Lappeenrannan palvelukeskussäätiö

Omavalvontaohjelma

Omavalvonnan toteuttaminen

1. PALVELUNTUOTTAJA TIEDOT

1.1. Perustiedot

Palvelun tuottaja: Lappeenrannan palvelukeskussäätiö sr
Y-tunnus: 0225914-7

Toiminnasta vastaava vastuuhenkilö:
Sanna Roste-Torniainen, toiminnanjohtaja, p. 040-541 9834

Omavalvonnan vastuuhenkilö:
toiminnanjohtaja Sanna Roste-Torniainen

Etelä-Suomen aluehallintovirasto rekisteriote:
- asumispalvelut/ympärivuorokautinen palveluasuminen, kuusi toimintayksikköä, vanhukset 132 asiakaspaikkaa
- asumispalvelut/ympärivuorokautinen palveluasuminen, yksi toimintayksikkö, kehitysvammaiset 4 asiakaspaikkaa
- asumispalvelut/yhteisöllinen asuminen, kolme toimintayksikköä, 64 asiakaspaikkaa
- asumispalvelut/kotihoito, kaksi toimintayksikköä, 25 asiakaspaikkaa
- siivouspalvelu, kotipalvelu – vanhukset: 225 asiakaspaikkaa
- ateriapalvelu, muut sosiaalihuollon palvelut – vanhukset 225 asiakaspaikkaa

Asumispalveluita koskeva puitehankintasopimus Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kanssa (hankintakausittain). Hyväksytty palveluntuottajaksi hankintakaudelle 2025-2026 (ympärivuorokautinen palveluasuminen).

Vammaisten asumispalveluja koskeva puitehankintasopimus Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kanssa aj.1.1.2025-31.12.2026.

Päätökset ja asiapaperit arkistoidaan säätiön toimistossa.

Alihankintana hankitut palvelut:
- kiinteistöhuolto (ulkoalueet, allastilat ja päivystys), Kiinteistöhuolto Lyijynen Oy sekä HKS-sähkö ja kiinteistöpalvelu
- IT-palvelut, DG-Saimaa Oy

1.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus:

Lappeenrannan palvelukeskussäätiön tarkoituksena on vanhusten ja vammaisten kotona asumisen ja kuntoutumisen tukeminen kokonaisvaltaisesti sekä asumisen, ympärivuorokautisen palveluasumisen ja muun sosiaalisen palvelutoiminnan ylläpitäminen.

Arvot:

- Asukkaiden kunnioittaminen ja arvostaminen
- Asukkaan itsemääräämisoikeus
- Inhimillisyys
- Korkea työmoraali
- Kodinomaisuus
- Kuntouttava työote
- Ammatillisuus
- Hyvä ilmapiiri

Toimintaperiaatteet:

Säätiön toiminnan keskiössä on asiakas tarpeineen ja toiveineen. Kaikessa toiminnassa pyritään luomaan asukkaalle hyvä ja turvallinen elämä ottaen huomioon asukkaan oikeus itse määrätä omasta elämästään.

1.3. Riskienhallinta

Riskienhallinta kohdistetaan kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin.

Palveluntuottaja, isännöitsijä ja palvelukeskusten toiminnasta vastaavat vastuuhenkilöt vastaavat yhdessä kiinteistöihin kohdistuvasta riskienhallinnasta. Kiinteistönhuoltopalvelujen riskienhallinnassa on huomioitu osittainen kiinteistöhuollon ulkoistus.

Kiinteistöjen ja palvelukotien palo-, pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu yhteistyössä Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kanssa. Pelastussuunnitelmat on laadittu paloviranomaisten hyväksymälle asuintalon pelastussuunnitelma lomakkeille. Suunnitelman laatii ja sen päivittää palvelukodin johtaja/isännöitsijä. Asuintalon pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys katsotaan palotarkastuksen yhteydessä läpi paloviranomaisen kanssa.

Säätiön palvelukotien kiinteistöissä on automaattinen paloilmoitin- ja sammutusjärjestelmä sekä väestönsuojatilat.

Hoitoon, hoivaan ja huolenpitoon sekä hygieniakäytäntöihin liittyvästä riskienhallinnasta vastaa palvelutoiminnasta vastaavat esihenkilöt yhdessä henkilöstön ja erityistyöntekijöiden kanssa.

Terveyden- ja sairaanhoitoon sekä lääkehoitoon liittyvästä riskienhallinnasta vastaa sairaanhoitaja yhdessä toiminnasta vastaava esihenkilön, erityistyöntekijöiden ja palvelukodin henkilöstön kanssa.

Ravitsemukseen liittyvistä riskienhallinnasta vastaa ravitsemuspäällikkö yhdessä henkilöstön kanssa. Ravitsemuspäällikkö vastaa ruuan valmistuksesta ja laadusta. Palvelukotien johtajat/esihenkilöt ja palvelukotien henkilöstö sekä jakelukeittiöiden emännät ja henkilöstö sekä ateriakuljetuksen henkilöstö vastaavat ruuan säilytyksestä, kuljetuksesta ja tarjoilusta.

Henkilöstöön liittyvästä riskienhallinnasta vastaavat palvelutoiminnan esihenkilöt yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

Työsuojelutoimikunta on tehnyt työsuojelun näkökulmasta riskikartoituksen, jonka perusteella tunnistetaan kehittämiskohteet. Työtapaturmista, vähältä piti tilanteista ja uhka- ja vaaratilanteista raportoidaan työsuojelutoimikunnalle tarkoitusta varten laaditulla lomakkeella. Tilanteet käsitellään myös palveluyksiköiden henkilöstöpalavereissa. Käsittelyn yhteydessä mietitään, miten tilanne voidaan välttää ja käynnistetään tarpeelliset ja mahdolliset toimenpiteet.

Laatupoikkeaminen ja vaaratilanteiden käsittely:
- kiinteistöön liittyvät raportoidaan ja käsitellään välittömästi
    - käytössä automaattiset paloilmoitin-, hälytys- ja sammutusjärjestelmät (Softex), Tampuuri-kiinteistönhuolto-ohjelmisto, puhelin ja sähköposti
- laatupoikkeamat ja vaaratilanteet, jotka koskevat yksittäistä asukasta kirjataan Hilkka-asukastietojärjestelmään. Poikkeama raportoidaan viivytyksettä palvelukodin toiminnasta vastaavalle johtajalle ja käsitellään yhdessä vastuutahojen kanssa

Toimintaa koskevista muutoksista tiedotetaan säätiön www-sivuilla, ilmoitustauluilla, sähköpostilla ja tarvittaessa henkilökohtaisesti puhelimitse.

2. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan kanssa tehtävät sopimukset
- huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus asunnosta
- palvelu-, hoito- ja/tai kuntoutussuunnitelma
- kuljetusateriasopimus
- siivous- ja kotityöpalvelun sopimus

2.1. Asiakkaan kohtelu

Asiakaan itsemääräämisoikeus on perustuslaillinen oikeus. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakas on aina itse läsnä häntä koskevissa neuvotteluissa ja tapaamisissa. Palvelukodeissa asiakkaan oma mielipide kirjataan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan sekä tilannekohtaisena Hilkka-asiakastietojärjestelmään.

Jos asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, selvitetään asiakkaan tahtoa yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakasta ohjataan ennakoivasti hoitotahdon, hoitotestamentin ja edunvalvontavaltuutuksen laatimiseksi.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan lain sallimin perustein. Mikäli palvelukodin asukkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, tulee rajoittamisperuste aina kirjata hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan sekä Hilkka-asukastietojärjestelmään.

Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, tasavertaisesti ja asiakkaan palvelutarpeen edellyttämällä tavalla asiallisesti. Mikäli asiakas, hänen omaisensa, läheisensä tai muu taho ilmoittaa havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta tai epäilee sellaista, tulee asia saattaa välittömästi palveluista vastaavan esihenkilön tietoon ja ilmoitus tulee käsitellä välittömästi. Kaltoin kohteluun puuttumisesta on laadittu ohje henkilökunnalle.

Palvelukodin asukasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne tulee kirjata Hilkka-asiakastietojärjestelmään ja se tulee ilmoittaa ja käsitellä yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa. Palvelukodin johtaja vastaa asiallisen kohtelun toteutumisesta ja varmistaa epäkohtien käsittelyn toteutumisesta.

Jos palvelukodin asukas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen Ekhvan viranomaiselle (Ekhvan kirjaamo) tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

2.2. Asiakkaan oikeusturva

Säätiön palvelutoimintaa koskevat kirjalliset muistutukset:
- toiminnanjohtaja Sanna Roste-Torniainen, Valtakatu 58, 53100 LPR, sanna.roste-torniainen@lprpalvelukeskussaatio.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies:
- Elina Tikka, puh. 050 555 8553, elina.l.tikka@ekhva.fi

Kuluttajaneuvonta:
- kuluttajaneuvonta.fi, puh. 029 553 6901

Muistutukset käsitellään viivytyksettä ja saatetaan säätiön hallituksen käsittelyyn tai tiedoksi merkittäväksi hallituksen seuraavaan kokoukseen. Säätiön hallituksen kokousaikataulu huomioiden muistutusten kokonaiskäsittelyaika on 1-2 kk niiden vastaanottamisesta. Muistutuksen käsittely ja siitä johtuvat toimenpiteet ja kehittämistoimet kirjataan hallituksen päätökseen.

2.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Säätiön tietosuojavastaava on toiminnanjohtaja:
- Sanna Roste-Torniainen, puh. 040-541 9834, sanna.roste-torniainen@lprpalvelukeskussaatio.fi, Valtakatu 58, 53100 LPR

Palvelukeskussäätiön palvelukodeissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Hilkka-ohjelma. Ekhva on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Säätiö hoitaa asiakastietojen säilytyksen ja ylläpidon Ekhvan lukuun.

Säätiö säilyttää asiakastietoja koskevat asiakirjat asianmukaisesti lukitussa asiakirjakaapissa salassapitosäännökset huomioon ottaen. Säätiö käsittelee asiakirjoja siten, kuin henkilötietolaissa (523/1999), laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja

oikeuksista (812/2000), sekä muissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevissa säädöksissä edellytetään.

Säätiön toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä. Perusteet läpikäydään ja salassapitositoumus allekirjoitetaan työsopimuksen laatimisen yhteydessä.

Henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaohje on hyväksytty säätiön hallituksessa 23.5.2018 ja päivitetty 5.12.2024.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI

Koko palvelukeskussäätiön omavalvonnan vastuuhenkilö on säätiön toiminnanjohtaja. Säätiön jokaisella yksiköllä on omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan vastuuhenkilönä toimii kunkin yksikön esihenkilö.

Yli viidentoista henkilön työyhteisöissä vastuuhenkilölle on nimetty varahenkilö, joka osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen, seurantaan ja kehittämiseen omavalvontasuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat yksikön johtaja yhdessä teknisen isännöitsijän ja toiminnanjohtajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on tallennettu sähköisessä muodossa Lappeenrannan palvelukeskussäätiön tiedostoihin P-asemalle kansioon OMAVALVONTA.

Muutokset omavalvontasuunnitelmaan tehdään viipymättä sähköisessä järjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Vastuuhenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman päivityksistä.

Valvontalain §26 mukaisesti omavalvontaohjelman toteutumista seurataan neljän kuukauden välein. Havainnot sekä havaintoihin perustuvat toimenpiteet julkaistaan niin ikään neljän kuukauden välein Lappeenrannan palvelukeskussäätiön Internet -sivuilla, päivitetyssä omavalvontaohjelmassa tai palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa, riippuen kumpaan tehdyt toimenpiteet kuuluvat.

Päivitetty: 12.10.2026

4. PALVELUYKSIKÖIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMIEN LIITTEET JA ASIAKIRJAT

Kukin toimintayksikkö vastaa siitä, että toimintayksikön omavalvontasuunnitelman liitteenä ovat:

- lait, asetukset, viranomaisluvat ja määräykset
- kuvaus laadunhallinnasta
- prosessikuvaukset

- toimintaohjeet sekä muut ohjeet ja tiedotteet
- palvelutoiminnassa käytettävät lomakkeet
- kuvaus käytettävistä tietojärjestelmistä ja vastuutahoista
- henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaohje