



Neuroliitto ry

## Omavalvontasuunnitelma



Päivämäärä: 22.05.2026

## Sisällysluettelo

|   |           |
|---|-----------|
| Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....                    | 3         |
| Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....                  | 5         |
| Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....       | 5         |
| <b>Omavalvonnan toimeenpano .....</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>Asiakkaan asema ja oikeudet.....</b>                   | <b>10</b> |
| Palvelun sisällön omavalvonta .....                       | 13        |
| Asiakasturvallisuus.....                                  | 17        |
| Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen..... | 21        |
| Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....                 | 22        |
| Omavalvontasuunnitelman seuranta.....                     | 22        |

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Palveluntuottajan virallinen toiminimi: Neuroliitto ry, palvelutalo Satakieli  
y-tunnus: 0282482-0

Toimintayksikkö: Palvelutalo Satakieli

Osoite- ja yhteystiedot:

Korpimetsänkatu 3, 53850 Lappeenranta

Puhelin 040 837 2722

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

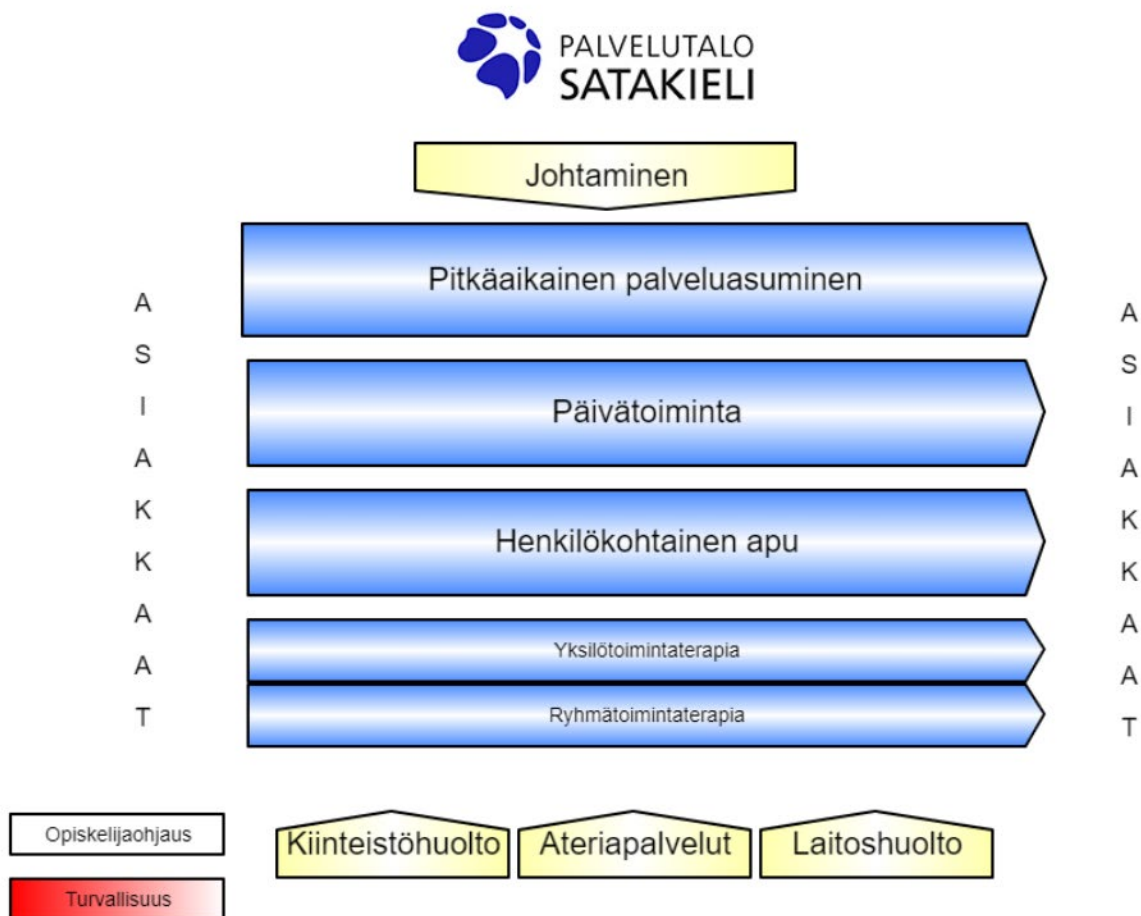
facebook: Palvelutalo Satakieli

Liiketoiminnasta vastaava: Neuroliitto ry:n toimitusjohtaja Helena Ylikylä-Leiva

Omavalvonnan vastuhenkilö palvelutalo Satakielessä: palvelutalon johtaja Titta

Hakkarainen puh. 040 546 3566, [titta.hakkarainen@neuroliitto.fi](mailto:titta.hakkarainen@neuroliitto.fi)

## Tuotettavat palvelut



Palvelutalo Satakieli on Lappeenrannassa sijaitseva Neuroliitto ry:n omistama palvelutalo neurologisia sairauksia sairastaville henkilöille, jotka tarvitsevat toisen henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa suoriutumiseen. Satakieli on valmistunut 1995 ja taloa on laajennettu kahdesti vuosina 2000 ja 2012. Satakieli tuottaa vammaispalvelulain ja -asetuksen mukaista ympärivuorokautista palveluasumista vaikeavammaisille, neurologista sairautta sairastaville. Asumispalvelujen lisäksi tuotamme päivätoimintaa, henkilökohtaista apua ja toimintaterapiaa. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee kaikkia tuotettavia palveluja.

### **Ympärivuorokautinen palveluasuminen**

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on 36 paikkaa. Asukas on vuokrasuhteessa Neuroliittoon, ja hänen palvelumaksustaan vastaa hyvinvointialue. Etelä-Karjalan hyvinvointialue on palvelun suurin tilaaja. Lisäksi asukkaita on Kymenlaakson, Kanta-Hämeen ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta.

### **Päivätoiminta**

Ilmoituksen varaisena toimintana tuotamme vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa. Päivätoiminta on ryhmämuotoista, tavoitteellista toimintaa. Toiminnan tavoitteena on tukea omatoimista selviytymistä arkipäivän toiminnoissa, ehkäistä syrjäytymistä, parantaa elämänlaatua sekä tarjota vertaistukea. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilölliset tavoitteet ryhmän tavoitteiden lisäksi.

Asiakkaat tulivat päivätoimintaan joko hyvinvointialueiden tai vakuutusyhtiön maksusitoumuksella, omaishoidon palvelusetelillä tai itse maksaen. Päivätoimintaryhmässä on viisi asiakasta ja yksi ohjaaja. Viikossa kokoontuu kahdeksan ryhmää toiminta-ajan ollessa klo 10–14. Päivätoiminnassa työskentelee 1,5 päivätoiminnanohjaajaa.

### **Henkilökohtainen apu**

Tuotamme vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua, jonka tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta, harrastusmahdollisuuksia, sosiaalista kanssakäymistä ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa. Tällä hetkellä palvelua tuotetaan noin 200 h/kk. Henkilökohtaisessa avussa työskentelee 1,5 henkilöä.

### **Toimintaterapia**

Satakielessä työskentelee kolme toimintaterapeuttia, jotka toteuttavat yksilöterapiaa Kelan, hyvinvointialueen ja vakuutusyhtiöiden maksusitoumuksilla. Lisäksi terapiaan voi tulla itse maksaen. Terapiaa tuotetaan sekä aikuis- että lapsiasiakkaille. Pääpainotuksena on neurologiset asiakkaat.

Asiakaskunnan heterogeenisyys tuo haastetta terapeuttien työhön. Asiakkaiden laaja diagnoosikirjo tuo moninaisia haasteita. Huomion arvoista on, että lapsiasiakkaiden kohdalla korostuu entisestään perheiden moninainen tuen tarve. Terapeuttien työstä huomattava osa tapahtuu toimipisteen ulkopuolella esim. päiväkodeissa, kouluissa ja asiakkaiden kotona

## **Lupa- ja/tai ilmoituspäivämäärät**

Ennakkoperintäkisteröinnin voimassaolo: alkupvm 1.3.1995

Aluehallintoviraston / Valviran lupa: 20.8.1997

Muutosluvan myöntämisen ajankohdat:

01.06.2000 1. laajennuksen käyttöönotto.

11.10.2012 2. laajennuksen käyttöönotto

Vastuuvakuutuksen voimassaolo: toistaiseksi (jatkuva vuosivakuutus)

Potilasvakuutus (yrityksessä työskentelevät henkilöt): toistaiseksi (jatkuva vuosivakuutus)

Terveystenhuollon lupa (toimintaterapia) 30.03.2012

Ilmoituksen varainen toiminta: vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta ja henkilökohtainen apu

## **Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

Valtakunnallisena toimijana Neuroliitolla on laadittuna asumispalvelujen omavalvontaohjelma, joka on luettavissa [Neuroliiton asumispalveluiden omavalvontaohjelma - Palvelutalo](#)

Satakielen omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa palvelutalon johtaja.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaavat Satakielen johtoryhmän jäsenet seuraavasti:

palvelutalon johtaja, kokonaisvastuu suunnitelman ajantasaisuudesta

vastaava sairaanhoitaja palveluasuminen / hoitotyö

sosionomi henkilökohtainen apu ja päivätoiminta

vastaava toimintaterapeutti toimintaterapia.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa, vähintään vuosittain.

Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus perehtyä omavalvontasuunnitelmaan, ja se on osa Satakielen perehdytysohjelmaa.

Suunnitelma on julkisesti nähtävillä palvelutalon ilmoitustaululla. Lisäksi suunnitelma on luettavissa Satakielen verkkosivuilta osoitteessa [Palvelutalo Satakieli - Palvelutalo](#)

## **Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Toiminta-ajatus**

Neuroliiton tarkoituksena on valtakunnallisena jäsenyhdistystensä keskusliittona tehdä työtä neurologisiin sairauksiin, ensisijaisesti multippeliskleroosiin ja harvinaisiin neurologisiin sairauksiin sairastuneiden hoidon, kuntoutuksen ja tutkimuksen edistämiseksi ja valvoa heidän yhteiskunnallisia etujaan sekä toimia heidän yhdyselimenään.

Satakieli tuottaa vammaisille tarkoitettuja palveluja pääsääntöisesti vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja asetuksen mukaisesti. Palveluja tuotetaan tarvittaessa myös muun vastaavan lainsäädännön kuten sosiaalihuoltolain, liikennevakuutuslain ja tapaturmavakuutuslain perusteella. Asumispalveluissa asukkaalle taataan ympärivuorokautinen avustaminen turvallisessa ympäristössä sekä peruspalvelut yksilölliset tarpeet, toimintakyky ja itsemääräämisoikeus huomioiden.

## Arvot ja toiminnan periaatteet

Toimintamme perustana on Neuroliiton arvot: inhimillisyys, yhteisöllisyys, luotettavuus ja asiantuntevuus. Satakielen toimintaa ja sen kehittämistä ohjaa Neuroliiton tavoiteohjelma vuosille 2024–2026 *Hyvä elämä* ja erityisesti siinä asumispalveluille asetetut tavoitteet:

- Olemme alueemme paras asumispalveluyksikkö.
- Olemme houkutteleva ja vetovoimainen työpaikka.
- Teemme aktiivista ja tavoitteellista yhteistyötä verkostojemme kanssa.
- Kehitämme toimintaamme ja haemme uusia ratkaisuja.

Kaikilla näillä tavoitteilla tähtäämme laadukkaaseen, asiakkaan yksilöllisyyden huomioivaan palveluun.

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

Inhimillisyys  
Yhteisöllisyys  
Luotettavuus  
Asiantuntevuus

### Toimintatapamme

Kuuntelemme  
Tunnistamme  
Sitoudumme  
Kehitämme  
Edistämme

### Tärkeimmät mittarimme

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

# Asumispalvelut

## Asumisen ja osallistumisen palveluja vaikeavammaisille henkilöille

### Olemme alueemme paras asumispalveluyksikkö

- Toteutamme palvelujamme
  - asukkaiden ja muiden asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen,
  - kuntouttavalla työotteella,
  - neurologisen hoitotyön erityisosaamisella,
  - viihtyisissä ja toimivissa tiloissamme.
- Haluamme asukkaiden viihtyvän meillä. Tarvittaessa heillä on mahdollisuus viettää myös elämänsä loppuvaihe omassa kodissaan (palliativinen päätös, saattohoito).

### Olemme houkutteleva, vetovoimainen työpaikka

- Meillä on mahdollisuus tehdä monipuolista työtä osana työyhteisöä, joka on
  - moniammatillinen,
  - osaava,
  - positiivinen ja
  - energinen.
- Meillä panostetaan työhyvinvointiin. Työsuhde-edut ja koulutusmahdollisuudet ovat hyvällä tasolla.
- Olemme haluttu oppisopimus-kouluttaja.
- Kerromme itsestämme ja näymme mielellämme sosiaalisessa mediassa. Myös rekrytoinnissa käytämme monia eri kanavia.

### Teemme aktiivista ja tavoitteellista yhteistyötä verkostojemme kanssa

- Teemme suunnitelmallista yhteistyötä ja käymme vuoropuhelua tahojen kanssa, jotka ovat tärkeitä asukkaillemme tai toiminnallemme. Näitä ovat ainakin:
  - asukkaiden läheiset (uutiskirjeet ja yhteiset tilaisuudet)
  - hyvinvointialueiden ja kuntien edustajat (avointen ovien tapahtumat tai muut tilaisuudet)
  - lähialueen oppilaitokset (opinnäytetyöt, projektit).

### Kehitämme toimintaamme ja haemme uusia ratkaisuja

- Huomioimme uuden vammaispalvelulain muutokset ja sen luomat mahdollisuudet. Seuraamme asumispalvelutoimialan kehitystä ja tulevaisuuden näkymiä.
- Pyrimme aktivoimaan asukkaiden hyväksi tehtävää ja heidän toiveitaan vastaavaa, mielekästä ja voimaannuttavaa vapaaehtoistoimintaa.
- Huolehdimme henkilökunnan osaamisen vahvistamisesta mm. luentojen ja koulutusten avulla.
- Kehitämme toimintaamme vuosittaisten laatukselyjen tulosten avulla.

Arvojemme mukaista toimintatapaa on kuvattu Satakielen [www-sivuilla](#) otsikon *Tapamme toimia* alla [Tapamme toimia - Palvelutalo](#)

Toimintapolitiikkamme mukaisesti laadimme yhdessä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman. Toteutamme suunnitelmaa asiakaslähtöisesti, yksilöllisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä lakisääteisiä vaatimuksia noudattaen. Asiakkaiden avustamisessa noudatamme kuntouttavan hoitotyön periaatetta, jonka tavoitteena on olemassa olevan toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Kohtaamme asiakkaan kaikissa tilanteissa ammatillisesti, asiallisesti ja ystävällisesti.

Arvioimme ja kehitämme toimintaamme asiakaspalautteiden ja toimintajärjestelmän avulla. Vuosittain toteutetaan laatukselyt kaikkien tuottamiemme palvelujen asukkaille, asukkaiden läheisille sekä henkilökunnalle. Asetetut laatuavoitteet eri palveluille ovat:

### Asiakastyytyväisyys

- ympärivuorokautinen palveluasuminen. Laatukselymyksen *Anna arvosana koko palvelutalon toiminnalle*, ka.  $\geq 4$ , asteikko 1–5.
- *päivätoiminta*. Laatukselymyksen *Anna arvosana ohjauksen laadulle*, ka.  $\geq 4$ , asteikko 1–5
- henkilökohtainen apu. Laatukselymyksen *Yhteistyö avustajan kanssa*, ka.  $\geq 4$ , asteikko 1–5
- toimintaterapia. Laatukselymyksen *Voin suositella Palvelutalo Satakielen toimintaterapiaa muillekin*, ka.  $\geq 4$ , asteikko 1–5.

**Läheisten tyytyväisyys**, laatuksymyksen *Miten arvioitte läheisenne palveluasumisen toteutuneen kokonaisuudessaan*, ka.  $\geq 4$ , asteikko 1–5.

**Henkilöstötyytyväisyys**, Ilmarisen työvire- kyselyn *Keskimääräinen työvire*  $\geq 4$ , asteikko 1-5.

Tarvittaessa muutamme toimintatapojamme sekä sitoudumme jatkuvan ammatillisen kasvun periaatteeseen. Toimintaa kehitettäessä pidämme arvossa luovuutta, toiminnallisuutta, suunnitelmallisuutta ja yhteistyötä.

Toimintapolitiikka, tavoitteet, seurannan kohteet ja mittarit arvioidaan vuosittain johdon katselmuksessa. Palvelutalon johto ja henkilöstö sitoutuvat toimintapolitiikan noudattamiseen. Jokainen osaltaan vastaa oman työnsä laadusta, omien taitojen ja tietojen kehittämisestä sekä myös palvelutalon toiminnan kehittämisestä.

## **Omavalvonnan toimeenpano**

### **Riskienhallinta**

Neuroliitolla on laadittuna riskienhallintapolitiikka, jonka lisäksi on tehty talo kohtainen riskikartoitus, joka painottuu vahvasti riskien ennaltaehkäisyyn. Riskikartoitus ja riskien arviointi on tehty IMS:n riskit- osioon ja se on jaettu operatiivisiin, taloudellisiin, strategisiin ja vahinkoriskeihin. Jokainen riski on kuvattu, ja määritetty toimenpiteet riskin mahdollisuuden pienentämiseksi / poistamiseksi. Jokaisen riskin todennäköisyys ja vaikuttavuus on myös arvioitu. Lisäksi on käytössä Riski Pilssi- työkalu turvallisuusriskien kartoittamiseen ja turvallisuushavaintojen ilmoittamiseen. Sekä IMS:n riskit- osio että RiskiPulssi päivitetään vähintään vuosittain Satakielen työsuojelutoimikunnan toimesta.

Riskien esiintyvyyttä seurataan säännöllisesti Satakielen työsuojelutoimikunnassa, johdonkatselmuksissa sekä sisäisissä auditoinneissa.

Satakielessä on laadittuna valmius- ja jatkuvuussuunnitelma, jossa määritellään Neuroliiton palveluyksikön varautuminen sellaisiin vakaviin uhka- tai häiriötilanteisiin, jotka voisivat vaarantaa yksikön asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuutta tai muuten merkittävästi saattaisivat vaikuttaa toiminnan edellytyksiin.

Jatkuvuussuunnittelun tavoitteena on vahvistaa Neuroliiton palveluyksikön edellytyksiä selviytyä vakavasta häiriötilanteesta mahdollisimman vähäisin haitallisin vaikutuksin. Erityisenä tavoitteena on varmistaa, että liiton palveluyksikkö pystyy jatkamaan toimintaansa ja täyttämään sopimusvelvoitteensa häiriötilanteesta huolimatta. Jatkuvuussuunnittelu kytkeytyy vahvasti Neuroliiton ja sen palveluyksikön riskikartoituksiin ja riskienhallinnan prosesseihin. Lisäksi jatkuvuussuunnittelu kytkeytyy yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan ja kyseisten valmiuksien jatkuvaan ylläpitoon. Edellä mainittujen tavoitteena on ennakkollisesti pienentää epätoivottavien tapahtumien todennäköisyyttä. Jatkuvuussuunnittelulla pyritään varmistamaan yksikön toiminnan jatkuminen tai toiminnan nopea palauttaminen ennalleen vakavan epätoivottavan tapahtuman jälkeen. Tärkeimpinä ylätasoina keinoina jatkuvuuden varmistamiseen ovat johdon ja henkilöstön

- riittävä osaaminen ja riskitietoisuus,
- kyky muodostaa häiriötilanteessa riittävän nopeasti riittävä tilannekuva sekä
- kyky toimia joustavasti ja tehokkaasti tilanteen vaatimalla tavalla.

Palvelutalo Satakielen johtaja yhdessä eri vastualueiden vastaavien kanssa ovat vastuussa toiminnassa tapahtuvien poikkeamien ehkäisemisestä, hoitamisesta ja korjaamisesta. Palvelutalon palveluiden kriittiset pisteet liittyvät erilaisiin asukkaan/asiakkaan avustamistilanteisiin, epidemioihin, tietosuojaan tai ympäristön aiheuttamiin riskeihin. Poikkeamat ja niiden selvittely kirjataan ja tilastoidaan. Tarvittaessa järjestetään tilaisuus ko. henkilöiden kanssa ja käydään läpi tapahtunutta.

Seuraavat suunnitelmat muodostavat palvelutalo Satakielen riskien hallinnan ytimen:

- Palvelutalon **palo - ja pelastussuunnitelma**, päivitetty 7.10.2025. Päivittämisestä vastaavat palvelutalon turvallisuusvastaava yhdessä palvelutalon johtajan kanssa.
- **Varautumis- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma**, tehty 21.11.2024. Päivittämisestä vastaavat Neuroliiton toimitusjohtaja yhdessä palvelutalojen johtajien kanssa. Suunnitelmaa ylläpidetään palvelutalojen johtajien yhteisessä Teams-kanavassa.
- **Oma- ja avustajien turvallisuus suunnitelma**, päivitetty 20.3.2026. Päivittämisestä vastaa palvelutalon johtaja.
- **Lääkehoitosuunnitelma**, päivitetty 28.4.2025. Päivittämisestä vastaa palvelutalon vastaava sairaanhoitaja. Suunnitelman tarkastaa Neuroliiton neurologi Sanna Arola-Talve.
- **Tietojärjestelmien oma- ja avustajien turvallisuus suunnitelma**, päivitetty 31.12.2025. Päivittämisestä vastaa palvelutalon johtaja yhdessä Neuroliiton tietohallintopäällikön kanssa.
- **Tietoturvasuunnitelma**, päivitetty 31.12.2025. Päivittämisestä vastaa Neuroliiton tietohallintopäällikkö yhdessä Neuroliiton palvelutalojen johtajien kanssa.
- **Asiakasturvallisuus suunnitelma**, päivitetty 20.3.2026. Päivittämisestä vastaa palvelutalon johtaja.
- Uusien työntekijöiden / opiskelijoiden **perehdytysohjelma**.
- Henkilökunnan **koulutussuunnitelma**, laaditaan vuosittain työsuojelutoimikunnassa.

Satakielen kaikki haittatapahtumat kirjataan, tilastoidaan ja analysoidaan sekä suunnitellaan / toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Systemaattinen seuranta auttaa toiminnan kehittämisessä ja uusien toimintatapojen luomisessa. Kaikki poikkeamat käsitellään vuosittain johdonkatselmuksessa.

Vaara- ja haittatilanteiden tilastointi

- lääkepoikkeamat (vastaava sairaanhoitaja)
- infektiot (vastaava sairaanhoitaja)
- kaatumiset (vastaava sairaanhoitaja)
- työtapaturmat / vaaratilanteet (työsuojeluvastuu)
- asukkaan omaisuudelle tapahtuneet vahingot (palvelutalon johtaja)

Jos asukasta / asiakasta on kohdannut haittatapahtuma / vaaratilanne

- Asukkaan / asiakkaan lähiomaiselle ilmoitetaan tarvittaessa tapahtumasta.
- Tapahtuman jälkeen järjestetään tarvittaessa tilaisuus, jossa ko. henkilön / henkilöiden kanssa käydään läpi tapahtuma (esim. omahoitaja, vastaava sairaanhoitaja, johtaja tapahtuman luonteesta riippuen).

## **Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29§) velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ohje ja ilmoituslomake löytyvät IMS- dokumenteista.

## **Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **Palvelun toteuttamissuunnitelma**

Ympäri vuorokautinen asuminen Satakielessä perustuu hyvinvointialueen vammaispalvelujen laatimaan asiakassuunnitelmaan ja asumispalvelupäätökseen. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaalle laaditaan palvelun alussa palvelun toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan, hänen lähiverkostonsa sekä palvelutalon sairaanhoitajan ja omahoitajan kanssa. Toteuttamissuunnitelman lähtökohtana on asukkaan toiveet ja voimavarat sekä niiden tukeminen. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Toteuttamissuunnitelman laatimisessa käytetään apuna RAICha- toimintakyvyn arviointia, joka tehdään asiakkaalle kaksi kertaa vuodessa / toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Suunnitelmassa määritellään myös muut asiakkaan tarvitsemat palvelut, kuten kuljetuspalvelut, päivätoiminta ja henkilökohtainen apu. Suunnitelma päivitetään asiakkaan omahoitajan ja nimetyn sairaanhoitajan toimesta vuosikelloon tehdyn suunnitelman mukaisesti. Päivitysten seurannasta vastaa vastaava sairaanhoitaja. Suunnitelman toteutumista seurataan, ja toteutumisesta tehdään kirjaukset asiakkaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Päivitetyt toteuttamissuunnitelmat käsitellään hoitajapalaverissa.

Palvelutalo Satakieli on siellä asuvien asukkaiden koti ja toiminta suunnitellaan siten, että asukas voi viettää mahdollisimman itsenäistä elämää kulloisenkin elämäntilanteensa ja –vaiheensa mukaan. Henkilökunta kunnioittaa asukkaan kotia ja yksityisyyttä.

Satakielessä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Doma Care. Kirjaamiseen panostamalla takaamme sujuva tiedon kulku, ja asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaava apu.

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

Toimintapolitiikkamme mukaisesti laadimme yhdessä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman. Toteutamme suunnitelmaa asiakaslähtöisesti, yksilöllisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä lakisääteisiä vaatimuksia noudattaen. Suunnitelmaa laadittaessa kartoitamme asiakkaalle tärkeitä ja merkityksellisiä asioita sekä huomioimme hänen toiveita ja tarpeita. Tarvittaessa asiakasta kannustetaan ilmaisemaan omia mielipiteitään ja olemaan aktiivinen omaa elämää koskevassa päätöksenteossa. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista vaihtoehdoista ja tukea päätöksen tekoon. Asiakkaiden avustamisessa noudatamme kuntouttavan hoitotyön periaatetta, jonka tavoitteena on olemassa olevan toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Kohtaamme asiakkaan kaikissa tilanteissa ammatillisesti, asiallisesti ja ystävällisesti.

Asiakkaan asuntoa kunnioitetaan hänen kotinaan, ja asukas päättää itse mm. asuntonsa sisustamisesta.

Neuroliiton palvelutaloille on laadittu *suunnitelma itsemääräämisoikeudesta ja rajoitustoimien käytöstä*. Suunnitelma on käsitelty henkilöstöpalaverissa, ja se on henkilöstön luettavissa IMS- ohjelmistossa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29§) velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ohje ja ilmoituslomake löytyvät IMS- dokumenteista.

### **Asiakkaan osallisuus**

Satakielessä kerätään systemaattisesti asiakaspalautetta kaikista tuottamistamme palveluista. Laatukselyt ja raportointi toteutetaan Webropol-ohjelmalla. Lisäksi laatukselyt toteutetaan vuosittain asukkaiden läheisille. Saatu palaute, asetettujen laatuavoitteiden toteutuminen ja kehittämisehdotukset käsitellään palvelutalon johtoryhmässä, henkilöstöpalaverissa sekä vuosittain johdonkatselmuksessa. Lisäksi asukkaiden laatukselyjen tulokset käsitellään yhteisökokouksissa, ja läheisten palautekyselyn tuloksista kerrotaan läheisille uutiskirjeessä.

Palvelutalon asukkaat ja henkilökunta kokoontuvat 4–6 kertaa vuodessa yhteisökokoukseen. Yhteisökokoukset toimivat tiedottamisen, mielipiteiden vaihdon ja yhteisen suunnittelun välineenä. Asukkaiden osallistuminen yhteisökokouksiin on runsaslukuista ja he kokevat kokoukset tärkeäksi vaikuttamisen väyläksi.

Jo perinteeksi muodostuneita tapahtumia ovat ystävänpäivä- ja vappujuhlat, naisten- ja miestenpäivät, elojuhla, puurojuhla sekä pikkujoulut. Lisäksi Sammonlahden seurakunta järjestää Satakielessä hartaustilaisuuden kuukausittain. Myös kaverikoirat vierailevat palvelutalossa säännöllisesti. Asukkaiden läheiset kutsutaan mukaan elojuhlaan ja puurojuhlaan.

Asukkaiden läheisille lähetetään sähköinen uutiskirje neljä kertaa vuodessa. Siinä kerrotaan talon kuulumisia ja tiedotetaan asioista.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta Satakielen toiminnasta. Palautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet osoitetaan palvelutalon johtajalle ja ne käydään läpi asiaan kuuluvien tahojen kanssa. Asiat käsitellään mahdollisimman nopeasti; viimeistään kahden viikon kuluessa palautteen saapumisesta. Asiasta / tilanteesta riippuen asia käsitellään lisäksi Satakielen johtoryhmässä / työsuojelutoimikunnassa. Myös mahdolliset muistutukset / valitukset osoitetaan palvelutalon johtajalle, ja ne käsitellään asiaan kuuluvien tahojen kanssa. Kaikki valitukset käsitellään vuosittain johdonkatselmuksessa.

Asukkaalla on mahdollisuus olla yhteydessä oman hyvinvointialueen sosiaalivastaavaan, jonka tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaalivastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai hänen laillista edustajaansa sosiaalihuoltoa koskevan muistutuksen tekemisessä sekä ohjaa oikeusturvakeinojen, kuten kantelun, oikaisuvaatimuksen tai valituksen, vireillepanossa. Lisäksi sosiaalivastaava tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja edistää niiden toteutumista hyvinvointialueella. Sosiaalivastaava toimii puolueettomasti ja luottamuksellisesti. Sosiaaliamies voi toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja avustaa muistutuksen tekemisessä.

Satakielen asukkaiden sosiaaliamies määrätty hyvinvointialueen mukaan

### **Etelä-Karjalan hyvinvointialue**

Ma-to klo 9–12

#### **Elina Tikka**

sosiaali- ja potilasasiavastaava

puh. [050 555 8553](tel:0505558553)

[elina.l.tikka@ekhva.fi](mailto:elina.l.tikka@ekhva.fi)

### **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander** (ma ja to). Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

### **Kanta-Hämeen hyvinvointialue**

Satu Loippo

[satu.loippo@omahame.fi](mailto:satu.loippo@omahame.fi)

Puhelin

- Sosiaalivastaavan takaisinsoittopalvelu

[036 293 210](tel:036293210)

- Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediatekstejä).

[040 629 6190](tel:0406296190)

### **Kymenlaakson hyvinvointialue**

[sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi)

[05 2206 250](tel:052206250)

Sosiaalivastaavien yhteystiedot ovat nähtävillä Satakielen ilmoitustaululla.

Lisäksi palvelutalon asukkaat voivat olla yhteydessä Neuroliitto ry:n lakimies Anu Aaltoon, p. 040 770 0329, [anu.aalto@neuroliitto.fi](mailto:anu.aalto@neuroliitto.fi).

## Palvelun sisällön omavalvonta

### **Hyvinvointia ja kuntoutumista 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.

Satakielessä on käytössä kuntouttavan hoitotyön periaate, jonka mukaisesti asukasta ohjataan ja kannustetaan mahdollisimman suureen omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa, ja näin tuetaan jäljellä olevaa toimintakykyä ja arjen omatoimisuutta. Kuntouttavan hoitotyön pohjana on RAI- toimintakyvyn arviointimenetelmä, jonka pohjalta asukkaalle laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma.

Satakielessä on käytössä omahoitajajärjestelmä. Oma hoitajan rooli ja tehtävät määritellään asukaskohtaisesti. Oma hoitajan tehtävänä voi olla mm. asukkaan ja läheisen yhteydenpidon mahdollistaminen.

Asukkaalla on mahdollisuus osallistua Satakielen tuottamaan vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan. Päivätoiminnalla tuetaan asukkaan itsenäistä elämää, osallisuutta ja edistetään sosiaalista vuorovaikutusta. Päivätoimintaa järjestetään jokaisena arkipäivänä ympäri vuoden. Päivätoimintaan haetaan maksusitoumus hyvinvointialueen vammaispalveluista asukkaan toiveen mukaisesti (1–5 päivää / viikko).

Satakieli tuottaa myös 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. Asukkaan henkilökohtaisen avun tuottaja voi olla myös joku toinen palveluntuottaja kuin Satakieli.

Vammaispalvelulain mukaisten sekä muiden tarvittavien palvelujen ja tukitoimien hakemisessa sekä Kelan kautta saatavissa etuuksissa ja kuntoutusasioissa asukasta avustetaan tarvittaessa. Satakielessä on oma sosionomi, joka yhdessä muiden asukkaan hoitoon ja kuntoutukseen liittyvien tahojen kanssa, kartoittaa asukkaan yksilöllisen palvelutarpeen ja avustaa asukasta palvelujen ja etuisuuksien hakemisessa.

Viikoittain järjestetään asukkaille yhteinen toimintatuokio henkilökunnan toimesta. Lisäksi järjestetään vuosittain useita yhteisiä tapahtumia, mm. ystävänpäivätanssit, vappujuhlat, kesäretket, elojuhlat, ja pikkujoulut. Sammonlahden seurakunta järjestää palvelutalossa hartaus- ja musiikkitilaisuuksia. Myös kaverikoirat vierailevat palvelutalossa säännöllisesti.

### **Ravitsemus**

Satakielessä on valmistuskeittiö, jonka toiminnasta vastaa Compass Group. Päivittäin tarjolla on aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Asukas valitsee itse, mitkä ateriat hän tilaa ateriapalvelun kautta. Ruokalistat ovat esillä ruokasalin ilmoitustaululla. Ruokatilaukset ja -peruutukset tulee tehdä arkipäivien osalta viimeistään edeltävän päivän aamuna kello 9:00 mennessä ja viikonloppujen osalta viimeistään kyseisen viikon torstai aamuna klo 9:00 mennessä.

Asukkaiden ruokailuajat ovat:

- aamiainen klo 7:45-10:00
- lounas klo 11:30
- välipala klo 14:30
- päivällinen klo 17:00
- iltapala asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan

Erityisruokavaliot, kuten laktoositon, vähälaktoosinen, gluteeniton, ruoka-aine allergiat ja yliherkkyydet sekä diabetes-, kihti- ja muut tarvittavat ruokavaliot otetaan huomioon ja ruokavalio toteutetaan rajoitteiden mukaisesti. Myös asukkaiden mieltymyksiä on mahdollisuus huomioida.

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
- aterian pilkkominen sopiviksi suupalloiksi
- riittävästi aikaa ruokailuun
- rauhallinen ruokailutilanne, mahdollisuus ruokailla omassa asunnossa

Toteutettaessa ravitsemus PEG-letkun kautta dokumentoidaan sekä aterialiuksen että nesteen määrä.

Tilanteissa, joissa asukkaan ravitsemus- tai nesteytystilanteesta herää huoli, otetaan nestelista käyttöön.

Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti painon seurannan ja tarvittaessa laboratoriotestien avulla.

Tarvittaessa asukkaalle suositellaan hankittavan lisäravinteita, ja avustetaan niiden hankinnassa.

Ruuan jakelussa otetaan huomioon

- Yksilölliset valintamahdollisuudet (aterian koko, leivän ja juoman laatu, mahdollisuus lisätä mausteita annokseen)
- Ruokalistasta tiedottaminen (viikon ruokalistat nähtävillä ruokasalin seinällä)
- Ruoka-annokset ruokahalua herättäviä (annoksen kaunis lautasmallin mukainen asettelu)
- Ravitsemushoidosta tiedottaminen asukkaalle (tarvittavista ruokavalioiden tehtävistä muutoksista

keskustellaan asukkaan kanssa kahden kesken)

- Säännöllinen asiakastyytyväisyyden arviointi (Saimaan Tukipalvelut toteuttaa säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyt)

- Omavalvonta (hyvä käsihygienia, henkilökunnalla hygieniapassit, ruokien ja kylmäsäilytystilojen lämpötilojen seuranta)

### **Hygieniakäytännöt**

Satakielen siivouksesta huolehtii Compass Group. Heidän henkilökuntansa huolehtii asukkaiden asuntojen viikkosiivouksesta sekä palvelutalon yleisten tilojen siivoamisesta erillisten suunnitelmien ja ohjeiden mukaisesti. Lisäksi eristyssiivoukseen, eritetahradesinfektioon ja infektio tartuntojen ehkäisemiseen on erilliset ohjeet. Kaikki ohjeet löytyvät IMS- dokumenteista.

Palvelutalossa on hygieniavastaavaksi nimetty sairaanhoitaja. Lisäksi henkilökunnan kouluttamisessa hyödynnämme Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Palvelutalossa on pyykkitupa, jossa asukkaiden pyykkihuolto hoidetaan. Pyykkihuollosta vastaa Compass Group. Eriteppykin pesemiseen on erillinen pesuaine Erisan Oxy+. Käytettävissä on myös koneeseen sulavia infektiopyykkipusseja. Pyykkituvalla sijaitsevat pesukoneet puhdistetaan 1 x / vko pyörittämällä tyhjällä koneella 95 asteen pesuohjelma. Asukas voi itse osallistua pyykkihuoltoon toimintakykynsä mukaisesti. Asukkaalla on myös mahdollisuus hankkia pyykkikone omaan asuntoonsa, jolloin henkilökunta avustaa asukasta pyykkihuollossa tarpeen mukaan.

Palvelutalon jätehuollon hoitaa Etelä-Karjalan jätehuolto ja Remeo Oy (paperi ja Pahvi). Biojätteet, sekajätteet, muovit, pahvit, paperit, metalli, lasi ja paristot lajitellaan. Pistävä- ja lääkejäte laitetaan erillisiin keräysastioihin ja toimitetaan Sammonlahden apteekkiin hävitettäväksi. Lisäksi tietoturvapaperille ja -muoville on erilliset lukolliset keräysastiat.

### **Infektioiden torjunta**

Henkilökunnan, asukkaiden ja vierailijoiden vastuullinen käyttäytyminen luo pohjan infektioiden torjunnalle. Hygieniakäytännöistä tiedotetaan asukkaita ilmoitustaululla olevilla tiedotteilla sekä yhteisökokouksissa. Läheisiä tiedotetaan sähköisen uutiskirjeen välityksellä. Satakielen henkilöstöllä on tartuntatautilain 48 §:n mukainen rokotesuoja. Asukkaita kannustetaan ottamaan rokotteita. Esim. Korona- ja influenssarokotukset järjestetään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toimesta Satakielessä.

Epidemiatilanteissa muistutellaan hyvistä hygieniakäytännöistä, kuten suojaimien käytöstä, hyvästä käsihygieniasta ja turvaväleistä. Epidemiatilanteissa palveluja tilaavilta hyvinvointialueilta tulee hyviä tiedotteita ja ohjeita, jotka välitetään koko henkilökunnalle toimintaohjeiksi.

### **Terveysten- ja sairaanhoito**

Satakielessä työskentelee 24/7 koulutettu terveydenhuollon henkilöstö. Tarvittaessa henkilökunta ohjaa asukkaan oikeiden palvelujen piiriin. Etelä-Karjalan hyvinvointialue on kilpailuttanut asumispalveluyksiköiden lääkäripalvelut. Kilpailutuksen myötä palvelutalon asukkaiden omalääkärinä toimii Terveystalon lääkäri. Lääkärikierto toteutetaan pääsääntöisesti joka toinen viikko Satakielessä lähikiertona ja joka toinen viikko etäkiertona. Asukkaan sairastuessa akuutisti, toimimme erillisen, IMS- järjestelmästä löytyvän, ohjeen mukaisesti. Asukkaiden kuntoutussuunnitelmat tehdään pääsääntöisesti Terveystalon lääkärin toimesta, joka hyväksyy suunnitelman Etelä-Karjalan hyvinvointialueen

avoterveydenhuollon ylilääkärillä. Pienellä osalla asukkaista hoitovastuu on erikoissairaanhoidossa, neurologian- tai fysiatrianpoliklinikalla.

Jos asukas joudutaan lähettämään äkillisesti ensiapuun, laitetaan hänen mukaansa hoitajan lähete ja lääkelista.

Hammashuolto on joko kunnallisella tai yksityisellä puolella, asukkaan toiveen mukaisesti. Henkilökunta avustaa ajan varaamisessa.

Asukkaiden painon seuranta on säännöllistä. Lisäksi verenpaine- ja verensokeriseurannat toteutetaan tarpeenmukaisesti.

Asukkaiden verikokeet ja virtsanäytteet otetaan pääsääntöisesti palvelutalon sairaanhoitajien toimesta. Näytteet toimitetaan Sammonlahden terveysasemalle.

Kuolemantapauksessa toimimiseen on erillinen ohjeistus IMS- dokumenteissa exituskansiossa.

### **Lääkehoito**

Satakielen lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilö on talon vastaava sairaanhoitaja.

Suunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen Lääkehoito- oppaan mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelman tarkastavat neurologian erikoislääkäri Sanna Arola-Talve ja Sammonlahden apteekin apteekkari. Lääkehoitosuunnitelma lähetetään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lääkitysturvallisuusasiantuntijalle. Lääkehoitosuunnitelma katselmoidaan vuosittain. Lisäksi suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, jos jokin lääkehoitoprosessiin liittyvä käytäntö muuttuu. Suunnitelma on osa hoitohenkilökunnan perehdytysohjelmaa, ja käytettävissä IMS:ssä.

Hoitohenkilökunnalla on Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ohjeiden mukaiset lääkeluvat.

Neuroliitolla on lisenssi LOVE- alustalle, minkä kautta osaamisen varmistaminen ja vaadittavat lääkeluvat suoritetaan. Satakielen vastaava sairaanhoitaja huolehtii lääkelupien ajantasaisuudesta.

### **Monialainen yhteistyö**

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

- Verkostopalaveri asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen liittyvien toimijoiden kanssa ennen kuntoutussuunnitelman laatimista. Palaveriin osallistuu tyypillisesti asiakas, hänen läheisensä, omahoitaja, Satakielen sosionomi sekä asiakkaan kuntoutusta toteuttavat terapeutit. Palaverin kutsuu koolle Satakielen sosionomi.
- Asiakkaan kuntoutussuunnitelman laatimista varten varattavalla lääkärikäynnillä on asiakkaan mukana, hänen niin halutessaan, palvelutalon sosionomi ja omahoitaja sekä asiakkaan terapeutit.
- Sammonlahden terveysaseman laboratorioon toimitetaan asukkaiden näytteet.
- Etelä-Karjalan keskussairaala ja sen eri poliklinikat ja vuodeosastot.
- Asukkaan terapeuttien kanssa, jotta terapiassa harjoiteltavat asiat siirtyisivät mahdollisimman saumattomasti osaksi asiakkaan arkea.
- Yhteistyö apuvälineyksikön kanssa asiakkaan apuvälineasioiden hoitamiseksi.
- Asiakassuunnitelmapalaverit vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän kanssa, johon asiakkaan lisäksi osallistuu yleensä hänen läheisensä, omahoitaja sekä palvelutalon sosionomi ja johtaja.

- Yhteistyö Sammonlahden apteekin kanssa, joka toimittaa pääsääntöisesti asiakkaiden lääkkeitä.

Palvelutalon sosionomi vastaa asiakkaan sosiaalietuuksien ja kuntoutusasioiden ajantasaisuudesta yhdessä asiakkaan kanssa. Tärkeimmät yhteistyötahot näiden asioiden hoitamisessa ovat Kela ja asiakkaan hyvinvointialueen vammaispalvelut sekä asiakkaan edunvalvoja.

### Asiakasturvallisuus

Satakielellä 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 vuosittain / tarvittaessa.

Satakielen tilojen turvallisuutta seurataan säännöllisesti. Kiinteistön ja piha-alueiden huolto ja kunnostus on ulkoistettu Hilant Oy:lle. Kiinteistölle on laadittu pitkän aikavälin korjaussuunnitelma, jonka mukaisesti kiinteistön korjauksia suoritetaan. Kiinteistön ylläpito- ja huoltotoimista vastaa ARE kiinteistöpalvelut. ARE:n yhteystiedot ja ohjeet palvelupyynnön tekemiseen löytyvät IMS- järjestelmästä. Palvelupyynnot ARE:lle tehdään pääsääntöisesti Granlund Manager- järjestelmän kautta. Kiireellisissä tilanteissa soittamalla.

Satakielellä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma, johon tutustuminen on osa perehdytystä. Lisäksi Satakielen turvallisuusvastaavan opastuksella henkilökunta käy vuosittain ns. turvallisuuskävelyllä, jossa tutustutaan Satakielen turvallisuuteen liittyviin asioihin (esim. paloilmoinin, automaattinen sammutusjärjestelmä, veden pääsulut, käsisammuttimet jne.) käytännössä. Tällä varmistetaan henkilökunnan oikea toiminta mahdollisissa vaaratilanteissa.

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Viimeisin palotarkastus on toteutettu 13.5.2024

Viimeisin Lappeenrannan kaupungin terveystarkastajan tarkastus 6.2.2025

Viimeisin Lappeenrannan seudun ympäristötoimen tarkastus 10.2.2025

### Henkilöstö

| <b>Palvelutalon vakituinen henkilökunta 31.12.2025</b> |                         |
|--|-------------------------|
| johtaja  | sosionomi               |
| vastaava sairaanhoitaja                                | sairaanhoitaja (3)      |
| hoitaja (25)   | hoiva-avustaja (2)      |
| vastaava toimintaterapeutti                            | toimintaterapeutti (2)  |
| päivätoiminnanohjaaja (2)                              |                         |
| avustaja (1,5)   | toimistosihtööri (30 %) |

## **Henkilöstön rekrytointi**

Rekrytoinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla Palvelutalo Satakieleen hankitaan sen toiminnan kulloinkin tarvitsemaa henkilöstöä. Rekrytointia ohjaa tarve ja osaamisvaatimukset. Kaikilla työntekijöillä on oltava toimeen soveltuva laillistettu tutkintotodistus sekä lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on oltava rekisteröintitodistus. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus, voivat toimia sellaisissa työtehtävissä, mitkä vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa ja kelpoisuus tarkistetaan JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista. Lasten kanssa työskenteleviltä (toimintaterapeutit) tarkastetaan oikeusrekisterikeskukselta saatava rikostaustaote. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) nojalla myös hoitohenkilökunnalta tarkastetaan rikosrekisteriotteet. Jokaisella Satakieleessä työskentelevällä tulee olla tartuntatautilain 48 §:n mukainen rokotesuoja.

## **Henkilöstön riittävyyden varmistaminen ja seuranta**

Palveluyksikön johtaja ja nimetyt vastuuhenkilöt vastaavat henkilöstön riittävyyden suunnittelusta, seurannasta ja varmistamisesta. Esihenkilöt vastaavat omien vastuualueidensa päivittäisestä henkilöstön saatavuuden seurannasta ja siitä, että työvuorosuunnittelu vastaa asiakkaiden ja potilaiden ajankohtaista palvelutarvetta. Vastuut ja sijaisjärjestelyt on määritelty siten, että henkilöstön riittävyyttä koskeviin poikkeamiin voidaan reagoida viiveettä kaikkina vuorokauden aikoina.

Sijaistarpeen ilmetessä sijainen hankitaan myös lyhyisiin poissaoloihin hoitajien, päivätoiminnanohjaajien ja avustajien kohdalla. Toimintaterapeuttien osalta lyhyet poistumat hoidetaan töiden uudelleen järjestelyllä ja sisäisesti työtä järjestellen. Pidemmissä poistumissa myös terapeuteille hankitaan sijainen. Johtoryhmässä ja toimistotyössä työt organisoidaan muiden tiimiläisten kesken. Sijaishankinnasta vastaa pääsääntöisesti palvelutalon johtaja; päivätoiminnan ja avustajapalvelun osalta sosionomi. Perehdytetyistä sijaisista on ajantasainen sijaislista, jota päivitetään säännöllisesti. Äkillisissä, lyhyissä poissaoloissa sijaisen hankkimiseen käytetään *Satakielen sijaiset* WhatsApp-ryhmää. Lisäksi käytettävissä on Satakielen lisätyöt WhatsApp-ryhmä, josta vakituisella henkilökunnalla on mahdollisuus ottaa lisä- / ylitöitä.

Henkilöstön riittävyyden varmistamiseen käytössä olevia keinoja ovat mm:

- asiakasmäärän ja palvelutarpeiden jatkuva seuranta
- reaktiivinen ja joustava työvuorosuunnittelu
- lomien, koulutusten ja sairauspoissaolojen ennakointi mahdollisuuksien mukaan
- määritellyt sijaiskäytön periaatteet
- henkilöstön moniosaaminen, jolloin tehtäviä voidaan järjestellä uusiksi
- sujuva yhteistyö tukipalvelujen palveluntuottajan kanssa.

Kaikissa tilanteissa varmistetaan, että henkilöstön kuormitus ei vaaranna palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta.

Jos kaikesta ennakkoinnista huolimatta on tilanne, missä henkilöstöä ei ole riittävästi priorisoidaan tehtäviä, ja siirretään ei-välttämättömiä tehtäviä toteutettavaksi myöhemmin. Asiakkaiden tarpeet varmistetaan turvallisuusnäkökohdat huomioiden.

### **Henkilöstön perehdyttäminen**

Satakielessä on perehdyttämisohjelma, jonka mukaisesti perehdytys tapahtuu. Lähiesimies vastaa uuden henkilön perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi halutessaan delegoida erilaisia perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä muille työntekijöille, mutta vastuu säilyy aina esimiehellä. Perehdyttämisen apuna toimii IMS-toimintajärjestelmä. Neuroliiton salassapito-, lojaliteetti- ja käyttäjäsitoumus on osa perehdytysohjelmaa, ja jokainen työntekijä allekirjoittaa sen.

Satakielelle on tärkeää olla vetovoimainen työnantaja. On tärkeää ylläpitää hyvää työnantajamainetta ja huolehtia työpaikan vetovoimaisuuden lisäksi Satakielen pitovoimatekijöistä. Henkilökunnan mukaan Satakielen pitovoimatekijöitä ovat mm. autonominen työvuorosuunnittelu, joustavat loma-aikajärjestelyt, mahdollisuus osa-aikatyöhön, hyvät koulutusmahdollisuudet, työn vaihtelevuus, hyvät työkaverit, matala hierarkia, moniammatillisuus sekä huumorin käyttäminen voimavarana. Panostamme henkilöstön hyvinvointiin sekä työssä jaksamiseen ja viihtymiseen, jotta pystymme sitouttamaan ja kiinnittämään nykyistä henkilöstöä.

### **Osaamisen varmistaminen ja työhyvinvointi**

Henkilöstön osaamista kehitetään tavoitteellisella, osaamistarpeiden arviointiin perustuvalla täydennyskoulutuksella. Koulutustarve kartoitetaan vuosittain kehityskeskustelujen, esimiesten suositusten ja henkilöstön oman mielenkiinnon pohjalta. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain Satakielen työsuojelutoimikunnassa. Koulutussuunnitelmat ovat henkilöstön nähtävillä IMS-dokumenteissa. Koulutautumisessa hyödynnetään myös Neuroliiton sisäistä tietotaitoa. Sisäiseen käyttöön on rakennettu koulutuskokonaisuus, joka antaa eksaktia tietoa neurologiseen hoitotyöhön liittyvistä osaamisen erityisvaatimuksista.

Neuroliitto ry on tehnyt työterveyspalvelusopimuksen Terveystalo Oy:n kanssa. Palvelutalo Satakielen henkilökunnan työterveyshuolto on järjestetty Terveystalo Lappeenrannassa. Työterveydenhuollon 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 työterveydenhuollon 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, esim. ergonomiset ja työyhteisön ilmapiiriin liittyvät selvitykset.

Neuroliitossa tehdään vuosittain henkilöstötilinpäätös, jolla seurataan mm. henkilöstön koulutuksen, työterveyden ja työhyvinvoinnin eri tunnuslukuja. Lisäksi on kehitetty erilaisia työvälineitä työhyvinvoinnin tukemiseksi. Käytössä ovat mm. varhaisen tukemisen malli ja päihdeohjelma. Satakieli on tupakoimaton työyhteisö. Henkilöstötilinpäätös, varhaisen tukemisen toimintamalli sekä päihdeohjelma löytyvät Intrasta.

Palvelutalon työsuojelutoimikunta huolehtii työturvallisuuteen liittyvistä asioista työsuojelutoimikunnan toimintasuunnitelman mukaisesti. Satakielen henkilöstöllä on työhyvinvointia tukevana tekijöinä käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, joustoraha erityistilanteita varten ja EPassi Flex- etu. Työsuojelutoimikunta laatii vuosittain tyhy-suunnitelman, jonka mukaisesti työhyvinvointia tukevaa toimintaa järjestetään.

Pitkään Neuroliiton palveluksessa olleita huomioidaan viiden vuoden välein ajoittuvilla huomionosoituksilla. Myös muita palkitsemisen ja kiittämisen keinoja on käytössä ja niitä pyritään mahdollisuuksien mukaan jatkuvasti kehittämään.

### **Toimitilat**

Palvelutalo Satakielen kokonaispinta-ala on noin 3500 m<sup>2</sup>, joka koostuu yleisiä tiloista ja 36 asunnosta. Asunnot ovat kooltaan 27,5–44 m<sup>2</sup>. Asunnoissa on wc / kylpyhuone, keittiövarustus sekä suuressa osassa asuntoja oma patio. Asukas solmii asunnosta vuokrasopimuksen Neuroliitto ry:n kanssa ja vastaa itse asuntonsa kalustamisesta ja sisustamisesta. Vesi- ja sähkömaksu sisältyvät vuokraan. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea Kelan asumistukea.

Palvelutalon yleisiin tiloihin kuuluu jakelukeittiö, ruokasali, takkatila, sauna, kaksi ryhmätilaa, lepotila päivätoiminnan asiakkaiden käyttöön, toimintaterapiatilat, jumppakäytävä, toimistotiloja sekä henkilökunnan sosiaalitilat. Ryhmätilat ovat päiväaikaan (klo 10–15) päivätoiminnan käytössä. Muina aikoina asiakkailla on mahdollisuus järjestää tiloissa esim. perhejuhlia ja elokuvailtoja.

Kaikki tilat ovat esteettömiä. Ryhmätiloissa on sähkösäätöiset keittiökalusteet. Palvelutalon yhteisiä tiloja voidaan vuokrata (ryhmätilat) ulkopuolisille toimijoille, erityisesti vammaisjärjestöjen tilaisuuksiin ja kerhoihin. Palvelutalossa on pyykkitupa, jossa asukkaiden pyykkihuolto hoidetaan. Asukas voi itse osallistua pyykkihuoltoon toimintakykynsä mukaisesti. Asukkaalla on myös mahdollisuus hankkia oma pyykkikone omaan asuntoonsa.

Palvelutalon jätehuollon hoitaa Etelä-Karjalan jätehuolto ja Remeo Oy (paperi ja pahvi). Biojätteet, sekajätteet, muovit, pahvit, paperit, lasi, metalli ja paristot lajitellaan. Pistävä jäte laitetaan omaan merkittyyn keräysastiaan ja toimitetaan Sammonlahden apteekkiin hävitettäväksi.

Kiinteistöhuolto on ulkoistettu ja siitä vastaa ARE kiinteistöpalvelut.

### **Teknologiset ratkaisut**

Palvelutalossa on käytössä kaksisuuntainen 9Solutionsl-asiakaskutsujärjestelmä. Asukkaalla on rannekehälytin, jolla tehdyt hälytykset kirjautuvat hälytysjärjestelmään. Käytössä on erilaisia painikkeita, jotta asukas pystyisi hälyttämään alentuneesta käsien toimintakyvystä huolimatta. Järjestelmästä on otettavissa erilaisia raportteja, mm. vasteaikaa ja läsnäoloaikaa koskien. Näin voidaan tarvittaessa todentaa / tarkistaa hälytyksiin vastaaminen. Kutsujärjestelmästä on erillinen ohjekansio hoitajien kansliassa. 9 Solutions-järjestelmään on mahdollista asentaa kulunvalvontahälytin, jolloin ohjelmoitu hälytin antaa

hälytyksen asukkaan poistuessa palvelutalon ulko-ovesta. Kulunvalvontahälytintä käytetään vain perustellusti ja käyttö kirjataan.

### **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 Teamsissä. Laiteluettelon ylläpidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja. Huolto ja kalibrointi on ohjeistettu IMSssä. Myös laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta on erillinen ohje. Laitteiden käytöstä on laitekohtaiset käyttö- ja/tai työhjeet, joita säilytetään hoitajien kansliassa olevassa kansiossa.

Asukkaan henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan apuvälineyksiköstä. Apuvälineiden hankinnassa asukasta avustavat palvelutalon apuvälinevastaaviksi nimetyt hoitajat (2). Asukkaan henkilökohtaisten apuvälineiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö.

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

#### **Asiakastietojen käsittely**

Satakielessä on laadittu erillinen tietojärjestelmän omavalvontasuunnitelma, jossa on kuvattu tietoturvaan liittyvät käytännöt. Suunnitelmaan kuuluu lisäksi tietojärjestelmäluettelo.

Palvelutalossa on käytössä erillinen ohje asiakastietojen kirjaamisesta sekä arkistoinnista. Asiakkuuden päätyttyä kaikki asiakkaan tiedot luovutetaan tilaajalle arkistoitavaksi.

Tietosuojapaperille ja -muoville on erilliset lukitut keräysastiat.

Neuroliitolla on tietosuojatyöryhmä, joka käsittelee Neuroliiton tietosuojaan liittyviä asioita.

Palvelutalojen edustajana ryhmässä toimii Maskun Kuntokodin johtaja.

Neuroliiton tietosuojavastaavana toimii Minna Willman / Opsec Oy, [tietosuoja@neuroliitto.fi](mailto:tietosuoja@neuroliitto.fi).

Sekä asukkailla että henkilökunnalla on käytössä kuvauslupalomake, joka täytetään asiakkuuden / työsuhteen alussa. Kuvausluvut säilytetään kansiossa arkistohuoneessa.

#### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakas allekirjoittaa suostumuksen tietojen tallentamisesta asiakasrekisteriin. Rekisterin ylläpitäjä on Neuroliitto ry. Jokainen työntekijä kirjautuu asiakastietojärjestelmään henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Päivittäinen kirjaaminen tehdään Doma Care- asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisessa huomioidaan asukaslähtöisyys, ja tuodaan esille asukkaan voimavaroja. Kirjauksissa tuodaan esille normaalista arjesta poikkeavat asiat ja muutokset toimintakyvyssä. Doma Care- asiakastietojärjestelmässä on valmius Kanta- liitántään, ja se otetaan Satakielessä käyttöön, kun hyvinvointialueelta saadaan asiaan liittyvä ohjeistus.

Satakielen sairaanhoitajilla on rajattu käyttöoikeus Etelä-Karjalan hyvinvointialueella käytössä olevaan potilastietojärjestelmä Life Careen. Tämä mahdollistaa saumattoman tietojen siirron terveydenhuollon toimijoiden ja Satakielen sairaanhoitajien välillä.

### Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Satakielen toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen, laatukselyjen sekä sisäisten auditointien kehittämisehdotusten pohjalta.

Vuoden 2026 painopisteenä on edelleen rakenteellisen kirjaamisen kehittäminen. Tavoitteena on siirtää sosiaalihuollon asiakastieto Kanta- arkistoon vuoden 2026 aikana, kun prosessi etenee hyvinvointialueella.

Kirjaamiseen liittyen kehitämme myös asukkaan toteuttamissuunnitelman kirjaamista. Käytämme THL:n pohjaa suunnitelman kirjaamiseen. Hyödynnämme toteuttamissuunnitelmassa aikaisempaa enemmän RAI- mittarista saatavaa tietoa.

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Satakielen omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten yhteydessä.

Tämän omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut

Lappeenrannassa 22.5.2026



Titta Hakkarainen  
Palvelutalon johtaja