



PALVELUTALO  
**PIHAPIHLAJA**

Neuroliitto ry

## OMAVALVONTASUUNNITELMA



Inspecta Sertifiointi Oy

# SISÄLTÖ

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4. Asiakasturvallisuus.....	10
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	16
6. Palvelujen sisällön omavalvonta.....	18
7. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	23
8. Omavalvonnan toimeenpano.....	24
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	26
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	27

# 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

Palveluntuottajan virallinen toiminimi: Palvelutalo Pihapihlaja, Neuroliitto ry

Vellamonrinne 3, 60220 Seinäjoki, puh. 040 7707217

Y-tunnus: 0282482-0

[www.neuroliitto.fi/asumispalvelut](http://www.neuroliitto.fi/asumispalvelut)

[www.facebook.com/palvelutalopihapihlaja](http://www.facebook.com/palvelutalopihapihlaja)

Liiketoiminnasta vastaa Neuroliitto ry:n toimitusjohtaja Helena Ylikylä-Leiva,

puh. 040 078 9743 [helena.ylikyla-leiva@neuroliitto.fi](mailto:helena.ylikyla-leiva@neuroliitto.fi)

Neuroliitto ry

Vaihemäentie 10, 21250 Masku

Toimintayksikön vastaava esimies on palvelutalon johtaja Irmeli Mäkinen, puh. 040 076 5268

[irmeli.makinen@neuroliitto.fi](mailto:irmeli.makinen@neuroliitto.fi)

Vastaava sairaanhoitaja Mia Noetzel, puh.040 751 8625, [mia.noetzel@neuroliitto.fi](mailto:mia.noetzel@neuroliitto.fi)

Palvelutalo Pihapihlajan toimii Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Hyvinvointialueen vammais- palvelujen palvelualuejohtaja on Kristiina Keppo, puh. 044 4255403, [kristiina.keppo@hyvaep.fi](mailto:kristiina.keppo@hyvaep.fi)

## Toimintalupatiedot

Ennakkoperintärekisterin voimassaolo: 1.3.1995 alkaen

Lääninhallituksen lupa 8.12.1997

Muutosluvan myöntämisen ajankohdat: 15.10.1997 (toimintaterapia), 1.4.2008 (laajennuksen käyttöönotto)

Ilmoituksenvaraisena toimintana on vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta ja henkilökohtainen apu.

Toiminnalla on vastuuvakuutus, joka on voimassa toistaiseksi.

Potilasvakuutus (yrityksessä työskentelevä henkilöstö): toistaiseksi (jatkuva vuosivakuutus)

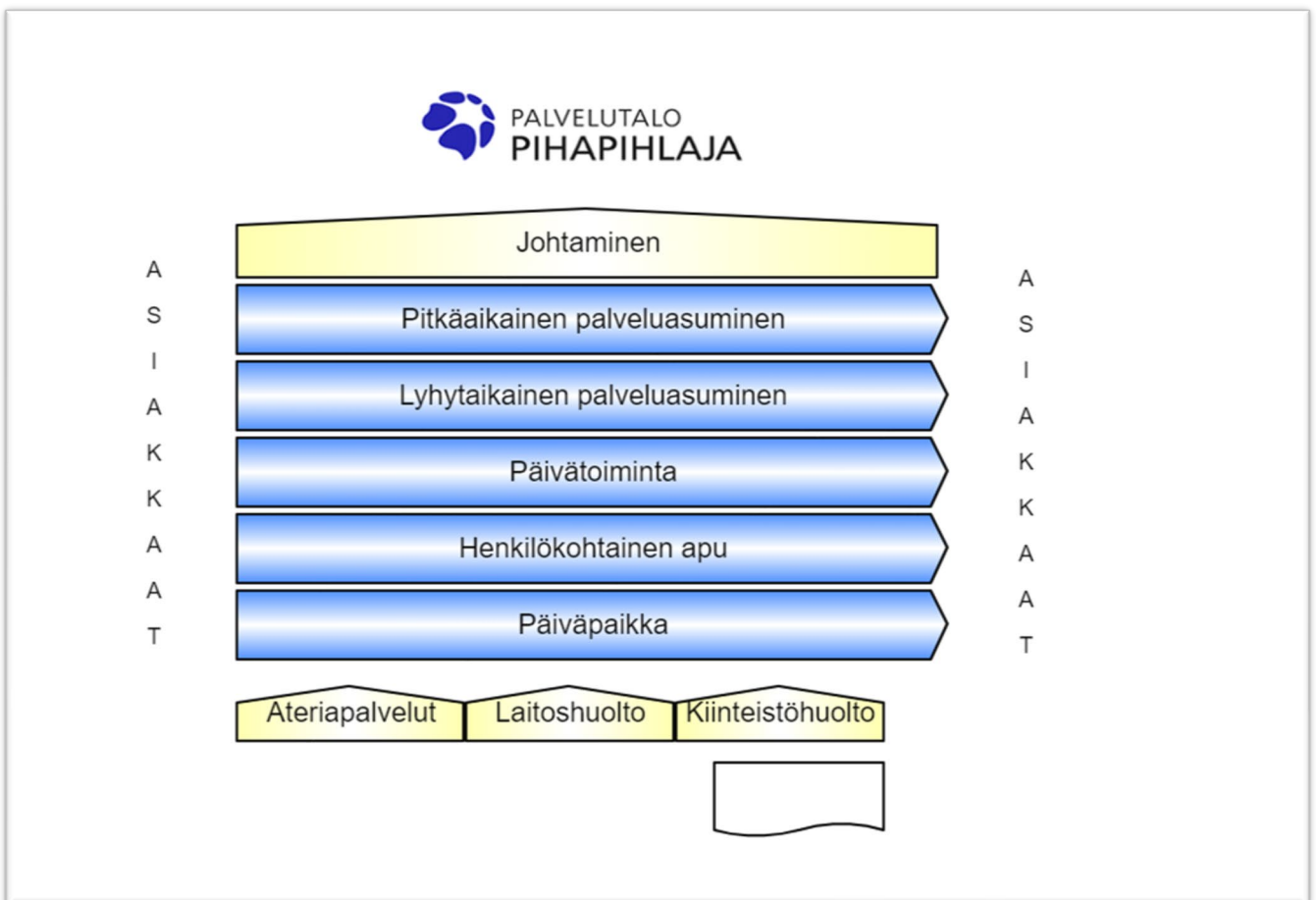
## Palvelut

Palvelutalo Pihapihlaja tuottaa pitkä- ja lyhytaikaista palveluasumista, henkilökohtaista apua sekä päivätoimintaa vaikeavammaisille neurologista sairautta sairastaville aikuisille.

Tehostetussa palveluasumisessa on 33 asuntoa, joista 31 on pitkäaikaisen palveluasumisen käytössä ja kaksi asuntoa on lyhytaikaisen palveluasumisen käytössä. Ilmoituksenvaraisena toimintana tuotetaan päivätoimintaa 4–5 päivänä viikossa. Ryhmässä on 6–9 henkilöä. Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua tuotetaan 14 palvelutalon asukkaalle. Tuotettavia tunteja on noin 300 kuukaudessa. Päiväpaikka mahdollisuutta tarjotaan yhdelle asiakkaalle päivässä.

Pihapihlajalla on ISO 9001:2015 standardin mukainen toimintajärjestelmä. Kaikki Pihapihlajan palvelut on sertifioitu (Inspecta Sertifiointi Oy).

Pihapihlaja on Suomen Kinestetikkayhdistyksen nimeämä kinestetiiikan laatuyksikkö [www.kinestetikka.fi/yhdistys/laatuysikot/](http://www.kinestetikka.fi/yhdistys/laatuysikot/)



## Alihankintana ostettavia palvelut

Ateriat (lounaat ja päivälliset): Kivipuro ry, Tammikuja 11, 60100 Seinäjoki

Kiinteistöhuolto: Are Oy, Vätkkilänkatu 7, 60100 Seinäjoki

Lääkkeiden annosjakelu: Seinäjoen Keskus-Apteekki (Ideapark, Seinäjoki) Suupohjantie 57, 60320 Seinäjoki

Asuntojen siivoukset: SOL-palvelut Oy, Kauppaneliö 13, 60120 Seinäjoki

## Ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen

Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelun laadusta. Ostopalvelutuottajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Palavereita pidetään säännöllisesti ja kynnys yhteydenotoille on matala. Kivipuro ja SOL toimittavat omat omavalvontasuunnitelmansa ja tekevät laatukselyjä. Asukkaiden tai henkilökunnan tekemät reklamaatiot otetaan käsittelyyn joko heti tai seuraavassa yhteistyöpalaverissa asian luonteesta ja kiireellisyydestä riippuen.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Neuroliiton asumispalvelujen omavalvontaohjelma löytyy osoitteesta: Neuroliiton asumispalveluiden omavalvontaohjelma - Palvelutalo Palvelutalo

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta ja päivittämisestä vastaa palvelutalon johtaja. Palvelutalon henkilökunta osallistuu omavalvonnan laatimiseen muun muassa henkilöstökokouksissa, laatu työryhmässä ja muissa pienryhmissä. Omavalvonnasta tiedotetaan asukkaille asukaskokouksissa.

Pihapihlajan omavalvonnan suunnittelusta, organisoinnista ja seurannasta vastaavat Pihapihlajassa:

Palvelutalon johtaja: kokonaisvastuu omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta ja ajantasaisuudesta [irmeli.makinen@neuroliitto.fi](mailto:irmeli.makinen@neuroliitto.fi) puh. 040 076 5268

Vastaava sairaanhoitaja: palveluasuminen/hoitotyö [mia.noetzel@neuroliitto.fi](mailto:mia.noetzel@neuroliitto.fi) puh. 040 751 8625

Palveluohjaaja: henkilökohtainen apu ja päivätoiminta [marianne.korhonen@neuroliitto.fi](mailto:marianne.korhonen@neuroliitto.fi) puh. 040 552 0882

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti ja se päivitetään vähintään kerran vuodessa, ja aina silloin, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen.

Omavalvontaa käytetään apuna uuden työntekijän perehdyttämisessä.

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on Pihapihlajan eteisaulan ilmoitustaululla, ja se on luettavissa Pihapihlajan verkkosivuilla osoitteessa: <https://palvelutalo.fi/pihapihlaja/>

## 3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelutalo Pihapihlaja on Seinäjoella sijaitseva Neuroliitto ry:n omistama palvelutalo neurologista sairautta sairastaville henkilöille, jotka tarvitsevat toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoistaan. Pihapihlaja on rakennettu vuonna 1995 ja taloa on laajennettu vuonna 2008. Rakennus sijaitsee Huhtalan kaupunginosassa. Neuroliiton muut palvelutalot sijaitsevat Lappeenrannassa, Helsingissä ja Maskussa.

Pihapihlaja tuottaa vammaispalvelulain ja -asetuksen mukaisia asumispalveluja vaikeavammraisille, neurologista sairautta sairastaville. Asumispalvelut luokitellaan tehostetuksi palveluasumiseksi ja niitä tuotetaan pitkä- ja lyhytaikaisena palveluasumisena. Asumispalvelujen lisäksi tuotetaan päivätoimintaa ja henkilökohtaista apua.

### Toiminta-ajatus

Neuroliiton tehtävänä on tehdä työtä neurologisiin sairauksiin sairastuneiden hoidon, kuntoutuksen ja tutkimuksen edistämiseksi ja valvoa heidän yhteiskunnallisia etujaan sekä toimia heidän yhdyselimenään. Neuroliiton ja koko järjestön toiminta-ajatuksena on pitää huolta jäsenistä ja tukea sairastavien osallisuutta ja oikeutta omaehtoiseen elämään.

Neuroliiton tavoiteohjelma on laadittu vuosille 2024–2026. Tavoiteohjelman teema on Hyvä elämä, joka on kaiken Neuroliiton toiminnan ja palvelujentuottamisen päämääränä.

Palvelutalo Pihapihlaja tuottaa vammaisille tarkoitettuja palveluja pääsääntöisesti vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja asetuksen mukaisesti (VPL 380/87, VPA 759/87). Palveluja tuotetaan tarvittaessa myös muun vastaavan lainsäädännön, kuten sosiaalihuoltolain, liikennevakuutuslain, tapaturmavakuutuslain sekä omaishoidon tuesta annetun lain perusteella. Asumispalveluissa asukkaalle taataan ympärivuorokautinen avustaminen turvallisessa ympäristössä sekä peruspalvelut yksilölliset tarpeet, toimintakyky ja itsemääräämisoikeus huomioiden.

Neuroliitto ry:n tavoiteohjelma vuosille 2024–2026



# Hyvä elämä

Neuroliitto on 25 jäsenyhdistyksen sekä n. 10 000 MS-tautia tai neurologista harvinaissairautta sairastavan ja heidän läheisensä neuroyhteisö. Palveluitamme ovat yli 50 vuoden kokemuksella mm. neuvonta-, kuntoutus- ja asumispalvelut.

## Toiminta-ajatus

Edistämme sairastavien ja heidän läheistensä osallisuutta, hyvinvointia sekä oikeutta ja valmiutta omaehtoiseen elämään.

## Tavoitetilä

Olemme luotettavin tiedon välittäjä, korvaamaton ihmisten yhdistäjä sekä arvostetuin ja asiantuntevin palveluntuottaja.

### Arvomme

Inhimillisuus  
Yhteisöllisyys  
Luotettavuus  
Asiantuntevuus

### Toimintatapamme

Kuuntelemme  
Tunnistamme  
Sitoudumme  
Kehitämme  
Edistämme

### Tärkeimmät mittarimme

Jäsen- ja asiakastytyytyväisyys  
Sidosryhmä- ja henkilöstötyytyväisyys  
Taloudellinen tulos  
Jäsenten ja vapaaehtoisten määrät  
Maine ja luottamus

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Neuroliiton arvot ovat inhimillisuus, yhteisöllisyys, luotettavuus ja asiantuntijuus. Tavoitteena on olla luotettavin tiedon välittäjä, korvaamaton ihmisten yhdistäjä sekä arvostetuin ja asiantuntevin palveluntuottaja.

Toimintapolitiikka, tavoitteet, seurannan kohteet ja mittarit arvioidaan vuosittain johdon katselmuksessa sekä henkilöstökokouksessa. Palvelutalon johto ja henkilöstö sitoutuvat toimintapolitiikan noudattamiseen ja kukin vastaa osaltaan työnsä laadusta sekä itsensä ja toiminnan kehittämistä.

## Inhimillisuus

Neuroliiton palvelutaloissa asukkaan ja henkilökunnan välillä on lämmin ja kunnioittava side. Asukasta pysähdytään kuuntelemaan ja hänen kysymyksiinsä vastataan. Pyrimme luomaan ilmapiirin, jossa asukas pystyy halutessaan ottamaan vaikeita asioita puheeksi henkilökuntamme kanssa. Emme pelkästään kulje vierellä, vaan jaamme yhdessä ilot ja surut.

Haluamme auttaa, tukea ja ohjata asukasta, jotta arjen askareet sujuisivat mahdollisimman joustavasti ja turvallisesti. Huolehdimme muun muassa, että asukkaalla on hälytin, jota hän pystyy

käyttämään, ja että esimerkiksi sähköpyörätuolin vaihteet on säädetty turvalliselle tasolle. Samalla pidämme huolta, että asukas voi itse vaikuttaa häntä koskevaan päätöksentekoon. Tuemme häntä silloinkin, kun olisimme itse kannattaneet muuta päätöstä.

Monet asukkaista ovat asuneet palvelutalossa pitkään, osa kymmeniä vuosia. Henkilökunnan pitkät hoitosuhteet asukkaisiin auttavat luomaan kodinomaisen ja mielekkään ympäristön. Tämä on erityisen korvaamaton asia sairauden myöhemmässä vaiheessa, jolloin asukas ei välttämättä pysty samalla tavoin ilmaisemaan omia mieltymyksiään ja historiaansa.

Asunto palvelutalossamme on asukkaan koti, johon henkilökuntamme menee vierailijoina. Annamme asukkaalle mahdollisuuden elää itsensä näköistä ja rytmistä elämää. Asukkaan nukkumaanmeno mahdollistetaan heti päivällisen jälkeen tai vaikka vasta aamuyöstä, asukkaan omien toiveiden mukaisesti. Omaiset, läheiset ja lemmikit ovat lämpimästi tervetulleita vierailemaan palvelutaloihimme. Myös läheisten yöpyminen on meillä mahdollista.

Palvelutalossamme on mahdollisuus olla elämänsä loppuvaiheessa saattohoidossa omassa kodissa tuttujen hoitajien hoidettavana.

## **Yhteisöllisyys**

Palvelutalossamme järjestetään paljon tapahtumia, retkiä ja muita aktiviteetteja, joihin asukkaalla on mahdollisuus osallistua mielenkiintonsa ja omien voimavarojensa mukaan. Tapahtumat ja juhlat ovat suurimmalle osalle asukkaista mieleisiä ja hyvin odotettuja.

Kokoonnumme yhteen monipuolisesti kulttuurin, hauskanpidon, keskustelun, ulkoilun ja ruuan tiimoilta. Palvelutaloissamme vietetään paljon erilaisia teemajuhlia, kuten juhannus-, joul- ja vappujuhlia, ystävänpäivätansseja, naistenpäivän ja miestenpäivän hemmotteluja, elojuhlia sekä itsenäisyyspäivän vastaanottoja. Lisäksi järjestämme muun muassa retkiä, erilaisia kokouksia ja toimikuntia, keskustelukerhoja, asukasraateja, lukupiirejä, läheisten iltoja ja hartauksia.

Yhteisistä tiloista asukas löytää aina seuraa. Asukkaat voivat kokoontua myös itsenäisesti pelirinkien ja television äärelle viettämään yhteistä aikaa

Päivätoimintaan osallistuvat asukkaat kokevat useana päivänä viikossa kokoontuvan päivätoimintaryhmän yhteisöllisyyttä lisäävänä palveluna.

## **Luotettavuus**

Meille on tärkeää pitää sanamme ja toimia lupaustemme mukaisesti. Asukkaat voivat luottaa siihen, että henkilökunta, apu ja tuki ovat aina lähellä.

Mittaamme toimintaamme ja palvelujamme laatukyselyin ja asiakaspalautteiden pohjalta. Asukkaiden toimintakykyä koskevat arviot teemme aina asukkaan, ja joissain tilanteissa myös omaisen,



ollessa paikalla. Sitoudumme kasvattamaan ammattitaitoamme jatkuvasti sekä tarvittaessa muuttamaan toimintatapojamme asukkaidemme eduksi.

Toteutamme palveluja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä lakisääteisiä vaatimuksia noudattaen. Suhtaudumme asukkaiden yksityisyyden suojaan vakavasti.

## Asiantuntijuus

Neuroliiton palvelutaloina asumisyksiköillä on käytettävissään järjestön vankka 50-vuotinen tieto- ja kokemuspohja. Palvelutalomme tunnetaan erinomaisesta neurologisen hoitotyön osaamisesta sekä apuvälinetuntemuksesta.

Kokenut, moniammatillinen ja pätevä henkilökunta on palvelutalomme suurin voimavara. Työsuhteiden keskimääräinen kesto on lähes 10 vuotta. Annamme mahdollisuuden jatkuvaan itsensä kehittämiseen ja kouluttautumiseen. Koulutustarpeita seurataan ja koulutusta järjestetään aina ajankohtaisten tarpeiden mukaan. Näin takaamme sen, että talosta löytyy aina uutta ja ajantasaista tietotaitoa.

Seinäjoen Palvelutalo Pihapihlaja on yksi Suomen Kinestetiikkayhdistyksen laatuyskiköistä. Työntekijöiden kinestetiikkakoulutukset ja säännöllisesti järjestettävät kertaukset lisäävät osaamista ja varmuutta päivittäisessä toiminnassa.

Neuroliitto ry:n tavoiteohjelma HYVÄ ELÄMÄ vuodelle 2024–2026

## Asumispalvelut

### Asumisen ja osallistumisen palveluja vaikeavammaisille henkilöille

Olemme alueemme paras asumispalveluyksikkö	Olemme houkutteleva, vetovoimainen työpaikka	Teemme aktiivista ja tavoitteellista yhteistyötä verkostojemme kanssa	Kehitämme toimintaamme ja haemme uusia ratkaisuja
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toteutamme palvelujamme               <ul style="list-style-type: none"> <li>asukkaiden ja muiden asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen,</li> <li>kuntouttavalla työtoteella,</li> <li>neurologisen hoitotyön erityisosaamisella,</li> <li>viihtyisissä ja toimivissa tiloissamme.</li> </ul> </li> <li>Haluamme asukkaiden viihtyvän meillä. Tarvittaessa heillä on mahdollisuus viettää myös elämänsä loppuvaihe omassa kodissaan (palliativinen päätös, saattohoito).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meillä on mahdollisuus tehdä monipuolista työtä osana työyhteisöä, joka on               <ul style="list-style-type: none"> <li>moniammatillinen,</li> <li>osaava,</li> <li>positiivinen ja</li> <li>energinen.</li> </ul> </li> <li>Meillä panostetaan työhyvinvointiin. Työsuhte-edut ja koulutusmahdollisuudet ovat hyvällä tasolla.</li> <li>Olemme haluttu oppisopimus-kouluttaja.</li> <li>Kerromme itsestämme ja näymme mielellämme sosiaalisessa mediassa. Myös rekrytoinnissa käytämme monia eri kanavia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teemme suunnitelmallista yhteistyötä ja käymme vuoropuhelua tahojen kanssa, jotka ovat tärkeitä asukkaillemme tai toiminnallemme. Näitä ovat ainakin:               <ul style="list-style-type: none"> <li>asukkaiden läheiset (uutiskirjeet ja yhteiset tilaisuudet)</li> <li>hyvinvointialueiden ja kuntien edustajat (avointen ovien tapahtumat tai muut tilaisuudet)</li> <li>lähialueen oppilaitokset (opinnäytetyöt, projektit).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huomioimme uuden vammaispalvelulain muutokset ja sen luomat mahdollisuudet. Seuraamme asumispalvelutoimialan kehitystä ja tulevaisuuden näkymiä.</li> <li>Pyrimme aktivoimaan asukkaiden hyväksi tehtävää ja heidän toiveitaan vastaavaa, mielekästä ja voimaannuttavaa vapaaehtoistoimintaa.</li> <li>Huolehdimme henkilökunnan osaamisen vahvistamisesta mm. luentojen ja koulutusten avulla.</li> <li>Kehitämme toimintaamme vuosittaisten laatukselyjen tulosten avulla.</li> </ul>

## 4. Asiakasturvallisuus

Pihapihlajassa on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma, joka on asukkaan kokonaisturvallisuutta käsittelevä asiakirja, jossa kuvataan keskeiset turvallisuusriskit ja toimenpiteet asukkaan, omaisuuden, toimitilojen ja ympäristön suojaamiseksi sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Palvelutalon tilojen turvallisuutta ja terveellisyyttä seurataan jatkuvasti. Kiinteistön ja piha-alueen hoidosta vastaa Aren nimetyt työntekijät yhteistyössä palvelutalon johtajan kanssa. Kiinteistölle on laadittu pitkän aikavälin korjaussuunnitelma. Palvelutalon tilojen huoltoa ja korjausta koskevia palaverieita järjestetään säännöllisesti. Palaverissa huomioidaan muun muassa ilmanlaatuun, sisäilman lämpötilaan ja valaistukseen liittyviä asioita. Kaikista erityistilanteista, esimerkiksi remonttitoista informoidaan asukkaita asukaskokouksissa ja ilmoitustaululla.

Pihapihlajan turvallisuusvastaava on sairaanhoitaja Ilkka Lassila, [ilkka.lassila@neuroliitto.fi](mailto:ilkka.lassila@neuroliitto.fi)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pihapihlajassa paloviranomainen suorittaa tarkastuksen kerran vuodessa. Viimeisin palotarkastus on tehty 27.9.2023. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti palo- ja pelastusasioihin. Joka kolmas vuosi järjestetään alkusammutusharjoitukset yhteistyössä Seinäjoen pelastuslaitoksen kanssa. Pihapihlajassa toimii turvallisuustyöryhmä, jonka tehtävänä on mm. huolehtia palo- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta.

Seinäjoen alueen terveystarkastaja pyrkii tekemään valvontakäynnin Pihapihlajan keittiöön joka toinen vuosi. Viimeisin tarkastuskäynti on tehty 6.10.2021. Terveystarkastuksen valvontasuunnitelman mukainen tarkastus on tehty 14.3.2023.

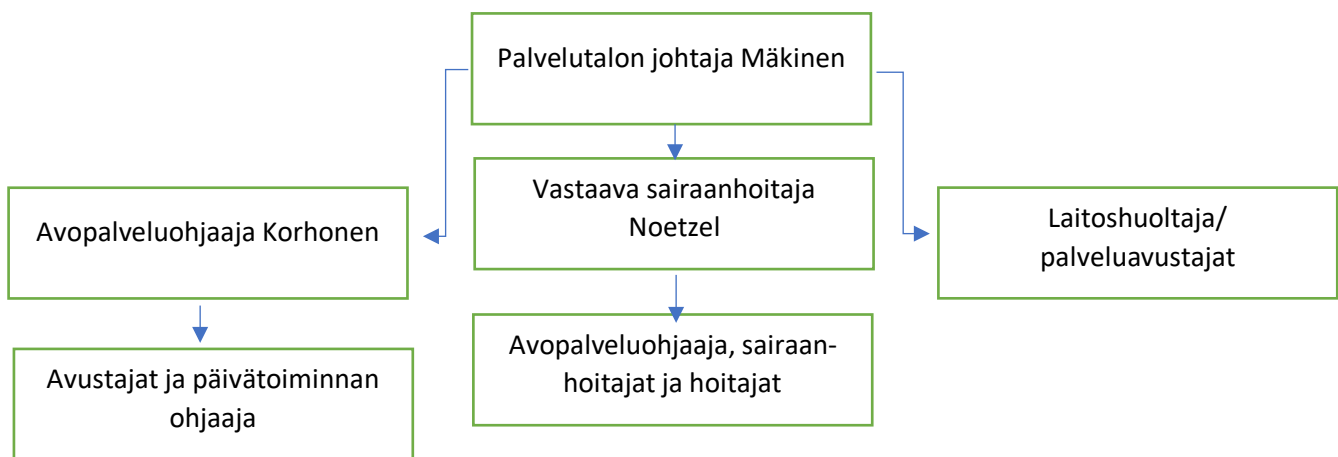
### Henkilöstö

Pihapihlajassa on moniammatillinen henkilöstö, joka koostuu 40:tä toistaiseksi voimassa olevasta toimesta. Henkilöstö on sijoitettu eri työvuoroihin niin, että kaikissa vuoroissa on koulutettuja ja lääkehoidon omaavia hoitajia. Palvelutalon johtajan poissaolojen aikana sijaisena toimii vastaava sairaanhoitaja.

Palvelutalon henkilökunta 8/2024
johtaja
vastaava sairaanhoitaja
sairanhoitaja (2)
avopalveluohjaaja (2)
hoitaja (24)
lähihoitajaksi opiskeleva oppisopimustyöntekijä (3)

päivätoiminnan ohjaaja
laitoshuoltaja
palveluavustaja (3)
avustaja (2) (henkilökohtainen apu)

Palvelutalon johtaja ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat työvuorosuunnittelusta, henkilöstön riittävydestä sekä työtehtävien jakamisesta eri työvuoroissa. Odotusaikoja ja työn kuormitusta seurataan jatkuvasti. Työvuorojen suunnittelun lähtökohtana asukkaiden tarpeet avustuksille.



Kuvio: Pihapihlajan henkilöstörakenne

### Henkilöstön rekrytointi ja perehdyttäminen

Rekrytoinnin apuna käytetään TE-toimiston ja Neuroliiton nettisivuja sekä muita sähköisiä rekrytointipalveluja. Työntekijän valinnassa huomioidaan toimen ja tehtäväkuvan vaatimukset sekä hakijan soveltuvuus, koulutus sekä kielitaito. Jokaiselta haastateltavalta hakijalta kysytään suosittelija, johon ollaan tarvittaessa yhteydessä. Palvelutalossa työskentelevältä vaaditaan tartuntatautilain 48 pykälän mukainen rokotesuoja. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osalta varmistetaan pätevyys Valviran Terhikki- ja Suosikki-rekisteristä ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Hoito-, siivous- ja keittiöhenkilöstön poissaolot korvataan sisäisin järjestelyin tai palkkaamalla sijainen. Muun henkilöstön poissaolot arvioidaan tilannekohtaisesti. Arkipäivisin sijaisen hankinnan hoitaa palvelutalon johtaja tai vastaava sairaanhoitaja. Iltaisin ja viikonloppuisin sijaisen hankinnan hoitaa vuorossa oleva vastuuhoidtaja tarvittaessa palvelutalon johtajan avustuksella. Sijaisten hankintaa varten on sijaishankintaohje, Whatsupp-ryhmä sekä lista keikkatyöntekijöistä. Opiskelijat voivat toimia sijaisena, kun palvelutalon esihenkilöt ovat varmistaneet riittävän osaamisen ja tarvittavat opinnot. Opiskelijoilta vaaditaan nähtäväksi opintosuoritustodistus.

Uusille työntekijöille järjestetään noin seitsemän päivän perehdytys, jossa käydään läpi toimintaperiaatteita ja -käytäntöjä. Perehdytyspäivien ohjaajaksi nimetään kokenut työntekijä. Käytössä on perehdytysohjelma, jossa on huomioitu, että työntekijä tulee perehdytetyksi työskentelyn ja turvallisuuden kannalta oleellisiin ohjeistuksiin, kuten lääkehoitosuunnitelmaan, palo- ja

pelastussuunnitelmaan sekä laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen käyttöön. Jokainen uusi työntekijä, harjoittelija ja opiskelija opastetaan Neuroliiton salassapito-, lojaliteetti- ja käyttäjäsovimukseen ja jokainen vahvistaa sopimuksen allekirjoituksellaan. Mikäli työntekijällä on mahdollisuus tehdä etätyöpäiviä, tehdään hänen kanssaan etätyösopimus, jossa varmistetaan, että salassa pidettävää tietoa käsitellään asianmukaisesti. Vuoden 2025 alusta voimaan tulee nk. valvontalaki, joka velvoittaa työnantajaa tarkistamaan rikosrekisteriotteen uusissa, vähintään kolme kuukautta kestävässä työsuhteissa, kun työskennellään vammaisten henkilöiden parissa.

### Opiskelijat

Palvelutalossa on opiskelijoita alueen oppilaitoksista. Työssäoppimisjaksot perustuvat Pihapihlajan ja oppilaitoksen välisiin sopimuksiin. Pihapihlajan avopalveluohjaaja vastaa opiskelijoiden ohjauksesta ja jaksojen suunnittelusta. Jokaiselle opiskelijalle nimetään kaksi ohjaajaa, joiden mukaan opiskelijan työvuorot suunnitellaan. Opiskelijat toimivat ohjaajien vastuulla, eivätkä itsenäisesti esimerkiksi anna lääkkeitä.

### Osaamisen varmistaminen ja työhyvinvoinnin tukeminen

Esimiehet käyvät vuosittain johdettaviensa kanssa kehityskeskustelut, jossa arvioidaan työntekijän koulutustarpeita. Neuroliitossa tehdään vuosittain henkilöstötilinpäätös, jolla seurataan mm. henkilöstökoulutuksen, työterveyden ja työhyvinvoinnin tunnuslukuja. Lisäksi on laadittu työvälineitä työhyvinvoinnin tukemiseksi. Käytössä ovat mm. työsuojelun toimintaohjelma, varhaisen tukemisen malli ja päihdeohjelma. Palvelutalo Pihapihlaja on savuton työyhteisö. Henkilöstötilinpäätös, varhaisen tukemisen toimintamalli sekä päihdeohjelma löytyvät Intrasta.

Neuroliitolla on sopimus työterveyshuollon järjestämisestä Terveystalon kanssa. Palvelutalo Pihapihlajan henkilökunnan työterveyshuolto on järjestetty Seinäjoen Terveystalossa. Työterveyshuollon tavoitteena on työssäkäyvien terveydentilan parantaminen sekä työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, työhön liittyvien sairauksien ehkäiseminen, turvallinen ja terveellinen työympäristö sekä terveyttä tukeva, hyvin toimiva työyhteisö. Työntekijää yksilöllisinä toimenpiteinä kohdistuvia työterveyshuollon toimia ovat ohjaus ja neuvonta, erilaiset terveystarkastukset, työperäiset ja muiden mahdollisten sairauksien tutkimus ja hoito, työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvio sekä työkykyisyyden tukeminen ja kuntoutuspalveluiden piiriin ohjaaminen. Työympäristöön kohdistuvia toimia ovat työpaikkaselvitykset ja niihin tarpeen vaatiessa työhygieeniset mittaukset ja muut, esimerkiksi ergonomiset ja työyhteisön ilmapiiriin liittyvät selvitykset. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty 2022.

Kinestetiikan työmenetelmän avulla pyritään hoiva- ja avustustyötä keventämään ja huomioimaan niin asukkaan kuin työntekijän turvallisuus ja hyvinvointi. Henkilökunnan ensiaputaitoja ylläpidetään järjestämällä joka toinen vuosi hätäensiapukoulutusta.

Palvelutalon työsuojelutoimikunta huolehtii työturvallisuuteen liittyvistä asioista työsuojelutoimikunnan toimintasuunnitelman ja ohjelman mukaisesti. Neuroliitto lataa e-passiin saldoa, jota työntekijät voivat käyttää omaan hyvinvointiin tai liikunta- ja kulttuuriharrastamiseen. Työsuojelutoimikunta laatii vuosittain tyhy-suunnitelman, jonka mukaisesti työhyvinvointia tukevaa toimintaa

järjestetään. Neuroliitto palkitsee työntekijöitään pitkäaikaisesta sitoutumisesta sekä heidän merkkipäivinään.

### Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Palvelutalon kaikki tilat ovat esteettömiä ja käytävillä on tukikaiteet. Rakennuksen kokonaispinta-ala on noin 3 000 m<sup>2</sup>, joka koostuu yleisistä tiloista ja 33 asunnosta. Asunnot ovat kooltaan pääsääntöisesti 36–44 m<sup>2</sup>. Asunnoissa on keittiö ja makuuhuone tai tupakeittiö ja kylpyhuone. Kaikki asunnot ovat inva-mitotettuja ja niihin kuuluu terassi ja varasto. Asukas solmii asunnosta vuokrasopimuksen Neuroliitto ry:n kanssa ja vastaa itse asuntonsa kalustamisesta ja sisustamisesta. Vesimaksu sisältyy vuokraan, mutta sähkö laskutetaan asuntokohtaisen mittarin kulutuksen mukaisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea Kelan asumistukea. Asunnoissa on ovikello sekä oma postilaitteikko. Aukkaan poissaolojen aikana asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Hoitohenkilöstön toimistot sijaitsevat Minttu- ja Ruusu-siivissä. Toimistojen ovet pidetään lukittuina ja salassa pidettävä aineisto ja lääkkeet ovat lukituissa kaapeissa. Palvelutalossa on pyykkitupa, jossa asukkaiden vaatehuolto hoidetaan. Aukkaan on mahdollisuus hankkia oma pyykkikone ja kuivausrumpu omaan asuntoonsa.

Pihapihlajassa on paljon apuvälineitä, jotka helpottavat aukkaan päivittäistä avustamista. Siirtymiseen on useita henkilönostimia, ja peseytymisen avuksi on suihkutuolia ja pesulavereita. Talossa on myös MOTomed-polkulaite ja seisomateline, jotka ovat asukkaiden yhteiskäytössä.

Palvelutalon jätehuollon hoitaa Etappi. Biojätteet, sekajätteet, kartongit, paperit, lasi, muovi ja paristot lajitellaan. Pistävä jäte sekä lääkejäte laitetaan omiin merkittyihin keräysastioihin ja toimitetaan Seinäjoen Keskus-apteekkiin hävitettäväksi. Vaaralliset jätteet, kuten paristot, pienakut, loisteputket sekä energiansäästölamput kerätään kiinteistön toimitilaan, josta ne hävitetään asianmukaisesti.

### Kulunvalvonta ja palosuojaus

Pihapihlajassa on käytössä sähköiset avaimet, joihin ohjelmoidaan avaimen haltijalle yksilölliset oikeudet. Ovien avauksia pystytään tarvittaessa jäljittämään. Yleisten tilojen ovet ovat valvottuja, ja niiden avaamisesta tulee ilmoitus hoitohenkilöstön puhelimiin. Kiinteistössä on viisi pääovea, jotka lukkiutuvat iltaisin automaattisesti. Tarvittaessa aukkaalle annetaan dementiahälytys, jolloin hälytys tulee viidestä pääovesta hoitohenkilökunnan puhelimiin.

Pihapihlajan kiinteistössä on automaattinen palosammutusjärjestelmä ja paloilmoitus välittyy automaattisesti aluehälytyskeskukseen. Palo- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattu toimet, joilla voidaan pienentää tai ennaltaehkäistä tulipalon riskiä. Suunnitelmassa myös ohjeistetaan toimimaan oikein vaaratilanteessa. Pelastusviranomaisen tarkastaa tilat ja käytänteet vuosittain. Uusi työntekijä perehdytetään palo- ja pelastussuunnitelmaan työsuhteen alussa ja koko henkilöstö kerta käy-tänteet kerran vuodessa turvallisuusvastaavan kanssa. Joka kolmas vuosi järjestetään alkusammutusharjoitukset pelastuslaitoksen kanssa.

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelutalossa käytössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet on kirjattu erilliseen laiteluetteloon, jossa on määritelty laitteiden huolto- ja/tai kalibrointitoimenpiteet. Luetteloa ylläpidetään Teamsissa. Huolto ja kalibrointi on ohjeistettu IMSssä, samoin laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta löytyy ohjeistus. Henkilönostimien, MOTOmedin, hoitopöydän ja seisomatelineen vuosihuollon hoitaa Fysioline Oy. Laitteiden määräaikaishuolloista ja laiteluettelon ylläpidosta vastaa palvelutalon apuvälinevastaava yhdessä palvelutalon johdon kanssa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö on vastaava sairaanhoitaja Mia Noetzel, mia.noetzel@neuroliitto.fi. Hän huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten lähettämisestä ja laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Vaaratilanneilmoitusmenettely edistää laitteiden turvallisuutta ja auttaa valmistajia kehittämään laitteita yhä turvallisimmiksi ja toimiviksi.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Asukkaan henkilökohtaiset apuvälineet myöntää hyvinvointialueen apuvälineyksikkö. Apuvälineiden hankinnassa asukasta avustavat palvelutalon apuvälinevastaavat (2 hoitajaa) sekä asukkaan omat terapeutit. Asukkaan henkilökohtaisten apuvälineiden huollosta ja määräaikaistarkastuksista vastaa apuvälineyksikkö.

Taulukko: Pihapihlajan terveydenhuollon laitteet:

Laite	Huolto
Dekontaminointilaite DEKO 190 s/n 08181180FI01	Pohjois-Suomen sähkö
Henkilönosturi EVA 400EEserial 61BC10640	Fysioline
Henkilönosturi Yleinen BIRDIE 170/13K09000250	Fysioline
Henkilönosturi h.10B EVA 400e/61BC10141	Fysioline
Henkilönosturi Yleinen BIRDIE 170/091004787558	Fysioline
Henkilönosturi Yleinen EVA 400e/61BC10665	Fysioline
Imulaite BASIC 30 s/n 1377013	Oma huolto 1x kk
Kattonosturi LIKORALL 200 Sn.1259025	Fysioline
Kattonosturi LIKORALL 242S/ 8012850	Fysioline

Kattonosturi LIKORALL 242S 280669	Fysioline
Avaruuslauta, pitempi, valkoinen	Oma huolto
Avaruuslauta, lyhyempi, valkoinen	Oma huolto
Banaanilauta, keltainen	Oma huolto
Lovellinen Banaanilauta, keltainen	Oma huolto
Rollaattori Myra Harmaa	Oma huolto
Rollaattori Parade Harmaa	Oma huolto
Pyörätuoli/Yleinen Invacare 3/sininen	Oma huolto
Seisomateline/Yleinen HANDIPLAN s/n 271009107	Fyioline
Plintti DELTA NRO2	Fysioline
Nostoliinat	Omahuolto
Suihkuliinat	Omahuolto
Kynsipora SOLIS TYPE 74	Oma huolto
-Puntarinosturi Yleinen SAMSON 11230- 00481097	Fysioline
Nosturivaaka Guldmann 250kg 113461-1151-2008	Oma huolto
Rolle bord/Smarit	Oma huolto
-Suihkulaveri MERIVAARA 150 kg s/n 080328-48464	Merivaara
Suihkulaveri MERIVAARA 150 kg s/n 080606-51061	Merivaara
Suihkulaveri TIMO 170kg 155000 nr. 068	Merivaara
Suihkupyörätuoli Sauna HMN valk.	Merivaara
Suihkutuoli (vihr.) Delphine KA240557	Oma huolto
Suihkutuoli NEPTUN 41 cm	Oma huolto
Suihkutuoli NEPTUN 41 cm	Oma huolto
Sähkösäänky INVACARE 90cm s/n:12E02002218	Oma huolto
Sähkösäänky 80cm MERIVAARA HARMONY 4393	Oma huolto
Sähkösäänky ELLI TEMELEX 80cm s/n:10440173	Oma huolto
Sähkösäänky INVACARE 90cm s/n:010904157425003	Oma huolto
Sähkösäänky INVACARE 90cm 010904157425002	Oma huolto
Sähkösäänky REHABED 90cm 231017-5091	Oma huolto
Sähkösäänky REHABED 90cm 231017-5099	Oma huolto
Sähkösäänky MERIVAARA 4293/4987 9937/0102156	Oma huolto

Sähkösätky MERIVAARA 90cm 9605-35526	Oma huolto
WC-istuimen korottoja RFSU Rehab	Oma huolto
Verenpainemittari OMRON M6 s:n 20120918321 LG	Oma huolto
Verenpainemittari Kanslia MICROLITE BP A100 sn: 34902732	Oma huolto
Verensokerimittari Accu-Chek Aviva	Oma huolto
Verensokerimittari FREESTYLE FREEDOM LITE cemr259-m7135	Oma huolto
Defibrillaattori ZOLL AED Plus	Oma huolto 1 x kk

## 5. Asiakkaan asema ja oikeudet

### Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Pitkäaikainen palveluasuminen Pihapihlajassa perustuu asiakkaan asumispalvelupäätökseen sekä asukkaan ja hänen lähiverkostonsa sekä hyvinvointialueen vammaispalvelujen ja Pihapihlajan yhteistyössä laatimaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelman lähtökoh- tana on asukkaan toiveet, voimavarat ja niiden tukeminen ja vahvistaminen. Suunnitelmassa mää- ritetään muun muassa asukkaan tarvitsemat palvelut, kuten kuljetuspalvelut, päivätoiminta ja hen- kilökohtainen apu. Asukkaan avustamissuunnitelman apuna käytetään RAIssoft arviointia, joka teh- dään kahdesti vuodessa.

Suunnitelman toteutumista seurataan, ja se päivitetään aina tarvittaessa. Päivitystarpeen ilmetessä ollaan yhteydessä asukkaan omaan sosiaalityöntekijään.

Palvelutalo Pihapihlajassa asukkaan asuntoa kunnioitetaan aina hänen kotinaan. Asukas voi elää mahdollisimman itsenäistä, oman näköistä elämää hänen elämäntilanteensa ja toimintakykynsä huomioon ottaen.

Palvelutalossa on sähköinen asiakastietojärjestelmä Sofia, joka toimii kirjaamisjärjestelmänä. Huo- lellisella kirjaamisella ja tiedon raportoimisella taataan sujuva tiedonkulku.

### Asiakkaan oikeusturva

Asukkaalla on oikeus hyvään kohteluun ilman syrjintää. Kaikkia palvelutalon asiakkaita ja asukkaita on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Asukkaalla on oikeus antaa palautetta Pihapihlajan palveluista joko suullisesti, sähköisesti tai kirjallisesti. Palaute osoitetaan palvelutalon johtajalle, joka käsittelee palautteen vähintään kahden viikon aikana. Mi- käli asiakas tai asukas on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muis- tutus palvelutalon johtajalle tai hyvinvointialueen viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä myös asi- akkaan laillinen edustaja tai läheinen. Muistutus käsitellään tarvittavien tahojen kanssa



mahdollisimman nopeasti, ja siitä annetaan kirjallinen vastaus perusteluineen. Kaikki palautteet käsitellään kerran vuodessa johdonkatselmuksessa.

Muistutuksen vastaanottaja on palvelutalon johtaja Irmeli Mäkinen, Vellamonrinne 3, 60220 Seinäjoki, [irmeli.makinen@neuroliitto.fi](mailto:irmeli.makinen@neuroliitto.fi).

Asukkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jonka yhteystiedot ovat nähtävillä palvelutalon ilmoitustaululla. Sosiaaliasiavastaava voi toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja avustaa muistutuksen tekemisessä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava: Henna Lammi. Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde). Sosiaaliasiavastavalle voi jättää myös sähköisen yhteydenottopyynnön [www.hyvis.fi](http://www.hyvis.fi) sivuston kautta. Yhteydenotto vaatii vahvaa tunnistautumista.

Lisäksi palvelutalon asukkaat voivat olla yhteydessä Neuroliiton lakimies Anu Aaltoon, p. 040 770 0329, puhelinneuvonta to-pe klo 8.00 – 15.30 [anu.aalto@neuroliitto.fi](mailto:anu.aalto@neuroliitto.fi).

### Asiakkaiden kohtelu ja itsemääräämisen vahvistaminen

Pihapihlajan hoidon ja avustamisen lähtökohtana on asukkaan yksilöllinen kohtaaminen. Kun henkilö muuttaa Pihapihlajaan asumaan, selvitetään jo asumisen alussa asukkaalle merkityksellisiä ja tärkeitä asioita. Asukkaan omia toiveita, tarpeita ja mielipiteitä kunnioitetaan ja huomioidaan kaikissa päätöksissä. Tarvittaessa asukasta kannustetaan esittämään omia mielipiteitä ja osallistumaan omaa elämäänsä koskeviin asioihin. Asukkaalla on myös oikeus saada tietoa eri vaihtoehtoista ja niiden merkityksistä. Asukkaan omia valintoja kunnioitetaan eikä niitä arvostella. Asukas saa aina itse päättää mihin yhteisiin tapahtumiin hän osallistuu.

Mikäli asukkaan itsemääräämisoikeus on alentunut, eikä hän pysty tekemään enää omaa elämäänsä koskevia päätöksiä, arvioi palvelutalon henkilökunta yhteistyössä asukkaan läheisten kanssa sitä, mikä olisi asukkaan oma toive, jos hän pystyisi sen itse esittämään. Mikäli asukkaalla on vaikeuksia ilmaista itseään, arvioidaan keinoja, millä asukas pystyisi ilmaisemaan mielipiteitään, esimerkiksi kuvien ja muiden ilmaisun apuvälineiden avulla. Henkilöstön rooli asukkaan itsemääräämisoikeuden tukijana on suuri. Tämä huomioidaan perehdytyksessä ja henkilöstön koulutuksissa.

Asukkaan asuntoa kunnioitetaan asukkaan kotina. Asuntoihin mennään vain asukkaan kutsusta tai etukäteen sovittujen käytäntöjen mukaan. Asukas voi päättää omaa elämäänsä ja kotiaan koskevista asioista, kuten omasta vuorokausirytmistään ja asunnon sisustukseen liittyvistä asioista.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Rajoitustoimenpiteille pitää aina olla laissa säädetty peruste, ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Päätöksen rajoittamisesta tekee aina lääkäri, ja se on voimassa määrääjän, jonka aikana rajoittamistoimenpiteen tarvetta pitää arvioida aktiivisesti.

## Asukkaan ja läheisten osallisuus

Palvelutalossa kerätään systemaattisesti asiakaspalautetta kaikista tuotettavista palveluista. Asukkaiden läheisille laatukselyt tehdään joka toinen vuosi. Saatu palaute, asetettujen laatuavoitteiden toteutuminen ja kehittämissuhteudet käsitellään palvelutalon johtoryhmässä, henkilöstöpalaaverissa sekä vuosittain johdonkatselmuksessa. Asukkaiden ja läheisten laatukselyn vastaukset käsitellään asukaskokouksissa.

Palvelutalon asukkaat ja henkilökunta kokoontuvat 3–4 kertaa vuodessa asukaskokoukseen. Asukaskokoukset toimivat tiedottamisen, mielipiteiden vaihdon ja yhteisen suunnittelun apuna. Kokouksissa suunnitellaan muun muassa yhteisiä tapahtumia ja juhlia. Jo perinteeksi muodostuneita tapahtumia ovat ystävänpäivätanssit, vappujuhla ja puurojuhla. Lisäksi Seinäjoen seurakunta järjestää palvelutalossa ehtoollishartaudet pääsiäisenä ja syksyllä. Kesäisin vietetään ohjelmallista läheisteniltaa, johon asukkaat voivat kutsua läheisiään. Läheisiä tiedotetaan sähköisesti ajankohtaisista asioista.

## 6. Palvelujen sisällön omavalvonta

### Palvelujen laadun varmistaminen

Palvelutalon johtaja huolehtii siitä, että Pihapihlajan palvelut ovat viranomaismääräysten mukaisia ja että niitä tuotetaan sopimusten mukaisesti. Palvelujen laatua seurataan jatkuvasti. Laatukselyjä tehdään laadunhallintasuunnitelman mukaisesti pitkä- ja lyhytaikaisille asukkaille, päivätoiminnan asiakkaille, läheisille sekä työntekijöille. Lisäksi Kivipuron keittiö tekee vuosittain laatukselyn toimittamiensa aterioiden osalta. Palvelutalon aulaan on palautelaatikko, johon asukkaat, läheiset ja vierailijat voivat jättää palautetta. Merkittävien yhteistyökumppaneiden, kuten Keskus-apteekin, Aren, SOL palvelujen ja Kivipuron keittiön kanssa järjestetään palaverieita.

Palvelujen sertifiointiprosessiin kuuluvat sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, joiden avulla arvioidaan prosessien toimivuutta. Auditoinneista tulevat kehityssuhteudet ja poikkeamat auttavat laadun kehittämisessä. Johdon katselmus pidetään kerran vuodessa. Siinä arvioidaan toiminnan toteutumista, vaikuttavuutta sekä arvioidaan toiminnan muutos- tai kehitystarpeita. Suomen Kinestetiikkayhdistys suorittaa auditoinnin Pihapihlajassa joka kolmas vuosi. Auditointi perustuu kinestetiikan laatukselyksikön kriteereihin, joita ovat muun muassa palvelutalon sosiaalinen, fyysinen ja asenteellinen ympäristö, vuorovaikutus sekä ihmisen anatomian ja toiminnallisuuden huomioiminen avustustilanteissa.

### Perehdyttäminen ja tiedottaminen

Uusille työntekijöille on laadittu perehdyttämisohjelma, jonka avulla työntekijä perehtyy yksikön toimintaan ja ohjeistuksiin. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa esihenkilön kanssa arvioidaan koulutus- ja kehittämistarpeita. Henkilöstökokouksia järjestetään joka toinen viikko, joissa käsitellään

ajankohtaisia asioita. Asukaskokouksia järjestetään 3–4 kertaa vuodessa, joissa tiedotetaan ja keskustellaan ajankohtaisista asioista. Asukkaat voivat tehdä aloitteita käsiteltävistä asioista.

Henkilöstöä, asukkaita ja läheisiä kannustetaan tuomaan avoimesti esille havaittuja puutteita tai kehittämisehdotuksia. Tavoitteena on tehdä palautteen antamisesta sekä ilmoitusten tekemisestä (esim. lääkepoikkeama) luonnollinen osa avustus- ja hoitoprosessia, mikä on jokaisen velvollisuus.

### Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Palveluasumisessa asukkaalle taataan ympärivuorokautinen avustaminen turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Asukas saa tarvitsemansa avun päivittäisissä toiminnoissa, kuten liikkumisessa, peseytymisessä, ruokailuissa, eritystoiminnassa, siistiytymisen toiminnoissa sekä kommunikaation tukemisessa. Asukasta kannustetaan ja tuetaan sosiaalisen verkoston ylläpitämiseen.

Palvelutalossa on käytössä voimavaralähtöinen hoitotyön periaate, jonka mukaisesti asukasta ohjataan ja kannustetaan mahdollisimman suureen omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa. Tällä pyritään vahvistamaan asukkaan jäljellä olevaa toimintakykyä. Palvelutalossa on käytössä RAIssoftoimintakykyarvio.

Palvelutalossa on käytössä omahoitajajärjestelmä. Omahoitajan rooli ja tehtävät määritellään jokaisen asukkaan kohdalla erikseen. Omahoitajan tehtävänä voi olla esimerkiksi asukkaan ja läheisen yhdyshenkilönä toimiminen, mikäli läheinen asuu kaukana läheisistään ja asukkaalla on vaikeuksia kommunikoida.

Asukkaalla on mahdollisuus osallistua palvelutalon tuottamaan päivätoimintaan hyvinvointialueen maksusitoumuksen mukaisesti. Päivätoiminnalla tuetaan asukkaan itsenäistä elämää, osallisuutta ja edistetään sosiaalista vuorovaikutusta. Päivätoimintaa järjestetään 4–5 päivänä viikossa. Päivätoimintaan haetaan maksusitoumus vammaispalveluista asukkaan toiveen mukaisesti (1–5 päivää / viikko).

Palvelutalo tuottaa vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua, joka mahdollistaa asukkaalle harrastuksiin, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yhteiskunnalliseen osallisuuteen liittyviä toimintoja. Henkilökohtaista apua haetaan asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti hyvinvointialueen vammaispalveluista.

Vammaispalvelulain mukaisten sekä muiden tarvittavien palvelujen ja tukitoimien hakemisessa sekä Kelan kautta saatavissa etuuksissa ja kuntoutusasioissa asukasta avustetaan tarvittaessa. Asukkaan muuttaessa palvelutaloon, arvioidaan asukkaan ja hänen tukiverkostonsa kanssa asukkaan kokonaistilanne ja avustetaan tarvittavissa palveluiden tai etuuksien hakemisessa.

Palvelutalossa järjestetään vuosittain useita yhteisiä tapahtumia, mm. ystävänpäivätanssit, vappujuhla, kesäretkiä ja puurojuhla. Seinäjoen seurakunta ja kaupunki järjestävät palvelutalossa hartaus- ja musiikkitilaisuuksia, helmikuussa lukion seniorit käyvät esiintymässä vanhojen tanssien puitteissa ja Nurmon yläasteen oppilaat käyvät joulukuussa Lucia-kulkueena esiintymässä.

## Ravitsemus

Pihapihlajassa on jakelukeittiö, johon lounaat ja päivälliset tuottaa Kivipuro. Lounas kuljetetaan palvelutaloon lämpimänä ja päivällinen jäähdytettynä. Aamu- ja iltapala valmistetaan Pihapihlajan keittiössä.

Asukas saa itse valita, mitkä ateriat hän tilaa ateriapalvelun kautta. Ruokalistat ovat esillä ilmoitustaululla.

Asukkaiden ruokailuajat ovat:

- ✓ aamiainen klo 7:30–10:00
- ✓ lounas klo 11:30
- ✓ päiväkahvi klo 14:30
- ✓ päivällinen klo 17:00
- ✓ iltapala asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti

Erytisruokavaliot, kuten laktoositon, vähälaktoosinen, gluteeniton, ruoka-aine allergiat ja yliherkkyydet sekä diabetes-, kihti- ja muut tarvittavat ruokavaliot otetaan huomioon ja ruokavalio toteutetaan rajoitteiden mukaisesti. Asukkaat voivat esittää ruokatoiveitaan, jotka toimitetaan Kivipuron keittiölle.

Nielemiskyky arvioidaan yksilökohtaisesti. Mukautetun ruuan koostumuksen, juomien sakeuttamisen ja letkuravitsemuksen tarve arvioidaan, jos asukas ei pysty syömään/juomaan riittävästi muutoin.

Turvallisen syömisen edistämiskeinoja palvelutalossa ovat mm:

- ✓ hyvän ruokailuasennon huomioiminen
- ✓ ruokailun apuvälineet yksilöllisen tarpeen mukaan
- ✓ ruokailun hienovarainen avustaminen, esim. lusikkaa pitelevän käden ohjaaminen suuhun
- ✓ syöttämisapu tarvittaessa
- ✓ ruokatarjottimen kääntäminen toispuoleisessa näköhäiriössä, kun ruoka-annoksen toinen puoli on syöty
- ✓ aterian pilkkominen pieniksi suupaloiksi
- ✓ riittävästi aikaa ruokailuun
- ✓ rauhallinen ruokailutilanne, mahdollisuus ruokailla omassa asunnossa

Ravitsemusta toteutetaan tarvittaessa myös PEG-letkun kautta lääkärin ohjeen mukaisesti. Tilanteissa, joissa asukkaan ravitsemus- tai nesteytystilanteesta herää huoli, otetaan nestelista käyttöön. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti muun muassa painon seurannalla. Tarvittaessa asukkaalle suositellaan lisäravinteita.

Ruuan jakelussa otetaan huomioon

- ✓ yksilölliset valintamahdollisuudet (aterian koko, leivän ja juoman laatu, mahdollisuus lisätä mausteita annokseen)
- ✓ ruokalistasta tiedottaminen (viikon ruokalistat nähtävillä ilmoitustaululla)
- ✓ ruoka-annokset ruokahalua herättäviä (annoksen kaunis, lautasmallin mukainen asettelu)
- ✓ ravitsemushoidosta tiedottaminen asukkaalle (tarvittavista ruokavalioiden tehtävistä muutoksista keskustellaan asukkaan kanssa kahden kesken)
- ✓ säännöllinen asiakastytyvyyden arvioiminen
- ✓ omavalvonta (hyvä käsihygienia, henkilökunnalla hygieniapassit, ruokien ja kylmäsäilytystilojen lämpötilojen seurannat).

### Hygieniakäytännöt

- ✓ Palvelutalon asuntojen sekä päivätoimintatilan viikko- ja vuosisiivouksesta vastaa SOL palvelut. Pihapihlajan omat työntekijät huolehtivat muiden yleisten tilojen siivouksesta.
- ✓ Palvelutalossa on pyykkitupa, jossa asukkaiden vaatehuolto hoidetaan. Pyykkituvalle sijaitsevat pesukoneet puhdistetaan 1 x / vko pesemällä tyhjällä koneella 95 asteen pesuohjelma. Asukkaalla on mahdollisuus hankkia oma pyykinpesukone ja kuivausrumpu omaan asuntoonsa.
- ✓ Pistävä jäte laitetaan omaan riskijäteastiaan ja toimitetaan Keskus-apteekkiin hävitettäväksi.
- ✓ Lääkejäte toimitetaan asianmukaisesti Keskus-apteekkiin hävitettäväksi.
- ✓ Hygieniapassi vaaditaan kaikilta työntekijöiltä, jotka käsittelevät helposti pilaantuvia elintarvikkeita.
- ✓ Palvelutalon hygieniavastaava on sairaanhoitaja Sirpa Kähönen sirpa.kahonen@neuroliitto.fi .
- ✓ Tarvittaessa konsultoimme Seinäjoen kaupungin hygieniahoidattajaa. Hän käy kouluttamassa henkilökuntaamme. sari.albrecht@hyvaep.fi

### Infektioiden torjunta

Infektioiden torjunnan perustana on asukkaiden, henkilöstön ja vierailijoiden vastuullinen käyttäytyminen. Hygieniakäytännöistä ja ohjeista tiedotetaan asukkaita ja läheisiä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti hygieniakoulutuksia ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä infektioiden torjunnasta tiedotetaan. Pihapihlajan henkilöstöllä on tartuntatautilain 48§:n mukainen rokotesuoja. Asukkaita ohjataan ja avustetaan käymään rokotuksilla. Vierailijoita ja henkilöstöä opastetaan pysymään poissa palvelutalon tiloista, mikäli heillä on hengitystieoireita tai muita tarttuvia tauteja tai niihin liittyviä oireita.

Epidemiatilanteissa huolehditaan, että varotoimenpiteitä tehostetaan ja suojaimia käytetään oikein. Käsihygienian merkitystä korostetaan kaikissa kohtaamisissa ja käsien desinfiointiin tarkoitettuja käsihuuhteita löytyy kaikkien ulko-ovien läheisyydestä sekä käytäviltä.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Pihapihlajassa työskentelee ympäri vuorokauden terveyden- ja sairaanhoitoon koulutettua henkilöstöä, joka huolehtii asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Tarvittaessa henkilöstö ohjaa

asukkaan oikean palvelun piiriin. Pihapihlajan asukkaiden terveyden- ja sairaudenhoidon vastaava henkilö on vastaava sairaanhoitaja Mia Noetzel, mia.noetzel@neuroliitto.fi

Palvelutalon asukkaiden terveydenhuollosta vastaa Seinäjoen sotekeskus, Y-talo, osoitteessa Koskenalantie 18, Seinäjoki, 2.krs.

Asukas voi halutessaan käyttää yksityistä terveydenhuoltoa.

Mikäli asukas joudutaan ohjaamaan äkillisesti päivystykseen, huolehditaan, että hänen lääke- ja terveystietonsa siirtyvät hänen mukanaan.

Hammashuolto järjestetään joko julkisella tai yksityisellä palveluntuottajalla asukkaan toiveen mukaisesti.

Asukkaiden painonseuranta on säännöllistä. Lisäksi verenpaine- ja verensokeriseurantaa toteutetaan tarpeen mukaan.

Kuolemantapauksessa toimimiseen on erillinen ohje.

### Lääkehoito

Pihapihlajan lääkehoito perustuu yksikkökohtaisesti laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu yksityiskohtaiset ohjeet, toimintatavat ja vastuut lääkehoidon toteuttamisesta.

Pihapihlajan lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilö on vastaava sairaanhoitaja Mia Noetzel, mia.noetzel@neuroliitto.fi. Henkilökunnan lääkeluvat myöntää ja lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkehoidosta vastaava lääkäri Sanna Arola-Talve, sanna.arola-talve@neuroliitto.fi.

### Monialainen yhteistyö

Palvelutalon henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan hoitoon, kuntoutukseen ja palveluihin liittyvien tahojen kanssa. Vakiintuneita yhteistyömuotoja ovat mm:

- ✓ palvelujen toteuttamissuunnitelmat asukkaan hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kanssa, johon asiakkaan lisäksi osallistuu yleensä hänen lähiverkostoaan, omahoitaja sekä vastaava sairaanhoitaja
- ✓ Seinäjoen sotekeskus, johon ollaan lähes päivittäin yhteydessä asukkaiden lääkitykseen ja sairaanhoitoon liittyvissä asioissa
- ✓ Seinäjoen keskussairaala, poliklinikat ja vuodeosastot
- ✓ asiakkaan terapeutit, jotta terapiassa harjoiteltavat asiat siirtyisivät saumattomasti osaksi asiakkaan arkea
- ✓ asukkaan henkilökohtaiset avustajat
- ✓ kuntoutuslaitokset, koskien asukkaiden laituskuntoutusjaksoja
- ✓ hyvinvointialueen apuvälinekeskus asiakkaan apuvälineasioiden hoitamiseksi
- ✓ Keskus-Apteekki, joka toimittaa pääsääntöisesti asukkaiden lääkkeit. Säännölliset palaverit vähintään kerran vuodessa.

Palvelutalon henkilökunta vastaa asiakkaan sosiaalietuuksien ja kuntoutusasioiden ajantasaisuudesta yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa työntekijä ja/tai asukas voi kysyä apua sosiaali- ja terveyspalveluihin tai sosiaaliturvaetuuksiin liittyviin asioihin Neuroliiton Neuroneuvonnasta, puh. 040 542 5200 tai 040 500 1657 tai [info@neuroneuvonta.fi](mailto:info@neuroneuvonta.fi).

## 7. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

### Asiakastietojen käsittely

Palvelutalo Pihapihlajassa on tietoturvasuunnitelma, jossa on kuvattu käyttöympäristön ja järjestelmien tietoturvakäytäntöjä sekä käyttövaltuuksien ja käyttöhallinnan yleisiä käytäntöjä. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 3/2024. Tietohallintopäällikkö Jakke Varjonen vastaa suunnitelman päivittämisestä sekä tietoturvan ja lokiseurannan teknisestä toteutuksesta. Palvelutalossa yksikön esihenkilöt vastaavat tietoturvasuunnitelman toteutuksesta.

Jos tietojärjestelmät ovat tilapäisesti pois käytöstä, hoivan toteuttamisen kannalta keskeiset dokumentit löytyvät myös paperisina tulosteina (mm. asukkaiden avustamissuunnitelmat, lääkelistat, allergiat, läheisten yhteystiedot).

Palvelutalossa on käytössä erillinen ohje asiakastietojen kirjaamisesta sekä arkistoinnista. Tietosuojattavaa paperi- ja muovijätettä varten on omat jäteastiat henkilökunnan tiloissa. Asiakkuuden päättyessä kaikki asukkaan tiedot annetaan rekisterin omistajalle eli hyvinvointialueen vammaispalveluille.

Neuroliiton kaikilla työntekijöillä on sähköinen Digiturvamalli, jonka ohjekirja sisältää työntekijän omaan työrooliin sisältyvät digiturvaohjeet. Luettuaan ohjeet työntekijä kuitataan ne sähköisesti.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan tai esiin tulleista henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä uhkista tai riskeistä, jotka voivat vaarantaa organisaation toimintaa tai rekisteröityjen oikeuksia. Varsinaisen havainnon on voinut tehdä joku muu taho, kuten Neuroliiton asiakas. Ilmoituksen mahdollisesta uhkasta tai riskistä voi tehdä ilmoituksella tietosuojavastaavalle.

Neuroliiton tietosuojavastaavan palvelut tuottaa Opsec Oy. Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Minna Willman [tietosuoja@neuroliitto.fi](mailto:tietosuoja@neuroliitto.fi)

### Asiakastietojen kirjaaminen

Asukkaalta pyydetään suostumus tietojen tallentamisesta asiakasrekisteriin, jonka ylläpitäjänä on Neuroliitto ry (Henkilötietolain (523/99) mukainen informointi). Jokainen työntekijä kirjautuu asiakastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan.

Kirjaamisessa huomioidaan asukas- sekä voimavaralähtöisyys. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan omat tavoitteet ja hänelle merkitykselliset asiat. Kirjauksissa huomioidaan myös normaalista

arjesta poikkeavat asiat ja toimintakyvyn muutokset. Kirjauksissa käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Sosiaalihuollon Kanta-palvelut otetaan käyttöön vaiheittain. Tulevaisuudessa asiakastiedot tallennetaan Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon, josta tiedot ovat helposti saataville esimerkiksi toisen ammattilaisen käyttöön. Tiedot näkyvät myös asiakkaalle. Neuroliiton palvelutalojen asiakastietojärjestelmän toimittajalla on valmiudet Kantaan liittymiselle, ja käyttöönottokoe on tehty keväällä 2024.

## 8. Omavalvonnan toimeenpano

### Riskienhallinta

Neuroliitto on laatinut riskienhallintapolitiikan. Riskien arvioinnin avuksi on laadittu riskien luokitteluhje sekä hallintastrategia.

Keskeistä riskienhallinnassa on

- tunnistaa erilaiset riskit
  - mikä riski, mistä aiheutuu?
- arvioida riskien suuruudet
  - mikä on kunkin riskin toteutumisen todennäköisyys ja seurausten haitallisuus: ovatko seuraukset merkityksellisiä vai sietämättömiä vai jotain siltä väliltä?
- riskien hallitseminen
  - miten riskin toteutumisen todennäköisyyttä voidaan pienentää tai onko riski mahdollista poistaa kokonaan?
- riskeihin varautuminen
  - miten riskin toteutumisen haitallisia seurauksia voidaan pienentää?
- sietokyvyn määrittäminen
  - halutaanko riski, jos mahdollista, välttää kokonaan vai hyväksytäänkö tietoisesti jonkinasteisen riskin ottaminen?

Palvelutalon johto vastaa yhdessä eri palveluiden vastuuhenkilöiden kanssa, että riskit ovat jokaisessa prosessissa poistettu tai minimoitu. Palvelutalon johdon vastuulla on, että henkilöstö ja asukkaat ovat perehdytettyjä palvelutalon omavalvontaan ja turvallisuuteen vaikuttaviin asiakirjoihin. Kaikki poikkeamat, tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, tilastoidaan ja käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja/tai tarvittavien tahojen kanssa. Palvelutalon kriittiset pisteet liittyvät lähinnä asukkaiden avustamistilanteisiin, epidemioihin tai ympäristön aiheuttamiin riskeihin.



Seuraavat asiakirjat ovat palvelutalon riskien hallinnan kannalta oleellisia

- omavalvontasuunnitelma
- palo- ja pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuussuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- keittiön omavalvontasuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- perehdytysohjelma
- koulutussuunnitelma
- asiakasturvallisuussuunnitelma.

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Palvelutalon kaikki operatiiviset, taloudelliset, strategiset ja vahinkoriskit on nimetty IMS-järjestelmän riskit-osioon. Jokainen riski on kuvattu sekä määritelty toimenpiteitä, joilla riskin esiintyvyys saadaan poistettua tai vähennettyä. Lisäksi jokaisen riskin todennäköisyys ja vaikuttavuus on arvioitu.

Palvelutalon johtoryhmä ja työsuojelutoimikunta seuraavat riskien esiintyvyyttä säännöllisesti. Sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa varmistetaan eri prosessien toimivuutta. Auditoinneista saadut kehitysehdotukset ja poikkeamat auttavat laadun parantamisessa.

Palvelutalossa kaikki haittatapahtumat kirjataan, tilastoidaan, analysoidaan, raportoidaan ja suunnitellaan mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Seurannan avulla pystytään nopeasti puuttumaan tilanteeseen, luomaan uusia toimintatapoja tai kehittämään olemassa olevia, esimerkiksi tehostamalla perehdytystä. Kaikki poikkeamat käsitellään johdon katselmuksessa.

### Vaara- ja haittatilanteiden tilastointi

- lääkepoikkeamat (vastaava sairaanhoitaja)
- asukkaalle tapahtuneet tapaturmat/vaaratilanteet (palvelutalon johtaja / vastaava sairaanhoitaja)
- asukkaan omaisuudelle tapahtuneet vahingot (palvelutalon johtaja)
- työtapaturmat (palvelutalon johtaja / työsuojeluvaltuutettu).

### Ilmoitusvelvollisuus

Terveystieteiden ammattihenkilöllä on velvollisuus ohjata asiakas sosiaalipalvelujen avun piiriin, jos hän on tehtävässään huomannut tarvetta sille. Mikäli asiakas ei ole itse kykenevä hakemaan apua tai hän ei siihen suostu, on työntekijän otettava itse yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuolosta vastaavaan viranomaiseen.

Terveydenhuollon ammattihenkilön on myös viipymättä ilmoitettava palvelutalon esihenkilöille jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Ilmoituksen saaneen henkilön on viivytyksettä puututtava asiaan sen korjaamiseksi.

Henkilöstöä, asukkaita, läheisiä ja muita sidosryhmiä kannustetaan tuomaan avoimesti esille havaittuja puutteita tai parannusehdotuksia. Tavoitteena on tehdä palautteen antamisesta sekä ilmoitusten tekemisestä (esim. lääkepoikkeama) luonnollinen osa avustus- ja hoitoprosessia. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan epäkohdasta tai vaaratilanteesta joko esimiehelleen tai palvelutalon johtajalle.

Jos asukasta/asiakasta on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne asiakkaan/asukkaan lähiomaiselle ilmoitetaan tapahtuneesta mahdollisimman pian.

Tapahtuman jälkeen järjestetään tarvittaessa tilaisuus, jossa ko. henkilön tai henkilöiden kanssa käydään läpi tapahtunutta (esim. oma hoitaja, vastaava sairaanhoitaja, johtaja tapahtumasta riippuen).

## 9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Pihapihlajan toimintaa kehitetään jatkuvasti palautteiden, laatukselyjen ja omavalvonnasta esiintulleiden asioiden pohjalta.

Kehittämistoimenpiteet liittyvät kiinteästi rakenteellisen kirjaamisen kehittämiseen sekä sosiaalihuollon asiakastiedon ja terveystiedon sujuvaan erottamiseen. Tavoitteena on, että asiakastiedon tallentaminen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon sujuu hyvin, kun on sen ajankohta.

Hoitohenkilöstön saatavuus on merkittävä valtakunnallinen haaste. Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys ovat hyvän ja laadukkaan palvelun perusta. Huolehtimalla myös jatkossa hyvästä työilmapiiristä ja työskentelynympäristöstä turvataan henkilökunnan riittävyys. Näin voimme tarjota asukkaalle viihtyisän ja turvallisen kodin, jossa heidän tarpeensa ja toiveensa voidaan toteuttaa yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti.

## 10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut:

Seinäjoella 12.8.2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Irmeli Mäkinen'.

Irmeli Mäkinen

Palvelutalon johtaja