



# **LINDABELLA ASUMISPALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 PALVELUTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	3
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b> .....	4
<b>3 RISKIEN HALLINTA</b> .....	5
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b> .....	7
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	
5.1. Palvelutarpeen arviointi .....	8
5.2. Asiakas- ja palvelusuunnitelma.....	8
5.3. Asiakkaan kohtelu.....	9
5.4. Asiakkaan osallisuus.....	10
5.5. Asiakkaan oikeusturva.....	11
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>	
6.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta.....	13
6.2. Ravitsemus.....	13
6.3. Hygieniakäytännöt.....	14
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito.....	14
6.5. Lääkehoito.....	15
6.6. Monialainen yhteistyö.....	15
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS</b>	
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	15
7.2. Henkilöstö.....	16
7.3. Toimitilat.....	17
7.4. Teknologiset ratkaisut.....	18
7.5. Lääkinnälliset laitteet .....	18
<b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</b> .....	18
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b> .....	19
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</b> .....	20
<b>LIITE:</b> Vammaispalveluiden yhteystiedot.....	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja  <b>Yksityinen palveluntuottaja</b> <b>Nimi: Lindabella Oy</b>  <b>Palveluntuottajan Y-tunnus: 1896775-4</b>		Kunnan nimi: <b>Tammela</b>  Kuntayhtymän nimi:  Sote -alueen nimi: <b>Kanta-Hämeen hyvinvointialue</b>
Toimintayksikön nimi <b>Lindabella Oy</b>		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen <b>Tammela, Hakkapeliitantie 2, 31300 Tammela</b>		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Kehitysvammaiset, palveluasumispaikkoja 10, joista 2 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa myös muut vammaiset. Tilapäishoitopaikkoja 2.</b>		
Toimintayksikön katuosoite <b>Ruisluodontie 19 C</b>		
Postinumero <b>31300</b>	Postitoimipaikka <b>Tammela</b>	
Toimintayksikön vastaava esimies <b>Jari Lindgren</b>	Puhelin <b>040-9650290</b>	
Sähköposti <b>toimisto@lindabella.fi</b>		
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) <b>1.9.2011</b>		
Palvelu, johon lupa on myönnetty <b>Tehostettu (nyt ympärivuorokautinen) palveluasuminen, palveluasuminen (nyt yhteisöllinen asuminen) yövalvonnalla</b>		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta Tilapäishoito</b>		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta <b>1.11.2003</b>	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta <b>19.11.2003</b>	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
<b>Yksilökeskeistä avustamista / Green Care, Tmi Timo Kouva</b> <b>Kirjanpito ja palkanlaskenta Tilitoimisto Katajamäki</b> <b>Työterveyshuolto Terveystalo</b>		

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

### **TOIMINTA-AJATUS**

Lindabella tarjoaa yhteisöllistä asumista (ent. palveluasuminen) ja ympärivuorokautista palveluasumista sekä tilapäishoitoa kehitysvammaisille ja vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat hoivaa ja huolenpitoa. Asukkaita tuetaan ja ohjataan kuntouttavalla työotteella asukkaiden voimavarat huomioiden. Yhteisöllisessä asumisessa on ympärivuorokautisen palveluasumisen yövuorossa oleva työntekijä käytettävissä tarvittaessa.

Lindabellassa pyritään luomaan kodinomainen yhteisöllinen ilmapiiri, jossa myös jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan. Yksilöllisyyden perustana on henkilökohtaiset palvelusuunnitelmat, Hilikka-ohjelmiston avulla laadittu hoivasuunnitelma ja YKS-menetelmään perustuva suunnitelma.

Lindabella järjestää päivä-/työtoimintaa asukkailleen ja ohjaajat hyödyntävät muun muassa Green Care -toimintoja päivätoiminnan toteuttamisessa.

### **ARVOT**

Lindabellän arvot:

- kristillinen ihmiskäsitys
- asiakaslähtöisyys
- yksilöllisyys
- tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu
- itsemääräämisoikeus
- luottamuksellisuus

### **TOIMINTAPERIAATTEITA:**

- Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä säännöllisillä koulutuksilla ja uudet työntekijät perehdytetään tehtäviinsä.
- Yhteistyö- ja tiedonkulku omaisten kanssa säännöllistä.
- Työyhteisön jatkuva kehittäminen.
- Salassapitovelvollisuus ja yhteisesti sovituista asioista kiinnipitäminen.
- Pyritään turvaamaan asukkaalle mahdollisimman hyvä elämänlaatu ja kunnioitetaan hänen yksilöllisyyttään.

- Asukasta kuunnellaan ja hänen mielipiteitään arvostetaan. Puhutaan asukkaille kunnioittavasti.
- Asukas saa apua, tukea ja ohjausta. Huomioidaan toiminnassa asukkaan toimintakyky, vahvuudet ja taidot. Tuetaan asukkaan toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä kuntouttavalla työotteella.
- Luodaan kodinomainen ja turvallinen asumisympäristö.

Toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön.

### **3 RISKIEN HALLINTA**

Riskien hallinnasta vastaa Jari Lindgren / toimitusjohtaja/yksikön vastuhenkilö.

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haattatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteutuminen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Yksikössä on käytössä Sosiaali- ja terveysministeriön Riskien arviointi työpaikalla- työkirja.

#### **Lindabellassa noudatetaan seuraavia yksikkökohtaisia ohjeistuksia/suunnitelmia:**

- Pelastumissuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Pehdytysuunnitelma
- Varautumissuunnitelma
- Tietosuojomavalvontasuunnitelma

**Riskien hallintaan osallistuu koko työyhteisö. Omavalvontasuunnitelma on koko työyhteisön toiminnan perusta.**

#### **HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT**

- Vuorotyö, yötyö
- Puutteellinen perehdyttäminen
- Tarttuvat taudit
- Uhkatilanteet
- Tapaturmat

**Henkilöstöön liittyvistä riskeistä vastaa Jari Lindgren/yksikön vastuhenkilö.**

#### **LÄÄKEHOITOON LIITTYVÄT RISKIT**

- Lääkehoidon osaaminen ja vastuut
- Lääkkeiden säilytys
- Lääkekulutuksen seuranta
- Lääkepoikkeamat

**Lääkehoitoon liittyvistä riskeistä vastaa sairaanhoitaja/terveydenhoitaja.**

#### **PALVELUN TUOTTAMISEEN LIITTYVÄT RISKIT**

- Työvuorojen suunnittelu ja niiden sijoittuminen
- Henkilöstömitoitus
- Tehtäväkuvat

**Palvelun tuottamiseen liittyvistä riskeistä vastaa Jari Lindgren/yksikön vastuhenkilö.**

#### **TILOIHIN LIITTYVÄT RISKIT**

- Ulkoramppi
- Liikkumisen turvallisuus
- Paloturvallisuus
- Nostot

**Yksikön tiloihin liittyvistä riskeistä vastaa Jari Lindgren/yksikön vastuhenkilö ja jokainen työntekijä, joka on velvollinen kertomaan havaitsemistaan riskitekijöistä.**

#### **TIETOSUOJAAN JA TIETOTURVAAN LIITTYVÄT RISKIT**

- Asukastietojen käsittely
- Koulutus

**Tietoturvaan liittyvistä riskeistä vastaa Jari Lindgren/yksikön vastuhenkilö.**

#### **TIEDONKULKU**

- Epäselvyydet ja väärinkäsitykset raportoinnissa
- Tietosuojan vaarantuminen

**Tiedonkulkuun liittyvistä riskeistä vastaa Jari Lindgren/yksikön vastuhenkilö.**

## **RISKIEN TUNNISTAMINEN, KÄSITTELEMINEEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

Riskienhallinnan prosesseissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Haittatapahtumien ja läheltä piti –tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Lindabellassa tehdään ennakoivaa riskien ja vaarojen arviointeja. Lindabellan henkilöstö käy läpi yksikön vastuhenkilön kanssa sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston riskien arviointi työpaikalla –lomakkeet sekä turvallisuuskävelyn tarkastuslistat vuosittain. Yhdessä mietimme korjausehdotuksia ja tiedostamme näin paremmin mahdolliset riskit.

Omaiset ja asiakkaat voivat tuoda palautekyselyissä tai välittömässä yhteydenotossa esille havaitsemiaan epäkohtia. Asukkailla myös mahdollisuus asukaspalavereissa tuoda

epäkohtia esille. Tiimipalaverissa käsitellään mahdolliset epäkohdat ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet.

## **HAITTATAPAHTUMAT, LÄHELTÄPITITILANTEET JA POIKKEAMAT**

Haittatapahtumat, läheltä piti –tilanteet ja asiakkaan hoidossa tapahtuvat poikkeamat kirjataan välittömästi Hilikka-tietojärjestelmään Riskihuomiot -otsikon alle.

Lääkepoikkeamat kirjataan Lääkepoikkeama-huomiona. Täytetään ilmoituslomake yksikön vastuhenkilölle, joka ottaa esiin tiimipalaverissa asian koko työyhteisölle. Yhdessä mietitään muutos- ja kehittämistarpeet. Tarvittaessa kuullaan asiakasta/asiakkaita. Tilanteen mukaan otetaan yhteyttä omaisiin tai lähettävään tahoon puhelimitse tai sähköpostilla. Ongelmatilanteita käsitellään myös yhteistyötahojen ja omaisten kanssa pidettävissä palavereissa. Mietitään ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä. Tarvittaessa asiakaskohtaisiin suunnitelmiin tehdään päivityksiä.

Mahdolliset kiireelliset ja akuutit tapaukset tuodaan heti tiedoksi vastaavalle hoitajalle/sairaanhoitajalle tai yksikön vastuhenkilölle/toimitusjohtajalle ja tilanteen mukaan yhteys muihin tahoihin (esim. 112, lääkäri, poliisi, päivystys).

Työntekijää kohtaan tapahtuneessa häirintäasiassa, väkivaltatapauksessa, lähellä piti tilanteessa tai tapaturmatilanteessa työntekijä täyttää työsuojelun ohjeiden mukaisesti ilmoituksen ja toimittaa sen yksikön vastuhenkilölle, joka käsittelee ilmoituksen ja lähettää

sen tarvittaessa työsuojeluun. Tarvittaessa työsuojelu laatii ohjeistuksen toimintatapojen muuttamisesta ilmoitusten perusteella. Uhka- ja väkivaltilanteet käsitellään lisäksi tiimipalaverissa.

Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle ja asiasta ollaan yhteydessä työterveyshuoltoon. Työntekijä täyttää vakuutusta varten yhdessä yksikön vastuuhenkilön kanssa työtapaturmailmoituksen.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt**

Vuoden 2024 alussa voimaan tullut valvontalaki velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman.

Omavalvonnasta vastaa yksikön johto. Ruokahuollon omavalvonnasta vastaa palveluvastaava. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johdon ja henkilökunnan välisenä yhteistyönä.

Lindabellan palveluasumisyksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluvastaava Linda Kouva kirjaa muutokset.

Linda Kouva huolehtii ruokahuollon omavalvontasuunnitelman päivityksistä.

Yksikön omavalvonnan toteutumista seurataan päivittäin arkityössä ja poikkeamista keskustellaan yksikön palaverissa. Tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan tekee johtoryhmä.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se on nähtävillä Lindabellan alakerran käytävällä ja perehdytyskansiossa sekä Socfinderissä ja kotisivulla [www.lindabella.fi](http://www.lindabella.fi)

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **5.1. Palvelutarpeen arviointi**

Sosiaalitoimen tekemän palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on henkilön omat toiveet sekä näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Jokaisen asukkaan palvelutarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti. Mietitään yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja sosiaalitoimen kanssa asukasta tukevia ratkaisuja.

### **5.2. Asiakas- ja palvelusuunnitelma**



Palvelusuunnitelmapalaverissa vuoden tai kahden välein arvioidaan mahdolliset muutokset asiakkaan palvelun tarpeessa. Palvelusuunnitelman laatii kotikunnan omatyöntekijä yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä tai edunvalvojan ja Lindabellan edustajan kanssa. Tarvittaessa käytetään tulkin palveluja, jos asukkaalla on viestintäongelmia.

Asukkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen päivittäistä ohjausta, hoitoa, palvelua ja toimintakykyä koskevaan hoitosuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja toimintakyvylleen asetetut tavoitteet. Lindabellassa kirjaukset tehdään Hilikka-järjestelmään.

Hoitosuunnitelmaa päivitetään aina, kun asukkaan vointi tai tilanne sitä vaatii. Puolen vuoden välein tehdään hoitotyönarvio. Päivityksestä huolehtii asiakkaalle nimitetty omaohjaaja yhteistyössä yksikön vastuuhenkilön kanssa. Omaohjaaja seuraa asiakkaan palveluiden toteutumista sekä toimii yhteyshenkilönä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa. Hoitolinjaukset tehdään yhdessä asukkaan, omaisten, lääkärin ja hoitohenkilökunnan kanssa. Ohjausta ja neuvontaa antaa jokainen henkilökuntaan kuuluva koulutustasansa mukaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma toimii hoitotyön pohjana ja henkilöstön laadukas kirjaaminen sekä hyvä tiedonkulku työyhteisössä turvaa laadukkaan ja turvallisen hoidon.

Osalla asukkaista on käytössä TOIMI-malli.

Työntekijän perehdytyksessä esitellään asukkaiden suunnitelmat ja muutoksista informoidaan koko henkilökuntaa.

### **5.3. Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja sen rajoittaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Lindabellassa asukas osallistuu oman palvelu- ja hoitosuunnitelmansa suunnitteluun. Lindabellan henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ja asukkaista ei anneta tietoa ulkopuolisille.

Lindabellassa huomioidaan asukkaiden toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet. Kaikille turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja omiin asioihinsa vaikuttamiseen. Jokaisen hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta pyritään ylläpitämään ja edistämään.

Osalle asukkaista on tehty YKS-suunnitelma yhdessä asukkaan kanssa. Kaikille asukkaille on tehty IMO-suunnitelma yhdessä asukkaan kanssa.

Rajoitustoimenpiteet koskevat tehostetun palveluasumisen asukkaita ja Lindabellassa ei ole tarvetta rajoitustoimenpiteisiin. Mikäli ilmenee tarve rajoitustoimenpiteisiin, siitä ollaan yhteydessä asiakkaan hyvinvointialueen omatyöntekijään sekä asiakkaan terveydenhuollosta vastaavaan lääkäriin.

Tarvittaessa uhkatilanteissa olisi mahdollista lyhytaikainen erillään pito ja lyhytaikainen tavaran haltuunotto.

Normaaliin käyttäytymiseen liittyvä tapakasvatus riittää.

Lindabellassa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

### **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta yksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön vastuuhenkilölle. Ohjeistus on ”lomakkeet” – kansiossa ja sieltä löytyy lomake ilmoituksen tekemiseen. Yksikön vastuuhenkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee

välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön vastuuhenkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää hoivaa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Hänellä on oikeus tulla kuulluksi. Epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kielletty ja siihen on puututtava heti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteutumisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan turvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Laissa säädetään yksikön vastuuhenkilön velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Yksikön vastuuhenkilön johdolla asiaa käsitellään tarvittaessa henkilöstön kanssa ja päätetään tarvittavista muutoksista.

Lindabellassa yksikön vastuuhenkilön tehtävä on puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun. Keskustellaan asianomaisen kanssa, annetaan suullinen huomautus ja jos kohtelu jatkuu kirjallinen varoitus. Työntekijöille on kerrottu ilmoitusvelvollisuudesta, jos epäasiallista kohtelua ilmenee ja näytetty mistä löytyy ilmoitus, joka tehdään ja annetaan yksikön vastuuhenkilölle jatkotoimenpiteitä varten.

#### **5.4. Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheisten huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille.

Lindabellan asiakkaille tehdään palautekysely vuosittain. Lisäksi kaksi kertaa kuukaudessa ja tarvittaessa useammin pidetään asukaspalaveri, jossa käsitellään muun muassa ehdotuksia toiminnan kehittämiseen, ajankohtaiset asia, ideoita päivätoimintaan ja käydään läpi, miten edeltävät viikot ovat sujuneet. Aukkailla on mahdollisuus suoran palautteen antamiseen.

Omaisilta myös pyydetään palautetta toiminnasta ja kehitysehdotuksia kirjallisesti kerran/ pari vuodessa. Yksikön vastuuhenkilö tekee palautteista yhteenvedon, mikä käsitellään tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa sovitaan mahdollisista toiminnan muutoksista ja kirjataan sovitut asiat.

#### **5.5. Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja:

Jari Lindgren

Lindabella OY

Toimitusjohtaja/yksikön vastuuhenkilö

Ruisluodontie 19 A, 31300 Tammela

[toimisto@lindabella.fi](mailto:toimisto@lindabella.fi)

POTILASASIAMIES:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Potilasasiavastaava



Tiina Ketola-Mäclin

Kirsi Vilpa

p. 036 293 204

Sosiaaliasiavastaava

Satu Loippo

p. 036 293 210

### Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

p. 02 313 2399

### Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

p. 09 310 43355

### Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Terhi Willberg

Jenni Henttonen

p. 029 151 5838

### Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- potilasasiavastaavat

Anne Mikkonen

p. 040 807 4755

Susanna Honkala

p. 040 807 4756

Liitteenä alueiden Vammaispalveluiden yhteystiedot

**Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään johtoryhmässä ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä.**

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **6.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta**

Asukkaan hoiva toteutetaan asiakaslähtöisesti asiakkaan voimavaroja tukevalla hoitotyöllä. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteet ja tarpeet ja henkilökunta havainnoi päivittäin tavoitteiden toteutumista.

Henkilökunta noudattaa kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä.

Asukkaat ulkoilevat yksin tai yhdessä ohjaajien kanssa päivittäin.

Lindabellassa käytetään Green Care -luontohoivaa päivätoiminnassa. Sosionomiopiskelija pohti opinnäytetyössään Green Care luontohoivan vaikuttavuutta Lindabellän asukkaiden

suhteen. Lindabellän päivätoiminnassa pyritään vahvistamaan asukkaan luontosuhdetta. Lindabellassa teemme luontoretkiä, kesäisin mm. lautta- ja kanoottiretkiä. Ohjaajien apuna on opinnäytetyönä tehty Minun luontoni -työkirja. Asukkaiden askartelussa käytetään luonnon materiaaleja. Luonto antaa monenlaisia mahdollisuuksia toteuttaa päivätoimintaa ja luonnon hyvinvointivaikutuksista on tehty monta tieteellistä tutkimusta. Lindabellassa

harjoitetaan pienimuotoista puutarhatoimintaa. Työtoiminnassa tehdään muun muassa puuhommia, risusavotaa, haravointia ja nurmikonleikkuuta.

Alihankintana Tmi Timo Kouva tarjoaa yksilökeskeistä luontopainotteista avustustoimintaa. Hänellä on oma omavalvontasuunnitelmansa.

Lindabellassa voi harrastaa monenlaista. Meillä on esimerkiksi oma kuntosali, musiikkihuone ja karaokevälineet.

Kaikki ulkoilut, retket, virikkeet ja päivätoiminta/työtoiminta jne. kirjataan HILKKA-järjestelmään. Sieltä voidaan seurata toiminnan toteutumista.

## **6.2. Ravitsemus**

Lindabellassa panostetaan mahdollisimman paljon terveelliseen lähiruokaan. Juomisesta muistutetaan varsinkin kesähelteillä ja liikuntatilanteissa.

Lindabellassa on oma keittiö, joka on tietoinen ruokavalioista ja toimii sen mukaisesti. Ruokahuollosta on erillinen omavalvontasuunnitelma. Ruokatarvikkeet tilataan sähköisesti ja noudetaan Tammelan lähikaupasta. Myös toimintatapa on mahdollinen Forssan Citymarkettiin. Lisäksi Prismaan on oma kortti työntekijöiden käytössä.

Henkilökunta seuraavat päivittäin asukkaiden hyvinvointia. HILKKA-järjestelmään kirjataan ravitsemukseen liittyvät huomiot. Pienen yhteisön hyvä puoli on siinä, että ollaan päivittäin yhteydessä ja pienetkin poikkeamat ovat heti havaittavissa.

Asukkaat osallistuvat kykyjen ja taitojensa mukaan keittiötoimintaan.

Henkilökunta on suorittanut hygieniapassit.

## **6.3. Hygieniakäytännöt**

Seuraamme ja noudatamme OmaHämeen hygienia- ja tartuntatautien ehkäisyn käytänteitä. Yksikössämme on kaksi hygienia- ja tartuntatautien ehkäisyn koulutuksissa ja tuovat uutta tietoa jaettavaksi yksikköön. Lindabella kehittää koulutusten avulla toimintaansa hygieniakäytänteiden suhteen.

Lindabellalla koko henkilökunta ohjaa ja valvoo yksikön hygieniakäytänteitä. Huomatessaan epäkohdan, työntekijän tulee tuoda epäkohta esille ja siihen etsitään yhdessä ratkaisuja tiimipalaverissa, mikäli tilanne ei vaadi välitöntä toimenpidettä. Epidemia aikoina valvotaan tehostetusti hygieniakäytäntöjä. Epidemiaan varaudutaan riittävästi suojavälineillä sekä

huolehtimalla hyvistä käsihygienian käytänteistä. Yksikössämme noudatetaan aseptista työtappaa ja hoitovälineet puhdistetaan huolellisesti käytön jälkeen. Työntekijöitä on ohjeistettu tulemaan töihin ainoastaan terveenä.

Asiakkaiden hygienian hoidosta muistutetaan ja avustetaan tilannekohtaisesti. Asiakkaita ohjataan käsien pesuun ja käsidesinfektioaineen käyttöön päivittäin, etenkin ennen ruokailua ja ulkoa sisälle tultaessa. Työntekijöillä on käytössä lisäksi käsidesinfektioaine ja kertakäyttöhanskat ruokailutilanteissa ja hoitotoimenpiteissä.

Lindabellassa on oma siistijä. Siivouksesta on oma suunnitelma.

Pyykit pestään asukaskohtaisesti yhdessä asukkaan kanssa pyykkihuoneessa. Lakanat pesetetään pesulassa. Puhdistustarvikkeet hankitaan siivoustukku SilläSiististä ja sieltä saa tarvittaessa opastusta aineiden oikeanlaiseen käyttöön.

Siistijä ohjeistaa tarvittaessa muuta henkilökuntaa.

#### **6.4. Terveiden- ja sairaanhoito**

Terveenhoito tapahtuu kotikuntakohtaisten käytäntöjen perusteella. Osa käyttää kotikunnan kehitysvammahuollon palveluja. Terveidenhuoltoon liittyvät tarkastukset yleensä lääkitykseen liittyvien seurantatarkastuksen yhteydessä. Asukkaan tiedoissa on ohjeet, miten ollaan yhteydessä hammashoitolaan ja terveyskeskukseen. HILKKA-järjestelmässä asiakkaan tiedoissa näkyvät tarvittavat lääkärikäynnit. Kiireellisten tilanteiden varalta seinätauluohjeet. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa otetaan yhteyttä 112. Tapauksesta ilmoitetaan välittömästi asiakkaan läheisille.

Elintoimintoja seurataan erilaisin kontrollein esim. painon, verenpaineen ja verensokerin seuranta.

Äkillisessä kuolemantapauksessa otetaan yhteyttä 112, josta saadaan lisäohjeita. Tilanne rauhoitetaan ylimääräisitä henkilöistä. Ilmoitus yksikön vastuuhenkilölle ja läheisille.

**Lindabellän sairaanhoitaja/terveydenhoitaja Hanna Rantanen antaa asukkaille yksilöllistä terveysneuvontaa ja ohjausta.**

#### **6.5. Lääkehoito**

Lääkehoito tapahtuu vain asukkaiden omalääkäreiden antamien ohjeiden mukaan. Hoitohenkilökunta seuraa ja havainnoi asukkaiden vointia ja lääkityksen vaikutuksia päivittäin. Lääkärikäynneillä keskustellaan lääkityksen vaikutuksista. Lääkehoitosuunnitelman laatii Lindabellän sairaanhoitaja/terveydenhoitaja ja sen hyväksyy lääkäri allekirjoituksellaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Lääkehoitoon liittyvät koulutukset tarkistetaan vuosittain.

Lääkkeet jaetaan yhdessä asukkaan kanssa ja kaksoistarkistetaan lääkkeet työparin kanssa. Työvuorolistaan merkitty lääkevastaava ohjaaja vastaa päivittäisten lääkkeiden

annosta asiakkaalle ja kirjaa annon välittömästi HILKKA-järjestelmään lääkkeenanto kohtaan. PKV-lääkkeistä on oma kulunseurantavihko. Lukollinen lääkekaappi sijaitsee lukitussa toimistossa. Lääkekaapin lämpötilaa seurataan päivittäin ja kesäaikaan huolehditaan viilennyksestä, ettei lämpö nouse liian korkeaksi lääkkeiden säilyvyyden kannalta. Lääkevastaava huolehtii myös vuoronsa ajan lääkekaapin avaimista. Lääkevastaava kirjaa ylös toimistossa olevaan vihkoon, jos päivän aikana luovuttaa avaimet toiselle työntekijälle.

## 6.6. Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallintoalojen kanssa, tapahtuu pääasiassa vuosipalaverissa tai tarpeen mukaan useammin ja tarvittaessa välittömästi. Yhteistyössä on tilannekohtaisesti omaohjaaja, sairaanhoitaja ja yksikön vastuuhenkilö Jari Lindgren. Tiedonkulusta vastaa yksikön vastuuhenkilö.

Alihankkijoiden kanssa ollaan jatkuvasti yhteistyössä.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Lindabellon turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat laadittu yhteistyössä paloviranomaisen kanssa ja ne pidetään ajan tasalla. Tarpeen mukaan terveys- ja paloviranomaisten tarkistuskäynnit. Hyvinvointialueen taholta toteutetaan vuosittainen valvontakäynti. Riskienhallintakouluttajan konsultointi tarvittaessa.

### 7.2. Henkilöstö

Henkilökunnalla on ajantasainen ensiapukoulutus.

Henkilökuntaa työskentelee kolmessa vuorossa ja yövuorossa valvotaan yksin.

#### Henkilöstöluettelo:

Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja

Mielisairaanhoitaja

Lähihoitajia 6, joista toimitusjohtaja on lisäksi suorittanut Sosiaalialan yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon. Yhdellä lähihoitajalla on lisäksi kehitysvamma-alan ammattitutkinto ja catering-alan perustutkinto. Yhdellä lähihoitajalla on lisäksi lasten ja nuorten erityisohjaajan ammattitutkinto. Yksi lähihoitajista on myös koulutukseltaan kokki. Yksi lähihoitajista opiskelee



sairaanhoitajaksi. Kaksi lähihoitajaa sekä mielisairaanhoitaja suorittavat Kuntoutus- tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkintoa.

Alihankintana yksilökeskeinen luontopainotteinen avustaminen. Palvelun tuottajalla on kehitysvamma-alan ja luontoalan ammattitutkinnot. Hän opiskelee lisäksi lähihoitajaksi.

Siistijä, joka on myös kokki koulutukseltaan.

### **Sijaiset:**

Keikkatyöntekijöitä on kaksi, joihin otetaan yhteyttä tarvittaessa. Yksikön vastuhenkilö on myös tarvittaessa käytettävissä akuuteissa sijaistarpeissa.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyys**

Henkilöstöressurssien osalta noudatetaan aluehallintoviraston lupaa.

Yksikön työvuorovastaava vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että vuorossa on riittävästi henkilökuntaa.

Työvuorosuunnittelussa otetaan vahvasti huomioon työvuorotoiveet ja perhetilanne. Työvuorojaksotuksella mahdollistetaan pitkät vapaat ja kiertävät listat auttavat vapaa-ajan suunnittelussa.

Osaamista, koulutusta, riittävyyttä ja poissaoloja seurataan säännöllisesti.

Tilanteista keskustellaan johtoryhmän palaverissa. Johtoryhmään kuuluu; yrityksen omistajat (hallituksen puheenjohtaja / hallintojohtaja, toimitusjohtaja) ja palveluvastaava. Yhdessä ennakoitaan tilanteita.

Tuki- ja avustavissa tehtävissä toimii siistijä sekä ostopalveluna yksilökeskeistä luontopainotteista avustamista toteuttava avustaja.

### **Henkilöstön rekrytoinnin perusteet**

Rekrytoinnista vastaa yksikön vastuhenkilö. Yksikön vastuhenkilön vastuulla on työntekijän henkilöllisyyden ja ammattikelpoisuuden todentaminen (tutkintotodistukset ja ammattihenkilörekisteri).

Tulevalla työntekijällä tulee olla riittävä ammattitaito työtehtävään nähden. Toivotaan, että rekrytoitavalla on luontoon ja liikuntaan kiinnostusta ja moitteeton tausta.

Lindabellassa ei ole lapsiasiakkaita.

Yhteistyötä oppilaitosten kanssa suositaan ja opiskelijat ovat potentiaalisia työntekijöitä.

### **Perehdyttäminen ja täydenniskoulutus**

Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Tarvittaessa perehdytys voidaan delegoida muulle kokeneelle työntekijälle. Perehdytys koskee asiakastyötä, tietojen käsittelyä, tietosuojaa ja omavalvontaa. Uusi työntekijä perehdytetään Lindabellassa laaditun perehdyttämiskansion mukaisesti. Kaikki työntekijät osallistuvat omalla vuorollaan perehdytykseen.

Perehdytyslomake ohjaa perehdytyksen toteutusta. Opiskelijan kanssa perehdytään lääkehooltoon, he ovat mukana lääkkeiden jaossa dosettiin. Opiskelijat eivät osallistu itsenäisesti lääkehoidon toteuttamiseen.

Uusi työntekijä/opiskelija sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta allekirjoittamalla sitä koskevan asiakirjan.

Vastuu on perehdytykseen nimetyllä henkilöllä. Kaikki työntekijät osallistuvat perehdytykseen. Opiskelijoille nimetään omat ohjaajat, jotka perehdyttävät heidät.

Lindabellalla on koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelma laaditaan syksyisten kehityskeskustelujen pohjalta. Yksikön vastuhenkilö vastaa siitä, että Lindabellassa on tarvittava osaaminen. Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena.

Yksikön vastuhenkilö seuraa koulutustarjontaa ja esittää niitä henkilökunnalle. Henkilökunta myös tuovat esille koulutuksia.

### **7.3. Toimitilat**

Lindabellassa jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka saa halutessaan lukkoon (asukkaalla avain) ja sen voi sisustaa oman näköisekseen. Huone on vain asukkaan omassa käytössä. Huoneen koko 17–20 neliötä. Neljä palveluasumisen asukkaan huoneet sijaitsevat yläkerrassa ja viisi alakerrassa. Tilapäishoidon asiakkaiden huone sijaitsee alakerrassa. Tehostetun palveluasumisen huoneet sijaitsevat alakerrassa. Yhteiset tilat: olohuone (TV), yläkerran aulahuone (TV), keittiö, ruokahuone, musiikkihuone, kuntosali,

keskustelu/askartelutila, tietokonehuone ja välinevarasto, jotka ovat asukkaiden käytössä. WC-tiloja on 9 ja suihkutila, jossa kaksi suihkua.

Lindabellalla yläkerrassa on lisäksi harraste-, askartelu-, ja ryhmätilat. Tiloja käytetään päivätoiminnassa.

Tammelan kunta vastaa talon kunnosta (Lindabella on vuokralla). Kunta vastaa myös paloilmamaisimien kunnosta. Lindabella kuuluu viereisen Ruisluodon palvelukeskuksen paloilmamaitinjärjestelmään. Alakerrassa turvalattiapinnoite.

Lindabellalla on oma siistijä, mutta sen lisäksi huolehdimme yhteisöllisesti yleisestä siisteydestä. Asukkaat siivoavat ja pesevät pyykkinsä yhdessä ohjaajan kanssa. Pyykit pestään asiakaskohtaisesti pyykkihuoneessa. Liinavaatteet pesetetään paikallisessa pesulassa.

Lindabellalla jätehuolto toimii jätehuolto- ja kierrätysohjeistuksen mukaisesti.

#### **7.4. Teknologiset ratkaisut**

Lindabellassa on Verisuren hälytysjärjestelmä kaikissa ulko-ovissa asiattomien ulkopuolisten henkilöiden osalta.

#### **7.5. Lääkinnälliset laitteet**

Yhdellä asukkaalla on pyörätuoli. Käyttönohjaus on saatu FSHKY:n fysioterapeutin toimesta. Pyörätuoli on apuvälineyksiköstä lainassa, samoin huolto tapahtuu heidän kauttaan.

Verenpaine-, sokeri- ja kuumemittarit ovat sairaanhoitajan huoneessa, joka on lukossa. Sairaanhoitaja huolehtii niiden kunnosta ja kalibroinneista.

**Ongelma- ja vaaratilanteissa yhteys vastuu-/yhteyshenkilöön toimitusjohtaja Jari Lindgren puh.040 9650290**

### **8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

Lindabellassa on kirjaamiskoulutuksen saanut ohjaaja, joka on ohjeistanut sen pohjalta työntekijöitä kirjaamisissa.

Työntekijät pyrkivät osallistamaan asukkaat suulliseen päivittäisraportointiin ja tuottamaan tietoa myös päivittäisiin kirjauksiin.

Työntekijöille mahdollistetaan vuorossa kirjaamiseen tarvittava aika.

Lindabellassa toimitaan tietosuoja-asetusten mukaisesti. Tietosuojaselosteet ovat näkyvillä työntekijöiden toimistossa.

Asiakkaiden tietoja säilytetään kansioissa, lukitussa toimistossa, lukollisessa kaapissa, jonne on pääsy vain hoivaan osallistuvilla työvuorossa olevilla työntekijöillä. HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmä on tietokoneen ja järjestelmän salasanojen takana. HILKKA-järjestelmään on henkilökohtaiset salasanat.

Tietoa käsitteleviä työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus (kirjallinen) myös työsuhteen päätyttyä.

Tietosuojadokumentit on käsitelty ensimmäisen kerran koulutuspalaverissa keväällä 2018 asetuksen tullessa voimaan. Lindabellan työntekijät osallistuvat Navisec-tietosuojakoulutukseen, jonka kautta osaamista päivitetään säännöllisesti.

Tietosuojan omavalvontasuunnitelma on laadittu ja sitä on tarkennettu Lounean asiantuntijan kanssa. Tietoturvasuunnitelmaa kehitetään kevään 2024 aikana 2024 voimaan tulleen asiakastietolain pohjalta, kun henkilöstö on saanut tietoturvakoulutuksen

Naviseciltä, jonka kanssa on tehty yhteistysopimus. Tietoturvasuunnitelma on oltava valmiina ennen Kanta-palvelujen käyttöönottoa.

Lounealta on ostettu tietoturvallisuuspaketti. Lounea päivittää suojauksia säännöllisesti kerran kuukaudessa. Kaikki tietotekniikka laitteistot hankitaan Lounean kautta.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys ja salassapitovaatimukset.

Seuraamme koulutustarjontaa mm. FAKTIA, LOUNEA, NAVISEC jne.

Keskustelemme muutoksista palavereissa. Tietosuoja-asetuksen mukaisten kuvausten läpikäynti palaverissa. Lounean tietoisku 11/2022.

**Tietosuojavastaavana toimii toimitusjohtaja Jari Lindgren puh.040-9650290**

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Omaevalvontasuunnitelma on osana Lindabellan laadunvalvontaa. Lindabellan palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (asukkailta, omaisilta, henkilökunnalta ja yhteistyötahoilta). Asukaspalavereissa ja omaisten päivissä sekä palautekyselyissä on mahdollista tuoda esiin kehittämistarpeita.

Kehittämistarpeet käsitellään tiimipalaverissa. Palavereja pidetään kerran kuukaudessa.

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Muut Lindabellan kehittämistarpeet löytyvät vuosittaisesta toimintasuunnitelmasta.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omaevalvontasuunnitelmaa seurataan asukkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä saatavien palautteiden perusteella. Vähintään kerran vuodessa tehdään asukkaille ja läheisille kirjallinen kysely. Kyselyt ja henkilökunnan palautteet käsitellään kuukausipalavereissa.

Palautteiden perusteella tehdään omavalvonnan toteutumisen arviointi ja kehittämissuunnitelma toimenpiteinen.

Alihankintana Tmi Timo Kouva tarjoaa yksilökeskeistä luontopainotteista avustustoimintaa. Hänellä on oma omaevalvontasuunnitelmansa. Omaevalvontasuunnitelman toteutusta käydään läpi Kouvan ja yksikön johdon kesken sopimuspalavereissa vuosittain tai jos ilmenee erityistä omaevalvontaan liittyen.

1.1.2024 alkaen seurannasta on tehtävä kirjallinen selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä (OmaHämeen ohje). Kaavake tulossa maaliskuun 2024 aikana. Omavalvontasuunnitelmaa tullaan kehittämään OmaHämeen ohjeistuksen pohjalta, kun työntekijät ovat saaneet tähän koulutusta.

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja**

Tammela 10.6.2024

Allekirjoitus Jari Lindgren

Edelliset päivitykset 28.2.2012, 5/2015, 5/2017, 11/2020  
11/2021, 11/2022, 04/2023, 03/2024

## **VAMMAISPALVELUIDEN YHTEYSTIEDOT**

### **VARHA**

Sosiaalityöntekijä Somero

044 779 1431



### **LÄNSI-UUSIMAA**

Vammaispalvelujen neuvonnan puhelinnumero on 029 1512 425  
vammaispalvelut.lohja@luvn.fi

### **HELSINKI**

Vammaisneuvonnan puhelinneuvonta 09 310 32889.

### **KESKI-UUSIMAA**

Vammaispalvelujen neuvonta ja ohjaus 019 2260433  
neuvonta.vammaispalvelut@keusote.fi