



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Mikkelin Sateenkaari ry</b> Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>0667834-9</b>	<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi: <b>Mikkeli</b>  <input type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi:  <input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi: <b>Mikkeli</b>
Toimintayksikön nimi <b>Pappilanpuiston palvelutalo</b>	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mikkelin kaupunki, PI 33, 50101 Mikkeli	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhuksille tarkoitettu tehostetun palvelun tuottaminen 36 asukkaalle	
Toimintayksikön katuosoite Kappalaisenkatu 8	
Postinumero 50170	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Tarja Miettinen	Puhelin 0153558221
Sähköposti <a href="mailto:tarja.miettinen@mikkelinsateenkaari.fi">tarja.miettinen@mikkelinsateenkaari.fi</a>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) <b>16.6.2005, ISLH-2005-01730/So-17</b>	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Vanhusten tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

Ateriakokonaisuudesta lounas ostetaan Ateriapalvelu Ahkeraliisa Oy:ltä 31.5.2016 saakka. Lämmin päivällinen ostetaan 1.2.2016 alkaen Sali&Keittiö ja 1.6.2016 alkaen myös lämmin lounas. Linनावaatteet vuokrataan Mikkelin pesulalta.

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

**Mikkelin Sateenkaari ry on voittoa tavoittelematon yhdistys, joka omistaa ja vuokraa asuntoja omakustannusvuokrilla vanhuksille sekä muistihäiriöitä sairastaville.**

**Yhdistys tarjoaa ympärivuorokautista palvelua osana kunnallista vanhustenhuoltoa. Palveluihin kuuluvat asumis-, hoiva- ja tukipalvelut.**

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

### Asiakaslähtöisesti

- turvallisen kodinomaisen palveluasumisen ja arvokkaan elämän mahdollistaminen, omatoimisuuden ja toimintakyvyn tukeminen
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden arvostaminen
- asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuvan asumispalvelun tarjoaminen noudattaen näyttöön ja käypähoitosuositukseen perustuvia hoitokäytäntöjä
- toiminta perustuu kirjallisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin

### Osallistavasti

- tuoda sisältöä ja hyvää oloa asukkaaseen elämään kunnioittavalla kohtaamisella, virikkeellisellä toiminnalla ja yhteisillä tapahtumilla
- henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan uuden luomiseen ja osallistamaan asiakkaita oman toimintakyvyn ylläpitämiseen

### Vastuullisesti

- sosiaali- ja terveysministeriön (stm) ja aluehallintoviraston (avi) suositusten mukaisten resurssien (henkilöstö ja tilat) turvaaminen
- asiakkaan paras sekä luottamus antavat vankan perustan asiakaspalvelussa. Paikallisuus ja kumppanuusyhteistyö mahdollistavat kestävien ratkaisujen toteuttamisen lisäten yhteiskuntavastuullisuutta

### Taloudellisesti

- toiminnan on oltava taloudellisesti kannattavaa ja samalla kilpailukykyistä
- rakenteelliset ratkaisut sekä ketteryys toiminnassa ja sen uudistamisessa tuovat kilpailuetua
- tavoitteiden asettaminen, seuranta ja arviointi

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

**Riskien hallinnan ja arvioinnin suorittamiseen osallistuvat yhdistyksen johto, työsuojelu- ja yt-toimikunta, työnjohto omalla esimiesroolillaan sekä henkilöstö sitoutumalla annettuihin ohjeisiin. Riskien arviointi kohdistuu palvelu-asukasturvallisuuteen, lääketurvallisuuteen, tietosuojaan, henkilöstöturvallisuuteen, ympäristöturvallisuuteen jne.**

**Henkilöstön ammattiosaamisella tunnistetaan jo ennakoivasti asiakaskohtainen käyttäytyminen ja riskit ja vaaratilanteet pyritään minimoimaan jo ennaltaehkäisevästi. Huomioidaan työvuorojen välinen tiedonsiirto (raportointi ja kirjaaminen) ja arvioidaan asukaskohtaiset mahdolliset riskitekijät. Suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Noudatetaan sovittuja toimintatapahjeita ja seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta. Huolehditään, että asukkaalla on turvallinen asumisympäristö ja turvallinen asunto ja asukas saa tarpeellisen palvelun.**

### Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

**Riskien ja vaarojen kartoituksella tunnistetaan sisäiset ja ulkoiset riskit.**

**Henkilöstöllä on käytössä uhkaavien tilanteiden ilmoittamista varten oma lomake, kehittämiskohteiden esittämistä varten oma lomake ja lisäksi seurataan ja raportoidaan läheltä piti –tilanteet, kaatumiset, lääkepoikkeamat omalla lomakkeistollaan, jne. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esille epäkohdat.**

**Esimiestyöllä pyritään välittömästi puuttumaan havaittuihin epäkohtiin ja kehittämään edelleen riskien hallintaa. Esimiestyöllä seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta.**

### Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?  <b>Dokumentointi tapahtuu tietokoneelle seurantaan varten suunnitellulle lomakepohjalle ja asiat käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti. Asiakkaaseen kohdistuneet riskit dokumentoidaan kirjaamisjärjestelmään. Tarvittaessa käydään henkilökohtainen keskustelu asianosaisten ja omaisen kanssa. Tarvittaessa opastetaan jatkotoimenpiteistä (esim. lääkäri, potilasvahinko, vakuutukset, potilasasiamies, kantelu, muistutus).</b></p>
<p><b>Korjaavat toimenpiteet</b></p> <p>Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitane esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?  <b>Korjaavat toimenpiteet käsitellään</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esimiehen kanssa työjohto-oikeuteen liittyvällä henkilökohtaisella keskustelulla ja opastuksella sekä velvoittavuudella</li> <li>- tiimissä, sovitaan uudet menettelytavat, kirjataan tiimimuistioon ja sovitut menettelytavat otetaan käytännöksi.</li> <li>- asiat voidaan viedä johtoryhmän ratkaistavaksi.</li> <li>- asiat viedään toimitusjohtajalle tiedoksi ja mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten käsiteltäväksi</li> <li>- Tarvittaessa asia viedään ts-yt-toimikunnalle ja edelleen hallitukselle.</li> </ul> <p><b>Eri organisaatiotasot käsittelevät oman toimivaltuutensa puitteissa asiat ja tekevät ratkaisut tai vievät asian seuraavalle organisaatiotasolle.</b></p>
<p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?  <b>Kirjallisella tiedottamisella (muistiot, henkilöstötiedote), tiimipalavereissa ja tiimipalavereiden muistioilla ja tarvittaessa päivittäisissä raportointitilanteissa</b>  <b>Erilliset tiedotustilaisuudet</b>  <b>Yhteistyötahoille toimitetaan niiden pyytämät tiedot sekä informoidaan ennakoivasti tulevista muutoksista.</b></p>

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p><b>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?  <b>Koko henkilöstö osaamisalueiden ja vastualueiden mukaisesti esimiehen kanssa</b></p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:  <b>Palvelutalojohtaja yhdessä omavalvontatyöryhmän kanssa</b></p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p><b>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu omavalvontasuunnitelmassa kuvattuihin asioihin liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.</b></p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?  <b>Seuranta suorittaa omavalvontatyöryhmä. Toteutuneet muutokset kirjataan välittömästi omavalvontasuunnitelmaan, kokonaistarkastelu ja päivittäminen vähintään kerran vuodessa. Muutosten jälkeen huolehditaan ajan tasalla oleva dokumentti aineistopankkiin ja ostavalle kunnalle ja ilmoitustaululle.</b></p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<b>Palvelutarpeen arviointi</b> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi 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 epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.</p>
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?  <b>Ravatar tehdään puolen vuoden välein ja tarvittaessa useammin asiakkaan tilanteen vaatiessa ja MMSE vuosittain. Toimiva-testi tehdään asukkaan toimintakyvystä riippuen määräajoin. Asukkaan terveydentilaa arvioidaan päivittäin. Arviointiin käytetään eri seuranta- ja arviointimenetelmiä (mm. painoseuranta, laboratoriotestit, nestelista, verenpainemittaukset ja seurataan toimintakykyä, ihonkuntoa, erittäminen jne.). Sosiaalisuuden, osallisuuden, ulkoilun, liikuntaryhmiin osallistumisen ja yksilöohjauksen toteutumista seurataan yksilöllisesti.</b>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? <b>Asukkaan muuttaessa palvelutaloyksikköön asukas ja hänen läheisensä osallistuvat ja vaikuttavat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä omahoitajan kanssa. He myös yhdessä arvioivat sen toteutumista. Läheisen ja asukkaan ohjaus ja neuvonta tapahtuu yksilöllisesti asukkaan tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta.</b>
<b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.</p>
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? <b>Omahoitaja laatii suunnitelman yhteistyössä asukkaan ja läheisen kanssa ja konsultoi tarvittaessa muita tarpeellisia tahoja, kuten fysioterapeutti, sairaanhoitaja jne. Omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa arvioi säännöllisesti ja tarpeen mukaan suunnitelman sisältöä ja huolehtii suunnitelman päivittäisestä. Päivittäistä seuranta toteuttaa hoitaja asiakaskohtaisella seurannalla ja arvioinnilla ja dokumentoi päivittäiskirjauksella. Päivittäistä seuranta toteuttavat hoitajat asiakaskohtaisilla havainnoineilla ja arvioinneilla. Havainnot ja arvioinnit asukkaasta dokumentoidaan kirjausjärjestelmään. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisesta seuraavat omahoitaja, sairaanhoitaja ja esimies.</b>
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? <b>Omahoitaja on mukana laatimassa suunnitelmaa ja hän raportoi muulle henkilöstölle sen sisällön tiimin tai päivittäisraportoinnin yhteydessä. Sovitusti säännöllisellä suunnitelmallisella sisällön päivittäisellä varmistetaan suunnitelman ajantasaisuus. Hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöä päivitetään aina, kun asiakkaan terveydentilan tulee pysyviä muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisesta vastaa jokainen työvuorokohtaisesti.</b>
<b>Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)</b> <p>Kun lapsi on sijoitettu laitoshuoltoon avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna, hänelle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijais- huollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? ---
<b>Asiakkaan kohtelu</b> <b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemat- tomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen</p>

vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

**Omahoitajuudella: omahoitaja syventyy asukkaan tilanteeseen ja selvittää asukkaan tapoja ja toiveita. Asukkaaseen ja hänen läheiseensä tutustutaan ja heitä rohkaistaan ilmaisemaan asukkaan toiveita. Hoito- ja palvelusuunnitelmalla: suunnitelma tehdään mahdollisimman tarkasti ja sitä arvioidaan vähintään puolivuositain. Suunnitelma esitellään työyhteisössä ja omahoitaja valvoo sen noudattamista.**

**Asukkaan mielipiteen ilmaisun esteet huomioidaan ja asukkaalle järjestetään tarpeen mukaisesti tukea esim. tulkkipalvelun käyttö. Hoitotyössä kannustetaan omatoimisuuteen, eikä tehdä asukkaan puolesta asioita, joihin hänen omat voimavaransa riittävät (mm. siirrot, ruokailu, hygienia, liikkuminen).**

**Mahdollinen hoitotahto selvitetään, liitetään asukkaan tietoihin ja sitä kunnioitetaan. Hoitotahdon tekemiseen kannustetaan.**

**Asukkaan itsemääräämiskykyä tuetaan ja ylläpidetään kysymällä asukkaan mielipidettä ja antamalla hänelle mahdollisuus tehdä valintoja hänen päätöksentekokykynsä rajoissa. Jokaisella asukkaalla on oma koti, jonka hän voi kalustaa omien mieltymysten mukaan turvallisuus huomioiden. Kotona on mahdollisuus ottaa vieraita vastaan ilman aikarajoitteita huomioiden asukkaan omat toiveet.**

**Kunnioittavalla kohtamisella ja läsnäololla ylläpidetään asukkaan itsemääräämiskykyä. Henkilökunta kunnioittaa asukkaan yksityisyyttä.**

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

**Toimintayksikössä noudatetaan Valviran ja Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen ohjeistusta. Henkilökohtaisten rajoitteiden ja pakotteiden käytöstä keskustellaan aina asukkaan, hänen läheisensä ja hoitotiimin kesken. Ehdotus rajoitteen käyttämisestä on aina tarkan harkinnan tulos, mikä käsitellään lääkärin kanssa (sitominen tuoliin lantiovyyllä /turvavyöllä, vuoteeseen sitominen, sängynlaidat, rauhoittavat lääkkeet, yöhaalarit, lukitut ovet.) Lääkäri kirjaa Efficaan aina antamansa määräaikaisen suostumuksen ja tämän jälkeen sairaanhoitaja kirjaa luvan Hilikka -järjestelmään asukkaan tietoihin. Omahoitaja arvioi (tarvittaessa sairaanhoitajan ja omaisen kanssa) rajoitteiden käytön tarpeellisuutta ja huolehtii tarpeellisten lupien voimassaolosta. Lääkäri kirjaa rajoittamisen lopettamispäätöksen. Ovien lukituksen suhteen noudatetaan ohjaavana tekijänä asiakasturvallisuutta ja tilannesidonnaisuutta harkinnan mukaan. Asukasohjeella kuvataan yhteisesti sovittuja muita rajoittamiseen liittyviä toimintaperiaatteita.**

**Kotona on mahdollisuus ottaa vieraita vastaan ilman aikarajoitteita huomioiden asukkaan omat toiveet.**

**Asukkaalla on mahdollisuus yksilölliseen vuorokausirytmiiin huomioiden asukkaan omat tarpeet ja yksikön toimintamahdollisuudet ja toiminnalliset hoiva-aikataulut.**

*Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

#### **Asiakkaan kohtelu**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuo-

rovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Oma- ja valvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanneita haittatapahtumia tai vaaratilanteita?

**Asukkaan joutuessa epäasiallisen tai loukkaavan kohtelun kohteeksi, siitä tehdään poikkeamailmoitus ja palvelutalojohtaja keskustelelee asukkaan ja/tai läheisen sekä hoitajan kanssa tapahtuneesta. Asia pyritään selvittämään ensisijaisesti palvelutalon sisällä, hyviä käytöstapoja noudattaen.**

**Asukkaalla/läheisellä/edunvalvojalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä potilasasiainmieshen tai tehdä muistutus/kantelu.**

**Palvelutalon henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaan velvollisuus tehdä viipymättä ilmoitus asiakkaan huolenpitoon kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta.**

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- Yksilön perusoikeuksien tosiasiallisen rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa
- Asiakkaan kohdistuva kaltoinkohtelu, fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

**Ilmoitus tulee tehdä kirjallisesti esimiehelle, Tarja Miettiselle, siihen tarkoitettulla lomakkeella ja hänen on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle, Niina Kaukoselle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esimiehen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.**

**Oma- ja valvontasuunnitelman liitteenä on lomake, jolla ilmoituksen voi tehdä.**

**Mikäli asukas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asukasta tai hänen läheisiään antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Vanhuspalvelulaki edellyttää jatkuvaa ja säännöllistä palautteen keräämistä vanhuspalveluista. Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimessa on laadittu tähän lomake: Palvelun laatuun liittyvä ilmoitus. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien lomakkeiden yhteydessä ja ne löytyvät sisääntuloaulan seinältä lomaketelineestä. Lomakkeen voi palauttaa palvelutalon palautelaatikkoon.**

**Asukkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Mikäli asukas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle, Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimelle. Toimintayksikön vastuuhenkilölle osoitetut muistutukset tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanut tapahtuma käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.**

#### **Asiakkaan osallisuus**

##### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja oma- ja valvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja oma- ja valvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämiseksi.

##### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma- ja valvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalaute kerätään?

**Asukkaat ja läheiset voivat olla mukana kehittämässä yksikön toimintaa mahdollisuuksien mukaan. Asukasta ja läheisiä kuullaan jatkuvasti hoitotyön lomassa, palautetta pyydetään ja sitä voi antaa palautelaatikkoon, sähköpostilla ja lisäksi asukastyytyväisyyskyselyt suoritetaan kerran vuodessa. Myös yhdistyksen www-sivuilla on palautelomake.**

**Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen palvelun laatuun liittyvä ilmoitus lomakkeella voi tehdä palve-**

<p><b>lun laatuun liittyvät ilmoitukset, antaa palautetta, kehittämisideoita ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta. Palvelun tuottaja toimittaa palautelaatikkoon tulleet ilmoitukset Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen valvonnan vastuuhenkilö vammais- ja vanhushpalvelujen johtaja Niina Kaukoselle.</b></p> <p><b>Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimelle voi antaa palautetta ja kertoa mielipiteensä palvelun laadusta myös sähköisesti <a href="http://www.mikkelinseutusote.fi/palaute">http://www.mikkelinseutusote.fi/palaute</a></b></p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?  <b>Asiat käydään työnjohdollisella menettelyllä läpi, asian laajuudesta ja sisällöstä riippuen ne käsitellään tiimipalavereissa ja huomioidaan mahdollisuuksien mukaan toiminnan sisällön suunnittelussa. Asiakas-palautekyselyn tuloksista annetaan palautetta työntekijöille, asukkaille ja läheisille. Pappilanpuiston asukkaiden läheisistä muodostettu ”Läheisryhmä” käsittelee asukaspalautteet ja seuraa ja arvioi kehittämistoimien toteutumista.</b></p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja  <b>Puitesopimus:</b>  <b>Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimi</b>  <b>Kirjaamo</b>  <b>PL 33, 50101 Mikkeli</b></p> <p><b>Itsemaksavat:</b>  <b>Palvelutalojohtaja Tarja Miettinen</b>  <b>Kappalaisenkatu 8, 50170 Mikkeli</b></p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  <b>Alueellinen sosiaali- ja potilasasiamies, 1.11.2013 alkaen:</b>  <b>Taija Liukkonen,</b>  <b>Maaherrankatu 9-11, 50100 Mikkeli</b>  <b>puh. 044 7944 307, ma-pe 9:00-12:00</b>  <a href="mailto:taija.liukkonen@mikkeli.fi">taija.liukkonen@mikkeli.fi</a></p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  <b>Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta puh. 029 553 6901, päivystysaika arkin klo. 9-15.</b>  <b>Kuluttajaneuvoja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta</li> <li>- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa</li> </ul>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?  <b>Annettaessa vastausta em. päätöksiin tai selvityspyyntöihin pohditaan yksikkökohtaisesti kehittämistarpeet ja ne kuvataan annettavissa dokumenteissa. Selvitysten käsittelyn jälkeen analysoidaan vielä tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja otetaan ne käyttöön.</b></p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  <b>kaksi viikkoa tai selvityspyynnössä annettuun määräaikaan mennessä</b></p>

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

<p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen  Tiimityön periaatteiden mukaisesti asiakastyötä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Nimetyt vastuualueet hoitajilla mahdollistavat eri osa-alueiden tarkemman huomioinnin. Omahoitajuus antaa asukaskohtaisesti paremman mahdollisuuden asukaskoh-taisen arjen sisältöön</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p>



<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p><b>Hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet em. asioille ja päivittäisseurantaan kirjataan huomiota kyseisistä asioista. Puolivuosittain tehtävässä arvioinnissa kirjataan tavoitteisiin pääseminen. Asukkaan kotiin laaditaan hänen toimintakykyään ja sen ylläpitoa kuvaava huoneentaulu, joka ojaa hoitajan tavoitteellista työskentelyä.</b></p> <p><b>Ulkoilukertoja seurataan yksilökohtaisesti seurantalomakkeella.</b></p>
<p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p><b>Asukaskohtaisesti aterioilla huomioidaan asukkaan dieetit ja ruoka-aineallergiat ja ruuan koostumus ja se, että aterioiden monipuolisuus vastaa ravintosuosituksia. Asukaskohtaisesti seurataan asukkaan painoa, asukkaan ulkoista olemusta ja hyvinvointia sekä ihon väriä.</b></p> <p><b>Tarvittaessa otetaan käyttöön nestelista/ravintolista ja ateriakokonaisuutta täydennetään lisäravinnevalmisteilla.</b></p> <p><b>Erityisesti saattohoidossa olevien asukkaiden kohdalla huomioidaan hänen ravitsemukselliset mielitekonsa.</b></p>
<p><b>Hygieniaikäytännöt</b></p> <p>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniaikäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p><b>Asuinhuoneistot siivotaan yhden-kahden viikon välein siivoustarpeesta riippuen ja yhteistilat viikoittain tuotekuvauksessa kuvatulla tavalla. Päivittäisestä siistimisestä huolehtii hoivahenkilöstö. Asukkaiden saunotuksessa ja suihkutuksessa noudatetaan aseptista työskentelyä ja huomioidaan hygieniaohjeet tarttuvien sairauksien ehkäisemiseksi. Saunatilat siistitään aina saunotuksen tai suihkutuksen jälkeen. Siivouksen ohjeistuksessa huomioidaan aseptiikka, puhtaustaso ja puhdistusmenetelmät sekä työntekijän oma suojaus tartunnoilta (erityöskentelystä, eritetahrojen puhdistusmenetelmistä ja käsihygieniasta erilliset ohjeet).</b></p> <p><b>Tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseksi noudatetaan sairaanhoitopiirin laatimia ohjeita ja menettelytapoja ottaen huomioon, että asukkaita hoidetaan heidän omista koodistaan. Myös läheiset ja vieraat informoidaan hygieniaikäytännöistä.</b></p> <p>Hygieniaikäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje</p>
<p><b>Terveystieteen- ja sairaanhoito</b></p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p><b>Varmistetaan, että ohjeet ovat olemassa, ne ovat ajan tasalla, aina luettavissa (aineistopankki), niitä kerrataan ja niitä noudatetaan. Tapauskohtaisesti toimitaan terveyskeskuksen/lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti tai yksilökohtaisten lääkärin määräämien hoitolinjauksien tai sopimusten mukaisesti.</b></p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p><b>Kokonaisvastuu asukkaiden terveydenhuollon järjestämisestä on kunnalla. Talon oma</b></p>

hoitohenkilökunta seuraa ja edistää asukkaiden terveydentilaa toteuttaessaan päivittäistä hoitotyötä (ihon kunto, ruokahalu, mieliala, unen määrän muutokset, aktiviteetin muuttuminen). Tarvittaessa tehdään asukaskohtaiset terveydentilaan liittyvät seurannat, esim. painon- ja verenpaineen mittaaminen. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan Ravatar mittauksen avulla ja muistisairauksien etenemistä seurataan MMSE testin avulla. Asukkaan hyvinvointia sekä unen määrää ja laatua mitataan Vivago-turvahälytysjärjestelmän aktiviteettiseurannalla. Mittaustulosten perusteella sovitaan jatkotoimet. Sairaanhoidajat ja hoitohenkilöstö työvuorokohtaisesti huolehtivat asukaskohtaisista tiettyihin sairauksiin liittyvistä seurannoista ja määräaikaikontrolleista.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

**Pappilanpuiston asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa palvelutalojohtaja, Tarja Miettinen yhteistyössä Mikkelin vanhustalouden lääkärin kanssa.**

**Kuolemantoteamisesta palvelutalossa noudatetaan Vammais- ja vanhustalouden ylilääkärin laatimaa kirjallista ohjetta. Ohje on laadittu 19.11.2015 ja löytyy aineistopankista.**

#### Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjakko sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

**Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja aina, jos lääkehoidon käytännössä tapahtuu muutoksia. Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.**

**Kaikki hoitajat osallistuvat lääkehoidon toteutukseen ja tarkemmat kuvaukset vastuista ja tehtävistä on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan. Vammais- ja vanhustalouden ylilääkäri, Marju Asikainen vahvistaa allekirjoituksellaan palvelutalon lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma on aineistopankissa.**

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

**Palvelutalojohtaja, Tarja Miettinen, vastaa palvelutalon lääkehoidosta yhteistyössä vammais- ja vanhustalouden ylilääkäri, Marju Asikaisen, kanssa, joka vastaa palvelutalon lääkehoidon kokonaisuudesta.**

#### Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

**Potilastietojärjestelmä, Effica on yhteiskäytössä Mikkelin seutuosoten alueella.**

**Suullinen ja kirjallinen tiedottaminen ja sopiminen, mm. apuvälineyksikkö, hoitotarvikejakelu, yksityiset palveluntarjoajat.**

#### Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

**Havainnoimalla, asukaspalautteella, ruokahuollon omavalvonnalla, palautteen antamisella, seurantapalaverilla jne.**

### ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

#### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä

<p>vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?</p> <p><b>Käytössä olevat järjestelmät ovat: turvahälytysjärjestelmä, kameravalvonta, vartiointi (PP), rikosilmoitinjärjestelmä (MP), lukitusratkaisut, automaattinen paloilmaisin ja -sammutusjärjestelmä.</b></p> <p><b>Turvallisuutta ja järjestelmien toimivuutta seurataan uhkaavien tilanteiden seurannalla, sisäisillä palotarkastuksilla, palotarkastuksilla, eri laitteille/laitteistoille tehdyillä jatkuvasti voimassa olevilla huoltosopimuksilla, suunnitelmien sovitulla päivitysväleillä, kuten esim. pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma jne.</b></p> <p><b>Henkilöstön ammattitaidolla ja sovitulla menettelytavoilla pyritään ennalta ehkäisemään tilanteet, joissa vaara tai uhka voisi kohdistua asukkaaseen itseensä tai muihin asukkaisiin.</b></p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p><b>Henkilöstömitoitus on asukasmäärästä riippuen aluehallintoviraston luvan ja laatusuosituksen ja STM:n suositusten mukainen. Henkilöstö koostuu palvelutalojohtajasta, 2 sairaanhoitajasta, asukasmäärään perustuvasta lähihoitajaresurssista, 2 keittiötyöntekijästä, 1 laitoshuoltajasta, fysioterapeutista (60% työaika) sekä hallintohenkilöstöstä. Lisäksi on määräaikaista tekijöitä vuosiloma- ym. sijaisuuksia tekemässä.</b></p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p><b>Henkilöstöresurssit on mitoitettu siten, että poissaoloihin tarvitaan ja palkataan sijainen tarveharkinnan perusteella.</b></p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p><b>Huolehditään siitä, että mitoitusvaade täyttyy ja perehdytetään riittävästi ns. varahenkilöstöä.</b></p>
<p><b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b></p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p><b>Vakinaisesti täytettävät tehtävät ja pitkäaikaiset sijaisuudet julistetaan haettavaksi joko pelkästään sisäisellä haulla tai sitten MOL:n kautta ja lehti-ilmoituksella. Huolehditään, että valittavilla on riittävä osaaminen ja perustutkinnot. Perehdytettyjä sijaisia työllistetään sijaisuuksiin ja uusia tekijöitä perehdytetään ennakoivasti.</b></p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p><b>Hakijat haastatellaan johtoryhmän ja/tai palvelutalojohtajan toimesta. Työsuhteissa käytetään koeaikaa. Ammattirekisteriin merkintä tarkistetaan Valviran (Terhikki) rekisteristä.</b></p>
<p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta</b></p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen</p>

<p>ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p><b>Perehdytys toteutetaan työsuhteen alussa perehdytysohjeiden mukaisesti. Käytännön työskentelyyn perehtyminen tapahtuu pääsääntöisesti parityöskentelynä. Käytössä on perehdytyskansio, mistä löytyy toimintaohjeita ja -käytäntöjä. Perehdytyksen toteutuminen varmistetaan työntekijän ja työnjohdon allekirjoittamalla lomakkeella. Lääkehoidon perehtyminen tapahtuu erillisen lääkehuollon perehdytys suunnitelman mukaisesti.</b></p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p><b>Toteutetaan henkilöstön täydennyskoulutusvelvoitetta ja varataan määrärahat siihen budjetissa, ja huolehditaan määrääjain päivitettävien taitojen ylläpitämisestä, kuten ensiaputaidoista ja lääkehuollosta. Henkilöstön oma-aloitteista koulutuksiin hakeutumista tuetaan. Koulutuksen toteuttamisessa huomioidaan toimintasuunnitelmassa suunnitellut painopistealueet ja koulutussuunnitelman sisältö.</b></p>
<p><b>Toimitilat</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?</li> <li>- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen</li> <li>- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.</li> </ul>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p><b>Asukkailla on omat huoneistot, kooltaan 35 - 51 m<sup>2</sup>. Kaikissa huoneistoissa on oma WC ja peseytymismahdollisuus. Asukkaat kalustavat asunnot omilla huonekaluilla. Asukasohjeella ohjeistetaan ja mahdollistetaan turvallinen toimintaympäristö.</b></p> <p><b>(PP) Yksikössä on 486,70 m<sup>2</sup> yhteistilat asukkaiden ruokailu-, virkistys ja kuntoutustoimintaa varten. Lisäksi on lääkärikäyntiä varten oma erillinen huone. Talossa on tilava saunaosasto, joka mahdollistaa asukkaiden viikoittaisen saunottamisen. Käytössä olevat tilat ovat esteettömät ja tarkoituksenmukaiset. Yksitasoratkaisu mahdollistaa asukkaiden helpon liikkumisen. Piha-alueet ovat turvalliset ja rajatut.</b></p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p><b>Siivous toteutetaan oman henkilökunnan toimesta. Asukkaan henkilökohtainen pyykki pestään ja lajitellaan palvelutaloyksikössä ja liinavaatteet vuokrataan ja pesetetään pesulassa.</b></p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p><b>Yksikössä on tallentava kameravalvonta, jolla seurataan talon sisäistä asukkaiden liikettä sekä ulkoisia uhkia. Kamerat on sijoitettu yhteistiloihin ja sisääntulon yhteyteen. Hoitajat voivat tarkistaa alle kuukauden vanhat tapahtumat, sitä vanhemmat tapahtumat vain poliisin luvalla. Kameravalvonnan vastuuhenkilö on nimetty. Huoneistojen ovissa on yöaikaan päällä turvahälytysjärjestelmään liittyvät ovihälytykset, joista tulee hälytys puheluna oven avautuessa tai sulkeutuessa hoitajan dekt-puhelimeen. Turvahälytysjärjestelmän avulla asukas voi itse, hallitessaan sen käytön, hälyttää apua ja saada puheyhteyden huoneestaan hoitajaan. Hälytykset kirjautuvat turvahälytysjärjestelmään.</b></p>

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

**Laitteet testataan sovituin määräajoin, asukkaan kutsuun vastataan mahdollisimman pikaisesti ja vastaaminen varmistetaan kiertävällä soittoketjutuksella useampaan puhelimeen. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa vastuhenkilö. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa työyksikössä suullisesti ja/tai kirjallisesti laitehäiriöistä.**

**Asukas opastetaan hälytysrannekkeen käyttöön. Henkilökunta koulutetaan ja uudet työntekijät perehdytetään turvahälytysjärjestelmän käyttöön. Jokaisen työntekijän saatavilla on kirjalliset käyttöohjeet sekä ohjeet, kuinka menetellään ongelmatilanteissa. BLC Turvan kanssa tehdään yhteistyötä ongelmatilanteissa ja laitteiston käytön kehittämisessä. Hälytysjärjestelmää käytetään päivittäin, joten mahdolliset viat ja huoltotarve huomataan nopeasti. Turvahälytysjärjestelmään liittyviä asioita hoitamaan on nimetty vastuuhenkilöt.**

**Hälytysrannekkeet puhdistetaan joka viikko saunapäivänä. Rannekkeiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa.**

#### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

**Apuvälinetarvetta kartoitetaan moniammatillisen työryhmän toimesta. Läheisten näkemykset huomioidaan mahdollisuuksien mukaan.**

**Palvelutalon oman henkilökunnan ja fysioterapeutin toimesta seurataan, arvioidaan ja tarvittavat hankinnat toteutetaan. Hoitoon käytettävät laitteet on luetteloitu. Huolto toteutetaan apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti. Apuvälinehuollon tiheys vuosittain ja tarpeen mukaan.**

**Hoitohenkilökunta yhdessä fysioterapeutin kanssa arvioi yksilöllisesti asukkaiden apuvälinetarpeita. Tarvittaessa tilataan laite-esittelijä paikalle ja pyritään saamaan uusi apuväline koekäyttöön ennen varsinaista hankintaa. Fysioterapeutti tilaa sekä tekee tarvittaessa kirjalliset apuvälineanomukset.**

**Oikeaoppiseen apuvälineiden käyttöön ohjataan asukkaita hoitohenkilöstön ja fysioterapeutin toimesta arjen eri tilanteissa. Tarvittaessa pyydetään opastusta apuvälinetoimittajalta. Hoitohenkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan viallisesta, rikkoontuneesta tai epäsopivasta apuvälineestä vastuuhenkilölle.**

**Asukkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä pääsääntöisesti Etelä-Savon sairaanhoitopiirin apuvälineyksiköstä. Alueellisesta apuvälineyksiköstä saadaan apuvälineiden huolto- ja korjauspalvelut pyydettyä. Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineiden lainasopimukset on koottu yhteen kansioon.**

**Yksilöllisiin apuvälineisiin, kuten tukisukkiin ja ortooseihin asukkaalla on myös mahdollisuus saada maksutous**

**Palvelutalon omia apuvälineitä ovat mm. sähkökäyttöiset vuoteet, liinanostimet, seisomanojanostin, pyörätuolit, rollaattorit, pesulaveri, säädettävä suihkutuoli, tasoford ja siirron pienapuvälineet.**

**Apuvälineasioiden vastuuhenkilönä toimii fysioterapeutti ja lisäksi on nimetty yksikkökohtainen vastuuhenkilö.**

**Terveyden- ja sairaanhoidon välineistönä on käytössä mm. verenpainemittarit, verensokerimittarit, imulaitte ja istumavaaka.**

Terveystietojen hallinnasta ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

**Sairaanhoitaja, Pirkko-Liisa Pylvänäinen, 015 3558222, Fysioterapeutti, Marjo Jantunen-Määttä, 050-4989833.**

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

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystietojen ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisien vaatimusten täytymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laadimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

**Asukastiedot kuten mm. hoito- ja palvelusuunnitelmat ja päivittäisseuranta, kirjataan kirjausjärjestelmään. Tietokoneelle pääsy on suojattu salasanalla sekä ohjelmakohtaisilla ja henkilökohtaisilla salasanoilla. Tietoja saavat käsitellä vain ammattihenkilöt. Salassapitosäännökset ja velvoitteet on sisällytetty työsopimukseen ja perehdytysohjeisiin. Lisäksi jokainen efficaioikeudet omaava työntekijä sitoutuu kirjallisesti noudattamaan niitä koskevia salassapito-ohjeistuksia. Yksikkökohtaisesti on laadittu kirjalliset tietoturvaohjeet ja kirjaamisohjeet sekä rekisteriselosteet, jotka ovat aineistopankissa.**

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

**Perehdytysohjeilla ja työsopimukseen sisällytetyllä velvoitteella sekä koulutuksella muuttuvissa tilanteissa tai ohjeiden muuttuessa.**

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

**Yksikön ilmoitustaululla. Omahoitaja käy asukkaan ja/tai omaisen kanssa läpi häntä koskevat oikeudet ja mahdollisuudet tietojen saamiseen.**

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

**Pirkko-Liisa Pylvänäinen  
015 3558222**

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

**Ennakointi itsemääräämisoikeussuunnitelman laatimisesta.**

**Riskien ja vaarojen kartoituksen päivittäminen.**

**Toiminnan sisältöjä kuvaavien mittareiden kartoittaminen ja mahdollinen käyttöön otto.**

**Osaamisenvarmistamisen sisällöllisen laadun kehittäminen.**

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys  
Mikkelissä 17.2.2016

Allekirjoitus

Tarja Miettinen  
Palvelutalojohtaja