuulääkärin konsultointiapua.

Palveluasumisen puolella perehdytettävä henkilö on jokaisen eri työvuoron vakituisen henkilökunnan kanssa ennen kuin jää vuoroon yksin.

Perehdytystä varten on tehty erilaisia kirjallisia ohjeita, kuten perehdytyskansiot ja omavalvontasuunnitelmat.

Perehdytettävän henkilön on tutustuttava myös erilaisiin turvallisuusasiakirjoihin, kuten turvallisuussuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan ja salassapito- ja käyttäjäsitoumukseen ja allekirjoitettava ne sen merkiksi, että sitoutuu noudattamaan niissä annettuja määräyksiä ja ohjeita.

Uudella työntekijällä on aina yksin työvuorossa ollessaan mahdollisuus saada joku vakituisesta henkilökunnasta kiinni puhelimitse.

#### **Lääkehoidon osaamisen varmistaminen Afasiakeskuksessa:**

Työntaja ostaa työntekijälle lääkehoidon koulutuksen sähköisen LOVE-järjestelmän kautta ja tämän lisäksi työntekijä antaa näytön lääkkeiden jakamisesta dosettiin sekä ihonalaisesta (s.c.) injektioista. Näytöt annetaan kolme kertaa sairaanhoitajan/terveydenhoitajan valvonnassa. Lääkeluvan hyväksyy lopullisesti Afasiakeskuksen vastuulääkäri. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta.

#### **4. Työhyvinvoinnin ja ammattitaidon ylläpito**

Työhyvinvoinnin ylläpidossa tärkeä rooli on työterveyshuollolla, jonka kanssa yhteistyössä on laadittu mm. sairauspoissaolojen seuranta, työpaikkaselvitys, päihdehuolto-ohjelma ja työterveyshuollon toimintasuunnitelma. Työterveyshuolto tekee mm. säännölliset työhyvinvointikyselyt henkilökunnalle. Työterveyshuollon säännöllisistä terveystarkastuksista ja työtehtäviin liittyvästä terveysopastuksesta vastaavat Terveystalon työterveyslääkäri ja työterveyshoitaja.

Työterveyshuollon tavoitteet on kirjattu mm. työsuojeluohjelmaan. Niistä tässä mainittakoon mm. työntekijän terveydentilan parantaminen, työkyvyn ylläpitäminen, turvallinen työympäristö sekä hyvin toimiva työyhteisö.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksella. Henkilökunnan koulutustarvetta määrittelee suurimmaksi osaksi asiakastarpeet, kuten kuntoutus, lääkehuolto, kirjaaminen, vuorovaikutus sekä toisaalta työturvallisuusasiat. Esimiehet osallistuvat lisäksi erilaisiin hallinnon koulutuksiin. Koulutustarve arvioidaan mm. kehityskeskustelujen, yhteispalaverien, henkilökunnan oman mielenkiinnon ja budjetin asettamien rajojen perusteella. Tavoitteena olisi, että jokainen henkilökunnan jäsen osallistuisi 2-3 päivänä vuodessa johonkin koulutukseen.

Jo aiemmin todetussa henkilöstöstrategiassa on kirjattuna tarkemmin vielä työhyvinvoinnin edistämiskeinot.

#### **7. TOIMITILAT JA LAITTEET**

## **1. Toimitilat yleisesti**

Afasiakeskus on Helsingin Käpylässä sijaitseva 3-kerroksinen rakennus, jossa ylimmässä kerroksessa toimii palveluasumisen yksikkö (Villa Afasia) ja kahdessa alimmassa kerroksessa järjestetään päivätoimintaa. Rakennus on valmistunut vuonna 1998, yhteispinta-alaltaan 1050m<sup>2</sup>. Kaikki Afasiakeskuksen tilat ovat esteettömiä. Tilat ja kulkuaukot on suunniteltu väljästi niin että liikkuminen onnistuu myös liikuntarajoitteisilla tai pyörätuolissa olevilla henkilöillä.

Tilat käsittävät 15 tehostetun palveluasumisen asuntoa, palveluasumiskerroksen ruoka/päiväsalin ja keittiön, toimistotilat molemmissa kerroksissa, keskikerroksen aulan ja ruokasalin, valmistuskeittiön keskikerroksessa, kaksi saunaa ja 2 erilaista kuntosalia, lepohuoneen, jumppasalin, väestösuojan, pyykkituvan, erilaisia varastotiloja sekä useita invamitoitettuja wc-tiloja. Asuntolakerroksessa on suuri, vuonna 2020 lasitettu terassiparveke.

Palvelutalossa on hissi, johon mahtuu tarvittaessa sänky/parit.

Toimitiloihin on vuonna 2016 perustettu sähköinen huoltojärjestelmä Ramboll Oy:n toimesta.

Afasiakeskuksessa järjestetään omaisten vierailut ja mahdolliset yöpymiset seuraavalla tavalla:

Omaiset saavat vierailla asiakkaiden luona silloin, kun heille sopii, vierailuaikoja ei ole erikseen määritetty. Omaisten voi yöpyä asiakkaan asunnossa halutessaan, petivaatteet löytyvät talon puolesta. Yöpyminen sovitaan kuitenkin aina etukäteen ja varmistetaan, että yöpyminen sopii asiakkaalle.

Poikkeustilanne, Covid-19 pandemia on tuonut omat rajoitteensa vierailuihin. Afasiakeskuksessa on noudatettu sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden pandemiaryhmän ohjeistuksia.

## **2. Palveluasumisasiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat lyhyesti**

Villa Afasiaksi kutsutaan Afasiakeskuksessa sijaitsevaa 15 -paikkaista palveluasumisyksikköä. Villa Afasia sijaitsee Afasiakeskuksen 2.kerroksessa. Jokaisella asiakkaalla on oma yksilöllinen asunto n. 27m<sup>2</sup>. Asiakkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen mikäli asukas on pitkään poissa.

Päivätoiminta-asiakkaat käyttävät rakennuksen kahdessa alimmaisessa kerroksessa olevia tiloja.

## **3. Jäte- ja pyykkihuolto, siivous**

Siisti ja hygieeninen toimintayksikkö on osa viihtyisää ja turvallista ympäristöä, ja luo pohjan varsinaiselle palvelujen tuottamiselle.

Afasiakeskuksessa on kirjalliset työohjeet, jotka koskevat tilojen siivoamista. Siivouksen suorittaa ulkopuolinen palveluntuottaja, joka myös huolehtii, että pesuaineita ja muita tarvikkeita on riittävästi.

Palveluasumisen asiakkaat siivoavat omien voimavarojensa mukaan omat asuntonsa. Henkilökunta tarkistaa päivittäin asuintilojen yleissiisteyden sekä

huolehtii niiden asukkaiden tilojen siivouksesta, jotka eivät siihen itse pysty. Asunnot siivotaan lisäksi kerran viikossa.

Palvelukeskuksessa on pyykinhuoltotilat. Asiakkailla on mahdollisuus omien voimavarojensa mukaisesti hoitaa pyykkihuoltoa, muutoin sen tekevät hoitajat. Laitteista vastaa yksikön vastaava hoitaja yhdessä johtajan kanssa. Liinavaatepesut on ulkoistettu.

Afasiakeskuksessa lajitellaan jätteet ohjeiden mukaisesti. Roskakatos on lukittu ja siellä on asianmukaiset palovaroittimet.

Tartuntavaarallisten jätteiden käsittely on kerrottu tarkemmin lääkehoitosuunnitelman yhteydessä.

#### **4. Sisäilma**

Sisäilman laadunvalvonta on osa kiinteistön hoitosuunnitelmaa. Ilmastoinnin hyvä huoltaminen, suodattimien puolivuositainen vaihto, sisäilmamittaukset, hormien puhdistaminen ym. ovat kiinteistöhuoltoyhtiön vastuulla. Suoritetut huoltotoimet ja vastaavat kirjataan ylös. Henkilöstö tarkkailee sisäilman laatua aistivaraaisesti ja ilmoittaa tarvittaessa havainnoistaan eteenpäin. Vuonna 2015 on asennettu jäähdyttävä ilmastointi asumis- ja työskentelyviihtyvyyden parantamiseksi. Valmistuskeittiön remontoinnin yhteydessä vuonna 2022 valmistuskeittiötilaan 1. kerrokseen asennettiin ilmalämpöpumppu. Kehittämiskohtena kerroksen 2 toimistotilaan on tulossa myös ilmalämpöpumppu.

#### **5. Terveystarkastuksen laitteet ja tarvikkeet**

Afasiakeskuksessa on hyvin vähän verran terveydentilan seurantaan tarkoitettuja laitteita tai välineitä, kuten verenpaine, kuume- ja verensokerimittareita jne. Niiden käyttö ei Afasiakeskuksessa ole verrattavissa ammattimaiseen käyttöön. Joitakin kuntosali- ym. laitteita voidaan kenties rinnastaa kuuluvaksi myös laitekategoriaan. Näistä laitteista ja niiden huoltamisesta ovat vastuussa fysioterapeutit, jotka toteuttavat päivätoimintaa. Osassa laitteita huolto-ohjelma on sopimusasioin hoidettu ja toimii ilman erillistä muistamista.

Palveluasumisyksikössä laitteita ovat sähkökäyttöiset potilassängyt ja potilasnostin, joiden huollosta vastaa asumispalvelun vastaava sairaanhoitaja. Yksittäisiä pyörätuoleja ja rollaattoreita on saatavilla asiakkaille lainattaviksi. Lähiesimies on vastuussa oman yksikkönsä terveydenhuollon laitteista. Ensiaputilanteita varten on hankittu 2 kpl defibrillaattoreita sekä 2 kpl Ambu elvytyspalkeita, joiden käyttöä kerrataan aina ensiapuharjoitusten yhteydessä.

Vastuuhenkilö Minna Tontti, 044-7777 608

#### **6. Vastuuhenkilö, kiinteistötarkastukset**

Palvelutalossa on oma kiinteistöhoito-ohjelma, jota huoltoyhtiö on velvollinen noudattamaan. Erilaiset kiinteistötarkastukset hoidetaan yhteistyössä huoltoyhtiön ja paikallisten viranomaisten kanssa. Huolto-ohjelmaan kirjataan kaikki huolto-, tarkistus ja korjaustoimenpiteet.

#### **7. Yhteisöllisyyden toteutuminen toimitilojen näkökulmasta**



Palveluasumisasiakkaiden yhteiset ruokailuhetket, mahdollisuus osallistua vapaasti päivätoimintaan sekä yhteiset tilaisuudet vahvistavat yhteisöllisyyttä. Asiakkaalla on oikeus olla omissa oloissaan niin halutessaan, mutta tarjolla on kuitenkin yhteisön tuoma tuki ja turvallisuuden tunne koko ajan.

Covid-19 epidemia aiheutti rajoitustoimia, tässä toimimme aina viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti.

## 8. TOIMINTAOHJEET SÄHKÖNJAKELUHÄIRIÖIDEN VARALLE

Näissä toimintaohjeissa on kuvattu lyhyesti, miten asiakkaiden välttämätön hoito ja turvallisuus varmistetaan sähkökatkon aikana ja sen jälkeen. Alla on kuvattu myös, mihin kaikkeen sähkökatkos voi vaikuttaa. Tulevaisuudessa mahdolliset suunnitelmalliset sähkökatkot ovat yleensä 2 tunnin mittaisia, mutta milloin vain voi tapahtua pidempiaikaisia sähkökatkoksia, esimerkkinä talvimyrskyt.

### Sähkökatkon seuraukset

- asuntojen lämpötila laskee
- valot eivät toimi
- sähkölaitteet (mm. ruuanlaitto ja säilytys) eivät toimi, hissit, hälytyslaitteet
- matkapuhelin lakkaa jossain vaiheessa toimimasta
- netti ei toimi
- vedentulo lakkaa
- pankit ja kaupat sulkeutuvat, korteilla ei voi maksaa

### Varautuminen

Varataan helposti saataville taskulamppuja. Paristokäyttöinen radio, varaparistot. Selvitä itsellesi etukäteen taskulamppujen, radion ja paristojen säilytyspaikat.

Puhelimien toimintaa varmistamaan on käytössä varavirtalähde. Auton virtaa voi hyödyntää radion kuuntelussa ja matkapuhelimen latauksessa.

Talossa on käteistä rahaa akutteja tarpeita varten.

Hygienian hoitoon mm. pesulappuja, pesuvoiteita, roskapusseja.

Ruokahuoltoon varten olemassa kuiva-ainevarasto ja mehuja. Tarkistetaan käyttökelpoisuus säännöllisesti.

Varataan kannellisia astioita, jossa voit säilyttää puhdasta vettä. Kaupoista vesi loppuu todella nopeasti. Puhtaan veden jakelua saatetaan järjestää esim. paloasemilla. Seuraa tiedotusvälineitä.

### Miten toimia sähkökatkon aikana?

Yleisradio lähettää ohjelmaa myös sähkökatkon aikana. Etsi Radio Suomen kanava tai paikallisradion kanava, kuuntele uutisia ja ohjeita radiosta.

**Kiireellistä apua saat:** jos puhelin ja puhelinverkko toimivat, numerosta 112

Jos puhelinverkko ei enää toimi, soita 112; jos ei onnistu, käynnistä puhelin uudestaan, älä anna PIN-koodia ja soita hätänumeroon, vaihtoehtona ota SIM-kortti pois ja soita hätänumeroon.

### **Lämpötilan hallinta**

Lämpö karkaa ikkunoista. Sulje ikkunat ja vedä verhot ikkunoiden eteen hidastaaksesi tätä. Vältä ulko-ovien aukaisua. Sulje väliovet.

Käytetään lämpimiä vaatteita ja peitteitä.

### **Hygienia**

WC:n voi vetää vain kerran. Pönttöön voi asentaa roskapussin, johon tehdään tarpeet. Käytetty pussi lajitellaan sekajätteeseen.

Asiakkaiden peseytymiseen käytetään pesulappuja, pesuvoiteita tai kosteuspyyhkeitä, joita löytyy varastoista.

### **Ruoka**

Käytä ensin jääkaapista helposti pilaantuvat ruuat. Pakkasessa oleva ruoka sulaa vasta muutaman vuorokauden päästä. Vältä pakastimen aukaisua.

Sähkökatkon aikana arki muuttuu työlääksi. Siksi kotivaraan varataan helposti valmistettavaa arkiruokaa, kuten pastaa, puuroa tai kuivaruokaa.

Ruokaa voi valmistaa grillissä. Varastosta löytyy hiiligrilli ja hiilet.

### **Veden säilytys**

Pelastuslaitos suosittaa, että vettä varataan 2 litraa henkilöä kohti vuorokaudessa vähintään kolmen vuorokauden ajaksi.

Afasiakeskuksesta löytyy veden säilyttämiseen ja kuljettamiseen sopivia astioita. Ne ovat osa kotivaraa eli kotona säilytettävää ruoan ja päivittäistarvikkeiden varastoa.

Lisäksi voidaan ostaa kaupasta ainakin muutama litra pullolettua vettä. Muista silloin tarkistaa veden viimeinen käyttöpäivä ja vaihtaa pullo tai tonkat ajoissa uusiin.

On hyvä muistaa, että vettä tarvitaan juomisen lisäksi myös esimerkiksi ruuanlaittoon ja välttämättömään peseytymiseen.

### **Seisovan veden säilytyksessä huomioi, että**

Veden lähde on puhdas.

Veden säilytykseen käytettävä astia on puhdas ja elintarvikekelppoinen – muista pestä astia aina ennen käyttöä.

Säilytysastiassa on joko tiivis kansi (esim. kannellinen ämpäri) tai korkki (esim. kierrekorkillinen kanisteri.)

Säilytysastiaan on merkitty sen käyttötarkoitus ja päivämäärä (esim. ”Juomavettä 1.1.2022”).

Vesiastiaa säilytetään viileässä ja pimeässä.

## **Turvallisuus**

Arki sähkökatkon aikana voi tuntua ahdistavalta ilman viihdettä. Siksi on hyvä, että kotoa löytyy myös esimerkiksi kirjoja, lauta- ja korttipelejä, ristikoita ja sudokuja. Näin ajatukset saa muualle.

Tarkista sähköisten ulko-ovien lukittuminen sekä sähkökatkon alussa, että loputtua. Jos ulkoliukuovet jäävät sähkökatkon takia lukkoon, suositellaan uloskäyntiin muita, mekaanisia ulko-ovia.

## **Hissin hälytys**

Hissistä pelastaminen viivästyy.

Hissin hälytysnumero (24 h/vrk) on merkittynä hississä ja hissien ulkopuolella.

Henkilökunta osaa auttaa asiakkaan pois hissistä. Tarkista etukäteen, että tiedät missä hissien ovien ”häätävauskahva” on.

## **Asiakshälytykset**

Asiakshälytysjärjestelmällä on omat akkunsa ja vikavirtasuojat sähkökatkoksia varten. Hälytykset toimivat muutaman tunnin ajan, mutta internetin toimimattomuus voi silti vaikuttaa toimintaan. Tarkista hälytysten toimivuus sähkökatkoksen aikana.

Palohälytysjärjestelmässä on tuplavarmistus omalla akullaan, ns. Turvalinkki. Myös varauuskäyntivalot toimivat omilla akuillaan.

## **Potilaskirjaukset**

Internetin ollessa pois käytöstä DomaCare asiakastietojärjestelmä ei toimi. Asiakkaiden kirjaukset hoidetaan kynällä ja paperilla. Tilanteen palauduttua ennalleen kirjaukset siirretään DomaCareen.

## **9. ASIAKASTURVALLISUUS**

### **1. Potilasturvallisuussuunnittelu ja -toiminta**

Asiakasryhmästä johtuen ympäristön turvallisuus ja esteettömyys ovat palvelujen laadun kannalta erittäin tärkeitä. Tilojen suunnittelussa on otettu huomioon asiakkaiden erityistarpeet, esimerkiksi liikkumisapuvälineiden käytön osalta.

Turvallisuusasioita on huomioitu pelastussuunnitelmassa, poistumisturvallisuusselvityksessä, riskikartoituksessa ja asiakkaille erikseen suunnatuissa ohjeissa (esim. paloturvallisuusohje). Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset omien lainsäädäntöpykäliensä osalta. Afasiakeskuksessa järjestetään säännöllisesti henkilökunnalle palo- ja turvallisuuskoulutusta.

Afasiakeskukseen on asennettu sprinkler-sammutusjärjestelmä erillisenä muutostyönä talon valmistumisen jälkeen.

Afasiäsäätöön palvelut Oy:n hallitus vastaa yleisistä turvallisuusperiaatteista ja päättää mm. rakennuksen turvallisuustekniikan päivittämisestä. Esimerkkinä lukitusjärjestelmän ja teknisen keskuksen päivittäminen.

Päivätoiminnan asiakkaiden turvallisuudesta vastaa toimintapäivän aikana palvelukeskuksen henkilöstö.

Lopullisen vastuun omasta turvallisuudestaan ottaa kukin henkilö itse omalla käytöksellään.

## **2. Kuvaus yksikön valvontalaitteista, murto- ja palosuojauksesta ja niiden toimivuuden varmistamisesta**

Afasiakeskuksen kiinteistöön on asennettu kevään 2018 aikana uusi avainjärjestelmä, jolloin siirryttiin perinteisistä mekaanisista avaimista ututumiskäynnin yhtydessäsähköiseen iLog-järjestelmään. Tämä lisää turvallisuutta, koska jokainen avaimen käyttäjä tunnustetaan henkilökohtaisesti. Toimivuudesta vastaa Turvaexpertit Oy.

Afasiakeskuksessa on ilta- ja yöaikaan käytössä ajastettu murtohälytysjärjestelmä, joka hälyttää välittömästi vartijan paikalle. Murtohälytysjärjestelmä on päivitetty ja tarpeellisin osin uudistettu huhtikuussa 2018. Toimivuudesta vastaa Schneider Oy.

Palveluasumisasiakkailla on käytössään potilaskutsujärjestelmä, jolla he voivat hälyttää tarvittaessa apua. Järjestelmä on paikantava, eli näyttää kuka hälyttää ja mistä, eli hoitajat osaavat henkilön luo vaikkei tämä olisikaan omassa huoneessaan. Toimivuudesta vastaa 9 Solutions Oy.

Hoitajakutsunappeja on wc-tiloissa ja lepo huoneessa.

Hissiin ja ulko-ovelle on asetettu kulunvalvontakamera.

Henkilökunnalla on ilta- ja yöaikaan käytössä ns. turvahälytysnappi, josta menee äänetön hälytys suoraan vartijalle.

## **10. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **1. Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta, palvelutarpeen arvioimisesta palveluasumisen asiakkaaksi**

Afasiakeskuksessa on aina henkilö tavoitettavissa puhelimitse tai sähköpostilla mahdollisia kysymyksiä ja neuvontaa varten.

Asiakas/omainen/yhteistyötaho on yhteydessä palveluasumiseen tai päivätoimintaan riippuen siitä, kumpaan toimintamuotoon asiakkaalla on tarvetta/kiinnostusta. Yhteistyötahojen, omaisten ja asiakkaan kanssa sovitaan aluksi tutustumiskäynti. Tutustumiskäynnin yhteydessä käydään yleisiä toimintaohjeita läpi, kartoitetaan asiakkaan tarpeita ja toiveita ja arvioidaan asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta. Asiakasta autetaan tarvittaessa päivätoimintapäätöksien, palvelusetelin tai maksusitoumuksen hakemisessa.

#### **Palvelutarpeen arviointi Afasiakeskuksessa:**

Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuvat asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi sisältää fyysisen,

kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arviointia oman elämän ympäristötekijöitä ja tavoitteita huomioiden. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa.

Mikäli todetaan, että toimintamme ei ole tutustujan tarpeisiin sopivaa, häntä ohjataan eteenpäin, yleensä olemalla yhteydessä hänen omaan sosiaalityöntekijäänsä ja kertomalla, että asiakkaan tarve on jotakin muuta.

Jokaisesta asiakkaasta täytetään hoito- ja palvelusuunnitelma mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan aktiivinen toiminta, voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Suunnitelmassa huomioidaan terveydentilaan, ravitsemukseen, hygieniaan, kommunikaatioon, ohjauksen tarpeeseen sekä emotionaaliseen tukeen liittyvät asiat.

Itse asiakaskirjaaminen ja havainnointi on osa päivittäistä työtä.

### **3. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen**

Asiakkaiden kunnioittaminen, tasavertainen kohtaaminen sekä kaiken toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuu ovat toimintamme perusarvoja. Itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittaminen tulee kysymykseen ainoastaan silloin, kun asiakas toiminnallaan vaarantaa joko oman tai muiden turvallisuuden. Tällaiset tilanteet ovat erittäin poikkeuksellisia. Mikäli tällainen tilanne sattuisi, rajoittamisen syyt, käytännöt ja välineet kirjattaisiin asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja päivittäiseen raportointiin. IMO-suunnitelmia tai vastaavia kehitysvammalakiin perustuvia itsemääräämisoikeuden rajoittamissuunnitelmia ei tehdä Afasiakeskuksessa.

#### **Palveluasumisyksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita seuraavin tavoin:**

Asiakas saa tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen sekä tukea tärkeiden päätösten tekemiseen. Mikäli asiakkaalla on haasteita kommunikaatiossa esimerkiksi afasian vuoksi, mahdollistetaan kommunikaatiossa vaihtoehtoiset keinot, joita voivat olla esimerkiksi kommunikaatiokansio, piirtäminen, kirjoittaminen ja kuvista näyttäminen. Asiakkaalle mahdollistetaan myös kiireetön kommunikaatio. Itsemääräämisoikeuden tukeminen edellyttää myös sitä, että palvelussa ymmärretään ja kunnioitetaan asiakkaan elämän arvoja ja tavoitteita. Asiakasta tuetaan tarvittaessa itsemääräämisoikeuden toteutumista suhteessa läheisiin.

#### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakaan asiallinen ja kunnioittava kohtaaminen ovat tärkeässä roolissa kaikessa palveluntuottamisessa. Erityisesti afasian aiheuttamat kommunikaation haasteet voivat lisäivät riskiä, että asiakas ei koe tulleen ymmärretyksi oikein. Kaikessa toiminnassamme pyritään ennakoimaan kyseiset haasteet ja tarjoamaan asiakkaalle vaihtoehtoisia tapoja kommunikoida.

Asiakkaan perusoikeus yksityisyyteen säilyy, vaikka palveluasumisessa korostuu monin tavoin yhteisöllisyys. On kuitenkin hahmotettava ero näiden välillä ja kunnioitettava asiakkaan tahdonvapautta ja yksityiselämän suojaa kaikessa toiminnassa.

Mikäli asiakas kokee, että häntä on tavalla tai toisella kohdeltu epäasiallisesti, käydään asia läpi kohtien 4.1 ja 4.2 mukaisesti.

#### **4. Asiakassuhteen päättymiseen liittyvät asiat ja niiden toteutus**

Yksikkönsä esimiehet toteuttavat asiakassuhteen päättymisestä aiheutuvat toimenpiteet. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakirjoihin tehtäviä merkintöjä ja erilaisia ilmoituksia yhteistyötahoille, esimerkkinä omaiset, kotihoito, kuljetusyhtiö ja maksusitoumuksen myöntäjätaho. Asiakirjat säilytetään/toimitetaan tilaajalle laissa määrätyllä tavalla.

#### **5. Asiakkaan tekemät muistutukset ja niiden käsittely**

Katso myös kohdat 4.1 ja 4.2, asiakasviestintä

Asiakkaat voivat tehdä muistutuksia joko suullisesti tai kirjallisesti joko välittömästi tai myöhemmin esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostin avulla. Perusasia on, että asiakkaalle ollaan aina tavoitettavissa. Yhteystiedot löytyvät helposti esim. verkkosivuiltamme. ([www.afasiakeskus.fi](http://www.afasiakeskus.fi))

Ristiriitatilanteet käydään läpi tilanteesta riippuen joko välittömästi tai myöhemmin asiakkaan ja asianomaisen henkilökunnan kanssa. Varsinkin tilanteet, joissa asiakas syystä tai toisesta tuntee tulleen epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi, täytyy selvittää välittömästi. Usein kyse on puolin tai toisin väärinymmärryksestä tilanteesta. Joskus näitä tilanteita voi syntyä myös asiakkaiden välillä, sellaisessa tilanteessa on aivan yhtä tärkeää saada asia ”oikaistuksi”. Tällöin henkilökunnalla on asian selvittäjän rooli.

On huomioitava myös se, että osalla palvelukeskuksen asiakkaista on jonkinasteista afasiaa, jolloin puheen tuottaminen ja ymmärrys voi olla vaikeutunutta. Myös erilaiset hahmottamisen vaikeudet voivat asettaa haasteita kommunikaatiossa ja muussa viestinnässä.

Mahdollisten muistutusten kautta tulleet kehitysideat käydään läpi ja huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaalle annetaan aina vastine antamastaan palautteesta kohtuullisen ajan kuluessa. Ristiriitatilanteet toimenpiteineen kirjataan.

#### **Terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan toimenpiteet ja menettelytavat, joilla hän huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista:**

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa mm. siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, puolueettomasti, yksityiskohtaisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksen tehneen on tunnettava tulleen kuulluksi ymmärretyksi.

Käytännössä yksikön esimies ottaa muistutuksen vastaan ja jos muistutuksen antajalle sopii, käy hänen ja muiden asiaan liittyvien henkilöiden kanssa asian keskustelemalla läpi. Mikäli muistutus koskee esimiestä, otetaan mukaan toisen yksikön esimies asian selvittäjäksi. Tämän jälkeen muistutus viedään tiedoksi

Afasiaäätiön palvelut Oy:n hallitukselle ja vastuujohtajalle. Vastuujohtaja ja esimies suunnittelevat toimenpiteet ja ratkaisut, jotka kirjataan ja käydään läpi asianomaisten kanssa. Mikäli uutta ilmenee, asian käsittelyä jatketaan, kunnes osapuolet ovat tyytyväisiä ratkaisuun.

Muistutusten asiakirjat säilytetään erillisessä kansiossaan, mutta jos asian yhteydessä ilmenee asiakkaan hoitoon vaikuttavia asioita, ne lisätään potilastietoihin.

## **11. ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN**

### **1. Kuvaus asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta**

Voimavaralähtöisyyttä korostavan työtteen perustana on asiakkaan oman toimintakyvyn ylläpito ja tukeminen. Asiakkaan kanssa kartoitetaan, millaisia voimavaroja hänellä on, mitä hän pystyy tekemään itsenäisesti ja millaisia selviytymisstrategioita hänellä on. Asiakkaalle annetaan aikaa tehdä asioita, joihin on kykenevä itsenäisesti. Myös kommunikoinnin haasteet huomioidaan, ja annetaan asiakkaalle aikaa sekä mahdollisuus käyttää kommunikoinnin apuvälineitä. Asiakkaalle on tärkeää tulla ymmärretyksi. Nämä, sekä asiat, joilla em. asioita pyritään kehittämään ja tukemaan, kirjataan mm. hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asiakkaiden liikkuminen ja ulkoilu palveluasumisyksikössä:

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää talon omaa terassia ja piha-aluetta päivittäin. Suurin osa asiakkaista pystyy itsenäiseen ulkoiluun ja muita halukkaita autetaan tarvittaessa.

### **2. Asiakaskirjaus**

Asiakaskirjauksessa huomioidaan asiakkaan oma ääni, valinnat, toiveet ja toimijuus. Kirjauksen sisällössä tulee näkyä asiakkaalle annettu päivittäinen apu, ohjaus ja tuki, kuntoutus ja tarjotut vaihtoehdot. Kirjaus on asiakasta kunnioittavaa, asiallista ja ymmärrettävää. Asiakkaan annetaan vaikuttaa kirjaamisen sisältöihin niissä asioissa, mihin hän kykenee.

### **3. Ruokahuolto, vastuuhenkilöt**

Palvelutalossa on omat keittiötilat, jotka on selostettu aiemmin tässä omalvalvontasuunnitelmassa. Vuonna 2022 keittiö remontoitiin perusteellisesti ja samalla sitä myös laajennettiin. Keittiössä noudatetaan omalvalvontasuunnitelmaa sekä tehdään säännölliset tarkastukset yhteistyössä Ympäristökeskuksen kanssa. Tarvittavat ruokatarvikkeet hankitaan tukkuliikkeestä. Kokki suunnittelee ruokalistat, jotka ovat nähtävillä eri kerrosten ilmoitustauluilla. Asiakkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun. Aterioista saatava palaute hyödynnetään hyvin usein uusien listojen suunnittelussa.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan allergiat ja erityisruokavaliot sekä uskontoon tai eettiseen vakaumukseen liittyvät rajoitteet.

Tavoitteena on valmistaa maittavaa, ravintosuosituksiltaan hyvää, monipuolista ja mikrobiologisesti turvallista ruokaa erikoisruokavaliot huomioiden.

Arkipäivinä valmistetaan n. 40-60 lounasannosta (asukkaat, päiväkuntoutujat, henkilökunta) sekä n. 20 päivällisannosta, lisäksi kahvileivät, välipalat jne.

Kokki, puh. 044-7777 604.

Hoitajat varmistavat tarvittaessa esim. nestelistoja tai muita apuvälineitä käyttämällä riittävän ravinnon- ja nesteiden saannin. Tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään.

#### **4. Hygienia ja infektio tartuntojen ehkäiseminen**

Vakavat infektioaudit voivat olla uhka asiakkaiden turvallisuudelle, koska immunitetti voi olla alentunut esim. korkean iän tai kroonisten sairauksien vuoksi. Ehkäisytyötä hoidetaan yhteistyössä kotihoidon lääkärin, oman vastuulääkärin ja työterveyshuollon kanssa.

Esimerkiksi käsihygienian toteutuminen Afasiakeskuksessa on merkittävä yksittäinen tekijä tartuntojen katkaisemiseksi. Tähän on kiinnitetty huomiota ohjeistamalla sekä henkilökunta että asiakkaita.

Osalla henkilökunnasta (työtehtävien mukaan) vaaditaan voimassa oleva hygieniapassi.

Covid-19 on lisännyt runsaasti erilaisia ohjeistuksia ja viranomaismääräyksiä, joita noudatetaan tarkasti. Covid-19 epidemia on lisännyt tarvetta mm. tehokkaammalle siivoukselle ja suojavarusteiden laadun ja määrän tarkastelulle. Esimerkkinä vuodesta 2020 alkaen suojavarusteisiin on investoitu rahallisesti huomattavasti enemmän kuin aikaisempina vuosina.

## **12. TERVEYDENHUOLTO JA SAIRAANHOITO**

### **1. Terveysthuollon järjestäminen**

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Asiakkaan katuosoitteen mukaan määräytyy terveysasema, Afasiakeskuksessa käytännössä Oulunkylän terveysasema. Asiakkaiden yhteydenpidossa ja ajanvarauksessa terveysasemalle autetaan ja tilataan tarvittaessa lääkäriaikoja. Terveysasemakäynnille järjestetään saattaja mukaan. Hammashoito toteutuu asiakkaalle samalla tavalla.

### **2. Lääkäripalvelut**

Toimiluvan kannalta toiminnan vastuulääkärinä toukokuusta 2019 alkaen toimii neurologi, professori Hanna Renvall.

Lääkäripalveluja päivätoimintaan ei sisälly, mutta konsultaatioapuna voimme hyödyntää vastuulääkärin osaamista.

### **3. Kiireellinen sairaanhoito**

Äkillisessä sairauskohtauksessa ensiapua annetaan välittömästi paikan päällä. Koko henkilökunta osallistuu säännölliseen ensiapukoulutukseen. Tarvittaessa soitetaan ambulanssi, jonka henkilökunta arvioi jatkohoidon tarpeen ja paikan. Omaisille ilmoitetaan asiasta välittömästi.

### **4. Erikoissairaanhoito, asukkaiden yksilöterapiat**



Asiakkaan erikoissairaanhoidon on yksilöllisiin tarpeisiin ja tilanteisiin perustuvaa hoitoa. Yhteydenpidossa erikoissairaanhoidon autetaan tarvittaessa.

Osalla asiakkaista on yksilöllistä terapiaa, joita voivat olla mm. puhe-, toiminta- ja fysioterapia. Asiakkaiden terapiat ovat Kelan järjestämää vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta. Asiakas tarvitsee lääkärin tekemän kuntoutussuunnitelman terapioiden varten. Afasiakeskuksen henkilökunta auttaa ajan varaamisessa lääkäriin. Asiakas tekee Kelaan hakemuksen: ”vaativa lääkinnällinen kuntoutus”, tässä häntä autetaan yhteistyössä asiakkaan terapeuttien kanssa.

Asiakas osallistuu terapiaan palveluntuottajan tiloissa tai terapeutti tekee kotikäyntejä asiakkaan luona. Terapia-aikojen varaamisessa, aikojen muistamisessa ja tarvittaessa niihin Kela-kuljetusten tilaamisessa auttaa henkilökunta. Afasiakeskuksen henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen terapeuttinsa kanssa, että asiakkaalla on voimassa oleva kuntoutussuunnitelma ja kuntoutuspäätös Kelasta.

Asukkaiden omat yksilöterapeutit ovat aina tervetulleita Afasiakeskuksen ja voivat hyödyntää myös talon tiloja ja välineitä (esim. kuntosali tai tasapainorata).

## 5. Potilasasiamies ja potilasasiamiehen tehtävät

Afasiakeskuksella on asiakkaitaan varten oma potilasasiamies, jonka tehtävänä on

- neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä terveydenhuollon toimintayksikössä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Ollessaan tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun asiakas voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen saadakseen asiansa selvitettyä. Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai -virhe. Potilasasiamies ei tulkitse potilasasiakirjoja.

Potilasasiamiehen yhteystiedot saa Afasiakeskuksesta sekä verkkosivuilta osoitteesta <https://www.afasiakeskus.fi/yhteystiedot/>

Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa Afasiakeskuksessa. Hän myös neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiamies voi käyttää Afasiakeskuksen osaamista ja välineistöä esimerkiksi kommunikaatiohaasteiden ratkaisemiseksi.

Yhteystiedot: Varatuomari Pentti Vähäkuopus, p. 050-3725628  
s-posti pentti@vahakuopus.fi

## 13. LÄÄKEHOITO

## 1. Kuvaus lääkehoitosuunnitelmasta

Afasiakeskuksessa on lääkehoitosuunnitelma, joka sisältää tarkemman kuvauksen lääkehoidon toimintatavoista, lääkehoidon osaamisen varmistamisesta ja ylläpitämisestä, henkilöstön vastuista ja tiedonkulusta.

Lääkehoitovastaava on sh Minna Tontti 044-7777 608.

Kaikki asumispalvelun ja päivätoiminnan henkilökunta (puhetulkkia ja kokkia lukuunottamatta) suorittavat hyväksytysti ”Lääkehuollon osaaminen verkossa (LOVe)” –verkkokurssin säännöllisin väliajoin. Vastuulääkärimme myöntää tarvittaville henkilöille yksikkökohtaiset lääkeluvat, kunhan osaamisnäytöt on suoritettu.

Päivätoiminnan asiakkailta saadaan asiakkuuden alkaessa voimassa oleva lääkelista ja heitä muistutetaan usein antamaan meille tiedoksi siinä mahdollisesti tapahtuneet muutokset. Päivätoiminnan asiakkailta on mukanaan ne omat lääkkeensä, joita he tarvitsevat toimintapäivän aikana. Usein kyseessä on valmiiksi apteekissa jaettu lääkepussi, jonka ottamisessa he saattavat kaivata ohjausta, muistuttelua tai esim. konkreettisesti lääkepussin avaamisen halvausoireiden vuoksi. Heillä saattaa olla myös mukana muita lääkkeitä, kuten silmätippoja tai he saattavat kaivata apua verensokerin mittauksessa tai insuliinin annostelussa.

Mikäli lääkkeissä havaitaan poikkeamia, tai esimerkiksi lääkkeet ovat asiakkaalta unohtuneet kotiin, on tärkeää kirjata asia päiväkirjauksiin ja saattaa tiedoksi asiakkaan jatkopaikkaan, eli kotiin, kotihoitoon tai asumisyksikköön.

Vaativampia lääkehoidollisia tarpeita ei päivätoiminnan aikana pystytä hoitamaan ja ne saattavat olla jopa toimintaan pääsemisen rajoitteita. Tällöin yritetään hakea yksilöllisiä ratkaisuja, jotta asiakkaan osallistuminen toimintaan mahdollistuisi, esimerkkinä henkilökohtaisen avustajan mukanaolo tai puolipäivätoiminta.

Lääkehoitosuunnitelmassa on yksityiskohtaiset ohjeet lääkkeiden käsittelystä Afasiakeskuksessa. Lääkehoitosuunnitelma on erillinen osa omavalvohtaohjelmaa ja toimii myös tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä.

## 14. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### 1. Tietosuojavastaava

Tietosuojavastaava on Päivi Asiainen, Vipusentie 3, 00610 Helsinki  
puh. 044-7777 600

### 2. Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Käytössämme on Domacare-potilastietojärjestelmä. Afasiakeskuksen päivätoiminnan asiakkaat ovat järjestelmässä omassa asiakasryhmässään, jonne henkilöstöllä on käyttöoikeus työsuhteensa ja tehtäviensä mukaisesti. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon ja palveluun osallistuvat henkilöt, joita sitoo

salassapitovelvollisuus. Järjestelmään talletetaan ja siellä ylläpidetään asiakkaiden perustietoja ja potilas/asiakasasiakirjoja. Päivätoiminta-asiakkaista kirjauksia tehdään jokaisen käyntikerran yhteydessä. Asiakastietojen ja hoitotietojen kirjaamisesta on järjestetty henkilöstölle koulutusta.

Käyttöoikeus Domacare-potilastietojärjestelmän tietoihin annetaan esihenkilön kautta. Käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelyssä, sekä seuraamukset mahdollisesta väärinkäytöstä. Työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojaan liittyvä ohjeita tietojärjestelmiä käyttäessään allekirjoittaessaan salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Domacare-potilastietojärjestelmässä on sähköinen arkistointi. Invian Oy ylläpitää DomaCare-asiakastietojärjestelmää ja on vastuussa varmuuskopioinnista ja tietojen asianmukaisesta säilyttämisestä.

Palvelukeskuksen tietokoneille on tallennettu asiakasrekistereitä laskutusta ja tiedotusta varten. Afasiakeskuksessa on käytössä Microsoft Office 365 Pilvipalvelut. Etevä Tietopalveluyhtiö varmuuskopioi Microsoft Office 365 -ympäristön datan Etevä'n konesaliin. Varmuuskopiointi tehdään säännöllisesti.

Paperisia asiakastietoja säilytetään hoito- ja palvelusuhteen ajan hoitoyksiköissä arkistokansioissa, valvonnan alaisena. Kun hoitosuhde päättyy, asiakastiedot siirretään arkistoon, jossa ne suojataan luvattomalta käytöltä. Asiakastietoja säilytetään kymmenen vuotta hoidon päättymisestä. Hävitettävät asiapaperit viedään lukittuun tietosuojalaatikkoon, jonka sisällön asianmukaisesta hävittämisestä on sovittu Encore Ympäristöpalvelut Oy:n kanssa.

Sähköposteissa emme käytä tunnistettavia tietoja asiakkaasta. Niiden välittämiseen käytössämme on salattu sähköposti.

Asiakaskohtaisten tietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan henkilötietolain säännöksiä ja määräyksiä.

Tietoturvasta ja –suojusta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma liittyen EU:n tietosuoja-asetukseen (EU 2016 / 679).

## **15. OMAVALVONNAN ASIAKIRJAT**

Toimintaa ohjaavat tämän asiakirjan lisäksi seuraavat luvat, suunnitelmat ja selvitykset:

- ~ Toimintalupa
- ~ Laatukäsikirja
- ~ Pelastussuunnitelma
- ~ Henkilöstöstrategia
- ~ Turvallisuussuunnitelma
- ~ Työsuojeluohjelma (Terveystalo)
- ~ Päihdesuunnitelma (Terveystalo)
- ~ Sopimus työterveyshuollosta (Terveystalo)
- ~ Lääkehuollon suunnitelma
- ~ Omavalvontasuunnitelmat
- ~ Ruokahuollon valvontasuunnitelma
- ~ Tietoturva ja –suojan omavalvontasuunnitelma

Lisäksi erilaisia toimintaohjeita:

- Perehdytyskansioissa
- Laitteiden ja aineiden käyttöohjeissa
- Ilmoitustaululla

## 16. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI, ALLEKIRJOITUKSET

Omavalvontaohjelmaan sisältyvät asiakirjat ovat helposti nähtävillä, koottuna yhteen paikkaan ja avoimia käsikirjoja kaikille luettavaksi.

Omavalvontaohjelma pitää sisällään omavalvontasuunnitelmat, laatukäsikirjan, lääkehoitosuunnitelman, henkilöstöstrategian ja tietosuoja-osuuden.

Afasiakeskuksen esihenkilöt, johtaja, vastuulääkäri ja hallituksen jäsenet suunnittelevat, kokoavat, käsittelevät ja kehittävät läheltä piti-tilanteista, asiakaspalautteista ja riskikohdista nousevia asioita ja ehdottaa tarvittaessa muutoksia toimintatapoihin jne.

Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan välittömästi omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi asiakirjoja säilytetään 10 vuotta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Vastuu päivittämisestä on johtajalla ja niiltä osin kun ne koskevat vain tiettyä toimintayksikköä tai -aluetta, sen yksikön tai alueen vastuuhenkilöä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Helsingissä 26.10.2022

---

Minna Tontti

Afasiakeskus, vastaava sairaanhoitaja

Pentti Vähäkuopus

Afasiäätiön palvelut Oy, hallituksen jäsen

Olen tutustunut asiakirjaan ja allekirjoituksellani sitoudun noudattamaan siinä kerrottuja toimintatapoja ja määräyksiä.

Päiväys

Allekirjoitus

Nimenselvennys