



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	5
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	7
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	8
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
2.8 Toimitilat ja välineet.....	13
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	17
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	19
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	22
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	28
4.1	Toimeenpano	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy, Ykköskoti Hannunharju
Katuosoite Vanha Sahatie 4, 01300 Vantaa
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Yksikönjohtaja Sari Ritola, puh: 020 75 44 582, sari.ritola@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Ykköskoti Hannunharju	Y-tunnus 3210520–2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Yksikönjohtaja Sari Ritola	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) Puh: 020 75 44 582 sari.ritola@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Vanha Sahatie 4	Postinumero ja toimipaikka 01300 Vantaa
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyspalvelut, yhteisöllinen asuminen, valmennusasuminen ja tuettu asuminen sekä kotikuntoutus	Asiakaspaikkamäärä 24+15+15
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnä palvelu, etäpalvelu) Mielenterveyspalvelut, yhteisöllinen asuminen, valmennusasuminen ja tuettu asuminen sekä kotikuntoutus	

Hyvinvointialue Vantaan- ja Keravan hyvinvointialue (VakeHyva)

Palveluysikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen

p. 09 4191 0230, ma-ti klo 12–15, ke-to klo 9–11

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Helsinki

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

p. 09 3104 3355, ma-to klo 9–11

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori)

Marjo Tähtinen (Palvelusta vastaava)

Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to)

p. 029 151 5838

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti-to klo 9–11. Ei perjantaisin eikä pyhien aattona.

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Keusote (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula)

Susanna Honkala, p. 040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi ja Anne Mikkonen, p. 040 807 4755,

anne.honkala@keusote.fi

ma klo 12.30–15, ti- ke klo 8.30–12 ja to klo 9–15

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Vastuuhenkilö: Minna-Maarit Immonen, Laatupäällikkö, Laatu- ja valvontapalvelut

Vaihe: 019–711 0000, ma-pe klo 8–16

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sofia Suvanto (toiminnan vastuuhenkilö, omavalvontajohtaja)

Annina Rinne

Salla Ritala

Essi Lipponen

Tarja Laukkanen

p. 03 819 2504, ma-ti 9–12, ke 9–15 ja to 9–12

asiavastaavat@pajatha.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 1.12.2021	Palvelu, johon myönnetty Palveluala, johon rekisteröity Ilmoituksen varaiset palvelut, asumispalvelut / yhteisöllinen asuminen, mielenterveyskuntoutujat
---	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ykköskoti Hannunharjun toiminta-ajatus:

Ykköskoti Hannunharjussa asuu mielenterveys- ja päihdekuntoutujia. Yhdessä asukkaan kanssa kartoitamme hänen yksilöllisen tuen tarpeen ja luomme yksilöllisen kuntoutuspolun.

Toimintamme on asukaslähtöisesti suunniteltua ja tavoitteellista. Ykköskoti Hannunharju tuottaa aktivoivaa tekemistä asukkaiden toiveiden ja mielenkiintojen sekä yksilöllisten odotusten ja toimintakyvyn mukaan.

Asukkaamme voivat vaikuttaa Ykköskoti Hannunharjun turvallisen yhteisön toimintaan yhteisökokouksissa, omatuokioissa sekä asukkaiden ja henkilöstön yhteisissä kehittämissäpäivissä. Ykköskoti Hannunharjussa luodaan, rakennetaan ja toteutetaan kotia, joka tekee huomisesta ”paremman”.

Toiminnassamme hyödynnämme vahvaa osaamista ja ammattitaitoa sekä moniammatillisen tiimin yhteistyötä. Yksikössämme työskentelee kokeneiden ja sitoutuneiden työntekijöiden ammatillisesti osaava tiimi. Hannunharjun yhteisöä yhdistää ilo ja huumori sekä ratkaisukeskeisyys.

Hannunharjussa luonteva osa työtämme on avoin vuorovaikutus. Se tarkoittaa tasapuolista ja huomioivaa kohtaamista sekä asukkaiden ja työntekijöiden välistä arvostusta ja suvaitsevaisuutta. Kunnioitamme, kannustamme ja kuuntelemme jokaista asukasta, asukkaan voimavarat huomioiden.

Ykköskoti Hannunharjussa on 24 yhteisöllisen asumisen paikkaa ja 15 tuetun asumisen paikkaa sekä 15 kotikuntoutuspaikkaa. Ykköskoti Hannunharju tuottaa palvelua ostopalveluna eri hyvinvointialueille ja lisäksi asiakkaalla on mahdollista ostaa palvelukokonaisuus itse omalla kustannuksella.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Laatulupauksemme on mahdollistaa yksilöllinen hyvä elämä.

Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle.

Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan ympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille ja sen tarkoituksena on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatulupauksemme mahdollistaa jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen hyvän elämän. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asukkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän asunnon, jonka jokainen asukas voi tehdä omannäköiseksi
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen asukas voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asukkaitamme säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asukkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kuukauden ensimmäisellä viikolla ja

käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa sekä mietitään yhdessä toimenpiteitä laadun kokemuksen kehittämiseksi.

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat omatuokiot/ omaohjaaja-aika, kirjaaminen ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat ohjauksen ja kuntoutuksen toteutumista. Mittaamisen tiheys vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu mitattavalle asialle määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asukasta kohden viikossa. Kirjausten määrää seuraamalla varmistetaan, että jokaisesta asukkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee yhteisöllistä asumista Ykköskoti Hannunharjussa. Ykköskoti Hannunharjun tuetussa asumisesta kirjataan jokainen kotikäynti ja yhteydenotto.

Toimintaa ohjaava keskeisin lainsäädäntö:

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Terveystietosuojelulaki 763/1994
- Mielenterveyslaki 1116/1990

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Ykköskoti Hannunharjussa työtehtävät ja vastuut on kuvattu erillisillä tehtäväkuvauksilla ja vastuumatriisissa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakasohjauksen lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelutarvetta arvioitaessa sovitaan yhteistyössä yhteisistä tavoitteista asukkaan, mahdollisesti asukkaan läheisten, tilaajan ja yksikön kanssa.

Asukas osallistuu oman toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon, yhteistyössä asukkaan oman verkoston kanssa. Asukkaan palvelun ja tuen tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelman tavoitteena on edistää asukasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet ja toiveet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asukkaalle tilaajan kanssa laadittua palvelusuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmalla viestitään myös tilaajalle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asukkaan omaohjaaja huolehtii suunnitelman säännöllisestä päivittämisestä ja tekee kuukausittain asukkaan tavoitteissa edistymisen seuranta, yhdessä asukkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelman päivitysväli sovitaan aina tilaajan kanssa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Päivitetty ja allekirjoitettu toteuttamissuunnitelma lähetetään aina tilaajalle ja käsitellään viipymättä henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa.

Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Yksikön yhteisökokousten ja vertaisohjauksen kautta pyritään saamaan asukkaiden kokemukset mahdollisimman hyvin palvelujen kehittämisen tueksi.

Vakiintuneet käytännöt asiakastytyväisyyden ylläpitoon ovat Ykköskotien omat asiakastytyväisyyskyselyt ja tilaajan toteuttamat asiakastytyväisyyskyselyt, joiden vastaamiseen omaohjaajat kannustavat ja tukevat asukkaita. Tuloksia käytetään laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa sekä toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset käydään yhdessä läpi asukasyhteisökokouksissa, henkilöstökokouksissa sekä Ykköskotien alueellisen johdon kanssa.

Käytössä olevan Ykköskotien asiakaspalautejärjestelmän säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus.

Lisäksi organisaation sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asiakaspalautejärjestelmään. Kaikki asiakaspalautteet viedään henkilöstökokouksiin, jossa ne käsitellään koko työryhmän kanssa. Yhteisöä koskevat palautteet käsitellään näiden lisäksi myös viikoittaisissa yhteisökokouksissa.

Palautteisiin vastataan aina viipymättä, yksikönjohtajan ja tiimivastaavien toimesta. Palautteet käsitellään yksilöllisesti tilanteen mukaan, joko suullisesti, sähköisesti tai tapaamalla palautteen antajaa.

Ykköskoti Hannunharjun kodinkansiossa sekä ilmoitustaululla 3-kerroksessa on julkisesti nähtävillä sosiaalivastaavien yhteystiedot. Aukkaat saavat tarvittaessa ohjaajilta tukea ja apua kaikkiin asioihin, jotka liittyvät asukkaan tiedonsaantioikeuteen ja oikeusturvaan.

Aukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaudet rekisterinpitäjän, eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus ei tarkoita asukkaiden tasapäistämistä, vaan ohjauksessa kohdataan ihminen yksilöllisesti voimavaroineen ja tuen tarpeineen.

Yksikössä pidetään huolta asiakkaan asiallisesta kohtaamisesta ja kohtelusta. Työvälineenä on käytetty kohtaamisen miniauditointia, joka auttaa mahdollisen epäasiallisen kohtelun havaitsemisessa.

Mikäli asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikönjohtajalle. Ilmoituksen pystyy tekemään anonymisti organisaation ilmoituskanavan kautta.

Aukkaalla on myös oikeus ja mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiavastaava).

Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja.

Jokainen ilmoitus käsitellään aina luottamuksellisesti ja tarvittaviin tai korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava esim. koskien yhteistyötä tilaajan kanssa, on asiasta informoitava liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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 itsemääräämisoikeuttaan.

Ykköskoti Hannunharjun henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä palvelujen kirjaamiseen.

Asukkaat asuvat Ykköskoti Hannunharjussa omissa asunnoissaan, jonne heillä on voimassa oleva vuokrasopimus. Asukkaat saavat Ykköskoti Hannunharjussa palveluntarpeensa mukaisen avun ja tuen ja lisäksi asukas saa itse määritellä oman elämänrytinsä.

Asukas pääsee aina vaikuttamaan häntä koskeviin päätöksiin sekä omaan viikko-ohjelmaansa. Ykköskoti Hannunharjussa tuetaan asukkaan arjen elämänhallintaa kannustamalla asukkaan itsenäistä päätöksentekokykyä.

Asukkaiden kanssa on yhdessä laadittu yksikön omat toimintaperiaatteet, joita noudattamalla tuetaan jokaisen asukkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta sekä turvallisuutta.

Tämä kohta laadittu yhteistyössä asiakkaiden kanssa:

- Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonne vain asukkaalla ja ohjaajilla on pääsy. Asukkaiden huoneisiin ohjaajat menevät omilla avaimillaan vain painavasta syystä, tai sopimuksen mukaan. Painava syy voi olla esim. huoli asukkaan terveydestä ja hyvinvoinnista tai muusta sellaisesta tilanteesta, josta voisi olla vaaraa asukkaalle itselleen, muille asukkaille tai ohjaajille
- Asukkaalla on oikeus tehdä huoneessaan mieleisiä asioita, esim. pelata tietokonetta, katsella tv:tä tai kuunnella musiikkia
- Asukkaalla on oikeus olla rauhassa omassa huoneessaan
- Asukkaalla on oikeus sisustaa oma huone mieleiseksi
- Asukkaalla on oikeus fyysiseen koskemattomuuteen ja sen loukkaamisen ennalta ehkäisyyn. Asukkaat toivovat, että ohjaajat puuttuisivat tällaiseen käytökseen ja mahdollisuuksien mukaan toimisivat sitä ennaltaehkäisevästi
- Asukkailla on oikeus saada ohjaajien apua ja tukea erilaisten epäkohtien tai ongelmatilanteiden selvittämiseksi
- Tuemme asukkaiden elämän hallintaa kannustamalla asukkaan itsenäistä päätöksentekokykyä

- Asukas pääsee aina vaikuttamaan häntä koskeviin päätöksiin ja hänen kanssaan luodaan yksilöllinen viikko-ohjelma

Asukkaiden kanssa voidaan tehdä yhteisiä sopimuksia, asukkaiden hyvinvointi, turvallisuus ja kuntoutuminen huomioon ottaen.

Yksikössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusmenettelyä opastetaan asukkaille, omaisille ja läheisille. Tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä, jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutuksen voi tehdä myös viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä.

- Muistutuksen/kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Muistutusten tai reklamaatioiden perusteella tehdyt kehittämistoimet kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantahavaintoihin

Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§). Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja, yhteistyössä palvelujohtajan kanssa, jonka jälkeen ne viedään hyväksyttäväksi liiketoimintajohtajalle. Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Henkilökunta on laatinut yhteiset toimintamallit (sovitut käytännöt), joiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstökokouksissa sekä henkilöstön kehittämispäivissä. Yhteiset toimintamallit huomioidaan myös aina uuden työntekijän perehdytyksessä.

2.5 Henkilöstö

Yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, sosionomeista sekä lähihoitajista. Henkilöstön määrä mukautuu asukaspaikkamäärän ja mitoituksen mukaan. Vähintään 1/3 osa henkilöstöstä on ammattikorkeakoulututkinnon omaavia. Yhteisöllisen asumisen mukainen henkilöstömitoitus on 0,3 henkilötyövuotta/asukas. Osa asiakaspaikoista on valmennusasumista, tuettua asumista ja kotikuntoutusta, jossa mitoitus on 0,15 henkilötyövuotta/asukas.

Henkilöstön rakenne koostuu seuraavista ammattiryhmistä, eli:

- Yksikönjohtaja, Sairaanhoitaja YAMK
- Tiimivastaava, Sairaanhoitaja AMK
- Lääkehoidon vastaava, Sairaanhoitaja AMK
- Sosiaalisenkuntoutuksenvastaava, Sosionomi AMK
- Kirjaamisvastaava, Sosionomi AMK
- Sosionomi AMK
- Ohjaaja, Lähihoitaja - Neljä ohjaajaa

Sekä tarvittaessa töihin kutsuttava henkilöstö, jolla sosiaali- ja / tai terveystieteiden tutkinto.

Mitoitus otetaan huomioon työvuorosuunnittelussa, jolloin varmistetaan riittävät henkilöstömäärät ajantasaiseen asukasmäärään ja tarvittavaan henkilöstöresurssiin. Henkilöstömitoituksia ja tunti-indeksiä seurataan PowerBi:n mittareilla, joista raportoidaan yksikönjohtajia viikoittain.

Lähtökohtaisesti yksikönjohtaja vastaa sijaisten hankinnasta yhdessä tiimivastaavan kanssa. Tarvittaessa myös muu henkilöstö pystyy kutsumaan sijaisen työvuoroon.

Esihenkilön työn tukena toimii tiimivastaava, jonka kanssa on laadittu erillinen työnjako hallinnollisista työtehtävistä. Yksikönjohtaja työskentelee pääsääntöisesti arkisin työyksikössä ja osallistuu säännöllisesti henkilökunnan viikoittaiseen henkilöstökokoukseen.

Palkattavien työntekijöiden on oltava rekisteröitynä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterissä. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan ennen palkkausta JulkiTerhikistä.

Organisaation rekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Työntekijöiden pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Yksikönjohtaja varmistaa myös työntekijän riittävän kielitaidon sekä yleisen soveltuvuuden ennen työntekijän palkkausta.

Lisäksi sijaisena toimivalle opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkehoitolupa ja hänelle nimetään aina mentoriksi lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Yksikönjohtaja tarkistaa aina opiskelijan opintorekisteriotteet ennen opiskelijan palkkaamista sijaiseksi.

Rekrytointi ilmoitukset laitetaan organisaation rekrytointijärjestelmään, josta henkilöstöhallinto julkaisee ilmoitukset TE-palveluiden sekä organisaation omille internetsivuille.

Rekrytoinnin tarve katsotaan aina yhteistyössä palvelujohtajan kanssa.

Yksikön erityispätevyydet:

Tiimivastaava, Laatuhyteyshenkilö, Sisäinen auditoija, Kirjaamisvastaava, Turvallisuusyhteysyhenkilö, Työsuojeluvaltuutettu, Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, Omavalvontavastaava, Hygieniavastaava, Ympäristövastaava, Perehdytysvastaava, Tietohallintoyhteysyhenkilö ja Oppilaitosyhteistyöhenkilö.

Perehtymisen prosessi:



Perehtyminen

TERVETULOA	PERUSTEET	OSAAMINEN	LAATU	ORGANISAATIO	PALAUTE
					
Vuorot 1-3	Viikot 1-3	Viikot 4-5	Viikot 6-8	Palvelujohtajan info	Viikot 9-12
- Yksikön tilat ja toimintatavat - Työtehtävät - Kuntoutajat ja työkaverit tutuksi.	- Yksikön tiimikäytännöt - Itsemääräämisoikeus - Lääkehoito - Järjestelmät ja ohjelmat	- Ohjaajan tehtävät - Kirjaamisen merkitys - Toipumisorientaatio - Yksikön vastuualueet	- Oman työn reflektointi - Laatutyö - Sidosryhmät - Kuntoutumisen prosessi	- Organisaation rakenne ja arvot - Missio ja Visio - Laadun varmistaminen ja kehitys	- Osaamiskartoitus - Turvallisuus ja ammatillinen kohtaaminen - Perehtymisen arviointi

Henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä huolehditaan sähköisen perehdyttämisohjelman avulla. Uudelle työntekijälle nimetään oma mentori, joka on hänen tukena perehdytyksen prosessissa kokonaisvaltaisesti. Lisäksi nimettyjen vastuualueiden vastuuohjaajat perehdyttävät omat vastuualueensa uudelle työntekijälle.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan erillisen koulutuskalenterin ja koulutussuunnitelman avulla.

Yksikönjohtaja seuraa, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Lisäksi henkilöstön kehityskeskusteluiden ja erillisten yksilökeskusteluiden avulla kartoitetaan henkilöstön yksilöllistä osaamisen ja koulutuksen tarvetta säännöllisesti ja aina tarvittaessa.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan aktiivisesti arjen työskentelyssä. Mahdollisiin havaittuihin epäkohtiin puututaan yksikönjohtajan toimesta viipymättä ja tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään yksilöllisesti esihenkilön ja palvelujohtajan toimesta sekä tarvittaessa yhteistyössä henkilöstöhallinnon kanssa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ykköskoti Hannunharjun henkilöstön päivittäinen määrä on määritelty riittäväksi työvuorosuunnittelun yhteydessä.

Lähtökohtaisesti yksikönjohtaja vastaa sijaisten hankinnasta yhdessä tiimivastaavan kanssa. Tarvittaessa myös muu henkilöstö pystyy kutsumaan sijaisen työvuoroon.

Esihenkilön työn tukena toimii tiimivastaava, jonka kanssa on erillinen työnjako hallinnollisista työtehtävistä.

Yksikönjohtaja työskentelee pääsääntöisesti arkisin asukastyön lähellä / saatavilla ja osallistuu säännöllisesti henkilökunnan viikoittaiseen henkilöstökokoukseen.

Henkilöstömitoituksen määrää seurataan säännöllisesti Ykköskotien yhteisen viikkoraporttien avulla.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilöstön velvoitteet sosiaalipalvelujen verkosto- ja viranomaisyhteistyölle sekä tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatujärjestelmässä, ne ovat keskeinen osa nimettyjen omaohjaajien toimenkuvaa.

Hyvinvointialueen edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa, kuin arvioinnissa. Asukkaan verkostoa informoidaan aina viipymättä asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa. Asukkaan kuntoutusprosessissa monialainen verkostotyö

pidetään hyvin matalana ja yhteistyötä ylläpidetään sekä kehitetään aktiivisesti ja säännöllisesti.

Yhteiset verkostotapaamiset järjestetään säännöllisesti, asukkaan yksilöllinen palvelukokonaisuus huomioiden. Tapaamiset sovitaan aina etukäteen yhteistyössä asukkaan verkoston kanssa. Tapaamisten toteutus on mahdollista toteuttaa myös etäyhteydellä. Yhteydenpitoon käytetään sähköistä viestintää sekä puhelinkontakteja. Laaditut tai päivitetyt toteuttamissuunnitelmat toimitetaan aina allekirjoitettuna hyvinvointialueen / tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

Henkilökunta toteuttaa asukkaan suostumuksella aktiivista terveydentilaan liittyvää palveluohjausta terveysasemien sekä päihde- ja psykiatrian poliklinikoiden kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat on suunniteltu ja rakennettu / peruskorjattu vuonna 2008 vastaamaan tuottamamme palvelun tarpeita. Yksikön toimitilat ovat käytännölliset ja yksikön toimintaan hyvin soveltuvat.

Jokaisella asukkaalla on oma henkilökohtainen huone, jossa on oma suihku- ja WC-tila.

Asukkaiden asioita käsitellään aina luottamuksellisesti ja vaitiolovelvollisuus huomioiden. Asioiden käsittelyyn varataan turvallinen tila, jossa asioita pystytään käsittelemään luottamuksellisesti ja asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Hoitotoimenpiteet ja lääkehoito toteutetaan aina asukkaan yksityisyys huomioiden.

Yksikössä on asukkaiden käytössä olevat yhteiset tilat, mm. ruokatila, oleskelutilat, sekä kuntosali.

Yksikössä on myös yhteinen piha-alue, jonka kunnossapitoa olemme suunnitelleet ja toteuttaneet yhdessä asukkaidemme kanssa kesällä 2025. Piha-alueen viihtyisyyden kehittäminen jatkuu kesällä 2026.

Asukkaan huone on hänen asumisen ajan vain hänen käytössään. Omaiset voivat vierailla yksikössä klo: 7–20 välillä sekä sopimuksen mukaan myös muina aikoina. Yö vierailuista sovitaan aina erikseen yhteistyössä asukkaan kanssa ja tämä tiedotetaan myös asukasyhteisökokouksessa asukkaan luvalla, jotta turvallisuuden tunne säilyy Ykköskoti Hannunharjun asukkailla.

Ykköskoti Hannunharjun kiinteistöhuollosta vastaa J.Kirvesniemi Oy. Kiinteistöhuoltoyhtiön vastuulla on toimitilojen, piha-alueiden ja teknisten laitteiden turvallisuuden ja toimivuuden varmistaminen sekä huolto ja ylläpito.

Toimitilojen kunnossapidon ja huollon tukena yksikönjohtajalla on organisaation oma kiinteistötiimi, joka auttaa tarvittaessa yksikönjohtajaa edistämään kiinteistössä liittyviä asioita ja peruskorjauksia. Organisaation kiinteistötiimi huolehtii, että yksiköllä on asianmukaiset ja tarvittavat tiedot kiinteistön kokonaisuuden hallinnasta ja turvallisuudesta.

Ykköskoti Hannunharjussa tehdään yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa toimitilatarkastus neljä kertaa vuodessa ja turvallisuuskävely kuukausittain. Lisäksi poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti. Yhteisellä turvallisuusajattelulla ja turvallisuuskulttuurilla varmistetaan kaikkien yhteinen turvallisuus, myös yöaikaan, kun henkilökunta ei ole paikalla Ykköskoti Hannunharjussa.

- Aluehallintoviraston lupapäätös: 22.10.2021
- Terveystarkastus (Oiva-tarkastus): 27.6.2025
- Palotarkastus: 23.8.2024

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Verenpainemittari
- Alkometri
- Kuumemittari

Laitteiden kalibrointia ja huoltoa seurataan Spotilla laiterekisterissä. Omaohjaaja toimii yhteistyössä asukkaan ja apuvälinelainaamon kanssa, koskien apuvälineiden hankintaa, käyttöopastusta ja huoltoa.

Yksikön laitevastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Tanja Mustonen, tanja.mustonen@mehilainen.fi

Vaaratilanneilmoitusten tekeminen on yksikönjohtajan vastuulla.

FIMEA:n vaaratilanneilmoitus löytyy Ykkösnetistä yksikön omilta sivuilta, kohdasta poikkeamat: laitepoikkeama.

Yksikössä on käytössä tallentava kameravalvonta (Liite: Rekisteriseloste), sähkölukot (asukkailla käytössä poletit, jotka käyvät ulko-ovien avaamiseen), murtosuojatut

toimistotilat (Securitas), automaattinen paloilmoitinjärjestelmä sekä sprinklerijärjestelmä. Turvalaitteiden testaus ja huolto toteutuvat erillisen ohjeistuksen mukaan (turvallisuuskalenteri). Turvallisuusvastaava perehdyttää uudet työntekijät ja ohjaa tarvittaessa muitakin työntekijöitä turvallisuuslaitteiden käytössä.

Turvallisuus-henkilöstökokoukset vähintään 2–4 kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa.

Organisaatiossa kaikki asiakkaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu yksikön laiterekisteriin (Spotilla).

Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Käytämme yksikössä CE-hyväksyttyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Asukkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita. Tarvittaessa teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, se kuvataan asukaskohtaisesti asukkaan toteuttamissuunnitelmassa.

Toimintayksikön laitevastuuhenkilö/laiterekisterivastaava:

- Toimii yksikkönsä laiterekisterin/rekisterien ylläpitäjänä perustehtävänsä ohella
- Vastaa laiterekisterin ajantasaisuudesta
- Lisää uudet ja merkitsee poistetut laitteet laiterekisteriin ohjeiden mukaisesti
- Vastaa laitteiden huoltojen ja kalibrointien tilaamisesta suunnitelman mukaisesti
- Vastaa huoltojen kirjaamisesta laiterekisteriin ohjeen mukaisesti
- Vastaa laitteiden käyttöohjeiden saatavuudesta ja ajantasaisuudesta ohjeen mukaisesti
- Huolehtii laiteosaamisen varmistamisesta yhdessä laitetoimittajien ja esihenkilön kanssa
- On perehtynyt Mehiläisen laiteturvallisuussuunnitelmaan

Toimintayksikön esihenkilö:

- Vastaa laitteiden tilauksista hankinnan laatimien puitesopimusten ja yksikön budjetin mukaisesti
- Vastaa yksikköön tilattavista lääkinnällisistä laitteista
- Vastaa henkilökunnan laiteperehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista
- Seuraa lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamista
- Vastaa lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta yhdessä laitevastuuhenkilön kanssa
- Seuraa säännöllisesti oman vastuuyksikkönsä/yksiköiden lääkinnällisten laitteiden aiheuttamia vaaratilanneilmoituksia ja vastaa korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.
- Käsittelee laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset

- Organisoii ja vastaa siitä, että laitevalmistajalle ilmoitetaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät
- Organisoii ja vastaa siitä, että Fimealle ilmoitetaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät

Lääkinnällisten laitteiden käyttäjät:

- Huolehtii, että saa tarvitsemansa perehdytyksen yksikössä käytettäviin lääkinnällisiin laitteisiin
- Kertoo esihenkilölle, jos kokee osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta
- Pitää huolta osaamisen ylläpitämisestä
- Tekee poikkeamailmoituksen lääkinnällistä laitetta koskien, mikäli tällaisen tapahtuman huomaa tai on itse osallisena

Yksikössä on käytössä Domacare 2.0 asiakastietojärjestelmä. Domacare 2.0 asiakastietojärjestelmässä on olemassa Kanta valmius. Järjestelmän toimittaja on Invian Oy. Asiakastietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista viipymättä asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Tietojärjestelmän mahdollisiin käyttökatkoihin ja häiriötilanteisiin yksikössä on olemassa erillinen toimintaohje.

- Rekisterin pitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Asiakastietojärjestelmän käyttö- ja ylläpitokoulutuksia järjestetään henkilöstölle säännöllisesti ja uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön erillisen perehdytysohjelman mukaisesti.

Ammattikortti:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille. Ammattikortilla tunnistaudutaan luotettavasti sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiin ja allekirjoitetaan sähköisesti potilasasiakirjoja. Ammattikortin haltijalla tulee olla voimassa oleva ammattioikeus Terhikki- tai Suosikki-rekisterissä. Ammattikortin haltijalla tulee lisäksi olla väestötietojärjestelmään rekisteröity suomalainen henkilötunnus.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti on henkilökohtainen ja se on sidottu kortinhaltijan ammattioikeuteen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen voi työskennellä yhdellä ammattikortilla valtakunnallisesti kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa.
- Ammattikortti on voimassa viisi vuotta, ellei ammattioikeuteen liity jokin voimassaoloaikaa rajoittava tekijä. Ammattikortin etupuolella on mainittu kortin voimassaoloaika, kortinhaltijan rekisteröintinumero, sukunimi ja etunimi sekä ammattioikeusnimike.

Yksikön kirjaamisvastaavana toimii sosionomi Ida Kemppainen,
ida.kemppainen@mehilainen.fi

Kirjaamisvastaavan perustehtävä on tukea yksikön kirjaamisen tasalaatuisuutta ja ohjeidenmukaisuutta.

Kirjaamisvastaavan vastuut:

- Ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan ja hallitsee hyvin kirjaamisen Domacare-asukastietojärjestelmään
- Perehdyttää yksikössä kirjaamista sekä teknisesti, että sisällöllisesti ja tukee koko yksikön henkilöstöä kirjaamisessa
- Seuraa kirjaamisen tasoa yksikössä ja antaa palautetta kirjaamisesta sekä vie kirjaamiseen liittyviä haasteita ja kehittämis ehdotuksia yhteiseen käsittelyyn
- Tekee yksikön kirjaamisen itsearviointin vähintään 2 kertaa / vuosi
- Tuntee tilaajan vaatimukset kirjaamisen sisällöstä
- Tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään
- Antaa tarvittaessa palautetta asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä ja tekee kehittämis ehdotuksia asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle
- Osallistuu kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin (4 x vuosi)

Mahdollisista tietosuojapoikkeamista ja tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan aina poikkeama ilmoituksella. Merkittävissä tietosuojapoikkeamisissa ja tietosuojaloukkauksissa konsultoimme aina palvelujohtajaa ja konsernin tietosuojavastaavaa.

Yksikön tietoturva-asioista vastaa yksikönjohtaja sekä koko työryhmä.

- Yksikön tietosuojavastaavaksi on nimetty Yksikönjohtaja Sari Ritola.

Uudet työntekijät perehdytetään tietoturvaan ja tietosuojaan:

Jokainen työntekijä suorittaa BeeAware-tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.

- Tietoturvasuunnitelma on laadittu 13.5.2025
- Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 9.10.2025

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikkö kohtaista lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman päivityksen yhteydessä tehdään myös lääkehoidon itseauditointi.

Lääkehoitosuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia. Lisäksi yksikössä pidetään erilliset lääkehoidon henkilöstökokoukset 2–4 kertaa vuodessa sekä aina tarvittaessa. Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät perehtyvät aina ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoittavat perehtymisensä lääkehoitosuunnitelman sähköiselle lukukuittaussivulle.

Lääkehoidosta vastaavana sairaanhoitajana toimii, Tanja Mustonen (tanja.mustonen@mehilainen.fi) yhteistyössä yksikönjohtajan kanssa.

- Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 21.11.2025

Kaikilla asukkailla on omat henkilökohtaiset lääkkeet. Yksikössä ei säilytetä muita, kuin asukkaiden omia lääkkeitä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ykköskoti Hannunharjussa on käytössä Ykköskotien tarpeisiin keväällä 2024 päivitetty Domacare 2.0 sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä.

Työntekijät perehdytetään Domacare asiakastietojärjestelmän käyttöön. Yksikönjohtaja tilaa työntekijälle tunnukset ja määrittää käyttöoikeudet organisaation käytäntöjen mukaisesti.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Organisaatio on määrittänyt kirjalliset ohjeet asiakastyön kirjaamiseen ja toteuttamissuunnitelmien laatimiseen sekä päivittämiseen. Lisäksi organisaatiossa on saatavilla kirjaamisen täydennyskoulutusta.

Organisaation ohjeistuksen mukaisesti jokaisesta asukkaasta tulee kirjata vähintään kerran, jokaisen työvuoron aikana. Kirjaaminen tapahtuu aina viipymättä ja asianmukaisesti. Seurantaa kirjausten toteutumisesta tehdään viikoittain hyödyntämällä kirjaamisen raportointimittareita. Eri palveluista tehtävät kirjaukset tehdään tunnistettavasti erillisiin kategorioihin. Henkilöstön tukena kirjaamisessa toimii nimetty kirjaamisvastaava.

Organisaation tietoturvasuorituspolitiikan kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvasuorituspolitiikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Yksikönjohtajan vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät

tietoturvan tärkeyden. Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus.

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Siinä on eritelty perehdytettävät asiat, jotka tulee käydä läpi. Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle jo työsopimusta allekirjoitettaessa. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa, joka on omavalvontasuunnitelman liitteenä. Jokainen työntekijä käy läpi tietosuojaoperehdytyksen sekä suorittaa tietosuojatentin Moodle-oppimisympäristössä työsuhteen alkaessa. Lisäksi yksikössä käydään säännöllisesti läpi tietoturvaan liittyvää lainsäädäntöä ja mahdollisia lainsäädäntöön liittyviä muutoksia.

Organisaation tietoturvaohjaaja: Kim Klemetti, puh: 045–672 82 86
kim.klemetti@mehilainen.fi

Ykköskoti Hannunharju: Yksikönjohtaja Sari Ritola, sari.ritola@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Organisaation laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat tilaajille, läheisille, asukkaille sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu organisaation laatulupauksiin, joita on viisi:

- Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki
- Turvallisuus
- Oma viihtyisä koti
- Yhteisöllisyys ja osallisuus
- Maukas ja terveellinen ravinto

Näistä osa-alueista muodostuu yksikölle reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikönjohtajalle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohtolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asian tilan korjaamiseksi.

Laatukyselyn lisäksi asiakaspalautetta kerätään asukasyhteisökokouksissa ja erilaisissa foorumeissa sekä erilaisten tapahtumien jälkeen. Lisäksi yksilöllisissä keskusteluissa kerätään asukkaan näkemystä siitä, miten hyvin olemme onnistuneet ja mitä asioita tulisi kehittää. Pyrimme luomaan Ykköskoti Hannunharjussa sellaisen palautteenanto ilmapiiriin, jossa jokainen yhteisön jäsen uskaltaa antaa palautetta.

Asukasyhteisökokoukset ovat myös hyviä foorumeita toiminnan kehittämiseen. Asukasyhteisökokouksista tehdään muistiot, jotka ovat luettavissa Ykköskoti Hannunharjun kodin kansiossa sekä asiakastietojärjestelmä Domacaressa.

Asiakaspalautetta kerätään vähintään 4 kertaa vuodessa, laatukselyinä. Lisäksi asukkailla on aina mahdollisuus antaa ohjaajille suullista palautetta, kirjallista palautetta palautelaatikkoon tai sähköistä palautetta sähköpostilla tai internet-sivujen kautta.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käydään yksiköittäin läpi ja kootaan yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstökokouksissa kerran kuukaudessa. Asiakkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmän säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus.

Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asiakaspalautejärjestelmään.

Sidosryhmiltä asiakaspalautetta kerätään vähintään 2–4 kertaa vuodessa, erilaisina laatukselyinä. Lisäksi sidosryhmillä on aina mahdollisuus antaa ohjaajille suullista palautetta ja kirjallista palautetta sekä sähköistä palautetta sähköpostilla tai internet-sivujen kautta.

Kaikki asiakaspalautteet käsitellään yksikössä yksikönjohtajan sekä tiimivastaavan toimesta viikoittain. Lisäksi kaikki asiakaspalautteet viedään henkilöstökokoukseen, jossa ne käsitellään koko työryhmän kanssa. Yhteisöä koskevat palautteet käsitellään näiden lisäksi myös asukasyhteisökokouksissa. Palautteisiin vastataan viipymättä, yksikönjohtajan ja tiimivastaavien toimesta. Palautteet käsitellään yksilöllisesti tilanteen mukaan, joko suullisesti, sähköisesti tai tapaamalla palautteen antajaa.

Yksikön henkilöstön palautetta kerätään säännöllisesti ja palautetta on mahdollista antaa kirjallisesti tai suullisesti. Henkilöstön palautetta kerätään vuosittain sähköisellä henkilöstötutkimuksella, jonka pohjalta laaditaan yksikön toimintasuunnitelma ja kehittämissuunnitelma sekä kehitetään yksikön toimintaa ja esihenkilötyötä. Lisäksi palautetta kerätään henkilöstöltä kuukausittain sähköisellä henkilöstöpulssilla, jossa työntekijä pääsee kertomaan, että miten onnistumme työnantajan arvolupauksemme eri osa-alueilla, työhyvinvoinnissa ja työnantaja tyytyväisyydessä.

Henkilöstöllä on myös mahdollisuus antaa palautetta vapaamuotoisesti suullisesti tai sähköisesti omalle esihenkilölle tai muulle organisaation konsernin henkilöstölle. Lisäksi henkilöstä voi antaa palautetta myös henkilöstötietojärjestelmä WorkDayn kautta, jossa palautetta voi myös antaa kollegalle.

Palautteen antajan antamaan palautteeseen suhtaudutaan aina kunnioittavasti ja saadun palautteen perusteella ryhdytään viipymättä tarvittaviin toimenpiteisiin. Palautteen antajia kannustetaan antamaan palautetta matalalla kynnyksellä.

Palautteiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantahavaintoihin, jotka ovat nähtävissä yksikön verkkosivuilla: <https://xn--ykkskodit-27a.fi/palvelukodit/ykkoskoti-hannunharju>

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikössämme omavalvonta ymmärretään paljon laajemmin: toimintatapana missä jatkuvasti arvioidaan sitä, miten hyvin onnistumme toteuttamaan paitsi viranomaismääräykset ja tilaajasopimusten edellyttämät velvoitteet, myös omat sisäiset laatutavoitteemme. Omavalvontaa on esimerkiksi se, miten yksittäinen ohjaaja varmistaa, että hän on tehnyt kaikki sovitut tehtävät työvuorossa tai miten varmistetaan potilasturvallisuuden toteutuminen päivittäisessä arjessa.

Toimintaamme ohjaa erilaiset laatua ja turvallisuutta koskevat suunnitelmat, jotka ovat luetteluna alapuolella.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Tietosuojaseloste, Mehiläinen Oy
- Pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Valmiussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Lääkehoito – Yhteys hoitotahoon
- Toimintariskien arviointi
- Vaarojen kartoitus ja arviointi
- Elintarvikeomavalvontasuunnitelma
- Poikkeamat ja niiden käsittely
- Psyykkisen voimien vaihtelut – Yhteys hoitotahoon
- Poikkeustilanteissa (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.)
- Tietosuojariskit – Kirjaaminen omilla tunnuksilla ja tietokoneiden lukitseminen
- Henkilöstö sijaistukset, äkilliset sairauspoissaolot, henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit –Ajantasainen sijaislista
- Sijainti asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät riskit, mm: päihteiden saatavuus sekä mahdollinen käyttö)

Toiminnassamme tunnistetaan riskejä monilla eri menetelmillä. Kaikki tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja seuranta.

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään aktiivisesti poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu hättätapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Hättätapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen ja tilaajan kanssa. Vakavat poikkeamat otetaan käsittelyyn välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun hättätapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvontasuunnitelman seurantalomakkeeseen.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kaikkien henkilöstöön kuuluvien on toimittava siten, että asukkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta yksikönjohtajalle, joka vastaa toiminnasta, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikönjohtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esihenkilölle ja ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi myös toimia ilmoittajana.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on Ykköskotien koko organisaatiolla ja johdolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen / läheisen sekä tilaajan kanssa. Mikäli tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut poikkeama, asukasta tai omaista / läheistä informoidaan korvausten hakemisesta. Poikkeaman havaitsija tekee tapahtuneesta poikkeaman, joka käsitellään viikoittain pidettävässä henkilöstökokouksessa.

Poikkeaman käsittelyprosessi:



Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti vähintään kaksi-neljä kertaa vuodessa henkilöstökokouksessa.

- Valvontalain §29 mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus
- Poikkeamailmoitukset
- Asiakas ja läheispalautteet,
- Tilaaaja palautteet
- Sidosryhmän palautteet
- Koeaikakeskustelut
- Puheeksi oton käytännöt.

Yksikön riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjauskäynnit ja päätökset, jotka käsitellään aina koko henkilöstön kanssa viipymättä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamailmoitukset, mukaan lukien epäkohtailmoitus ja erillinen palautelomake, tehdään samaan paikkaan, kuin muutkin yksikön poikkeamat. Poikkeamien laadinnassa kirjataan havaitut poikkeamat ja toimenpiteet poikkeamalomakkeelle, poikkeaman havaitsijan toimesta. Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan yhdessä henkilöstön kanssa sovitut tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja yksikön henkilöstökokousmuistioon.

Vakavista poikkeamista tulee välitön hälyviesti esihenkilölle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatiolle reaaliaikaisesti. Tämän lisäksi vakavista poikkeamista menee tieto liiketoiminnan johdolle.

Riskienhallinnan keinoja:

- Suullinen palaute esihenkilölle
- Säännölliset laatukyselyt henkilöstölle
- Säännölliset laatupulssit henkilöstölle
- Henkilöstökysely vuosittain
- Henkilöstökokoukset
- Riskien ja vaarojen arviointi vuosittain
- Toimitilatarkastukset ja turvallisuuskävelyt
- Omavalvontakäynnit ja – kyselyt
- Omavalvonnan seurantaraportit
- PowerBi raportit

Hygienia osaaminen:

Työryhmän kanssa käydään säännöllisesti läpi organisaation hygieniaoheistus, jota noudattamalla toteutamme laatuvaatimuksissa olevaa hygieniatasoa. Myös asukkaita perehdytetään hyvän hygienian ylläpitoon esim. ruoka- ja siivousryhmissä sekä yhteisöllisessä ruokailussa.

Yksikönjohtaja seuraa hygieniaoheistuksen toteutumista arjen työssä. Hygieniaoheistus on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia.

Kaikilla ruokahuoltoon osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassi. Hygieniapassitodistukset löytyvät henkilöstöhallintajärjestelmästä (WorkDay). Yksikön hygieniavastaava varmistaa asukkaiden ja henkilöstön hygieniosaamisen, perehdytyksen sekä ylläpitämisen ja kehittämisen. Yksikössä on käytössä elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma.

Yksikössä on käytössä HACCP-ohjelma = HACCP:n periaatteiden mukaan on laadittu asiakirja tai asiakirjakokonaisuus, jonka tarkoituksena on varmistaa elintarvikkeiden ja rehujen turvallisuuden kannalta merkittävien vaarojen hallinta kyseessä olevassa elintarvike- tai rehuketjun osassa.

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä siivousaineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Lisäksi yksikössä työskentelee kokoaikainen laitoshuoltaja, joka vastaa yksikön puhtaanapidon laatuvaatimuksista.

Tartuntatautien toteaminen ja hoito tapahtuvat terveysasemilla. Lakisääteisestä tartuntatautien ja hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta vastaavat nimetyt vastuuhenkilöt. He antavat konsultaatioapua, ohjeistavat ja kouluttavat henkilökuntaa sekä tekevät epidemioiden selvitystyötä ja ennaltaehkäisyä.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- Käsien saippuapesu
- Korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- Tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- Tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi
- Käsihuhteen käyttö

Asukkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Yksikönjohtajan vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tieto taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle. Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisen kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Yksikössä on tunnistettu ja laadittu vaarojen ja riskien kartoitus biologisten altisteiden osalta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki yksikön merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Yhteistyökumppanit:

- Mattopalvelut Lindström Oy
- Jätehuoltopalvelut L&T
- Kiinteistöhuolto J.Kirvesniemi Kiinteistöpalvelut Oy
- Elintarviketukku Kespro Oy
- Siivous- ja pudistusaineet ja –tarvikkeet Pamark Oy

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu erillinen valmiussuunnitelma ja henkilöstö osaa toimia sen mukaisesti. Valmiussuunnitelma löytyy yksikön omilta sivuilta. Valmiussuunnitelman toteutumista arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Lisäksi yksikössä harjoitellaan säännöllisesti erilaisten poikkeustilanteiden varalle, mm: äkilliset häiriöt veden-, lämmön tai sähkön jakelussa.

Yksikönjohtaja ja yksikön tiimivastaava vastaavat ohjeistuksesta ja toiminnasta poikkeustilanteissa.

Joukkoliikenteen häiriöihin asukkaat ohjeistetaan tilannekohtaisesti, liikenneoperaattoreiden informoinnin mukaisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Ykköskoti Hannunharjun omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Ykköskotien omilta [www-sivuilta](#).

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä Ykköskoti Hannunharjun työryhmän ja asukkaiden kanssa. Näin varmistetaan henkilöstön sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan ja asukkaiden osallisuus omavalvontasuunnitelman kokonaisuudessa. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Työryhmän osallistuminen kirjataan henkilökunnan henkilöstökokous pöytäkirjaan. Asukkaiden osallistuminen kirjataan Domacare asiakastietojärjestelmään, suunnitelman laatimiseen osallistuvien asiakkaiden kohdalle sekä yhteisökokous pöytäkirjaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Allekirjoitettu omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan henkilökuntakokouksessa ja asia kirjataan henkilöstökokous pöytäkirjaan. Lisäksi työntekijöiltä kerätään sähköiset lukukuittaukset, omavalvontasuunnitelman lukemisen varmistamiseksi. Allekirjoitettu omavalvontasuunnitelma käydään myös läpi asukasyhteisökokouksessa yhdessä asukkaiden kanssa.

Omavalvonnanvastuuhenkilö:

Yksikönjohtaja Sari Ritola

Puh: 020 75 44 582

sari.ritola@mehilainen.fi

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asukkaat, omaiset / läheiset, tilaajat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti sekä ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Ykköskoti Hannunharjun omavalvontasuunnitelma löytyy kodin kansioista, yksikön 3-kerroksesta sekä Ykkösnetistä ja yksikön omilta sivuilta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Vantaa 12.1.2026.

Allekirjoitus

Yksikönjohtaja

Sari Ritola

This documents contains 32 pages before this page

Dokumentet inneholder 32 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 32 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 32 sider før denne side

Detta dokument innehåller 32 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmitteckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende