



## **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Lomake hyväksytty: Yhtymähallitus 29.1.2021 § 5

Yksikkö: Toimintakeskus Pajapihlaja

## SISÄLTÖ

1.	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3.	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	11
7.	POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS .....	15
8.	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	18
9.	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	20
10.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	20
	LIITE 1. SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN HUOLI-ILMOITUKSEN TOIMINTAOHJE .....	21
	LIITE 2. HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS LOMAKE.....	23

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Pajapihlajan toimintakeskus\_Y-tunnus 2125690-2

Kunnan nimi Sievi

Kuntayhtymän nimi Peruspalvelukuntayhtymä Kallio

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Vammaispalvelut, Pajapihlajan toimintakeskus

Katuosoite Jussinmäentie 5 A

Postinumero 85410 Postitoimipaikka Sievi

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Kehitysvammaisten päivä- ja työtoimintaa, kehitysvammaisten koululaisten päivähoitoa

Esimies Jaana Autio

Puhelin 044-4195735 Sähköposti [jaana.autio@kalliopp.fi](mailto:jaana.autio@kalliopp.fi)

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Siivouspalvelut, Sievin kunta

Ruokapalvelut, Sievin kunta

Kuljetuspalvelut, Pohjanmaan Taksi

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

### Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Toiminnan sisältö ja laatu suunnitellaan ja sovitaan yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Alihankintana tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukseen kiinnitetään jatkuvasti huomiota.

**Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?**

Ei

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

### **Toiminta-ajatus**

#### **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Toimintakeskus Pajapihlaja tuottaa päivä- ja työtoimintaa yli 16-vuotiaille kehitysvammaisille henkilöille ja kehitysvammaisten koululaisten päivähoitoa tarpeen mukaan. Työtoimintaan sisältyy avotyön organisointi, avotyöntekijöiden ohjaus ja tuki.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?**

Pajapihlajan arvoihin ja toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, inhimillisyys sekä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kunnioittaminen. Toimintaperiaatteena on tarjota jokaiselle asiakkaalle mielekästä ja laadukasta kunkin tason ja edellytyksien mukaista toimintaa. Pajapihlajassa pyritään tukemaan ja ohjaamaan asiakkaita selviytymään mahdollisimman itsenäisesti yhteiskunnassa. Asiakkaan sosiaalisia taitoja pyritään ylläpitämään, vahvistamaan ja kehittämään. Asiakkaita kannustetaan uuden oppimiseen ja itsetunnon vahvistamiseen.

## **3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

#### **Riskienhallinnan työnjako**

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden toimintaohje 2021,
- Ohjeet haittatapahtumien ilmoittamisesta ja kirjaamisesta.
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion omavalvontakäsikirja 2021-2022
- Toimintaohje sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta, 2021
- Palo- ja pelastussuunnitelma, 13.11.2020
- Palotarkastus ja poistumisturvallisuusselvitys 13.11.2020
- Lääkehoitosuunnitelma v.2021

- Vaarojen ja riskienhallinta, RiskiArvi 24.5.2021
- Kemikaaliluettelo v. 2021

### **Riskien tunnistaminen**

**Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-  
puutteet ja riskit mukaan lukien sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat ja riskit esille yhteisissä keskusteluissa. Asiat käsitellään nopeasti ja viipymättä. Asiakkaan asioita pohditaan yhteisesti henkilökunnan kanssa ja mietitään keinoja ennaltaehkäistä riskejä. Tarvittaessa mukaan keskusteluun otetaan omaiset ja asiakas itse.

Asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta tulee suoraa palautetta puhelimitse ja sähköpostilla. Asioihin reagoidaan nopeasti ja pyritään löytämään keinoja tilanteiden ratkaisemiseksi.

Henkilökunta on tietoinen sosiaalihoitolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Haittojen ja vaarojen tunnistaminen toteutetaan yhdessä työsuojelun kanssa RiskiArvi-ohjelmalla.

Poistumisturvallisuusselvitys on tehty ja toimitettu paloviranomaisille.

Yhteistyötä tehdään työterveyshuollon kanssa.

Terveysvalvonta suorittaa lakisäätteiset tarkastukset.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

**Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Työntekijät tekevät HaiPro-ilmoituksen haittatapahtumista ja ottavat yhteyttä esimieheen ja/tai työterveyshuoltoon. Ilmoitukset käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa mukana on työterveyshuolto.

Asiakkaisiin liittyvät haittatapahtumat käsitellään omaisten/ läheisten kanssa. Haittatapahtumien käsittelyssä keskeistä on miettiä ja toteuttaa ennaltaehkäiseviä toimintamalleja. Asiakasta koskevat asiat dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

**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.**

Pajapihlajan työntekijät ovat velvoitettuja tekemään huoli-ilmoituksen, mikäli he työssään kohtaavat asiakkaiden kaltoin kohtelua. Kaltoin kohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Kaltoin kohteluun tulee puuttua siinä laajuudessa kuin tarve vaatii. Välitöntä toimenpidettä vaativat asiat käsitellään heti. Muutoin ilmoitukset käsitellään viimeistään kahden viikon sisällä sekä tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet. Työntekijän on ilmoitettava asiasta viipymättä esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta palvelupäällikölle/palvelujohtajalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

PPKY Kallion Intrassa ja [www.sivuilla](http://www.sivuilla) on lomake ja toimintaohje.

### **Korjaavat toimenpiteet**

#### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**

Riskien tunnistamisen jälkeen tehdään korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Mahdolliset vaara- ja haittatilanteet käydään läpi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Vaara- ja haittatilanteista tehdään tarvittavat ilmoitukset.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

#### **Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Toimenpiteistä keskustellaan työpaikkapalaverissa ja niistä tiedotetaan asian vaati-  
massa laajuudessa puhelimitse ja/tai kirjallisesti.

Asiakkaisiin liittyvät haittatapahtumat käsitellään yhdessä omaisten/ läheisten kanssa.

Haittatapahtumien käsittelyssä keskeistä on miettiä ja toteuttaa ennaltaehkäiseviä toimintamalleja.

Asiakasta koskevat asiat dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

## **4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

## **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Pajapihlajan henkilökunta ja palveluesimies

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jaana Autio, palveluesimies p. 044-4195735 jaana.autio@kalliopp.fi

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

## **Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen. Uusi työntekijä perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

## **Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yleisellä ilmoitustaululla Pajapihlajassa, perehdytyskansiossa sekä koululaisten päivähoidon tiloissa Lauri Haikolan koululla ja PPKY Kallion www- sivuilla.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Neuvonta ja ohjaus**

#### **Miten neuvonta ja ohjaus toteutetaan**

Yhteistyössä henkilökunnan ja esimiehen kanssa.

### **Palvelu- tai hoidontarpeen arviointi**

#### **Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

Asiakkaalla on henkilökohtainen palvelusuunnitelma ja tarvittaessa kuntoutussuunnitelma, jota toteutetaan asiakkaan arjessa. Toimintakykyä arvioidaan henkilökunnan toimesta päivittäin havainnoimalla asiakasta omassa päivittäisessä toimintaympäristössään. Tarvittaessa palvelutarvetta arvioidaan moniammatillisen työryhmän toimesta. Kehitysvammahuollossa ollaan ottamassa käyttöön RAI toimintakyvyn arviointi mittari.

### **Miten asiakas ja potilas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

Asiakas ja omaiset/ läheiset ovat mukana palvelutarpeen arviointia tehtäessä, tarvittaessa mukana myös edunvalvoja sekä mahdollisia muita yhteistyökumppaneita. Asiakas saa itse päättää kuka tai ketkä osallistuvat hänen asioidensa käsittelyyn.

### **Asiakas- ja hoitosuunnitelma**

#### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa sekä henkilökunnan kanssa. Palvelusuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan tai asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

#### **Miten varmistetaan, että asiakas/potilas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?**

Asiakasta ja hänen omaisiaan tiedotetaan eri palveluvaihtoehtoista ja kirjataan ylös heidän näkemyksensä asioista. Asiakkaan kanssa käytetään tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa palvelusuunnitelma ennen allekirjoitusta.

#### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Mahdollisuuksien mukaan henkilökunta osallistuu palvelusuunnitelman laadintaan ja heillä on mahdollisuus perehtyä asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

#### **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

Pajapihlahjassa tuetaan ja mahdollistetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakasta kuunnellaan ja kunnioitetaan asiakkaan mielipiteitä sekä vältetään turhaa



rajoittamista. Asiakasta tuetaan päätöksen teossa ja asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja tehdä valintoja päivän sisältöön ja toimintaan liittyen. Asiakkaiden kanssa käytetään vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä vahvistamaan henkilön itsemääräämisoikeutta.

**Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan mahdollisimman vähän ja ainoastaan lakiin perustuen. Henkilöstöä on koulutettu itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa, ja he ovat tutustuneet PPKY Kallion IMO-ohjeisiin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamispäätöksistä vastaa Kalliossa kokoontuva IMO-työryhmä (sis. johtava lääkäri, psykologi, sosiaalityöntekijä, vammaispalveluiden palvelupäällikkö sekä yksiköiden palveluesimiehet) yhteistyössä henkilökunnan ja omaisten kanssa.

Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietoihin LifeCare-asiakastietojärjestelmään ja tarvittavat päätökset tehdään Sosiaali Effica-asiakastietojärjestelmään.

**Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Koululaisten päivähoidossa asiakkailla käytössä pyörätuolin turvavyö, kävelyn tukemiseen tarkoitetut valjaat ja sängyn laidat nostetaan päivälevon ajaksi.

**Potilaan ja asiakkaan asiallinen kohtelu**

**Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Mikäli epäasiallista kohtelua tai henkilökohtaisen tilan loukkaamista havaitaan, siihen puututaan välittömästi. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, niin asiasta keskustellaan asiakkaan kanssa, tarpeen mukaan ilmoitetaan siitä asiakkaan omaisille/läheisille ja esimiehelle.

Asiakkaiden kanssa käydään läpi pelisääntöjä, miten toisia kohdellaan ja miten toimitaan epäasiallista kohtelua kohdattaessa.

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Tilanteet käsitellään välittömästi yhdessä asianomaisten kanssa.

## **Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

**Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakaspalautetta saadaan päivittäin suullisesti asiakkailta sekä omaisilta. Palautteeseen reagoidaan ja toimintaa kehitetään palautteen pohjalta. PPKY Kallion internet sivuilla voi antaa palautetta sähköisesti.

Vuoden 2021 aikana suoritetaan Webropool-kyselyitä asiakaspalautteen saamiseksi.

**Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Palautteet käsitellään työyhteisössä ja toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta.

## **Asiakkaan oikeusturva**

### **Muistutuksen vastaanottaja**

PPKY Kallion hyvinvointipalvelujohtaja Pirjo Matikainen, Vierimaantie 5, 84100 Ylivieska

**Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion sosiaali- ja potilasasiamiehenä toimii Merja Jaakola, puh: 040-6355353, merja.jaakola@kalliopp.fi

Sosiaaliasiamiehen kautta saa tietoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista sosiaalihuollossa ja hän auttaa tarvittaessa myös muistutuksen laatimisessa ja muissa asiakkaan asemaa koskevissa asioissa.

**Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valitukset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä keskustelemalla ja neuvottelemalla asianosaisten kanssa. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa harkita nopeampia ja tehokkaampia keinoja asian selvittämiseksi ja ratkaisemiseksi. Keskustelu hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiestensä kanssa voi selvittää mahdolliset väärinkäsitykset. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, asioihin voi olla mahdollista saada korjaus käydyn keskustelun perusteella.

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja niitä koskevat asiat käsitellään viranhaltijan ja työryhmän kanssa. Muistutuksen ja kantelun alaiset asiat otetaan huomioon jatkotyökentelyssä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus käsitellään sosiaali- ja perhepalveluissa ja siihen pyritään vastaamaan kirjallisesti 4 viikon aikana.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Palvelun saatavuuden määrääjät**

Hakemuksen saapumisesta 7 arkipäivän sisällä aloitetaan selvitys palvelun järjestämisestä. Päätös tehdään ilman turhia viivytyksiä mutta kuitenkin viimeistään 3 kuukauden sisällä hakemuksen saapumisesta.

### **Hoitovastuun siirto asiakkaan siirtyessä**

Asiakkaan asioista pidetään palaveri asianosaisten kanssa. Tietojen siirtäminen tapahtuu aina asiakkaan suostumuksella.

Uusien asiakkaiden kohdalla palvelu aloitetaan tutustumiskäynnillä ja asiakkaasta pyydetään täyttämään perustietolomake sekä haastatellaan vanhempia.

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

#### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Mielekkäällä tekemisellä ja toiminnalla edistetään kokonaisvaltaista hyvinvointia. Toiveita esim. liikunnan suhteen pyritään toteuttamaan. Tilaratkaisuilla vaikutetaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. Havainnointi ja työparin tuki sekä yhteydenpito kotiin, kouluun, asumisyksikköön ja kuljetuspalveluun edesauttavat asiakkaan kokonaisvaltaista huomioimista. Asiakkaita tuetaan tavoitteissaan ja kannustetaan niiden saavuttamiseksi. Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen kiinnitetään päivittäin huomiota ja tuetaan asiakasta mahdollisimman omatoimiseen suoriutumiseen, tuetaan liikuntakyvyn ylläpitämistä päivittäisellä ulkoilulla, kannustetaan oman kunnon ylläpitämiseen sekä terveellisiin elämäntapoihin.

### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Liikuntaa ja kulttuuria harrastetaan työpäivien aikana ja kannustetaan asiakkaita osallistumaan toimintoihin myös vapaa-ajallaan.

Pajapihlajassa on kokoontunut kansalaisopiston ryhmä, johon halukkaat ovat voineet osallistua.

### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Mielekkäällä tekemisellä ja toiminnalla edistetään kokonaisvaltaista hyvinvointia. Toiveita esim. liikunnan suhteen pyritään toteuttamaan. Tilaratkaisuilla vaikutetaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. Havainnointi ja työparin tuki sekä yhteydenpito kotiin, kouluun, asumisyksikköön ja kuljetuspalveluun edesauttavat asiakkaan kokonaisvaltaista huomioimista.

Asiakkaita tuetaan tavoitteissaan ja kannustetaan niiden saavuttamiseksi.

Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen kiinnitetään päivittäin huomiota ja tuetaan asiakasta mahdollisimman omatoimiseen suoriutumiseen, tuetaan liikuntakyvyn ylläpitämistä päivittäisellä ulkoilulla, kannustetaan oman kunnon ylläpitämiseen sekä terveellisiin elämäntapoihin

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan.

### **Ravitsemus**

#### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Ruokahuolto on ostettu Sievin keskuskeittiöltä ja se kuljetetaan asianmukaisesti. Aamupalat ja välipalat valmistetaan itse.

#### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Keskuskeittiölle on ilmoitettu erityisruokavaliot ja henkilökunta tietää asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet.

#### **Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?**

Ruokailussa huomioidaan ravitsemussuosituksot ja yksilölliset ruokavaliot sekä terveelliset ruokailutottumukset. Kiinnitetään huomiota riittävään nesteen ja ravinnon saamiseen. Välipalaa on tarvittaessa tarjolla.

## **Hygieniakäytännöt**

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**

Hygieniatasoa seurataan jatkuvasti. Asiakkaita ohjataan ja kehoitetaan huolehtimaan hyvästä hygieniastaan, kuten käsien peseminen ja desinfiointi, ohjataan asiakkaita pesemään hampaita, käymään suihkussa ja tarvittaessa valvotaan suihkussa käyntiä. Asiakkaiden hygienian hoidossa ja ohjauksessa otetaan huomioon heidän yksilölliset tarpeensa. Hygieniaan ja terveyteen liittyvistä riskeistä tiedotetaan yleisellä tasolla koteihin (täit yms.).

**Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta ja ohjeistamalla asiakkaita jäämään sairaana kotiin.

Noudatetaan PPKY Kallion yleisiä hygieniasuosituksia ja ohjeita pandemian aikana. Henkilökunta osallistuu tarvittaessa hygieniakoulutuksiin.

**Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?**

Sievin kunnan siivouspalvelu käy kerran viikossa. Päivittäinen siivous on ohjaajien vastuulla. Pyykit pestään Pajapihlajassa itse.

**Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Noudatetaan PPKY Kallion yhteisiä yleisiä hygieniasuosituksia, perehtyminen puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon perehdytyksen yhteydessä. Ohjaajat perehtyvät kemikaaliluetteloon ja käytettävien puhdistusaineiden oikeanlaiseen käyttöön.

Tarvittaessa henkilökunta osallistuu hygieniakoulutuksiin.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

**Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Henkilökunta on käynyt hätäensiapukoulutuksen.

Asiakaskohtaiset ohjeistukset henkilökohtaisten lääkkeiden käytöstä, koskien lähinnä tarvittavien lääkkeiden käyttöä. Asiakkaiden terveydentilan seuranta ja tarvittaessa yhteydenotto omaisiin/asumisyksikköön jos terveydentilassa havaitaan jotain poikkeavaa. Kiireellisissä tapauksissa hälytetään apua.

Asiakkaat asuvat kotona tai asumisyksikössä, siellä on päävastuu asiakkaan terveydentilasta sekä lääkehuollosta.

Hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa asiakkaille annetaan ohjausta.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Asiakkaiden terveydentilaa seurataan ja tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai asumisyksikköön.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on asiakkaiden omaisilla tai asumisyksikössä.

### **Kaatumisten ehkäisy yksikössä**

Työntekijät on perehdytetty kaatumisen ehkäisyyn, toiminnassa kiinnitetään huomiota asiakkaiden asianmukaisiin kenkiin, liikuntakyvyn ja tasapainon harjoittamiseen. Yksikössä on nimetty työntekijä, joka on käynyt kaatumisen ehkäisykoulutuksen.

Pihat hiekoitetaan ja lenkille laitetaan nastakengät liukkailla keleillä.

### **Lääkehoito**

#### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään tarpeen mukaan. Työntekijät suorittavat MediEcon lääketentit vuoden 2021 aikana.

#### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Työntekijät vastaavat lääkehoidosta työvuoronsa aikana. Lääkehoidon kehittämisestä ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja Teemu Mustola.

## **Monialainen yhteistyö**

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan eri toimijoiden kanssa huomioiden lainsäädäntö sekä asiakkaan suostumus

## **Yhteisasiakkuus- toimintamallin käyttö**

Henkilökunta on ohjeistettu Yhteisasiakkuus-toimintamallin käyttöön.

## **7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

**Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Eri viranomaiset järjestävät tarvittaessa koulutusta asiakasturvallisuuteen liittyen, koulutuksiin osallistutaan aktiivisesti. Viranomaiset tekevät säännöllisesti tarkastus- ja ohjauskäyntejä työpaikoille. Tarkastuskäyntien suhteen esimiehet ovat tarvittaessa aloitteellisia.

Käytössä HaiPro- vaaratapahtumien ilmoitusjärjestelmä sekä vartijakutsu palvelu.

Pajapihlajaan on laadittu oma poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma. Kiinteistöissä on käsisammutusvälineistöä ja palovaroittimet.

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia on turvaamassa edunvalvonta. Lastensuojelullisissa asioissa on ilmoitusvelvollisuus.

Laiteturvallisuutta parannetaan henkilökunnan koulutuksella.

Lääketehtien suorittaminen ja uusimisväliksi on PPKY Kalliossa sovittu 5 vuotta.

Noudatetaan PPKY Kallion potilasturvallisuus ja työturvallisuussäännöksiä.

## **Henkilöstö**

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

**Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Pajapihlajan työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Vakinaisia työntekijöitä on 2,5.

Koululaisten päivähoidossa koululla työskentelee osa-aikaisesti kaksi ohjaajaa.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Lyhyisiin poissaoloihin ei palkata sijaista vaan ne hoidetaan työvuorojärjestelyin. Pitkiin poissaoloihin palkataan sijainen. Pääsääntöisesti pyritään saamaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia.

Koululaisten päivähoidon sijaisjärjestelyt hoidetaan pääsääntöisesti muiden yksiköiden ohjaajien avulla tai koululla olevan henkilökunnan avulla.

### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Säännöllisillä tapaamisilla ja keskusteluilla esimiehen kanssa sekä kehityskeskusteluilla. Tarpeen vaatiessa on mahdollisuus saada lisätyövoimaa henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamiseksi.

### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?**

Pajapihlajassa sekä koulun ohjaajien kanssa on säännölliset työpaikkapalaverit esimiehen kanssa ja esimies on puhelimitse tavoitettavissa. Ohjaajille on jaettu vastualueet tasapuolisesti.

### **Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

Tällaista henkilöstöä ei ole.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Yksikössä noudatetaan PPKY Kallion linjauksia rekrytoinnin suhteen. Kelpoisuusehdot täytävä työntekijä voidaan valita toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen. Huomioon otetaan myös hakijan soveltuvuus tehtävään. Kelpoisuusehdot tulee täyttää pitkäaikaisissa sijaisuuksissa. Tarvittavat todistukset on toimitettava ennen toimen vastaanottamista.



Rekisteritiedot pitää löytyä sosiaalihuollon ammattirekisterin kautta. Rikosrekisteriote vaaditaan uusilta työntekijöiltä.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytointivaiheessa pyritään haastattelemalla selvittämään henkilön soveltuvuus ja luotettavuus kyseiseen tehtävään sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä edellisiin työnantajiin. Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään esittämään rikosrekisteriote, joka ei ole puolta vuotta vanhempi.

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

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Henkilöstö saa henkilökohtaisen ohjauksen ja perehdytyksen PPKY Kallion perehdytysohjeiden mukaisesti asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen liittyen. Perehdytyksestä huolehtii esimies tai nimetty työntekijä. Työntekijä tutustuu myös itsenäisesti työhön perehdytyskansion avulla. Työntekijät suorittavat Tietus-tietosuojakoulutuksen vuosittain.

Opiskelijat perehdytetään yksikön toimintaan perehdytyskansion avulla sekä PPKY Kallion ohjeiden mukaisesti. Opiskelijoilta pyydetään kirjallinen vaitiolovakuutus sekä tutustuvat tietosuojakäytäntöihin ja ohjeisiin, mahdollisuuksien mukaan suorittavat myös Tietus-tentin.

### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Henkilökunnalla on kolme koulutussuunnitelman mukaista koulutuspäivää vuodessa. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Työnantaja tiedottaa eri koulutusmahdollisuuksista. Työnantaja mahdollistaa ja tukee omaehtoista koulutusta muun muassa palkallisilla opiskelupäivillä.

### **Toimitilat**

#### **Tilojen käytön periaatteet**

Asiakkailla on yhteiset toimitilat, joita jokainen saa käyttää yhdenvertaisesti.

Henkilökunnalla on omat sosiaalityilat sekä toimistotila. Tilat ovat päiväaikaan käytössä Pajapihlajan henkilökunnalle ja asiakkaille.

Koululaisten päivähoito tapahtuu osittain Lauri Haikolan koulun tiloissa.

### **Teknologiset ratkaisut**

**Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?**

Pajapihlajan henkilökunnalla on käytössä Regweb-työajanseurantajärjestelmä.

**Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Asiakkailla ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita käytössä.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Laitosmies Timo Hakala, Sievin kunta. Puh 044 4883270

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Apuvälineet hoidetaan apuvälinelainaamon kautta yksilöllisinä apuvälineinä tai Pajapihlajaan hankittuina apuvälineinä. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo. Työntekijät sekä asukkaat saavat apuvälineiden käyttöön koulutusta ja ohjeistusta.

Pajapihlajassa nimetty ensiapuvastaava, joka huolehtii talon laitteiden toimivuudesta ja vastaa ensiapukaapin sisällön päivittämisestä.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Pajapihlajan henkilökunnalle on tulossa laiteturvallisuuskoulutus ja laitepassit.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Ensiaputarvikkeista vastaa ohjaaja Paula Hyvönen.

## **8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

**Asiakas- ja potilastyön kirjaaminen**

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmien käyttöön. Lifecare asiakastietojärjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2021 aikana.

Asumien ohjauksesta vastaavat työntekijät tekevät kirjaukset Lifecare-asiakastietojärjestelmään.

Koko henkilöstö on käynyt kirjaamiskoulutuksen, kirjaamiskoulutusta järjestetään lisää syksyn 2021 aikana.

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Henkilökunnalle varataan riittävästi aikaa kirjaamiseen. Sovitaan kirjaamisen käytänteistä ja järjestetään kirjaamisvalmennusta tarpeen mukaan.

### **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

PPKY Kalliossa tietoturvallisen toiminnan toteuttaminen perustuu Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yhtymähallituksen hyväksymään tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaan. Sosiaalipalvelujen tietosuojavastaavana toimii Merja Hauhtonen.

Työntekijät allekirjoittavat tietosuojan liittyvät sitoumukset. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmiin. Henkilökohtaisia tunnuksia ei ole lupa luovuttaa ulkopuolisille. Asiakaspaperit säilytetään asianmukaisissa arkistoissa.

### **Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Henkilökunta suorittaa vuosittain tietosuojakoulutuksen. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja-asioihin.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

PPKY Kallion tietohallintopäällikkö Merja Hauhtonen p. 044 4195012

Perhe- ja sosiaalipalvelujen tietosuojavastaava Tuovi Takkunen p. 044-4195727

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva se-  
loste?**

Kyllä X

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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.

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Päivä- ja työtoimintayksiköissä laaditaan kesän 2021 aikana lääkehoitosuunnitelmat ja henkilökunta suorittaa lääketentit vuoden 2021 aikana.

Yksiköissä otetaan käyttöön Lifecare-asiakastietojärjestelmä vuoden 2021 aikana ja henkilökunta perehdytetään ohjelman käyttöön sekä kirjaamiskäytäntöihin. Tarpeen mukaan järjestetään kirjaamiskoulutusta syksyllä 2021.

PPKY Kalliossa on helmikuussa 2021 vahvistettu uusi kirjallinen ohjeistus itsemääräämisoikeuden tukemisesta. Varmistetaan, että koko henkilöstö tutustuu ohjaisiin.

Laitepassit saatetaan ajan tasalle.

## **10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

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

Paikka ja päiväys Ylivieska 8.11.2021

Allekirjoitus   
Miia Luokkanen, palvelujohtaja, perhe- ja sosiaalipalvelut

## LIITE 1. SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN HUOLI-ILMOITUKSEN TOIMINTAOHJE

**TOIMINTAOHJE henkilökunnalle, Hyväksytty: Hyvinvointipalvelut johtoryhmä 15.1.2021**  
**Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §)**  
**ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §)**

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on siitä ilmoitusvelvollisuus työnantajalle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita - asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu)
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään Kallion ilmoituslomakkeella viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

Täytetyn lomakkeen voi tulostaa ja toimittaa paperisena esimiehelle ja kirjattavaksi kirjaamoon tai lähettää suoraan Kallion turvapostin kautta kirjaamoon, josta esimies saa tiedon käsittelyyn tulleesta ilmoituksesta. Turvaposti löytyy osoitteesta: [www.kalliopp.fi](http://www.kalliopp.fi) > sähköiset palvelut > turvaposti > kirjaamo. Suora linkki kirjaamon turvapostiin: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@kalliopp.fi>

Kirjaamo kirjaa ilmoituksen asianhallintajärjestelmään ja välittää sen yksikön esimiehelle. Yksikön esimies aloittaa käsittelyn yhdessä henkilökunnan kanssa. Ilmoituksesta menee tieto myös palvelupäällikölle ja palvelujohtajalle asianhallintajärjestelmän kautta.

Lähiesimies saa asianhallintajärjestelmästä viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä

vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies lähettää lomakkeen joko paperisena Kallion kirjaamoon tai edellä mainitulla tavalla sähköisesti vietäväksi asianhallintajärjestelmään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään.

Ylemmälle taholle siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Osasto- tai tiimikokouksissa käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja toteutuneita kehittämistoimia (ko. raportit huomioiden) vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista. Hyvinvointipalveluiden johtoryhmä käsittelee raportteja ja toteutuneita kehittämistoimia vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina, kun se on ajankohtaista

15.1.2021

## LIITE 2. HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS LOMAKE

Lomakkeen täyttää **työntekijä**, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Asian käsittely tapahtuu annetun toimintaohjeen mukaisesti.

Toimita täytetty lomake joko paperisena esimiehellesi ja kirjaamoon kirjattavaksi tai lähetä Kallion turvapostin kautta kirjaamoon, josta esimiehesi saa tiedon käsittelyyn tuleesta ilmoituksesta.

Turvaposti löytyy osoitteesta: [www.kalliopp.fi](http://www.kalliopp.fi) > sähköiset palvelut > turvaposti > kirjaamo

Suora linkki turvapostiin: <https://www.turvaposti.fi/viesti/kirjaamo@kalliopp.fi>

**2. ASIAN SELVITTELY YKSIKÖN TOIMINNASTA VASTAAVAN PALVELUESIMIEHEN TOIMESTA:**

Asian johdosta tehdyt toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

**1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA**

Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49)

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

**Tilanteen kuvaus:**

Päiväys . .20

Työntekijä ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana:

Päiväys . .20

Yksikön toiminnasta vastaava palveluesimies, nimenselvennys ja yhteystiedot  
lisätietoja varten (yksikön nimi, osoite ja puhelinnumero)



Yksikön toiminasta vastaava palveluesimies lähettää selvityksen palvelupäällikölle/palvelujohtajalle tiedoksi ja/tai jatkotoimenpiteitä varten.

Yksityisen palveluottajan edustaja toimittaa selvityksen Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusta

vastaavalle palvelujohtajalle.

### 3. PALVELUJOHTAJAN YHTEENVETO

*Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi*

Päiväys . .20

Palvelupäällikkö, allekirjoitus ja nimenselvitys

### 4. PALVELUJOHTAJA

Palvelujohtaja lähettää selvityksen tarvittaessa hyvinvointipalveluiden johtajalle tai aluehallintovirastolle.

Palvelujohtaja siirtää asiakirjat asian käsittelyn jälkeen arkistoitavaksi sekä tiedoksi palveluottajalle.

Kopio lähetetty . .20

Lähetetty palveluntuottajalle . .20

Arkistoitu: . .20