

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

ALVILA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20
11 LIITTEET	21

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

**Nimi** Kakspy Palvelut Oy

**Y-tunnus** 2852255-6

**Kunta** Kotka

**Kunnan nimi** Kotka

**Kuntayhtymän nimi** HUS

**Sote-alueen nimi** HUS

### Palvelupiste/toimintayksikkö

**Nimi** Alvila

**Katuosoite** Lapinlahdenpolku 6 B

**Postinumero** 00180

**Postitoimipaikka** Helsinki

**Sijaintikunta yhteystietoineen** Helsinki

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Helsinkiläiset mielenterveyskuntoutujat paikkamäärä: 25

**Esimhenkilö** Jarno Korja

**Puhelin** 044 491 4453

**Sähköposti** jarno.korja@kakspy.com

### **Toimintalupatiedot**

**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 8.5.2020**

**Palvelu, johon lupa on myönnetty** Ympärivuorokautinen palveluasuminen

**Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

**Rekisteröintipäätöksen ajankohta 8.5.2020**

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -**

**Ostopalvelujen tuottajat -**

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Alvila tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista helsinkiläisille mielenterveyskuntoutujille. Alvilassa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Alvila toimii tiiviissä yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan kanssa koordinoiden yhdessä palveluiden tarvisijoiden asumistarpeita. Alvilassa suunnitellaan hoito ja kuntoutus yksilöllisesti toteuttamissuunnitelman pohjalta.

Kakspy Palvelut Oy tuottaa ja kehittää asiakaskunnan tarpeista lähteviä, joustavia, nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluja. Palvelut on tarkoitettu tukemaan mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, vammaisten, osatyökykyisten ja muuta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kuntoutumista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kakspy Palvelut Oy on Kakspy ry:n ja Alvi ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa veronsa Suomeen.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Alvilan toiminta perustuu toipumisorientaatioon, asiakaslähtöisyyteen ja ammatillisuuteen. Yhteiset arvot ovat osallisuus, toiveikkaus ja vastuullisuus.

Asiakastyö on yksilöllistä, ammattieettisesti toteutettua toimintaa, jossa asiakkaiden kohtelu on kunnioittavaa ja laadukasta. Toimintaperiaatteina asumispalvelussa ja kuntouttavissa palveluissa on asiakkaan toimintakyvyn, elämän- ja arjenhallinnan sekä psykososiaalisen hyvinvoinnin lisääntyminen ja sen myötä asiakkaan siirtyminen itsenäisempään asumiseen sekä integroituminen yhteiskuntaan. Vaihtoehtoisesti on myös asiakkaita, joiden kanssa pyritään säilyttämään tämänhetkinen psyykinen hyvinvointi ja elämänlaatu ennallaan.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskienhallinta; riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Alvilan käytössä on LähiTapiolan riskienhallintaohjelma Riskipulssi. Työntekijöiden havaitsemat turvallisuusriskit ja poikkeamat kirjataan sinne välittömästi ja palveluvastaavan johdolla asia hoidetaan kuntoon.

Riskipulssin avulla tehdään kerran vuodessa riskiauditointi, jossa työryhmä määrittää potentiaaliset riskit ja niiden käsittelykeinot.

Ilmoitettavia ja heti hoidettavia asioita ovat esimerkiksi vaaralliset esineet, rikkoutuneet pinnat, rikkoutuneet laitteet, vesivahingot ja tuholaiset. Yhtä lailla on ilmoitettava kaikki havainnot mahdollisesti haitallisesta lämpötilasta tai sisäilmasta, puutteellisesta ilmanvaihdosta, terveyteen vaikuttavista riskeistä kuten väärin säilytetyistä ja käytetyistä kemikaaleista tai riittämättömästä siivouksesta ja väärästä säilytyksestä.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Alvilan riskienhallinta on sidoksissa Kakspy Palvelut Oy:n johdon vastuulla olevaan strategiseen riskienhallintaan. Johto huolehtii riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämisestä. Alvila huolehtii käytännön turvallisuuden päivittäisestä hallinnasta ja Alvilassa on tehty työpaikkaselvitys.

Alvilassa on suoritettu riskikartoitus (riskiauditointi) tapaturmien, vaarojen, ergonomian, biologisten vaaratekijöiden sekä henkisen kuormituksen osalta STM:n työsuojelun edellyttämällä tavalla.

Kakspy Palvelut Oy:ssä toimii työsuojelutoimikunta, johon kuuluvat työsuojelupäällikkö, vaalein valittavat työsuojeluvaltuutettu ja kaksi varamiestä. Alvilassa on tämän lisäksi turvallisuusvastaava, joka toimii työsuojelun yhteyshenkilönä työpaikan ja muun työsuojelutoimikunnan välillä.

Lääkehoitoon liittyvät riskit ovat kirjattuna lääkehoitosuunnitelmaan. Jos puutteita havaitaan, ne korjataan välittömästi. Kakspy Palvelut Oy:ssä on laadittuna kirjalliset menettelyohjeet väärin- ja kaltoinkohtelun osalta.

Henkilökunta on saanut riittävät ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset. Paloturvallisuus- ja poistumisharjoitukset järjestetään säännöllisesti sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Yksilölliset turvakävelyt järjestetään puolivuositain jokaiselle ohjaajalle ja asiakkaalle.

Kakspy Palvelut Oy:n johdon ja palveluvastaavien tehtävänä on omavalvonnan aktiivinen arvioiminen ja toimintatapojen päivittäminen. Riskienhallinnan osalta käydään jatkuvaa keskustelua siitä, miten työtilanne, työvuorosuunnittelu ja asiakaskunnan haasteet, yhteiskunnan ja maailman tilanne vaikuttavat yksikön riskeihin ja sitä kautta riskienhallinnan toimenpiteisiin. Tähän arviointiin ja kehittämiseen osallistuu vahvasti myös Kakspy Palvelut Oy:n työsuojeluorganisaatio.

Huoltoyhtiö vastaa ilmanvaihdon tarkastusaikatauluista ja turvallisuudesta talon ympäristössä. Huoltoyhtiölle tulee tehdä välittömästi ilmoitus, mikäli havaitaan turvallisuuspoikkeama, joka tulee heidän toimestaan hoitaa kuntoon.

## **Riskienhallinnan järjestelmät**

- henkilöstön perehdytysuunnitelma
- LähiTapiolan riskienhallinnan prosessi Riskipulssi ja riskiauditointi
- yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- säännölliset poistumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja muu paloturvallisuuteen liittyvä harjoitus
- yksikön lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnällisten laitteiden omavalvonta- ja seurantasuunnitelma
- valmius- ja varautumissuunnitelma
- tartuntatauti-ohjeet
- ohje yksiköille asiakirjoista/asiakirjahallinta

- tietosuojaseloste
- henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista, lääkeluvat yksiköittäin
- työvuorosuunnitteluohjelma Työvuorovelho
- henkilöstö -ja koulutussuunnitelma
- työsuojeluorganisaatio ja työsuojeluohjelma sekä muut ohjeistukset yksiköille
- henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskeva menettelyohje
- itsemääräämisoikeuden edistämissuunnitelma
- ohjeistus itsemurhayrityksessä tai asiakkaan löytyessä kuolleenä yksikössä
- uhkaavien tilanteiden toimintaohje

### **Riskien tunnistaminen ja ilmoitusvelvollisuus**

Epäkohdat kirjataan Riskipulssiin yksikön tai organisaation ohjeistuksen mukaisesti niin että havaittu riski voidaan poistaa tai minimoida mahdollisimman nopeasti.

Kakspy Palvelut Oy:ssä on käytössä myös oma asiakasmuistutuslomake, joka löytyy yhteisön ilmoitustaululta. Asiakasmuistutuslomake käsitellään toimipisteissä sekä Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä, joka vie asioita eteenpäin siten, että asia korjaantuu yksikössä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti kahden viikon kuluessa.

Kesäisin tilojen lämpötila nousee ajoittain liian korkeaksi, ja talvella huoneistot ja tilat voivat olla asumiseen liian kylmiä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen mukaan huoneilman tulee kesäisin liikkua 18 ja 32 asteen välillä. Mikäli asiakas tai työntekijä ilmoittaa lämpötilapoikkeamasta, selvitetään syyt ja hoidetaan asia kuntoon. Mikäli ilman viilentäminen ei onnistu, tulee asiakkaan nesteytyksestä huolehtia ja henkilökunnan tulee voida pitää ylimääräisiä taukoja.

Sosiaalihuollon henkilöstön 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 hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta liittyen asiakkaan epäasialliseen kohteluun tai sen uhkaan on huomioitu ja menettelyohjeet on nähtävillä yksikön omavalvontakansiossa. Alvilassa ilmoitus tehdään palveluvastaava Nicolina Makkoselle. Palveluvastaava tekee toimenpiteet asiaan liittyen ja vie tiedon sosiaalialan johtavalle viranhaltijalle. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta -yksikön päällikkö Niina Väkeväinen, p. 0295 016 356. Sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut -yksikön päällikkö Meiju Heikkinen, p. 0295 016 382.

### **Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit?**

Henkilökunta on paikalla 24/7 huolehtimassa siitä, että arki sujuu turvallisesti. Jos asiakas tai omainen huomaa epäkohtia, laatu- ja riskit tai riskejä he kertovat siitä henkilökunnalle. Kaikki väkivalta- ja läheltä piti-tilanteet kirjataan Riskipulssiin ja niistä menee tieto palveluvastaavalle, palvelupäällikölle ja työsuojeluorganisaatiolle. Asiakkaille on yksikön seinällä kirjalliset ohjeet, kuinka menetellä, mikäli hän kokee joutuneensa epäasiallisen kohtelun, kaltoinkohtelun, väkivallan tai vallankäytön kohteeksi. Henkilökunta auttaa ja opastaa muistutuksen teossa, mikäli tarvetta.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

Todetut epäkohdat, uhka- ja vaaratilanteet kirjataan Riskipulssiin. Ne käsitellään yhdessä työryhmän ja palveluvastaavan ja tarvittaessa myös toimitusjohtajan kanssa, jolle ilmoitukset myös menevät. Riskipulssiin kirjataan kaikki epäkohdat ja läheltä piti tilanteet niin uhka- ja vaaratilanteiden kuin lääkepoikkeamien osalta. Asiakasasiat kirjataan asiakastietojärjestelmään (Sofia CRM).

## **Korjaavat toimenpiteet ja niiden toimeenpano**

Käsittelyn pohjalta tarvittaessa muutetaan prosesseja ja toimintoja turvallisuusohjeiden mukaisiksi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan henkilöstöpalavereissa riski-ilmoitusten käsittelyn yhteydessä. Palavereista pidetään kokouspöytäkirjaa, johon kirjataan korjaavien toimenpiteiden seuranta ja korjaavat toimenpiteet. Koko työryhmä saa tiedon näistä korjaavista toimenpiteistä ja tarvittaessa palveluvastaava tiedottaa yhteistyötahoja. Asiakkaita informoidaan henkilökohtaisesti. Yhteiset asiakasasiat käsitellään asiakkaiden kanssa viikoittaisissa asukaskokouksissa.

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

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Palveluvastaava, sairaanhoitaja AMK, Jarno Korja, puh. 044-4914453, Lapinlahdenpolku 6 B, 00180 Helsinki, [jarno.korja@kakspy.com](mailto:jarno.korja@kakspy.com)

Varaavustavastaava, sairaanhoitaja AMK, Ttm Nicolina Makkonen, puh. 040-5366367, Lapinlahdenpolku 6 B, 00180 Helsinki, [nicolina.makkonen@kakspy.com](mailto:nicolina.makkonen@kakspy.com)

Toimitusjohtaja, Markku Kärmeniemi, puh. 040-7103201, Kymenlaaksonkatu 20 D 123, 48100 Kotka, [markku.karmeniemi@kakspy.com](mailto:markku.karmeniemi@kakspy.com)

### **Omaavontasuunnitelman seuranta**

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Suunnitelmaa päivitetään vuosittain sekä tarpeen mukaisesti toimintojen muuttuessa.

### **Omaavontasuunnitelman julkisuus**

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yleisissä tiloissa olevalla ilmoitustaululla sekä yksikön toimistossa virallisten dokumenttien kansiossa. Omaavontasuunnitelma löytyy myös Kakspy Palvelut Oy:n internet sivuilta: [www.kakspypalvelut.com](http://www.kakspypalvelut.com)

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asumisen yksilölliset tavoitteet sekä tuen tarve määritellään yhdessä asukkaan (ja hänen verkostonsa) kanssa toteuttamissuunnitelmassa asumisen alussa. Toteuttamissuunnitelma päivitetään 6kk:n välein. Arvioinnissa käytetyt mittarit sovitaan yhdessä palveluntilaajan, asiakkaan ja yksikön henkilökunnan kesken.

Asiakas ja hänen omaisensa osallistuvat palvelutarpeen arviointiin asumisen alkuvaiheessa ja sen jatkuessa toteuttamissuunnitelman mukaisena. Asiakas päättää itse, miten hänen omaisensa ja läheisensä osallistuvat hänen kuntoutukseen ja palvelutarpeen arviointiin. Asiakas on aina itse mukana, kun hänen palvelutarvetta ja kuntoutusta arvioidaan.

### **Toteuttamissuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan THL:n mukainen työikäisten palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Sen tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä.

Alvilan päätavoitteena on edesauttaa asiakkaan mahdollisimman kokonaisvaltaista integroitumista yhteiskuntaan sekä lisätä elämänhallintaa ja toimia voimavarakeskeisesti asiakkaan henkilökohtaisia taitoja ylläpitäen ja kuntoutumista tukien. Asiakas osallistuu toteuttamissuunnitelman tekoon ja kirjaamiseen sekä lukee valmiin tuotoksen.

Toteuttamissuunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Suunnitelmassa huomioidaan asiakaslähtöisesti asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Siihen kirjataan palvelun tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Sairauksien hyvä hoito, suun terveydenhuolto, asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen sekä kuntoutuminen huomioidaan. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kahdesti vuodessa.

Asumisen alussa käydään yhdessä läpi asumisen säännöt, ympärivuorokautisen palveluasumisen sisältö, maksut ja vastuut, vuokrasopimuksen tekoaika, avainkäytänteet sekä yleiseen asumiseen yhteisössä liittyvät käytännöt.

Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, joka koordinoi asiakkaan asumista ja asumiseen liittyviä palveluja sekä huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista asumisen aikana kokonaisvaltaisesti yhdessä koko työryhmän kanssa.

Omaohjaaja on vastuussa tiedon jakamisesta työyhteisössä ja koordinoi tavoitteiden toteutumista. Työryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa yhteiseen palaveriin, jossa on mahdollisuus kertoa toteuttamissuunnitelman sisällön muutoksista. Tiedon jakamiseen käytetään myös asiakastietojärjestelmää Sofiaa sekä suullisia päivittäisiä raportteja.

### **Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Organisaatiossa on tehty itsemääräämisoikeuden edistämissuunnitelma.

Toipumisorientaatioajattelun mukaisesti itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaiden vapautta päättää jokapäiväisestä toiminnasta pyritään vahvistamaan toiminnassa. Asiakkaita ohjataan erilaisten aktiviteettien pariin ja heitä kannustetaan ottamaan vastuuta omasta elämästä. Asiakkaat osallistuvat yhteisön ohjelman suunnitteluun ja toteutukseen viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Asiakkaat vastaavat itsenäisesti rahavaroistaan, avaimistaan ja muista tavaroistaan. Mikäli asiakkaalla on ongelmia rahankäytönsä suhteen ja hän haluaa siihen säännöstelyä, tehdään se asiakkaan toivomuksesta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito- ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa.

Alvilassa ei ole käytössä pakkokeinoja. Rajoittavat toimenpiteet esim. rahan käytöstä tehdään aina suunnitelmallisesti yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan niin halutessa. Rajoittavat toimenpiteet kirjataan asiakasraportointiin ja tehdään kirjallinen sopimus yhdessä asiakkaan kanssa. Alvilan henkilökunta ei rajoita esim. asiakkaiden rahankäyttöä, tupakointia, menemisiä tms. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan raha-asioistaan, hänellä on ulkopuolinen virallinen taho, joka hoitaa hänen raha-asioitaan, esim. edunvalvoja tai välitystilihoitaja. Alvilan henkilökunnan rooli on ohjata, opastaa ja auttaa asiakasta esim. yhteydenpidossa muihin tahoihin tai hakemaan hänelle kuuluvia etuuksia.

Yksikössä ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaiden epäasiallinen kohtelu on kielletty Alvilassa. Mikäli joku asiakkaistamme kokee tullessaan väärin tai kaltoin kohdelluksi on menettelyohjeet kaikkien luettavana yleisissä tiloissa ja tarvittaessa ilmoituksen tekoon saa apua henkilökunnalta asian selvittämiseksi. Kakspy Palvelut



Oy:ssa on kirjattuna menettelyohjeet hoidon ja avun laiminlyönnin, oikeuksien rajoittamisen tai loukkaamisen, taloudellisen, fyysisen väkivallan, seksuaalisen hyväksikäytön sekä psyykkisen kaltoinkohtelun varalta. Henkilökunta auttaa asiakasta tekemään kirjallisen valituksen heti, kun asia tuodaan henkilökunnan tietoisuuteen.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään heti läpi. Työvuorossa oleva ohjaaja, joka saa tiedon siitä mitä on tapahtunut, keskustelee tilanteesta asiakkaan kanssa. Palveluvastaava ja tarvittaessa myös toimitusjohtaja keskustelevat asiasta asiakkaan ja hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakas päättää itse missä määrin omaiset ja läheiset otetaan mukaan.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaat osallistuvat Alvilan arkeen heidän toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakkaat ovat Alvilassa vaikutusvaltaisia jäseniä yhteisössä ja saavat äänensä kuuluviin aina, kun toimintaa muutetaan tai kehitetään. Lauantaisin Alvilassa on yhteisökokous, jossa yhteisön asioista tehdään päätöksiä, muutoksia ja kehitysehdotuksia yhdessä asiakkaiden kanssa. Alvilassa toimii myös asiakkaista koostuva asukastoimikunta. Asukastoimikunta on valittu lauantain asukaskokouksessa. Asukastoimikunnan tehtävänä on kehittää asumiseen liittyviä asioita asiakkailta saadun palautteen pohjalta. Asukastoimikunta kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Omaiset ovat kiinteästi mukana asiakkaiden kuntoutumisen ja hoidon suunnittelussa asiakkaan niin itse halutessa. Omaisille järjestetään myös omaisten tapahtumia kaksi-kolme kertaa vuodessa, joissa he voivat tavata toisiaan sekä keskustella henkilökunnan kanssa.

Yhteisissä tiloissa on palautelaatikko, johon voi jättää valmiin lomakkeen avulla palautetta nimellä tai nimettömänä. Lisäksi vuosittain tehdään asiakastytyväisyyskysely.

Asiakaspalautteet sekä palautelaatikosta että suullisesti saadut palautteet käsitellään ohjaajien ja asiakkaiden kanssa yhdessä lauantain asukaskokouksissa ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään tai muutetaan. Kehittämisehdotukset kirjataan asukaskokouksen pöytäkirjaan ja niiden toteutumista seurataan asukaskokouksissa. Asukaskokousten pöytäkirjat ovat kansiossa yleisissä tiloissa. Asiakaspalautteen kerääminen on jatkuvaa ja säännönmukaista. Asiakaspalautteiden pohjalta Alvilan arjen käytänteitä on muokattu ja niitä muokataan jatkuvasti. Asiakaspalautteen pohjalta on muokattu yksikön toimintaa kuten: päivä- ja viikko-ohjelmia, ryhmiä, retkikohteita ja muita arjen käytänteitä. Asiakastyötä kehitetään jatkuvasti arjessa ja yhteisillä kehitys- sekä koulutuspäivillä. Asiakkaiden osallisuutta pyritään lisäämään jatkuvasti ja luomaan toimintoihin lisää asukaspalautteisiin pohjaavaa toimintaa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen

vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

1. Palveluvastaava Jarno Korja
2. Toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta puh. 09 3104 3355

ma-to klo 9–11.

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasiamiehille osoitteeseen sosiaali.potilasiamies@hel.fi

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasiamies neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä sekä vahingonkorvausasioissa. Sosiaali- ja potilasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

KKV:n vaihde ja osoitetiedot

Puhelin: 029 505 3050

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- 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

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ensin yksikötasolla, josta ne viedään yhteistoiminta- ja työhyvinvointiryhmään sekä laajennettuun johtoryhmään. Laajennetussa johtoryhmässä asiat käsitellään ja viedään Kakspy Palvelut Oy:n hallitukselle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on riippuen 2 viikkoa – 1 kuukausi

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Alvilassa asuminen pohjautuu yksilöllisen toteuttamissuunnitelman lisäksi myös yhteisöllisyyteen ja vertaistukeen. Arjesta tehdään hyvää toimimalla yhteisön täysivaltaisena jäsenenä. Jokaisen asiakkaan voimavarat huomioidaan ja mielekästä tekemistä etsitään näiden ominaisuuksien pohjalta. Alvilassa kannustetaan ja autetaan oppimaan uutta ja löytämään merkityksellistä tekemistä päiviin. Henkilökunta opastaa, auttaa ja motivoi asiakkaita hakeutumaan talon ulkopuolisiin toimintoihin omien voimavarojen ja kiinnostusten mukaan, esim. työ- tai päivätoimintaan, opiskelemaan, töihin, kursseille tai vapaa-ajan harrastuksiin.

Alvilan toiminta perustuu yhteisöllisyyteen yksilöllisyyden kanssa käsi kädessä. Alvilassa toimiva ja miellyttävä arki on kaikkien yhteisön jäsenten vastuulla. Yhteisiä arjen askareita ovat kaupassa käynti, ruoanlaitto ja siivous. Alvilassa toimii viikoittain erilaisia yhteisöllisiä ryhmiä. Toiset ryhmät ovat sellaisia, joihin osallistutaan yhdessä Alvilan ulkopuolella ja Alvilan tiloissa järjestetään muita edellä mainittuja ryhmiä sekä kausittaisiin juhlapyhiin tai tapahtumiin liittyviä aktiviteetteja. Alvila osallistuu aktiivisesti alueella toimivan Pro Lapinlahden ja Lapinlahden Lähteen toimintaan ja tilaisuuksiin. Pro Lapinlahti -liikkeen tavoitteena on Lapinlahden sairaalan säilyttäminen psykiatrian käytössä sekä sairaalan puiston suojelu. Heillä on alueella viljelypalstatoimintaa, jossa Alvila on mukana. Asiakkaila on oma viljelypalsta, jossa viljellään yrttejä, vihanneksia ja kukkia kasvukaudella kaikkien yhteiseksi iloksi.

Erilaisia Alvilassa toteutettavia elämänlaatua ja toimintakykyä tukevia ryhmiä ovat mm. ruokaryhmä, liikuntaryhmä, bändiryhmä, retkir ryhmä, bingoryhmä, käsityöryhmä, naisten/miesten ryhmä, peliryhmä, sekä matkat niin ulkomaille kuin kotimaahan. Alvilassa on oma bändihuone ja aktiivinen bänditoiminta. Alvilan virkistystoiminta on asiakkaiden kiinnostusten kohteista lähtevää. Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti myös Lapinlahden Lähteen viikoittaisiin ryhmiin. Lähiympäristön tarjontaa hyödynnetään, mm. Helsingin keskustan laajaa kulttuuri- ja tapahtumatarjontaa hyödynnetään mahdollisimman paljon. Muiden toimijoiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Alvilan asiakkaat pystyvät myös hyödyntämään Kampin palvelukeskuksen laajaa harrastus- ja virkistystoimintaa.

### **Ravitsemus**

Alvilassa valmistetaan kaikki ateriat itse, yhdessä suunnitellun, asiakkaiden toiveet sisältävän ruokalistan pohjalta. Arkisin ruoat valmistaa kokki ja viikonloppuisin ohjaajat. Asiakkaat voivat halutessaan osallistua ruoanlaittoon ja kaupassa asioimiseen. Jokaisella Alvilan ohjaajalla on suoritettuna elintarvikeviraston hygieniapassi. Alvilassa tarjotaan monipuolista kotiruokaa, joka täyttää valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset. Alvilassa kokki valmistaa ruoat paikan päällä. Alvilassa tarjotaan aamupala klo 8 (viikonloppuna klo 9), lounas klo 12, päiväkahvit, päivällinen klo 17 ja iltapala klo 20-22. Yöaikaisen paaston pituudeksi tulee enintään 11 tuntia.

Alvilassa on huomioitu asiakkaiden allergiat, tyypin I ja II diabetes sekä muut erityisruokavaliota vaativat asiakkaat valmistamalla heille sopivat ateriat. Erityistä huomiota kiinnitetään rasvan laatuun, suolan käyttöön, kasvisten ja marjojen riittävään saantiin sekä kuituihin sekä kasvissyöjien riittävään ravintoaineiden saantiin.

Asiakkaita kannustetaan ja motivoidaan kohti terveellisempiä elämäntapoja. Ruokien ja välipalojen laatuun, terveellisyteen ja monipuolisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ruokahuollon suunnittelussa.

### **Hygieniäkäytännöt**

Yleiseen siisteyteen kiinnitetään huomiota ja asukkaita ohjataan omien asuntojensa siisteydessä sekä henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Hyvään käsihygieniaan opastetaan ja käsidesinfektioaineita on yhteisissä tiloissa saatavilla sekä kertakäyttöisiä lateksihanskoja. Tilojen siivouksessa käytetään erikseen tiloille varattuja siivousvälineitä ja jätteiden käsittely tehdään asianmukaisesti. Alvilassa on siivous- ja jätehuoltosuunnitelma sekä erillinen hygieniaohje. Alvilan siivous- ja jätehuoltosuunnitelma on laadittu yhteistyössä Keskuspuiston ammattiopiston kodinhoitajatutkinnosta vastaavan opettajan kanssa. Alvilassa kiinnitetään erityistä huomiota kierrätykseen ja ekologiseen ajatteluun.

Jokainen asiakas saa yksilöllisesti räätälöityä tukea siivoukseen, pyykinpesuun ja muihin kodinhoitoon liittyviin asioihin. Kotikäynneillä huolehditaan yhdessä henkilökunnan kanssa huoneistojen siisteydestä sekä pyykkihuollosta. Yhteiset tilat siivotaan yhdessä joka päivä asiakkaiden kanssa. Kiinteistössä on pyykkitupa.

Ohjaajilla on hygieniapassit ja he ovat perehtyneet yksikön hygieniaohjeeseen sekä siivous- ja jätehuoltosuunnitelmaan.

### **Infektioiden torjunta**

Alvilassa torjutaan infektioita ja tartuntatauteja Kakspyn infektiosuunnitelman mukaisesti. Alvilassa sairaanhoitajien vastualueena on huolehtia ajantasaisesta terveysturvallisuudesta sekä siihen liittyvästä informoinnista. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on toimia infektiosuunnitelman mukaisesti. Palveluvastaava Nicolina Makkonen 040 5366367 vastaa yksikön toiminnasta.

Ohjaajat seuraavat asiakkaan terveydentilaa päivittäisten toimien yhteydessä ja kirjaavat havainnot asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan ravitsemusta ja nesteen saantia seurataan, tarvittaessa

ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Sairauksien seurantaan liittyvistä seurantatutkimuksista huolehditaan. Akuuttitilanteissa toimitaan nopeasti.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaiden perusterveydenhuolto on järjestetty Helsingin kaupungin Viiskulman terveysasemalla, jossa heillä on oma lääkäri somaattisten vaivojen tutkimuksiin sekä hoitoon. Tarvittaessa oma lääkäri tekee lähetteen erikoissairaanhoitoon. Diabeteshoitajan vastaanotto on niin ikään Viiskulman terveysasemalla. Hammashoidon tarve hoidetaan Kivelän hammashoitolassa, josta niin ikään asiakas saa tarvittaessa lähetteen hammaslääketieteen laitokselle, jos tarvetta. Hammaslääkärinajoista ja ajantasaisuudesta huolehtii Alvilan henkilökunta. Naisasiakkaiden gynekologin tutkimukset ovat myös perusterveydenhuollossa ja niistä huolehditaan henkilökunnan avustuksella. Sairaankuljetusta vaativissa tilanteissa soitetään yleiseen hätänumeroon 112.

Psykiatri käy Alvilassa tapaamassa asiakkaita kahden viikon välein ja uusii samalla reseptit ja tarkistaa lääkitysten ajantasaisuuden sekä tapaa asiakkaita kaikissa askarruttavissa asioissa. Asiakkailta voi olla Psykiatrian poliklinikalle kontakti, kontaktin olemassaoloa ei kuitenkaan Alvilassa edellytetä. Asiakkaiden painoa, verenpainetta ja diabetespotilaiden sokeritasapainoja seurataan Alvilassa säännöllisesti asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa tapahtuvassa Alvilan omassa pienimuotoisessa terveystarkastuksessa. Klotsapiinia käyttävät asiakkaat käyvät Kampin HUS laboratoriossa kerran kuukaudessa verikokeissa.

Asiakkaan psyykkisen voinnin heiketessä otetaan ensisijaisesti yhteyttä psykiatriseen päivystykseen. Sairaalan ulkopuolella, kuten Alvilassa, olevien ihmisten hoitoonmäärittäminen käynnistyy terveyskeskuslääkärin toimesta. Myös kuka tahansa muu laillistettu lääkäri voi laatia asiakkaasta tahdosta riippumattoman lähetteen. Mikäli asiakas ei kykene ohjaajan avustuksella lähtemään päivystykseen, konsultoidaan Helsingin kaupungin terveysneuvontaa 09 310 10023 josta saa neuvoja.

### **Lääkehoito**

Alvilassa lääkityksestä huolehditaan valvotusti tarpeen mukaan. Alvilassa on lääkehoitosuunnitelma, jonka pohjalta lääkehoitoa toteutetaan. Lääkehoitosuunnitelma sisältää seuraavat osa-alueet:

- Lääkehoidon sisältö ja toimintatavat
- Lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen
- Henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako
- Lupakäytännöt
- Lääkehuolto: lääkkeiden tilaaminen, säilytys, palauttaminen, lääkeinformaatio, ohjaus ja neuvonta
- Lääkkeiden jakaminen ja antaminen
- Asiakkaiden informointi ja neuvonta
- Lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi
- Dokumentointi ja tiedonkulku

- Seuranta- ja palautejärjestelmä.

Lääkehoitosuunnitelmasta sekä lääketurvallisuudesta ja sen ajantasaisuudesta ovat vastuussa palveluvastaava, sairaanhoitajat ja koko työryhmä. Alvilan henkilökunta on saanut lääkekoulutuksen. Kakspy Palvelut Oy:ssä on käytössä LOVe (lääkehoidon osaaminen verkossa). Osaaminen organisaatiossa tentitään lain mukaisesti viiden vuoden välein.

Psykiatri Martti Heikkinen on Alvilan vastuulääkäri.

Lääkehoidosta vastaava Alvilan palveluvastaava, sairaanhoitaja AMK Jarno Korja

Lääkehuoltovastaavat: sairaanhoitaja AMK Miia Sairanen ja varapalveluvastaava sairaanhoitaja Ttm AMK Nicolina Makkonen

Kakspy Palvelut Oy:n lääkevastaava sairaanhoitaja Kaisa Vaala (Kuuskaari, Kotka)

### **Monialainen yhteistyö**

Asiakkaan asioidessa terveydenhuollon palveluissa yhteistyö ja tiedonkulku voidaan varmistaa tarvittaessa Alvilan ohjaajan mukana ololla. Tarvittava tietojen vaihto varmistetaan etukäteen asiakkaan suostumuksella. Alvilan asiakkailta on Viiskulman terveysasemalla oma terveydenhoitaja ja viikoittainen kiinteä puhelinaika, jolloin Viiskulman terveydenhoitaja soittaa Alvilaan.

Yhteistyö asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kanssa on vakiintunutta ja yhteishenkilöt tunnetaan. Yksikön kaikkien asiakkaiden lääkäri- ja terveystyökalut on keskitetty tietyille henkilöille, mikä edesauttaa yhteistyötä.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Alvilassa asiakasturvallisuus käsittää yksilön, työyhteisön ja organisaation periaatteet sekä toiminnot, joiden avulla varmistetaan asumisen turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Asiakkaan näkökulmasta asukasturvallisuus on sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa hoitoa ja kuntoutusta.

Asiakasturvallisuus kattaa hoidon ja ohjauksen turvallisuuden, laiteturvallisuuden ja lääkehoidon turvallisuuden. Asiakasturvallisuus on myös osa hoidon laatua. Asiakasturvallisuus on kaiken hoitamisen ja kuntouttamisen laadun perusta takaamaan asiakkaasekään hänen asioidensa turvallisen hoitamisen.

Alvilassa hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla oikeaan aikaan. Turvallisessa hoidossa menetelmät ovat vaikuttavia ja niistä ei koidu asiakkaalle haittaa. Asiakasturvallisuuden edistäminen on myös kustannusvaikuttavaa toimintaa ja sen vaikutukset ulottuvat pitkälle tulevaisuuteen. Alvilassa asiakasturvallisuus jaetaan kahteen osa-alueeseen, joita ovat asumisen turvallisuus sekä lääkehoidon turvallisuus.

Turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden saaman hoidon turvallisuus. Asiakasturvallisuuskulttuuri sisältää Alvilassa asiakkaiden turvallista hoitoa edistävän toimintatavan sekä sitä tukevan johtamisen, arvot ja asenteet. Alvilan asiakasturvallisuuskulttuuriin kuuluu riskien arviointi, ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet sekä toiminnan jatkuva kehittäminen, mikäli puutteita havaitaan.

Yhteistyötä tehdään eri viranomaisten kanssa asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Vakiintuneita yhteistyötahoja ovat pelastuslaitos, sosiaali- ja terveysvirasto, aluehallintovirasto ja muut mielenterveystyön toimijat.

## Henkilöstö

Yksiköiden henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu määräytyy annettujen suositusten, sopimusten ja käytännön toiminnan pohjalta. Palveluvastaava vastaa yksikkönsä henkilöstön käytöstä sekä työvuoro- ja lomasuunnittelusta. Sairauspoissaolojen ja muiden työvapaiden osalta palveluvastaava arvioi yksikkönsä sijaistamisen tarpeen. Pidempien poissaolojen sekä vuosilomien osalta palveluvastaava ja aluepäällikkö arvioivat kuinka riittävä ja vaadittava henkilöstömitoitus turvataan. Vuosilomasuunnittelu tehdään yksiköittäin kesälomien osalta 31.3 mennessä ja talvilomien osalta 30.9 mennessä. Palveluvastaavat vastaavat tasapuolisesta lomasuunnittelusta noudattaen kiertävää lomasuunnittelua. Palveluvastaavat toimittavat vuosilomasuunnitelmansa Kakspy Palvelut Oy:n aluepäällikölle, joka vastaa Oy:n määräaikaisten työntekijöiden palkkaamisesta.

Kakspy palvelut Oy:ssa on laadittu henkilöstösuunnitelma, josta ilmenee koko organisaation henkilöstöpolitiikka. Alvilassa työskentelee terveydenhuoltoalan koulutettu henkilökunta ja asiakasta kohden ohjaajia on 0,5. Alvilan henkilökunnasta 1/3 on amk koulutettua. Alvilassa työskentelee: Palveluvastaava sairaanhoitaja AMK, varapalveluvastaava sairaanhoitaja Ttm, AMK, 2 sairaanhoitajaa AMK, 1 terveydenhoitaja YAMK, 1 sosionomi AMK, 7 lähihoitajaa, 1 kokki. Sijaistyövoiman käyttö pyritään minimoimaan huolellisella työvuorosuunnittelulla.

Sijaisia käytetään turvaamaan toiminnan laatua tai työvoimapuutosta. Käytetään ennalta perehdytettyjä, tuttuja ja kokeneita sijaisia, joilla on terveydenhuoltoalan koulutus. Päätösvalta sijaisten käytöstä on palveluvastaavalla ja työntekijöillä. Henkilökunnan jaksamisesta pidetään hyvää huolta ja siten ennaltaehkäistään sairauksista johtuvia poissaoloja. Alvilassa on käytössä ajantasainen sijaislista, josta tarvittaessa kutsutaan työhön.

Palveluvastaavan työaika on mitoitettu niin että puolet on lähiesimiestyötä ja puolet asiakastyötä; tällöin palveluvastaava on myös riittävästi läsnä arjessa. Tämä varmistaa sen, että palveluvastaava tunnistaa yksikkökohtaiset haasteet. Organisaatio on hierarkialtaan matala ja toimitusjohtaja osallistuu yksikön kuukausittaisiin henkilöstöpalaveriin. Palveluvastaavat kuuluvat laajennettuun johtoryhmään ja palveluvastaaville on järjestetty oma työnohjaus. On paljon henkilöstön työhyvinvointia tukevia asioita: työhyvinvointityöryhmä, yksikössä oma työhyvinvointivastaava, työnohjaus, työterveyspalvelut, vapaa-ajan tapaturmavakuutus, koulutussuunnitelma, kehityskeskustelut ja täydennyskoulutukset. Sen lisäksi työntekijät saavat käyttää yhden tunnin työaikaa viikossa omaehtoisen liikunnan harrastamiseen.



Huoltoyhtiön laitoshuoltajat hoitavat rappukäytävien, kerroskäytävien ja kellarikerroksen siivouksen. Kokki valmistaa arkisin yhteisruokailun ruoat. Tämä varmistaa sen, että ohjaajien työaikaa käytetään tehokkaasti asiakastyöhön.

Henkilöstörakenteessa huomioidaan erityisesti henkilöstön sosiaali- ja terveydenhuollonhuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Alvilan kohderyhmänä ovat täysi-ikäiset asiakkaat. Työntekijöiden soveltuvuus, ammattilaillisuus ja luotettavuus varmistetaan, opiskelu- ja työtodistuksilla sekä haastattelulla.

Alvilan henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan tai hänen nimeämän henkilön vastuulla. Käytössä on perehdytysohjelma ja -lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Kakspy Palvelut Oy:n aluepäällikkö vastaa toimintakäytännöissä ja ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluvastaavalle ja hän edelleen henkilökunnalle. Ajankohtaiset asiat käsitellään yksiköiden viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa, joista tehdään muistio.

Täydennyskoulutustarve arvioidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa järjestetään koulutusta koko henkilökunnalle. Henkilökunnan osaamisesta huolehditaan sosiaalihuollon täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti niin, että vähimmäismäärä 3 koulutuspäivää vuodessa täyttyy. Yksityiskohtaisempi selvitys osaamisen ylläpitämisestä, koulutussuunnittelusta ja koulutukseen hakeutumisesta ilmenee erillisestä henkilöstö- ja koulutussuunnitelmasta, osana yksikön toimintasuunnitelmaa. Koulutussuunnitelmassa on lisäksi kuvattu toimintaperiaatteet koskien henkilökunnan ryhmätyönohjausta. Tarvittaessa on mahdollisuus saada sen lisäksi yksilötyönohjausta.

Henkilökohtaiset kehityskeskustelut pidetään Alvilassa aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Näiden pohjalta rakennetaan tarvittava henkilökohtainen koulutussuunnitelma. Yksikkökohtaisessa koulutussuunnitelmassa varmistetaan kaikkien riittävä lääkehoidon, pelastus- ja turvallisuuskoulutuksen taso. Lisäksi Kakspy Palvelut Oy:ssa ylläpidetään henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaa, joka kattaa koko toiminnan.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on Sosiaalihuoltolain mukaan laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Luvussa 3 Riskienhallinta kerrotaan tarkemmin siitä, miten se käytännössä toimii Alvilassa. Jos työntekijä havaitsee asiakkaan kohtaaman epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa, asia viedään henkilöstön yhteiseen palaveriin. Siihen varataan riittävästi aikaa, jotta kaikki näkökulmat tulevat esille. Yhdessä tehdään toimenpide-ehdotuksia ja suunnitelma, miten ja missä aikataulussa edetään. Asiasta kerrotaan sosiaalihuollon johtajalle ja päätetään toimenpiteistä ja siitä, miten toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan. Jos ei laadukkaita sosiaalipalveluja turvata, eikä em. toimenpiteet riitä asian korjaamiseksi tehdään ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon.



Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämävastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa, katso luku 3 Riskienhallinta.

### **Toimitilat**

Alvila toimii Y-Säätiön vuokrakiinteistössä osoitteessa Lapinlahdenpolku 6, 01800 Helsinki. Alvilan yhteiset tilat ovat 151.5 m<sup>2</sup>. Henkilökunnalla on käytössään 2 toimisto-/ taukhuonetta, joista toinen toimii kansliana ja toinen lääkehuoneena. Yhteiset tilat käsittävät keittiön, olohuoneen, ruokasalin, siivouskomeron ja 2 WC:tä sekä suihkun. Kellarikerroksessa on harrastetiloja, bändihuone, hiljainen tila sekä pyykkitupa, sauna, kellarikomeroit sekä teknisiä tiloja. Asiakkaiden on mahdollista ottaa oma saunavuoro. Sauna lämmitetään kahdesti viikossa, keskiviikkoisin ja perjantaisin.

Vuosien varrella yhteisöllisyys on kehittynyt merkittävästi kodin sisällä ja se on perusta talon sisäiseen toimivuuteen. Viikoittain yhteisissä tiloissa järjestettävä asukaskokous toimii asiakkaiden vaikuttavana elimenä. Vahva yhteisöllisyys, yhteinen olohuone, ruokailu ja arki tuottavat kyvyn huomioida yhteisön muut jäsenet. Yhteisöllisissä olosuhteissa asiakas voi turvallisesti kokeilla psykososiaalisia valmiuksiaan, yhdessä ohjaajien ja asiakastoverien antaman palautteen avulla; asiakas saa tarkastella kykyjään selviytyä arjen tilanteissa yhteisössä. Asiakastoverit voivat antaa yksilölle arvokasta tietoa selviytymisestä eri arjen tilanteissa ja Alvilan fyysiset tilat antavat tähän tarkoitukseen riittävät puitteet.

Asumistilat ovat 835.0 m<sup>2</sup> jotka jakautuvat 21 asuinhuoneistoon ja yleisiin tiloihin. Asuinhuoneistoissa on jokaisessa oma keittiö sekä kylpyhuone & WC ja ne ovat kooltaan 34–46 m<sup>2</sup> yksiöitä tai pieniä kaksioita ja sijaitsevat neljässä eri kerroksessa. Jokainen asiakas voi sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Palveluntuottaja vastaa kuitenkin peruskalusteista Helsingin kaupungin puitesopimuksen vaativalla tavalla.

### **Teknologiset ratkaisut**

Alvilassa on sisäpuhelinjärjestelmä, jolla asiakkaat ja henkilökunta voivat kommunikoida keskenään. Henkilökunta kykenee suorittamaan tarvittavat mahdolliset hälytykset sisäpuhelinjärjestelmällä niin, että kuulutus kuuluu kaikissa Alvilan huoneistoissa.

Jokaisessa asuinhuoneistossa on sprinklerijärjestelmä, jonka toimivuudesta vastaa kiinteistö yhdessä Alvilan ja huoltoyhtiön kanssa. Järjestelmä huolletaan ja testataan määrätyin väliajoin. Palokellojen toimivuutta testataan säännöllisesti. Lisäksi huoneistoissa on elektroniset silmukoinnilla toimivat paloilmaisimet, joiden toimivuus testataan kuukausittain ja niiden toiminnasta pidetään kirjaa.

Alvilassa ei ole käytössä kulunvalvontalaitteita. Jokaisella asiakkaalla on omat avaimet asuntoonsa, ulko-oviin sekä pihalla olevaan jätekatokseen, pyykkitupaan ja omaan postilaatikkoon. Alvilassa ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveyden huollon laitteista ja tarvikkeista annettua [lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Alvilassa ei pääsääntöisesti ole asiakkaiden omassa käytössä olevia apuvälineitä. Jos niille on tarvetta, saa asiakas henkilökunnalta opastusta ja apua apuvälineiden hankinnassa.

Alvilassa on käytössä digitaalinen kuumemittari, verenpainemittari, verensokerimittari, stetoskooppi ja pulssioksimetri. Asiakkailla on tarvittaessa omat henkilökohtaiset verensokerimittarit.

Tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustetaan tekemällä yhteistyötä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan työntekijöiden kanssa. Tarvittavat apuvälineet tulevat pääasiassa julkisen terveydenhoidon kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Alvilan lääkevastaavat Jarno Korja ja Miia Sairanen vastaavat terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista yhdessä palveluvastaavan kanssa. Yhteystiedot: Alvila, Lapinlahdenpolku 6, 00180 Helsinki, puh. 040-4553330

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Käytössä on A-luokan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä SofiaCRM. Palveluvastaava vastaa käyttäjätunnusten antamisesta uudelle työntekijälle ja samalla työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen. Jokainen työntekijä on hyvin perehdytetty kirjaamiskäytäntöihin ja kirjaamiseen järjestetään riittävästi aikaa ja rauhaa. Kirjaamisen tulee tapahtua viipymättä, kun siihen on mahdollisuus. Kirjaaminen tehdään selkeällä, asiallisella ja kunnioittavalla kielellä. Asiakas on tietoinen, että hänestä tehdään päivittäiskirjaamista ja on oikeutettu saada nähdä hänestä tehdyt kirjaukset.

Kaikki työntekijät allekirjoittavat Kakspy Palvelut Oy:n oman vaitiolositoumuslomakkeen. Työntekijät sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä saman lain 15§:ssä säädettyä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka on saanut toimiessaan Kakspy Palvelut Oy:ssa. Tietosuojasta ja tietoturvasta käydään aktiivista keskustelua työryhmässä ja organisaation sisällä.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä perehdyttäminen on osana perustyön perehdytystä ja käydään läpi heti työsuhteen tai työharjoittelun alussa. Tarvittaessa ohjaajat käyvät lisätäydennyskoulutusta tietoturvaan liittyvien seikkojen suhteen. Työnantaja velvoittaa jokaista työntekijää suorittamaan Arjen tietosuoja-koulutuksen säännöllisin väliajoin. Tämän vuoden (2024) elokuuhun mennessä jokainen työntekijä suorittaa kyseisen koulutuksen verkkokoulutuksena. Jokainen työntekijä on itse vastuussa asianmukaisesta potilas- ja asiakastietojärjestelmän käytöstä, yksikön palveluvastaava vastaa perehdytyksestä ja ajantasaisesta tiedonkulusta.

Arkistointi tapahtuu henkilötieto-, arkistointi ja potilaslakien mukaan. Alvilassa on lukollinen arkisto. Alvilassa tapahtuneet kirjaukset säilytetään 12 vuotta potilaan kuolemasta, tai poismuuttamisesta. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki.

Organisaatiolle on laadittu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasta vastaava johtaja on Markku Kärmeniemi.

Kakspy Palvelut Oy:n tietosuojavastaava on Tiina Klingberg

[tiina.klingberg@kakspy.com](mailto:tiina.klingberg@kakspy.com) p. 0407103254

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävissä yhteisten tilojen ilmoitustaululla.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelumme perustuvat yhteistyössä kuntien ja muiden julkisten toimijoiden kanssa tehtyyn tarvelähtöiseen palvelutuotantoon. Yksi perustehtävivistämme on asiakaskunnan palvelujärjestelmän aktiivinen seuraaminen ja jatkuva kehittäminen yhdessä asiakkaiden, heidän omaistensa ja julkisen sektorin toimijoiden kanssa. Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat mukana palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Päivittäistyön kehittämistä toteutetaan asumisyksikössä mm. yhteisökokousten ja yksikön kehittämispäivien kautta. Lisäksi yksiköiden henkilökunta ja Kakspy Palvelut Oy:n johto kokoontuvat yksikön yhteiseen kehittämispäivään vuosittain. Käytännössä olemme valmiit kehittämään ja muuttamaan toimintakokonaisuuksia tai niiden osia hyvinkin lyhyellä aikavälillä, mikäli palvelunkäyttäjien ja tilaajan tarpeet niin edellyttävät. Yhteistyösuhteemme perustuvat yhteisiin sopimuksiin ja kumppanuuteen, jossa osapuolet tuovat yhteistyöhön omat osaamis- ja vahvuusalueensa.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Kirjaamisosaamisen vahvistaminen siirryttäessä sosiaalihuollon Kanta-arkistoon 2025.
- Sosiaalihuollon Kanta-arkiston käyttöönoton harjoittelemine ja hallitseminen vuoden 2024 aikana.
- Riskienhallinnan auditoinnin loppuunsaattaminen yhdessä työryhmän kanssa kevään 2024 aikana.

Omavalvonta on Alvilalle työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua päivittäisessä työssä. Toteutumista seurataan arjessa ja kokouksissa sekä muokataan tarvittaessa toimintaa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Helsingissä \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Palveluvastaava Nicolina Makkonen \_\_\_\_\_

## 11 LIITTEET

1. Uhkaavien tilanteiden toimintaohje
2. Itsemurhayrityksessä tai asiakkaan löytyessä kuolleena
3. Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista
4. Tietosuojaseloste asiakastietojärjestelmään
5. Arkistointiohje
6. Edunvalvontaan hakeutumisen prosessi
7. Asiakaspalaute ja muistutus
8. Poikkeamien ja riskitilanteiden läpikäyminen
9. Tietosuojaseloste Kakspy Palvelut Oy
10. Tietosuojaseloste Kakspy Palvelut Oy, Alvilan asiakastietojärjestelmä

Liite 1:

## **UHKAAVIEN TILANTEIDEN TOIMINTAOHJE**

### **1. Väkivalta ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisy**

Yleisesti väkivallalla voidaan ymmärtää mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistilannetta, jossa toisella ihmisellä on tietoinen tarkoitus vahingoittaa ihmistä. Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan muuta kuin fyysistä voimankäyttöä. Se sisältää muun muassa sanallisen loukkaamisen, kiusaamisen, häirinnän ja uhkailun. Väkivaltaa voi tietyissä tilanteissa tapahtua myös tahattomasti asiakkaan taholta, esim. psyykkisen sairauden vuoksi henkilö voi yhtäkkiä käyttäytyä aggressiivisesti ilman tietoista tarkoitusta.

### **2. Turvalliset työtavat ja -järjestelyt**

Turvallisuusasiat tulee sisällyttää osaksi perehdyttämistä. Perehdytykseen tulee sisällyttää ainakin ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Turvallisuusasiat tulee kerrata säännöllisin väliajoin koko toimipisteen kanssa. Työskentely yksin erityisesti ilta- ja yöaikaan tai viikonloppuisin muodostaa normaalia suuremman turvallisuusriskin.

### **3. Oman käytöksen kontrollointi**

Epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön kohtaamisessa tärkeää on olla provosoitumatta itse. Mikäli ei kykene hillitsemään itseään on turvallisempaa poistua paikalta, jos mahdollista, ja antaa asia jonkun toisen hoidettavaksi.

### **4. Uhkaavasti/ väkivaltaisesti käyttäytyvästä asiakkaasta ilmoitus poliisille tai vartijoille**

Mikäli asiakas alkaa käyttäytyä häiritsevästi, tulee asiasta tehdä ilmoitus poliisille tai vartijalle. Mikäli asiakas aiheuttaa materiaalivahinkoja tai anastaa jotain, turvallisinta on odottaa lisäapua. Samalla voi tarkkailla tilannetta, painaa mieleen asiakkaan tuntomerkit, poistumissuunta ja kulkuväline.

## 5. Hätänumerot aina saatavilla

Yleinen hätänumero ohjelmoidaan puhelimen pikavalintoihin ja numeroita säilytetään näkyvällä paikalla omassa toimintapisteessä. Hätäilmoituksen tekemistä on hyvä harjoitella säännöllisesti. Lisäksi, mikäli käytössä on vartijan hälytysnappi tms., tulee se kulkea aina mukana.

## 6. Turvaväli asiakkaaseen

Asiakastilanteissa turvallinen välimatka asiakkaan ja työntekijän välillä on hyvä pitää, jos asiakkaan käytös herättää epäilyä. Tällöin työntekijällä on muutama lisäsekunti aikaa reagoida uhkaavaan tilanteeseen ja mahdollisuus välttää ensimmäiset fyysiset kontaktirytykset asiakkaan puolelta. Myös kalusteilla ja tilan järjestelyllä voidaan muodostaa turvallisuutta luovia luonnollisia esteitä asiakkaan ja auttajan välille. Asiakkaalle ei tulisi kääntää selkää ja ohjaaminen oikeaan tilaan tehdään kulkemalla asiakkaan vierellä tai hieman takana. Kiihtynyttä asiakasta ei tule kätellä tai koskettaa.

## 7. Työvälineet asiakkaan ulottumattomissa

Asiakkaan tapaamistiloissa/toimistoissa ei tulisi säilyttää aineita, esineitä tai työvälineitä, jotka erityisesti houkuttelevat asiakasta tai joilla asiakas voisi vahingoittaa työntekijää. Kotiin tehtävissä palveluissa on hyvä arvioida ja ennakoida asiakkaan asuntoa mahdollisten uhkien näkökulmasta, samoin poistumisreittiä.

## 8. Uhkaavaa asiakasta ei tavata yksin

Mikäli asiakkaan uhkaavuudesta on olemassa epäily ennalta, asiakkaan tapaamiseen otetaan turvaksi aina toinen työntekijä. Uhkaaville kotikäynneille ei mennä yksin! Mikäli kotikäynneillä ollaan yksin asiakkaan käyttäytyessä uhkaavasti, tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti. Yksin tehtävillä kotikäynneillä tulee olla käytössä AINA matkapuhelin avun hälyttämistä varten.

## 9. Väkivaltaisen ja uhkaavan käyttäytymisen tunnistaminen

Väkivaltaisen käyttäytymisen laukaisee yleensä tilanne, jossa henkilö kokee itsensä avuttomaksi eikä näe muuta keinoa selviytyä tilanteesta. Väkivaltaista käyttäytymistä laukaisevia tekijöitä voivat olla:

- Erimielisyys palvelusta tai hoidosta (oma tahto ei toteudu, ei-toivottu päätös)

- Väärinymmärrys (esim. kielitaidon puute, kognitiiviset haasteet, kiire)
- Pitkä odotusaika, puutteellinen tiedonsaanti
- Somaattiset ja psyykkiset sairaudet
- Päihtymys ja huumeaineiden käyttö
- Yleinen vihamielinen asenne viranomaistahoja tai tiettyjä ammattihenkilöitä kohtaan
- Ankeat tilat (kuumuus, meluisuus)
- Traumaattiset tilanteet/ vanhat kokemukset
- Oikeudeton etuuden hankinta (varkaus, ryöstö, seksuaalirikokset)

Aggressiivinen käyttäytyminen voi edetä erimielisyydestä sanalliseen uhkailuun, fyysiseen uhkailuun ja mahdollisesti fyysisen kontaktin vaiheeseen. Väkivaltaa tai uhkaavaa käyttäytymistä ei voida ennakoida henkilön iän, sukupuolen, pukeutumisen, ulkonäön tai päihtymyksen perusteella. Uhkaajan käyttäytymisestä voidaan kuitenkin tehdä havaintoja, jotka saattavat ennustaa väkivaltaista käyttäytymistä. Näitä ovat mm.:

- Kiroilu, haukkuminen, solvaaminen, uhkaaminen
- Tuijotus, puheen lakkaaminen
- Kiihtynyt hengitys
- Kasvojen kalpeneminen
- Lähietäisyydelle pyrkiminen

## 10. Toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin

Uhkatilanteissa ele- ja liikekielen sekä ilmeiden on hyvä olla hillittyjä ja neutraaleja. Tunnetilan pahoittelu ja asiakkaan myötäily osoittavat asiakkaalle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa otetaan todesta. Joskus tilanteet voivat kehittyä niin nopeasti ja arvaamatta, että puheella rauhoittelusta ei ole apua. Silloin on oikeus turvautua itseään tai toista puolustaakseen voimakeinoin pienintä mahdollista voimaa käyttäen. Tapauskohtaisesti on kuitenkin syytä harkita tarkkaan, kannattaako voimankäyttöoikeutta käyttää vai onko turvallisempi vaihtoehto turvata itsensä ja mahdolliset muut paikallaolijat ja kutsua paikalle esimerkiksi vartija tai poliisi.

Väkivaltaisessa tai uhkaavassa tilanteessa:

- Säilytä malttisi, älä provosoidu



- Peräänny ja pidä turvaväli, jos voit
- Pidä kädet näkyvissä
- Älä käännä selkäsi
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja tuijottamista
- Rauhoita puhumalla selkeästi, lyhyesti ja myötälle, älä keskeytä
- Istu, jos uhkaavasti käyttäytyvä henkilö istuu ja nousee seisomaan, jos uhkaaja nousee
- Pyri voittamaan aikaa niin, että muita tulisi paikalle
- Kiinnitä ympäristön huomio tapahtumaan
- Hälytä lisäapua heti kun voit
- Pyri hälyttämään niin, että uhkaaja ei huomaa
- Pyri irrottautumaan mahdollisesta otteesta
- Pakene heti, jos tilanne näyttää muuttuvan vaaralliseksi

## 11. Väkivaltatilanteen jälkeen

- Väkivalta- tai uhkatilanteessa kohdannutta ei saa koskaan jättää yksin.
- Mikäli tilanteessa on syntynyt fyysisiä vammoja, niiden ensihoidosta ja jatkohoidosta huolehditaan saattamalla uhri hoitoon tai soittamalla ambulanssi.
- Mahdollisten silminnäkijöiden tiedot otetaan ylös.
- Rikosilmoituksen voi tehdä poliisille aina, kun on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen, tämän voit tehdä yhteistyössä työnantajan kanssa.
- Tapahtuneesta ilmoitetaan oman toimipisteen esihenkilölle ja asia tulee saattaa myös työsuojelun tietoon, esim. työsuojeluvaltuutetun kautta.
- Väkivaltaa kohdannut on yhteydessä omaan työterveyshuoltoon vammojen hoidon vuoksi sekä tekee tapaturmailmoituksen ja riski-ilmoituksen RiskiPulssiin.

## 12. Toimintaohje toimipisteen esihenkilölle

Väkivalta- ja uhkatilanteiden jälkeen on erityisen tärkeää huolehtia väkivallan kohteeksi joutuneiden tai vakavassa uhkatilanteessa olleiden henkilöiden ja ryhmien jälkihoidosta. Lisäapuna jälkihoitoon voidaan käyttää mm. Kakspyn omaa Jälkipuintiryhmää ja/tai työterveyshuoltoa.

- Käy väkivalta- tai uhkatilanne läpi AINA yksilön ja/tai työryhmän kanssa
- Järjestä yksilölle/ työryhmälle tarvittaessa jälkihoitoa esim. jälkipuintiryhmän ja/tai työterveyshuollon avulla.
- Ilmoita tapahtuneesta työsuojeluun ja toiminnanjohtajalle/ toimitusjohtajalle.
- Tue työntekijää tarpeen mukaan

### 13. Tärkeät yhteystiedot:

#### Liite 2

#### ITSEMURHAYRITYKSESSÄ TAI ASUKKAAN LÖYTYESSÄ KUOLLEENA YKSIKÖSTÄ:

- JOS EPÄILY ITSETUHOISESTA KÄYTÖKSESTÄ (TAI MUUTENKIN ARVIOITAESSA ) ASUNNOSSA KÄYDÄÄN KAHDEN OHJAAJAN VOIMIN. OMAAN INTUITIOON PITÄÄ LUOTTA
- AINA PUHELIN JA HANSKAT MUKANA
- MENTÄESSÄ ASUNTOON JÄTETÄÄN KÄYTÄVÄN VÄLI-OVI AUKI, JOTTA TARVITTAESSA SAA KUTSUTTUA LISÄVOIMIA PAIKALLE HUUTAMALLA
- SOITTO 112 TILANTEEN MUKAAN
- MUISTETAAN AVATA ULKO-OVI ENSIHOIDOLLE
- SOVITAAN KUKA OTTAA VASTUULLEEN MUUN YHTEISÖN JA ARJEN PYÖRITTÄMISEN□ TURVATAAN RAUHALLISELLA KÄYTÖKSELLÄ MUIDEN HYVINVOINTI
- PRIORISOIDAAN TYÖT JA RAUHOITETAAN TILANNE
- SOITTO MINNA/MARKKU
- PURKU/ DEFUSING SAMANTIEN TYÖVUOROSSA OLEVIEN KESKEN, TILANTEESSA OLLEIDEN TYÖVUORON JATKAMINEN ARVIOIDAAN

- SEURAAVA TYÖVUORO OTTAA ARJEN VASTUUN
- ILMOITETAAN VAPAALLA/LOMALLA OLEVILLE JOS HLÖKOHTAINEN TOIVE ON TÄMÄ
- KUOLEMANTAPAUKSESSA TOIMITAAN KYMENHVA:N TOIMINTAOHJEEN MUKAAN
- KUOLEMANTAPAUKSESSA DEBRIEFING/ ITSEMURHAYRITYKSEN JÄLKEEN DEFUSING, ARVIOIDAAN YHDESSÄ. YHTEYS JOHTO MINNA/MARKKU
- JOS KUOLLEEN OMAINEN SOITTAÄ, HÄNELLE EI TARVITSE SAMANTIEN ANTAA TIETOA VAAN LUVATAAN SOITTAÄ PIAN TAKAISIN. VIRANOMAINEN KERTOO KUOLINSYYN, ME VAIN FAKTAT MITÄ TAPAHTUNUT (eli löydettiin avun tarpeessa/kuolleen ja miten toimittiin)

#### YKSIKÖN MUIDEN ASUKKAIDEN HUOMIOIMINEN KUOLEMANTAPAUKSESSA:

- TILANTEESSA RAUHOITTELU
- YHTEINEN PÄIVÄKAHVIHETKI, JOSSA VUOROSSA OLEVAT OHJAAJAT KERTOVAT KAIKILLE MITÄ TAPAHTUNUT(KUOLEMANTAPAUS, EI TARKEMPAA) , KYNTTILÄN SYTYTTÄMINEN
- KAIKKI ASUKKAAT KUTSUTAAN PAIKALLE
- ASUKKAIDEN OMAISILLE VOIDAAN KERTOÄ, ETTÄ YKSIKÖSSÄ OLLUT KUOLEMANTAPAUS, EI ENEMPÄÄ.
- KRIISIVIESTINTÄ (ESIM VÄKIVALLANTEON SEURAUKSENA KUOLEMA) VAIN MARKULLA
- KIINTEISTÖHUOLTO; LIPPU PUOLITANKOON
- MUISTETAAN TÖIDEN PRIORISOIMINEN JA JAKAMINEN

Liite 3:



## Henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista

### 1. Yrityksen tiedot

Yrityksen nimi	Kakspy Palvelut Oy
Y-tunnus	2852255-6
Osoite	Kymenlaaksonkatu 20 D 123
Postinumero	48100
Postitoimipaikka	Kotka

## 0. Rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot

Rekisterinpitäjän nimi	Kakspy Palvelut Oy
Osoite	Kymenlaaksonkatu 20 D 123
Postinumero	48100
Postitoimipaikka	Kotka

## 0. Henkilötietojen käsittely

Vastuuhenkilön yhteystiedot	Aluepäällikkö Minna Kurttila mail: minna.kurttila@kakspy.com puh. 040 710 3211
Tietosuojavastaavan yhteystiedot	Tiina Klingberg, palveluvastaava Sateenkaari tiina.klingberg@kakspy.com puh. 040 710 3254
Sopimukset, joihin käsittely perustuu	Kakspy Palvelut Oy käsittelee Kymenlaakson hyvinvointialueen puolesta puitesopimuksessa sovitun palvelun tuottamiseksi tuetun asumisen /yhteisöllisen asumisen /ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden henkilötietoja (nimi ja henkilötunnus), osoite- ja terveystietoja sekä asiakkaiden läheisten/edunvalvojan yhteystietoja
Mitä asiakastietoja kerätään	Palvelun käyttäjistä kerätään ja käsitellään seuraavia henkilötietoja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nimi</li> <li>• henkilötunnus</li> <li>• osoite ja puhelinnumero</li> <li>• palvelu, palvelun ostaja ja ostopalvelusopimus</li> <li>• mahdolliset lähetteet ja epikriisit, jotka palvelun kannalta oleellisia</li> <li>• palvelun tuottamisen kannalta oleelliset tiedot asiakkaan koulutus työ-, terveys- ja päihdehistoriasta</li> <li>• suostumus tietojen luovuttamiseen</li> </ul>

Kuvaa tekniset ja	Organisaatio on ohjeistanut koko henkilöstönsä henkilötietojen käsittelyn suhteen noudattamaan rekisterinpitäjän ohjeita.
-------------------	---

<p>organisatoriset turvatoimet henkilötietojen käsittelyn suhteen</p>	<p>Ohjeistuksen läpikäyminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytykseen. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuu pelkästään vaitiolovelvollisuuden alainen ammattihenkilöstö. Tietoa käsitellään pelkästään välttämättömissä tilanteissa, jotka liittyvät palvelunkäyttäjän kokonaisvaltaiseen hoito- ja kuntoutusprosessiin.</p> <p>Teknisesti tiedot ovat tietojärjestelmien palveluntuottajien tiedostoissa. Pääsy niihin edellyttää henkilökohtaista tunnistautumista, joten kaikki sähköiset tiedonhaut voidaan selvittää jälkikäteen lokitiedoista. Manuaalisia aineistoa ei arkistoida.</p>
<p>Minne tiedot tallennetaan</p>	<p>Sähköisesti käsiteltävässä aineistossa Lifecare -tiedostot tallentuvat niitä käytettäessä Kymenlaakson hyvinvointialueen ylläpitämään tietojärjestelmään. Käyttöoikeudet myöntää hyvinvointialue. Muuten tiedot tallennetaan Sofia Crm -asiakastietojärjestelmään, vastuullisena rekisterinpitäjänä Leanware Oy Åkerlundintie 11 C 33100 Tampere. Tietoturvasta vastaavat järjestelmien ylläpitäjät.</p>
<p>Miten tietoja säilytetään ja mikä on tiedon elinkaari</p>	<p>Kakspy Palvelut Oy:n tietokoneet ovat lukituissa työhuoneissa. Jokaisella työntekijällä on oma käyttäjätunnus ja salasana. Oy:n sähköpostijärjestelmä ja tietoverkko on asianmukaisesti suojattu ja siihen pääsee vain salasanalla. Ylläpitäjänä tietoverkolle, tietojärjestelmille ja kansioille toimii rekisterinpitäjän nimeämä henkilö, joka valvoo käyttöoikeuksia.</p> <p>Asiakkuuden päättymisen jälkeen hyvinvointialueen rekisterissä olevien asiakkaiden sähköiseen asiakastietojärjestelmään tallennetut asiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle arkistointiohjeen mukaisesti. Lifecare -potilastietojärjestelmä sulkeutuu 2 viikon kuluttua asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Kakspy Palvelut Oy poistaa asiakastiedot omista rekistereistään tai arkistoi Sofiacrm -tietojärjestelmään viimeistään 1 kk:n kuluttua palvelun päättymisen jälkeen. Muiden asiakastietojen arkistoinnista vastaa asiakkaan kotikunta tai palvelunkäyttäjä itse. Jos palvelun järjestäjä toimittaa asiakkuuteen liittyviä asiakirjoja manuaalisena, ne skannataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään asiakkaan dokumenttipankkiin. Tämän jälkeen ne hävitetään tietoturvaroska-astian mukana.</p>

<p>Tietojen luovutus: kenelle ja millä perusteella, miten luovuttaminen tapahtuu</p>	<p>Mahdollinen tietojen luovuttaminen kolmansille osapuolille perustuu aina palvelunkäyttäjältä saatavaan suostumuksen ja kirjalliseen lupaan. Kakspy Palvelut Oy:n asiakkuuden aikana Sofia Crm-asiakastietojärjestelmään kirjattavaa asiakastietoa luovutetaan vain asiakkaan palvelusta vastaavan viranomaisen niin pyytäessä. Tietoja luovutetaan ammattilaistahoille, jotka ovat osallisena palvelun käyttäjän hoito- ja kuntoutumisprosessissa. Tietojen luovuttaminen tapahtuu aina vain turvasähköpostia käyttäen.</p> <p>Kakspy Palvelut Oy ilmoittaa asiakassuhteen päätyttyä Kymenlaakson hyvinvointialueelle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin.</p>
--	--

<p>Siirretäänkö tietoja kolmansiin maihin tai kansainvälisiin järjestöihin.</p>	<p>Tietoja ei siirretä kolmansiin maihin</p>
<p>Asianmukaisia suojatoimia koskeva dokumentaatio, jos henkilötietoja siirretään edellä mainitusti.</p>	<p>Tietoja ei siirretä kolmansiin maihin</p>

Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluseteli- ja ostopalveluntuottajaksi hyväksytty yritys on vaitiolovelvollinen viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 22-23§ mukaisesti. Palveluntuottaja ei saa ilmaista sivullisille mitään asiaa, minkä hän on työtehtävissään saanut tietoonsa.

Ilmaiseminen merkitsee paitsi tiedon antamista suullisesti, myös passiivisesti tapahtuvaa tiedon paljastamista ulkopuolisille, esimerkiksi asiakastietoja sisältävän asiakirjan jättämistä ulkopuolisten saataville. Vaitiolovelvollisuus sisältyy salassa pidettäviin tietoihin koskien palveluntuottajaa tai sen henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, sopimuskumppaneita tai muita yhteistyötahoja. Vaitiolovelvollisuus koskee palveluntuottajaa myös tehtävän päättymisen jälkeen. Sivullisella tarkoitetaan kaikkia henkilöitä, joille vaitiolovelvollisuuden alaiset asiat eivät kuulu lainkaan.

Tiedot annettu 11.6.2024

Sitoudumme käsittelemään henkilötietoja voimassaolevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

\* Seloste liitetään Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään toimipaikan tietoihin "Rekisteriseloste"-liitteen kohtaan ja nimetään "Seloste käsittelytoimista".



Liite 4:

## **Kakspy Palvelut Oy**

### **Tietosuojaseloste asiakastietojärjestelmään**

<https://www.privacy-regulation.eu/fi/>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

Tietosuojaseloste on päivitetty 1.4.2024

#### **1. Rekisterin nimi:**

Kakspy Palvelut Oy:n käyttämä asiakastietojärjestelmä SofiaCRM

#### **2. Rekisterin pitäjä ja yhteystiedot**

Kakspy Palvelut Oy

Kymenlaaksonkatu 120 D 123

p. 0407103205

[kakspy@kakspy.com](mailto:kakspy@kakspy.com)

#### **3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa**

Tiina Klingberg

p. 0407103254

[tiina.klingberg@kakspy.com](mailto:tiina.klingberg@kakspy.com)

#### **4. Henkilötietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus**

- Asiakkaan asumisen ja kuntoutumisen tuen järjestäminen ja toteuttaminen
- Toteuttamis- ja palvelusuunnitelman teko, palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi
- Sosiaalihuollon asiakaskertomuksen muodostaminen ja hallinta
- Laskutusaineiston keräys ja hallinnointi

- Asiakkuuteen liittyvien tilastotietojen keräys ja analysointi

Kakspy Palvelut Oy tuottaa asumispalveluita Kymenlaakson hyvinvointialueelle, Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle, Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueelle sekä Helsingin kaupungille. Lisäksi palveluiden piirissä on yksittäisiä asiakkaita Vantaa-Kerava hyvinvointialueelta sekä Päijät- Hämeen hyvinvointialueelta.

Palveluiden piirissä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sekä sosiaalihuollon ammattitutkinnon suorittaneita henkilöitä. Tämä tietosuojaseloste koskee Kakspy Palvelut Oy:n asumispalvelun kokonaisuutta.

Rekisterin tarkoituksena on dokumentoida asiakkaan saamaa palvelua siten, kuin alla olevat lait määräävät sekä suorittaa Kakspy Palvelut Oy:n perustehtävää.

Käsittelyn oikeusperuste:

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista mm.12§.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista mm. 3§.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mm. 7§.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista mm. 7§.

Lain mukainen velvoite.

Sopimukset palvelun ostajien kanssa.

## **5. Rekisterin tietosisältö**

Asiakkaat/ palvelujenkäyttäjät:

- Henkilötiedot (nimi, henkilötunnus, puhelinnumero, osoite, sähköpostiosoite, kotikunta, yhteistyötahojen yhteystiedot, sukupuoli)
- Mahdolliset omaisten nimi ja yhteystiedot
- Terveystilaan ja lääkitykseen liittyvät tiedot, lääketieteelliset diagnoosit, seurantatiedot (mittaukset jne.), palveluiden suunnitteluun, toteutukseen, ja arviointiin liittyvät tiedot ja kirjausmerkinnät
- Palvelun toteuttamiseen liittyvät tiedot mm. asiakaslaskutusasiakirjat, vuokra- ja sopimusasiakirjat.

- Annetut palvelut ja myönnetyt etuudet
- Toteuttamis- ja palvelusuunnitelma, palvelun toteuttamiseen liittyvät päivittäiskirjaukset
- Saapumis-, poistumis- ja poissaolotiedot
- Toimintayksikön päivittäiseen johtamiseen ja käyttöön liittyvät listat kuten ruokailijoiden listat, asuntotiedot.

## **6. Säännönmukaiset tietolähteet**

- Asiakkaan itsensä luovuttamat tiedot
- Palveluun ohjaavan viranomaisen luovuttamat sähköiset aineistot.
- Asiakkaan luovuttamat aineistot.
- Asiakkaan suostumuksella asiakkaan omaisten ja läheisten tiedot
- Epävirallisten yhteistyötahojen asiakkaan suostumuksella luovuttamat tiedot.
- Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 20§:ssä määritellyt viranomaiset ja julkisoikeudelliset yksiköt, laitokset ja yhteisöt sekä yksityiset ammattihenkilöt

## **7. Henkilötietojen luovuttamista koskevat periaatteet**

Tietojen luovutuksessa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon voimassa olevaa lainsäädäntöä asiakas- ja potilastietojen osalta.

Lisäksi säännönmukaisesti luovutetaan palvelun ostajan (Kymenlaakson hyvinvointialue, Etelä-Karjalan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue sekä Helsinki) tai muun viranomaisen lakisääteiseen tiedonsaantioikeuteen perustavat tiedot (mm. laskutustiedot ja laskutuksen liitteet. THL:n hoitajaksetiedot)

## **8. Henkilötietojen siirrot Euroopan Unionin alueella tai Euroopan unionin ulkopuolelle**

Kaikki asiakasjärjestelmän turvapalvelimella olevat tiedot on tallennettu Suomessa sijaitseville palvelinlaitteille. Tietoa ei siirretä Suomen ulkopuolelle.

## **9. Rekisterin suojauksen periaatteet**

Paperinen aineisto:

Kaikki asiakirjat pyritään tallentamaan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Paperista aineiston keräämistä vältetään. Jos paperista aineistoa jostain syytä joudutaan säilyttämään, näihin kansioihin pääsy on mahdollista vain yksikön omalla henkilökunnalla ja niillä työntekijöillä, joilla on työtehtävään liittyvä oikeus nähdä ja käsitellä asiakirjoja. Kaikki paperinen aineisto säilytetään siten, että ulkopuolisilla henkilöillä ei ole mahdollisuutta näitä tarkastella. Edellä oleva koskee myös yksittäisen toimintayksikön sisäiseen käyttöön ja johtamiseen tarkoitettuja manuaalisia aineistoja.

Sähköinen aineisto:

Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjänä toimii Kakspy Palvelut Oy. Palvelun tuottajana ja teknisenä ylläpitäjänä toimii asiakasjärjestelmän toimittaja Netproce Oy. Asiakastietojärjestelmään tallennetut tiedot sijaitsevat palvelun tuottajan turvapalvelimella. Turvapalvelimen fyysisestä (laitteistotason) ylläpidosta vastaa turvapalvelimen toimittaja. Palvelinkeskus täyttää kansallisen turvallisuusauditointikriteeristön (KATAKRI) vaatimukset ja hyödyntää uudenaikaisia menetelmiä korkean toimintavarmuuden ja saavutettavuuden takaamiseksi.

Asiakasjärjestelmään tallennetut tiedot varmuuskopioidaan säännöllisesti asiakastietojärjestelmän toimittaja. Kaikki asiakastiedot ja varmuuskopiot sijaitsevat Suomessa.

Jokainen käyttäjä kirjautuu asiakastietojärjestelmään henkilökohtaisella käyttäjätunnuksellaan ja salasanallaan, Kanta-arkiston käyttöönoton jälkeen ammattilaisen Sote-kortilla.

Käyttäjien käyttöoikeuksien määrittely on järjestelmän pääkäyttäjän toimesta asetettu siten, että käyttäjät näkevät vain tehtävänsä kannalta välttämättömät tiedot.

Tietojen lisäys-, muokkaus-, ja katselutoiminnot kirjautuvat automaattisesti käyttölokiin, josta ne voidaan jälkikäteen todentaa.

Liikennöinti turvapalvelimen ja asiakastietojärjestelmän välillä hoidetaan käyttäen salattua yhteyttä. Salausmenetelmänä käytetään Secure Sockets Layer (SSL) -protokollaa, joka on yleisesti käytössä luottamuksellisten tietojen käsittelyssä (mm. verkkopankkisovelluksissa). Tallennetut tiedot ovat salassa pidettäviä.

Perusteet:

Henkilötietolaki 11§ (523/1999)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14§ ja 15§ (812/2000).

## **10. Rekisteröidyn oikeudet**



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## **11. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet**

## **12. Henkilötietojen säilytysaika**

Lakisääteinen säilytysaika

## **13. Muutokset tietosuojaselosteeseen**

## Liite 5

### **Arkistointiohje paperisten ja sähköisten asiakirjojen arkistointiin**

Arkistoinnissa noudatetaan kunkin toimipisteen palvelua ostavan hyvinvointialueen ohjeistusta.

Arkistointiohje voimassa niin kauan, kunnes asiakkuuksia koskevat asiakirjat siirretään sosiaalihuollon Kanta-arkistoon.

1. Toiminnoissa vältetään paperista arkistointia ja vanhoista paperisista arkistoiduista dokumenteista pyritään eroon. Jos dokumentit edellytetään toimitettavan rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle, toimitaan hva:n ohjeistuksen mukaisesti.
2. Asiakastietojärjestelmä Sofia:an tallennetaan asiakkaan dokumenttipankkiin ne paperiset asiakirjat, joita edellytetään säilytettävän (esim. asiakassuunnitelmat ja muut tärkeät sosiaalihuollon asiakkuuteen liittyvät suunnitelmat ja päätökset). Lähtökohtaisesti asiakas säilyttää myös itsellään itseään koskevat dokumentit.

Muut vanhemmat paperiset asiakirjat voidaan luovuttaa asiakkaalle tai toimittaa hävitettäväksi tuhottavien tietoturvapaperien joukossa. Jokaisessa yksikössä on Tietoturva-jäteastia ja sen huolehtimisen vastuu on yksikössä sovittu.

3. Jos yksikössä on käytössä potilastietojärjestelmä, arkistoituu sinne kaikki tarpeellinen potilastieto. Kaksinkertainen arkistointi ei ole sallittua eli kaikki asiakkaan potilastieto arkistoituu hyvinvointialueiden käyttämään potilastietojärjestelmään ja sieltä arkistoon.
4. Kun asiakkuus Kakspy Palvelut Oy:ssä loppuu, toimitetaan asiakastietojärjestelmässä olevat asiakkaan asiakirjat hyvinvointialueiden ohjeistuksen mukaisesti tulostettuina ja kansioituina hyvinvointialueiden arkistoihin.

5. Asiakkaan asiakirjojen arkistointi on yksiköissä sekä työntekijöiden että palveluvastaavan vastuulla. Vastuuohjaajat huolehtivat asiakkaan dokumenttien arkistoinnista asiakastietojärjestelmään. Asiakkuuden loppuessa asiakastietojärjestelmässä olevia asiakkaan tietoja arkistoi vain palveluvastaava. Tämä tapahtuu välittömästi asiakkuuden loputtua tietosuojakäytäntöjä noudattaen.

Liite 6:

### **Edunvalvontaan hakeutumisen prosessi asiakkaan itse halutessa edunvalvonnan piiriin**

1. sovitaan asiakkaan ja asiakkaan verkoston kanssa, kuka tukee asiakasta edunvalvonnan haussa
2. asiakasta tuetaan varaamaan hoitopaikasta riippuen hoitavan lääkärin aika edunvalvonnan lausuntoa varten. Lääkäri toimittaa lausunnon suoraan DVV. Jos asiakas haluaa lausunnon myös itselleen, pyydetään lääkäriä lähettämään lausunto asiakkalle maapostilla
3. tehdään asiakkaan kanssa edunvalvonnan hakemus DVV:n verkkosivuilla ja toimitetaan se osoitteeseen Digi- ja väestötietovirasto / Holhoustoimi, PL 1004, 00531 Helsinki
4. DVV:stä otetaan asiakkaaseen yhteyttä henkilökohtaisesta kuulemisesta edunvalvonnan määrittämisessä
5. vastuuhjaaja ottaa asiakkaan kanssa tarvittaessa yhteyttä DVV:oon jos edunvalvonnan päätöksestä ei määräajassa (1/2vuotta) kuulu mitään
6. hakuprosessin aikana asiakasta tuetaan mahdollisimman paljon rahatalouden hoidossa. Toimintatavat sovitaan asiakkaan ja tarvittaessa verkoston kanssa yhdessä



Liite 7:

## **Asiakaspalaute/muistutus**

Asiakkaalla ja hänen omaisellaan/läheisellään on oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja kohtelusta myös palvelun järjestäjälle. Asiakasta tuetaan tässä hänen niin halutessa.

Muistutuksen vastaanottaja

1. Palveluvastaava Nicolina Makkonen
2. Toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta puh. 09 3104 3355

ma-to klo 9–11.

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille osoitteeseen [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä sekä vahingonkorvausasioissa. Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

KKV:n vaihde ja osoitetiedot

Puhelin: 029 505 3050

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- 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

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ensin yksikötasolla, josta ne viedään yhteistoiminta- ja työhyvinvointiryhmään sekä laajennettuun johtoryhmään. Laajennetussa johtoryhmässä asiat käsitellään ja viedään Kakspy Palvelut Oy:n hallitukselle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on riippuen 2 viikkoa – 1 kuukausi

## Liite 8

### **Poikkeamien ja riskitilanteiden läpikäyminen asiakkaan ja läheisen kanssa:**

- Riskitilanteen tapahduttua tilanne selvitetään välittömästi asiakkaan kanssa. Tämän selvityksen tekee tilanteessa ollut ohjaaja toisen vuorossa olevan ohjaajan kanssa tai tarvittaessa palveluvastaavan kanssa, jos hän läsnä.
- Riskitapahtuman laadun ja vakavuuden mukaan ohjaaja arvioi, miten toimitaan. Vakavan lääkepoikkeaman tapahduttua konsultoidaan ajankohdasta riippuen joko hoitavaa lääkäriä (Martti Heikkinen) päivystävää lääkäriä (Haartmannin sairaala), Ensihoidon arviointiyksikköä tai Helsingin kaupungin terveysneuvontaa. Puhelinnumerot em. löytyy ohjaajien ilmoitustaululla. Tieto saaduista ohjeista viedään välittömästi asiakkaalle sekä toimitaan ohjeiden mukaisesti.
- Jos riskitapahtuma liittyy uhka- tai väkivaltatilanteeseen, tapahtuman laadun ja riskiarvion mukaan ollaan yhteydessä joko Hätäkeskus 112/poliisi tai organisaation päivystävään johdon edustajaan.
- Asiakkaan niin halutessa, tapahtuma käydään läpi myös asiakkaan omaisen/läheisen kanssa. Tämä tapahtuu joko saman vuoron aikana tai seuraavana päivänä. Sovitusti mukana voi ohjaajan lisäksi palveluvastaava tai organisaation johdon edustaja.
- Asiakkaan kanssa jatketaan asian läpikäymistä niin pitkään, kuin asiakkaalla on siihen tarve. Keskustelut kirjataan aina asiakastietojärjestelmään.
- Poikkeamasta tehdään aina ilmoitus RiskiPulssiin, ja se käsitellään myös siellä sovitun mallin mukaisesti.
- Myös työntekijälle tarjotaan tarvittaessa tukea/apua asian purkamiseen, mm. organisaation oma debriefing/ työterveyshuollon palvelut

## **Liite 9: Kakspy Palvelut Oy:n tietosuojaseloste**

### **1. Yleistä**

Kakspy Palvelut Oy tarjoaa monipuolista ja laadukasta tuettua, yhteisöllistä ja ympärivuorokautista asumista mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä kehitysvammaisille asiakkaille.

Tässä Tietosuojan kuvauksessa kuvataan, mitä henkilötietoja Kakspy Palvelut Oy kerää ja käsittelee, mihin tarkoituksiin tietoja käytetään ja mille tahoille tietoja voidaan luovuttaa. Tietosuojaseloste antaa tietoa myös niistä velvoitteista, joita Kakspy Palvelut Oy noudattaa henkilötietojen käsittelyssä.

Kakspy Palvelut Oy kiinnittää erityistä huomiota tietojen suojaamiseen ja noudattaa kaikessa henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (2016/679) sekä muuta soveltuvaa tietosuojalainsäädäntöä.

<https://www.privacy-regulation.eu/fi/>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

Asukkaiden ja asiakkaiden henkilötietojen ohella Kakspy Palvelut Oy:n Tietosuojaselostetta sovelletaan myös Kakspy Palvelut Oy:n omiin ja vuokraamiinsa kiinteistöihin sijoitettuun kameravalvontaan sekä asiakastietojärjestemään, henkilökunnan rekistereihin.

Tietosuojaseloste on päivitetty 1.4.2024

## **2. Rekisterin pitäjä ja yhteystiedot**

Kakspy Palvelut Oy

Kymenlaaksonkatu 120 D 123

p. 0407103205

## **3. Tietosuojavastaavan yhteystiedot:**

Tiina Klingberg

p. 0407103254

[tiina.klingberg@kakspy.com](mailto:tiina.klingberg@kakspy.com)

## **4. Henkilötietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus**

Henkilötietoja käsitellään mm. seuraavia käyttötarkoituksia varten:

- Asiakastietojärjestelmä
- Henkilöstö/rekrytointi
- Lääkehoidon turvallisuuden takaaminen
- Kameravalvonta kiinteistöjen ja omaisuuden turvaamiseen sekä asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden ja työturvallisuuden varmistamiseen

Henkilötietojen käsittely perustuu sopimukseen palveluiden ostajan kanssa sekä lakisääteisiin velvoitteisiin, sosiaalihuollon lainsäädäntöön ja lakisääteisiin asiakastyön raportointivelvoitteisiin:

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista mm.12§.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista mm. 3§.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä mm. 16§.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mm. 7§.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista mm. 7§.

Kakspy Palvelut Oy kerää rekisteröidyistä vain sellaisia henkilötietoja, jotka ovat olennaisia ja tarpeellisia tässä Tietosuojaselosteessa selostettujen käyttötarkoitusten kannalta.

## **5. Säännönmukaiset tietolähteet**

Pääasiallisesti henkilötiedot kerätään rekisteröidyltä itseltään esimerkiksi palvelun aloittamisen yhteydessä, palvelun toteuttamis- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä tai muuten asiakassuhteen aikana. Lisäksi henkilötietoja voivat antaa rekisteröidyn laillinen edustaja tai lähiomainen, asiakkaan hoitava taho sekä sosiaalipalvelua ostavan tahon edustaja, yleensä asiakkaan omatyöntekijä.

## **6. Mitä henkilötietoja käsitellään: kesken**

Henkilötietoryhmä ja esimerkkejä tietosisällöstä:

#### Yhteystiedot/Henkilötiedot

Nimi, henkilötunnus, puhelinnumero, osoite, sähköpostiosoite, kotikunta, yhteistyötahojen yhteystiedot, sukupuoli

#### Tunnistamistiedot

Rekisteröidyn henkilötunnus, muu vastaava kansallinen tunnus ja syntymäaika

#### Asiakkuuteen liittyvät tiedot:

Henkilötiedot sekä asiakkuuteen liittyvät, palvelun järjestäjän tuottamat tiedot, mm ostosopimustiedot. Terveys tilaan ja lääkitykseen liittyvät tiedot, lääketieteelliset diagnoosit, seurantatiedot (mittaukset jne.), palveluiden suunnitteluun, toteutukseen, ja arviointiin liittyvät tiedot ja kirjausmerkinnät

#### Omaisten nimi ja yhteystiedot

#### Vuokrasuhteeseen liittyvät tiedot:

Vuokrasopimukset, tilinumero ja muut asiointitiedot

#### Asumispalvelun järjestämiseen liittyvät tiedot:

Asumisen ja kuntoutumisen tuen toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot, kuten asiakkaan asiakastiedon päivittäiskirjaaminen

#### Kameravalvonta

Kakspy Palvelut Oy:n kiinteistöihin sekä kiinteistöjen lääkehoitohuoneisiin sijoitetun kameravalvonnan tallenteet, joista rekisteröity saattaa olla tunnistettavissa

**Henkilötietojen luovuttamista koskevat periaatteet**

**Henkilötietojen suojausta ja säilytysaikaa koskevat periaatteet**

**Rekisteröidyn oikeudet päästä käsiksi henkilötietoihin, oikaista tai poistaa niitä**



Liite 10: Tietosuojaseloste asiakastietojärjestelmään, Alvila

**Kakspy Palvelut Oy**

**Tietosuojaseloste asiakastietojärjestelmään**

<https://www.privacy-regulation.eu/fi/>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

Tietosuojaseloste on päivitetty 1.4.2024

## **1. Rekisterin nimi:**

Kakspy Palvelut Oy:n käyttämä asiakastietojärjestelmä SofiaCRM, Alvilan asiakasrekisteri

## **2. Rekisterin pitäjä ja yhteystiedot**

Kakspy Palvelut Oy

Kymenlaaksonkatu 120 D 123

p. 0407103205

[kakspy@kakspy.com](mailto:kakspy@kakspy.com)

## **3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa**

Tiina Klingberg

p. 0407103254

[tiina.klingberg@kakspy.com](mailto:tiina.klingberg@kakspy.com)

## **4. Henkilötietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus**

- Asiakkaan asumisen ja kuntoutumisen tuen järjestäminen ja toteuttaminen
- Toteuttamis- ja palvelusuunnitelman teko, palvelun suunnittelu, toteutus ja arviointi
- Sosiaalihuollon asiakaskertomuksen muodostaminen ja hallinta
- Laskutusaineiston keräys ja hallinnointi
- Asiakkuuteen liittyvien tilastotietojen keräys ja analysointi

Kakspy Palvelut Oy tuottaa asumispalveluita Kymenlaakson hyvinvointialueelle, Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle, Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueelle sekä Helsingin kaupungille. Lisäksi palveluiden piirissä on yksittäisiä asiakkaita Vantaa-Kerava hyvinvointialueelta sekä Päijät- Hämeen hyvinvointialueelta.

Palveluiden piirissä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sekä sosiaalihuollon ammattitutkinnon suorittaneita henkilöitä. Tämä tietosuojaseloste koskee Kakspy Palvelut Oy:n asumispalvelun kokonaisuutta.

Rekisterin tarkoituksena on dokumentoida asiakkaan saamaa palvelua siten, kuin alla olevat lait määräävät sekä suorittaa Kakspy Palvelut Oy:n perustehtävää.

Käsittelyn oikeusperuste:

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista mm.12§.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista mm. 3§.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mm. 7§.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista mm. 7§.

Lain mukainen velvoite.

Sopimukset palvelun ostajien kanssa.

## **5. Rekisterin tietosisältö**

Asiakkaat/ palvelujenkäyttäjät:

- Henkilötiedot (nimi, henkilötunnus, puhelinnumero, osoite, sähköpostiosoite, kotikunta, yhteistyötahojen yhteystiedot, sukupuoli)
- Mahdolliset omaisten nimi ja yhteystiedot



- Terveystilaan ja lääkitykseen liittyvät tiedot, lääketieteelliset diagnoosit, seurantatiedot (mittaukset jne.), palveluiden suunnitteluun, toteutukseen, ja arviointiin liittyvät tiedot ja kirjausmerkinnät
- Palvelun toteuttamiseen liittyvät tiedot mm. asiakaslaskutusasiakirjat, vuokra- ja sopimusasiakirjat.
- Annetut palvelut ja myönnetyt etuudet
- Toteuttamis- ja palvelusuunnitelma, palvelun toteuttamiseen liittyvät päivittäiskirjaukset
- Saapumis-, poistumis- ja poissaolotiedot
- Toimintayksikön päivittäiseen johtamiseen ja käyttöön liittyvät listat kuten ruokailijoiden listat, asuntotiedot.

## **6. Säännönmukaiset tietolähteet**

- Asiakkaan itsensä luovuttamat tiedot
- Palveluun ohjaavan viranomaisen luovuttamat sähköiset aineistot.
- Asiakkaan luovuttamat aineistot.
- Asiakkaan suostumuksella asiakkaan omaisten ja läheisten tiedot
- Epävirallisten yhteistyötahojen asiakkaan suostumuksella luovuttamat tiedot.
- Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 20§:ssä määritellyt viranomaiset ja julkisoikeudelliset yksiköt, laitokset ja yhteisöt sekä yksityiset ammattihenkilöt.

## **7. Henkilötietojen luovuttamista koskevat periaatteet**

Tietojen luovutuksessa noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon voimassa olevaa lainsäädäntöä asiakas- ja potilastietojen osalta.

Lisäksi säännönmukaisesti luovutetaan palvelun ostajan (Kymenlaakson hyvinvointialue, Etelä-Karjalan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue sekä Helsinki) tai muun viranomaisen lakisääteiseen tiedonsaantioikeuteen perustavat tiedot (mm. laskutustiedot ja laskutuksen liitteet. THL:n hoitajaksotiedot)

## **8. Henkilötietojen siirrot Euroopan Unionin alueella tai Euroopan unionin ulkopuolelle**

Kaikki asiakasjärjestelmän turvapalvelimella olevat tiedot on tallennettu Suomessa sijaitseville palvelinlaitteille. Tietoa ei siirretä Suomen ulkopuolelle.

## **9. Rekisterin suojauksen periaatteet**

Paperinen aineisto:

Kaikki asiakirjat pyritään tallentamaan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Paperista aineiston keräämistä vältetään. Jos paperista aineistoa jostain syytä joudutaan säilyttämään, näihin kansioihin pääsy on mahdollista vain yksikön omalla henkilökunnalla ja niillä työntekijöillä, joilla on työtehtävään liittyvä oikeus nähdä ja käsitellä asiakirjoja. Kaikki paperinen aineisto säilytetään siten, että ulkopuolisilla henkilöillä ei ole mahdollisuutta näitä tarkastella. Edellä oleva koskee myös yksittäisen toimintayksikön sisäiseen käyttöön ja johtamiseen tarkoitettuja manuaalisia aineistoja.

Sähköinen aineisto:

Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjänä toimii Kakspy Palvelut Oy. Palvelun tuottajana ja teknisenä ylläpitäjänä toimii asiakasjärjestelmän toimittaja Netproce Oy. Asiakastietojärjestelmään tallennetut tiedot sijaitsevat palvelun tuottajan turvapalvelimella. Turvapalvelimen fyysisestä (laitteistotason) ylläpidosta vastaa turvapalvelimen toimittaja. Palvelinkeskus täyttää kansallisen turvallisuusauditointikriteeristön (KATAKRI) vaatimukset ja hyödyntää uudenaikaisia menetelmiä korkean toimintavarmuuden ja saavutettavuuden takaamiseksi.

Asiakasjärjestelmään tallennetut tiedot varmuuskopioidaan säännöllisesti asiakastietojärjestelmän toimittaja. Kaikki asiakastiedot ja varmuuskopiot sijaitsevat Suomessa.

Jokainen käyttäjä kirjautuu asiakastietojärjestelmään henkilökohtaisella käyttäjätunnuksellaan ja salasanallaan, Kanta-arkiston käyttöönoton jälkeen ammattilaisen Sote-kortilla.

Käyttäjien käyttöoikeuksien määrittely on järjestelmän pääkäyttäjän toimesta asetettu siten, että käyttäjät näkevät vain tehtävänsä kannalta välttämättömät tiedot.

Tietojen lisäys-, muokkaus-, ja katselutoiminnot kirjautuvat automaattisesti käyttölokiin, josta ne voidaan jälkikäteen todentaa.

Liikennöinti turvapalvelimen ja asiakastietojärjestelmän välillä hoidetaan käyttäen salattua yhteyttä. Salausmenetelmänä käytetään Secure Sockets Layer (SSL) -protokollaa, joka on yleisesti käytössä luottamuksellisten tietojen käsittelyssä (mm. verkkopankkisovelluksissa). Tallennetut tiedot ovat salassa pidettäviä.

Perusteet:

Henkilötietolaki 11§ (523/1999)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14§ ja 15§ (812/2000).

## **10. Rekisteröidyn oikeudet**

## **11. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet**

## **12. Henkilötietojen säilytysaika**

Lakisääteinen säilytysaika

### **13. Muutokset tietosuojaselosteeseen**