



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

YKKÖSKOTI TÄHTIRINNE

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	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	11
2.4 Muistutusten käsittely	12
2.5 Henkilöstö	14
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	14
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8 Toimitilat ja välineet	17
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	21
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	25
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	28
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	29
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	30
4.1	Toimeenpano.....	30
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Katja Saloniemi-Ounamo, katja.saloniemi-ounamo@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Ykköskoti Tähtirinne	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Katja Saloniemi-Ounamo	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 739 3404 katja.saloniemi-ounamo@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Haravakuja 6 A	Postinumero ja toimipaikka 01660 Vantaa
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, nuoret aikuiset mielenterveys- ja päihdekuntoutujat	Asiakaspääkammäärä 28
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Ohjaajat läsnä 24/7	

Hyvinvointialue Vantaa-Keravan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Vantaa-Keravan hyvinvointialue Clarissa Kinnunen Satu Laaksonen Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta.

Helsingin kaupunki

Puhelinneuvonta ma – to klo 9.00–11.00

Palvelunumero 09 310 43355

- Sähköpostiosoite sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
- Suojattua sähköpostia voi lähettää osoitteesta <https://securemail.hel.fi> sähköpostiosoitteeseen sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
- Postiosoite PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Susanna Honkala 040 807 4756

susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen 040 807 4755

anne.mikkonen@keusote.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon myönnetty
30.12.2011 (Dnro 7608/05.01.11.00.00/2011)	Ympärivuorokautinen palveluasuminen
4.2.2014 /Dnro 9269/05.01.00.01/2013)	
14.10.2025 (Dnro V/13703/2025)	

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus;

Ykköskoti Tähtirinne tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista noin 18-30 vuotiaille mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Työmme kulmakiviä ovat toipumisorientaatio, yhteisöllisyys ja asukkaidemme yksilölliset tuen tarpeet. Tarjoamme turvallisen ja kuntouttavan asuinympäristön, joka tukee asukkaan itsenäistymistä, elämänhallintaa ja osallisuutta yhteiskunnassa.

Vahvuuksiamme ovat arvostava ja tasa-arvoinen kohtaaminen, henkilöstön monipuolinen osaaminen ja kodin lämmin tunnelma. Tähtirinteessä huumori kukkii ja jokainen, niin asukas kuin ohjaajakin, saa olla aito, oma itsensä. Opimme toinen toisiltamme ja meillä asukkaat ovat aidosti mukana toiminnan kehittämisessä yksikön arjessa ja kehittämissäpäivissä.

Tähtirinne on asukkaillemme turvallinen välisatama kohti itsenäisempää elämää. Kuljemme asukkaidemme rinnalla, tukien heitä pienin askelin ja yksilöllisesti arjen taidoissa, opinnoissa, työelämässä sekä sosiaalisten suhteiden vahvistamisessa. Tavoitteenamme on, että asukkaamme saavat Tähtirinteessä valmiuksia itsenäiseen elämään ja pystyvät siirtymään palveluasumisesta itsenäisempään asumismuotoon elämänhallinnan vahvistuessa.

Toimintaperiaatteet;

Tähtirinteen toimintaa ohjaavat Ykköskotien yleiset arvot eli tieto ja taito, välittäminen ja vastuunotto, kumppanuus ja yrittäjäyys sekä kasvu ja kehitys. Näiden yleisten arvojen lisäksi olemme laatineet Tähtirinteeseen omat työyhteisön ja asukastyön hyveet.

Työyhteisön hyveitä ovat arvostavuus, vastuullisuus, hyväntahtoisuus, huumorintajuisuus ja turvallisuus. Asukastyön hyveitä ovat tasavertaisuus, oikeudenmukaisuus, kunnioitus, sitoutuminen ja pitkäjänteisyys ja rohkeus.

Tähtirinteen vahvuuksia ovat yhteisöllisyys ja yhteinen kehittäminen, motivoitunut ja ammattitaitoinen henkilöstö, yksilöllisyys ja vastuullisuus sekä vuorovaikutustaidot ja huumori.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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 tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä.

Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

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

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, 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. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein.

Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä sekä henkilökunnan kanssa yksikön henkilöstökokouksissa että asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi.

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi omatuokiot tai omaohjaaja-aika, kirjaaminen ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on vähintään yksi kirjaus joka vuorosta.

Pyydämme ja rohkaisemme asukkaitamme ja heidän läheisiään antamaan meille aktiivisesti palautetta myös arjessa ja vahvistaa heidän toimijuuttaan. Yksikön ilmapiiri on avoin ja meillä annetaankin palautetta ja erilaisia kehittämisideoita rohkeasti. Palautteet käsittelemme aina välittömästi.

Yksikön laadukas toiminta varmistetaan myös neljä kertaa vuodessa laadun kvartaaliarvioinneissa sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

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

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Yksikönjohtaja varmistaa, että henkilöstöllä on tarvittavat ja riittävät tiedot sopimusten sisällöstä, ajantasaisista ohjeistuksista ja määräyksistä. Tietojen jalkauttaminen tapahtuu ajantasaisesti kirjallisesti, henkilöstökokouksissa sekä yksikön kehittämisspäivissä. Toimintaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti arjessa, viikoittain poikkeamien käsittelyjen sekä laaturaporttien avulla, kuukausittain laatuindeksikyselyillä, 3 kuukauden välein kvartaaliarvioinnein, sekä sisäisin että ulkoisin auditoinnein.

Tähtirinteen henkilöstöllä on nimettyjä vastuualueita; tiimivastaava toimii arjessa lähiesihenkilönä sekä laatuvaastaavana, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa laadukkaasta ja turvallisen lääkehoidon toteutumisesta, kirjaamisvastaava varmistaa kirjaamiseen liittyvien laatuvaatimusten ja uudistusten jalkauttamisen, sosiaalisen kuntoutumisen vastaava suunnittelee ja raportoi omaan vastuualueeseensa liittyvät asiat sekä huolehtii siitä, että muulla henkilöstöllä on tarvittavat tiedot sosiaalisen kuntoutumisen toteuttamiseksi, turvallisuusvastaava huolehtii siitä, että turvallisuuteen liittyvät harjoitukset ja toimitilatarkastukset on tehty ajallaan, laitevastaava varmistaa, että yksikön laiterekisteri on ajantasalla ja tarvittavat huollot hoidetaan ajallaan. Yksikönjohtajan esihenkilönä toimii palvelujohtaja, joka kvartaaleittain varmistaa yksikön toimintaan liittyvien kriteerien täyttymisen kvartaaliarvioinnin avulla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Jokaisella sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Ykköskoti Tähtirinteessä muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot;
Katja Saloniemi-Ounamo, yksikönjohtaja Puh: 040 739 3404

Sosiaaliasiamies

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä

sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot löytyvät yksikön yhteisistä tiloista sekä kodin kansioista että muistitaululta.

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja asumispaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

Muistutusmenettely käsitellään seuraavasti:

- 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.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle.

Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)

- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Itsemaksavien asiakkaiden muistutukset: Katja Saloniemi-Ounamo, Haravakuja 6, 01660 Vantaa / katja.saloniemi-ounamo@mehilainen.fi / puh 040 739 3404

Ennen muuttoa

Tulevalla asukkaalla ja hänen läheisillään on aina mahdollisuus tulla tutustumaan Ykköskoti Tähtirinteeseen ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikönjohtajalta tai tiimivastaavalta. Tutustumiskäynnillä tutustutaan kodin tiloihin, henkilöstöön, toimintaan, palvelun sisältöön ja tutustuja sekä hänen läheisensä voivat esittää tarkentavia kysymyksiä ja esittää toiveitaan asumisen ja kuntoutumisen suhteen. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja muuttamisen valmistelussa.

Asumisen toteuttamissuunnitelma

Ykköskoti Tähtirinteessä palvelu- ja hoitosuunnitelma eli asumisen toteuttamissuunnitelma perustuu asukkaan ja palveluntilaajan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn ja muutostarpeiden arviointiin.

Asukkaan muuttaessa Tähtirinteeseen teemme alustavan suunnitelman jo ensimmäisen kuukauden kuluessa. Verkostopalaveriin, jossa suunnitelma laaditaan, vahvistetaan tai tarkistetaan, kutsutaan aina tilaajan edustaja, asukkaan kuntoutuksessa mukana olevat tahot (esim. psykoosipoliklinikka, oikeuspsykiatria, päivä- tai työtoiminta) ja asukkaan niin halutessa myös hänen omaisensa tai muu läheisensä.

Suunnitelma tarkastetaan tilaajan kanssa tehdyn puitesopimuksen tai ostopalvelusopimuksen mukaisessa aikataulussa, tai aina, kun kuntoutujan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Tarkastuksessa arvioidaan asukkaan edellisen suunnitelman toteutumista, kuntoutumisen etenemistä, sen hetkistä elämäntilannetta ja kuntoutustavoitteita. Suunnitelman tarkastamiseen osallistuvat mahdollisuuksien mukaan samat henkilöt kuin sen laatimiseenkin. Asukkaan toimintakyvyn arvioinnin mittarina käytetään sekä Tuva-mittaria että päivittäistä havainnointia. Tuva päivitetään aina ennen verkostotapaamista, kuitenkin vähintään 6 kk välein ja aina voinnin muuttuessa merkittävästi.

Asumisen toteuttamissuunnitelma laaditaan omalle pohjalle DomaCare asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaiset kuntoutukselliset tavoitteet, toteuttamistapa, työnjako ja yhteiset sopimukset. Jos kuntoutuja osallistuu työ- ja/tai päivätoimintaan, myös sen osuus kuntoutuksen toteutuksessa tulee näkyä niin toteutuksen arvioinnissa kuin uudessa suunnitelmassakin. Kuntoutumisen edistymisen arviointia tehdään jatkuvasti ja toteutuksen seuranta ja mahdolliset muutokset tulee kirjata suunnitelmaan.

Asukkaan omaohjaaja arvioi yhdessä asukkaan kanssa vähintään kuukausittain toteuttamissuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista kuukausiyhteenvedon laadinnan yhteydessä, ja aina tarvittaessa toteuttamissuunnitelmaa muutetaan.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja. Asukkaalle nimetty omaohjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä ajallaan.

Yksikössä on nimetty laativastaava, joka seuraa kuukausiyhteenvetojen sisällön laadullisten vaatimuksien täyttymistä. Toteuttamissuunnitelmat tarkistaa tiimivastaava ja yksikönjohtaja. Uusi tai päivitetty asumisen toteuttamissuunnitelma käydään aina henkilöstökokouksessa läpi. Näin varmistamme, että jokainen työntekijä on tietoinen kyseisen asukkaan tavoitteista.

Päivittäiset kirjaukset tehdään toteuttamissuunnitelmassa olevien tavoitteiden pohjalta ja näitä arvioidaan kuukausiyhteenvedoissa. Jos omaohjaaja huomaa kuukausiyhteenvedoja tehdessään, että tavoitteita ei ole arvioitu, hän ottaa asian esille työryhmässä.

Ykköskoti Tähtirinteessä asukkaiden ja heidän läheistensä kuuleminen ja huomioonottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asukkaiden toiveita ja tarpeita kuullaan ja kysellään arjessa ja niitä toteutetaan ja huomioidaan muun muassa kodin viikko-ohjelmassa ja ruokailuissa. Yhteisökokous pidetään viikottain. Aiheina yhteisökokouksessa voivat olla mm. ajankohtaisista asioista tiedottaminen, asukkaiden kokemukset yksikön toiminnasta sekä asukkaiden esiin nostamat huomiot, palautteet ja toiveet. Yhteisökokouksissa päätetään myös yksikön yhteisistä asioista yhdessä ja kokouksesta kirjataan pöytäkirja tiedoksi kaikille. Pöytäkirjat säilytetään kansiossa yhteisissä tiloissa.

Ykköskoti Tähtirinteessä palautteen kerääminen suullisesti ja kirjallisesti on jatkuvaa.

Asukaspalautetta pyydämme ja saamme arjessa ja yhteisökokouksissa sekä yksilöllisissä keskusteluissa asukkaan kanssa. Asukkailta keräämme palautetta myös kuukausittaisella laatukyselyllä. Kyselyyn on mahdollista vastata QR-koodin kautta itsenäisesti, vastaamalla paperiselle pohjalle, jolloin ohjaaja vie vastaukset sähköiseen järjestelmään tai ohjaajan läsnäollessa. Laatukyselyn tulosten perusteella valitsemme asukkaiden kanssa yksikön kehityskohteen, mitä arvioimme kuukausittain. Uusi kehityskohde valitaan kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa.

Kaikki saadut asiakaspalautteet, niin suulliset kuin kirjalliset, dokumentoidaan yksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteet käsittelemme joko välittömästi tai viikoittaisissa henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Ykköskoti Tähtirinteessä vastaamme saamaamme palautteeseen aina. Positiivinen palaute välitetään työntekijöille viikkokokouksessa tai henkilökohtaisesti. Negatiiviseen palautteeseen vastataan kirjallisella selvityksellä tai asia käsitellään palautteen antajan kanssa puhelimitse tai keskustellen paikan päällä. Kaikki työntekijät ovat velvollisia ottamaan palautteet vastaan, kirjaamaan ne ja välittämään palautteen eteenpäin yksikönjohtajalle. Yksikönjohtaja vastaa palautteen käsittelystä ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Ykköskoti Tähtirinteessä asukkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikönjohtajalle.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä, Mehinetissä, myös kanava, minkä kautta työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti.

Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja.

Mikäli asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, ryhdytään heti toimenpiteisiin tilanteen ratkaisemiseksi. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista.

Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä ja tilanteen ratkaisemisen tulee perustua uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen ja niihin puuttumiseen.

Jos epäasiallista käytöstä on ilmennyt, käydään sen kohteeksi joutuneen asukkaan kanssa tilanne läpi mahdollisimman pian ja toimitaan hänen toiveidensa mukaisesti jatkon suhteen. Yhteistyö läheisten kanssa tapahtuu aina asukkaan toiveiden pohjalta. Olemme myös yhteydessä sijoittavaan kuntaan asian tiimoilta ja mikäli heiltä tulee toimeksianto, toimitaan heidän antamien ohjeiden/ pyyntöjen mukaisesti.

Mikäli vaara tai haittatapahtuma koskee koko yhteisöä, tilanne käsitellään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, vuorossa olevan henkilöstön johdolla.

Tarvittaessa konsultoimme myös muita viranomaisia kuten poliisia, edunvalvojaa tai sosiaalityöntekijää sopivan ratkaisun löytämiseksi.

Jokaisen asukkaan kotikunnan sosiaaliasiamiesten yhteystiedot ovat nähtävillä yksikössä Kodin kansiossa, sisääntuloaulan vieressä ja yksikön seinällä olevalla ilmoitustaululla.

Kaksi kertaa vuodessa sekä asukkaamme että ohjaajamme tekevät hyvän kohtaamisen auditoinnin, missä huomioimme ja kirjaamme ylös arjessa tekemiämme huomioita ja sekä asukkaat että henkilökunta arvioivat omaa kohtaamistaan.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Ykköskoti Tähtirinteessä noudatetaan itsemääräämisoikeutta koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestävään ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Ykköskotien arvoihin.

Jokaisella asukkaalla on oma ainutkertainen elämäntarinansa. Asukkaan ja hänen kokemustensa kunnioittaminen sekä ohjaustyössä että päivittäisissä kohtaamisissa on Ykköskoti Tähtirinteen toimintaperiaatteista tärkein.

Asukkaan itsemääräämisoikeus on toimintamme lähtökohta ja sitä pyrimme kunnioittamaan kaikin mahdollisin keinoin. Toteuttamissuunnitelmassa on oma kohta, jossa yhdessä asukkaan kanssa pohditaan itsemääräämisoikeuden vahvistamista hänen Tähtirinteessä asumiseensa ja kuntoutukseensa liittyen.

Asukas ja asukkaan toiveesta mahdolliset läheiset osallistuvat toteuttamissuunnitelman laatimiseen yhdessä henkilökunnan kanssa. Jokainen asukas kohdataan omana yksilöllisenä itsenään ja hänen oma elämänsä otetaan huomioon kaikessa hänen asumiseensa ja kuntoutumiseensa liittyvässä. Asukas pystyy vaikuttamaan itse kuntoutuksen tavoitteisiin ja keinoihin. Jokaiselle asukkaalle nimetään heti asumisen alkaessa omaohjaaja. Omaohjaajatyöskentely varmistaa laadukkaan ja yksilöllisen työskentelyn ja se tuo myös turvallisuuden tunnetta sekä asukkaalle itselleen.

että hänen läheisilleen. Omaohjaajan ja asukkaan välinen vuorovaikutussuhde syvenee yhteisen työskentelyn edetessä ja näin kuntoutumisesta tulee yksilöllisempää.

Asukkaidemme oikeus yksityisyyteen on tärkeää ja kunnioitamme ja varmistamme sen toteutumista monin tavoin. Yhteisissä tiloissa kuvaaminen ja äänittäminen ilman läsnäolevien lupaa on aina ehdottomasti kielletty. Pidämme huolen myös siitä, että asukkaiden asioista ei puhuta yhteisissä tiloissa, jos he itse eivät ole paikalla. Asukkaan huoneeseen menemme pääsääntöisesti vain asukkaan luvalla, koputtamalla ensin. Asukkaiden kanssa on käyty läpi se, että jos meillä on noussut perusteltu huoli asukkaan voinnista tai tilanteesta, niin voimme myös mennä huoneeseen tarkistamaan asukkaan vointia ilman, että hän itse tulee oven avaamaan.

Ykköskoti Tähtirinteessä ei ole käytössä rajoittavia välineitä ja mahdollinen rajoittaminen, esimerkiksi kulunrajoittaminen, perustuu aina asukkaan kanssa tehtyyn sopimukseen. Sopimus tehdään joko kirjallisena tai suullisesti ja dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Asukas voi myös halutessaan perua sopimuksen milloin tahansa.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatamme viranomaisen kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot
Katja Saloniemi-Ounamo, yksikönjohtaja Puh: 040 739 3404

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja asumispaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

Muistutusmenettely käsitellään seuraavasti:

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), missä selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle.
- Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaaliohjaajalle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.
- Itsemaksavien asiakkaiden muistutukset: Katja Saloniemi-Ounamo, Haravakuja 6 A, 01660 Vantaa / Katja.saloniemi-ounamo@mehilainen.fi / puh 040 739 3404

2.5 Henkilöstö

Ykköskoti Tähtirinteen toimiluvan mukainen mitoitus on 0,5 työntekijää / asukas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikönjohtaja ja henkilöstö koostuu sairaanhoitajasta, lähihoitajista, toimintaterapeutista ja sosionomista.

Henkilökunta on paikalla 24/7 ja sijoittuu työvuoroihin pääsääntöisesti seuraavasti:

Ma-su 3 aamuvuoro, 3 iltavuoro ja 1 yövuoro

Henkilöstön riittävyyttä seurataan viikoittain tiedolla johtamisen työkalun kautta (PowerBi) ja kuukausitasolla toimintaraporteilla. Asukastilanteen ja tuen tarpeen vaatiessa mitoituksia voidaan väliaikaisesti muokata.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ykköskoti Tähtirinteessä on käytössä sekä vakitukselle henkilöstölle että asukkaille tuttuja sijaista. Sijaisten rinki pyritään pitämään toisaalta riittävän isona, jotta työvoiman saatavuus tarpeen tullen varmistuu, toisaalta sopivan pienenä, jolloin laatu ja tuttuus säilyvät.

Sijaisia käytetään vakituisen työntekijän poissa ollessa ja riittävän henkilömitoituksen takaamiseksi. Henkilömäärän on varmistettava asukasturvallisuus sekä asukkaiden hyvän hoidon toteutuminen.

Sijaisten käytön periaatteet:

- Tehdään tilannearvio ja varmistetaan riittävä henkilömäärä, tarvittaessa tehdään työvuoromuutoksia ja muita järjestelyjä.
- Työvuoroon sijaisen hankkii paikalla ollessaan tiimivastaava/ yksikönjohtaja. Muussa tapauksessa sijaisen hankkii vuorossa oleva henkilöstö.

- Sijaishankintaa varten on olemassa toimintajärjestelmä, jolla sijaisiin saa yhteyden nopeasti ja helposti.
- Yksikköä ei saa missään tapauksessa jättää ilman valvontaa.

Yksikönjohtaja organisoii itse oman työnsä niin, että aikaa jää riittävästi esihenkilötyöhön ja siinä on mahdollista hyödyntää myös etätyöskentelyn mahdollisuutta.

Ykköskoti Tähtirinteessä jokaiselle uudelle vakituiselle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka mukana työntekijä on ensimmäiset kaksi päivää. Uudelle työntekijälle sovitaan 2–3 sellaista perehdytyspäivää, jolloin häntä ei lasketa henkilöstövahvuuteen. Perehdytys kokonaisuudessaan jatkuu koeajan loppuun saakka, se dokumentoidaan ja käydään läpi väliaika- ja koeaikakeskusteluissa. Vakituksille työntekijöille sekä sijaisille on käytössä oppimisympäristö Moodlessa perehdytyskokonaisuus, missä perehdytys on jaettu päiviin ja viikkoihin. Jokainen kokonaisuus sisältää kaikki toimintaan ja omaanvalvontaan liittyvät alueet.

Vastuu perehdytyksen etenemisestä on työntekijällä ja yksikön esihenkilöllä. Yksikössä on myös nimetty perehdytysvastaava, joka koordinoi perehdytystä arjessa ja osallistuu perehdytyksen väliaikakeskusteluihin. Jokainen työntekijä osallistuu aktiivisesti oman vastuualueensa perehdyttämiseen.

Sähköisen perehdytysjärjestelmän lisäksi yksikössä on käytössä myös paperinen perehdytyslomake, jossa käydään läpi enemmän yksikön arkeen liittyviä asioita ja tehtäviä.

Opiskelija saa oman ohjaajan, joka perehdyttää hänet yhdessä työryhmän kanssa yksikön käytäntöihin ja asukkaisiin. Opiskelijoilla on käytössä yksikön oma perehdytyslomake ja hän tutustuu ja perehtyy myös omaanvalvontaan liittyviin asioihin. Opiskelija voi työskennellä laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti, kun hänellä on riittävät tiedot ja taidot sekä riittävä määrä opintoja takanaan. Kun opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkelupa, nimetään hänelle myös lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Opiskelijoiden opintorekisteriotteet tarkistetaan aina.

Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuu henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esihenkilötyötä ja johtamisen kehittämistä unohtamatta. Tarjolla on sekä yrityksen sisäisiä että ulkopuolisia koulutuksia. Työntekijä voi myös omatoimisesti suorittaa sähköisellä Moodle- alustalla erilaisia koulutuksia.

Työryhmällä on koulutuskalenteri, jonne työntekijä päivittää käymänsä koulutukset ja josta näkyy, mitä koulutusta on tarpeen järjestää seuraavaksi. Työyhteisölle laaditaan myös vuosittainen osaamisen kehittämissuunnitelma, jolloin käydään yhdessä läpi tulevia koulutustarpeita.

Täydennyskoulutuksia tuetaan ja niihin kannustetaan, ja esimerkiksi työryhmän jäsenet voivat oppisopimuskoulutuksella jatkokouluttaa itseään yksikössä. Koulutuksien järjestämisen kanssa teemme yhteistyötä myös muiden yksiköiden kanssa.

Jos havaitsemme työntekijän osaamisessa tai työskentelyssä puutteita, käymme niistä keskustelua, perehdytämme lisää ja ohjaamme lisäkoulutukseen. Joskus voi olla tarpeen myös rajoittaa työntekijän työnkuvaa määräaikaaisesti, jos lisäperehdytys ja koulutus ei tuota riittävää tulosta. Esimerkiksi lääkeluvat voidaan poistaa määräajaksi, jos lääkehoidossa on toistuvia tai vakavia virheitä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Teemme Ykköskoti Tähtirinteessä moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Omaohjaajat sekä yksikönjohtaja ovat vastuussa asukkaan palvelukokonaisuuteen liittyvästä jatkuvasta yhteistyöstä ja tiedottamisesta tarvittaville yhteistyökumppaneille.

Tilaajan edustaja on mukana asukkaan palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Tilaajaa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan proaktiiviseen ja avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.

Asukkaan asioissa yhteistyön koordinoimisesta vastaa asukkaan omaohjaaja. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asukkaan ja tarvittaessa läheisten sekä muiden asukkaan verkostoon kuuluvien tahojen kanssa. Varmistamme omalla toiminnallamme tiedonkulun sujuvuuden puolin ja toisin.

Potilas- ja sosiaalihuollon asiakirjojen käsittely on kuvattu ja ohjeistettu Mehiläinen Oy:n tietohallinnon toimesta. Asiakirjojen siirtoon ja luovutukseen pyydetään kunnan sosiaalityöntekijän suostumus sitä varten laaditulla lomakkeella.

Muihin yhteistyökumppaneihin olemme yhteydessä vain silloin, kun siihen on saatu lupa asukkaalta. Pyrimme siihen, että asukkaan verkostoon osallistuvat kaikki asukkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Tähtirinne sijaitsee Vantaalla, Variston kaupunginosassa, osoitteessa Haravakuja 6 A. Varisto on rauhallinen ja viihtyisä asuinalue, mikä sijaitsee Kehä III:n ja Vihdintien kupeessa ja tarjoaa hyvät liikenneyhteydet eri puolille pääkaupunkiseutua.

Alueella on useita puistoja ja viheralueita, jotka tarjoavat erinomaisia ulkoilumahdollisuuksia. Lisäksi Variston läheisyydessä sijaitsevat Myyrmäen ja Martinlaakson monipuoliset palvelut, kuten kaupat ja terveyspalvelut.

Ykköskoti Tähtirinteen tilat ovat täysin uudet, kiinteistö valmistui lokakuussa 2025. Kiinteistön koko on 1200 k-m², sen kaikki toiminnot ovat yhdessä tasossa ja esteettömät.

Asukashuoneet ovat kooltaan 20m² ja jokaisessa huoneessa on oma kylpyhuone/wc. Asukashuoneet on sijoitettu kiinteistön kahteen siipeen, toiseen 11 ja toiseen 17 huonetta. Molemmissa siivissä on myös reilun kokoiset oleskelu-/ryhmätilat.

Asuinsiipien väliselle alueelle on sijoitettu keskuskeittiö, ruokasali ja monitoimitila sekä lääkehuone, toimistotilat, saunatilat, pyykkihuone, varasto ja tekniset tilat.

Yksikön tilat ovat valoisat, viihtyisät ja täysin esteettömät. Yhteiset tilat on sisustettu kodinomaisiksi ja sisustussuunnittelussa on kuultu myös asiakkaita. Aasukkaat saavat sisustaa asuntonsa yksilöllisesti ja oman makunsa mukaisiksi ja heitä tuetaan siinä. Yksiköllä on viihtyisä sisäpiha ja siellä useita erillisiä pöytäryhmiä ja istumapaikkoja.

Huoneiden peruskalustuksena on valaistus, verhot, sänky, yöpöytä, kirjoituspöytä, tuoli sekä kiinteät vaatekaapit. Yksi kaapeista on lukittava. Jos asukkaalla on omat huonekalut, niin hän voi niitä tuoda tullessaan ja muutenkin sisustaa huoneensa omilla tavaroillaan mieleisekseen, huomioiden yleiset turvallisuus- ja hygienianäkökulmat.

Yksikön yhteisten tilojen osalta asukkaat ja henkilökunta yhdessä huolehtivat jatkuvasti asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämisestä ja parantamisesta kaikkien asukkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellen.

Tähtirinteen yhteisessä käytössä on ruokailu- ja oleskelutilat, saunatilat sekä monitoimitilana toimiva keittiö. Oleskelutilat ovat Ykköskoti Tähtirinteessä keskeisiä tiloja, joissa pidetään mm. ryhmiä ja vietetään paljon yhteistä aikaa pelaillen, musiikkia kuunnellen, televisiota katsellen tai jutellen.

Yksikön ruokasalissa nautimme aamiaisen, lounaan, päiväkahvit, päivällisen ja iltapalan.

Ykköskoti Tähtirinteessä on käytössä myös yhteiskeittiö, jossa asukkaalla on mahdollisuus tehdä itse ruokaa aikataulujen ja sopimusten puitteissa. Keittiössä myös leivomme usein yhdessä.

Henkilökunnan käytössä on neuvotteluhuone, missä pidämme henkilökunnan raportteja, tapaamisia yhteistyökumppaneiden ja tutustujien kanssa sekä hoidamme erinäisiä toimistotehtäviä. Yksikönjohtajan toimisto on neuvotteluhuoneen vieressä ja kumpaankin näistä ovat myös asukkaat tervetulleita juttelemaan aina oven ollessa auki.

Lääkehoitoa varten meillä on yksikössä erillinen lääkehuone ja jokaisessa vuorossa on nimetty yksi lääkevastuussa oleva ohjaaja.

Toivotamme asukkaidemme läheiset lämpimästi tervetulleiksi meille vierailemaan. Läheiset voivat viettää aikaa asukkaan huoneessa, mutta asukkaan kanssa yhdessä myös yhteisissä tiloissa ja viihtyisällä pihalla. Turvallisuussyistä yövieraita ei Tähtirinteessä voi olla muuta kuin erikseen sovitusti ja erityisestä syystä.

Kiinteistönhuollosta vastaa Kotikatu Oy, sähköisestä Salto kulunhallinta- ja lukitusjärjestelmästä Lohde Oy, jätehuollosta L&T Oy ja siivouksista L&T Oy.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ykköskoti Tähtirinteessä apuvälineet hankitaan asukkaan oman kunnan apuvälinelainaamosta, minkä kautta myös hoituu käytännön ohjaus ja huolto. Yksiköllä mahdollisesti käytössä olevat omat apuvälineet hankitaan tarpeen mukaan tavarantoimittajalta, jolta saadaan käytön opastus ja huollon yhteystiedot.

Ykköskoti Tähtirinteessä on käytössä muun muassa seuraavia terveydenhuollon laitteita:

kuume- ja verenpainemittari, vaaka ja haavanhoitoon käytettävät teipit, taitokset ja laastarit. Yksiköstä löytyy myös alkometri.

Tähtirinteen omat laitteet merkitään Spotilla-laiterekisteriin ja sairaanhoitaja huolehtii, että laitteet kalibroidaan/ huolletaan ajallaan. Yksikön sairaanhoitaja perehdyttää työntekijät tarvittaessa terveydenhuollon laitteiden käyttöön.

Laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteissa tehdään ilmoitus Valviran määräyksessä 4/2010 annettujen ohjeiden mukaisesti.

Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteen

- ominaisuuksista
- suorituskyvyn poikkeamista tai häiriöistä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- käytöstä

Työntekijä, joka havaitsee vaaran, tekee ilmoituksen Valviralle ensisijaisesti sähköisesti:

<https://tlt.valvira.fi/tltvaara/index.html>.

Mikäli tämä ei onnistu, ilmoitus tehdään kirjallisesti erillisellä Valviran lomakkeella ja lomake toimitetaan Valviraan. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 0295 209 111.

Ilmoitus Valviraan tulee tehdä mahdollisimman pian:

- vakavassa tilanteessa 10 vuorokauden kuluessa
- läheltä piti -tilanteessa 30 vuorokauden kuluessa

Työntekijä tekee tapahtuneesta ilmoituksen myös poikkeamajärjestelmään ja tapahtuneesta raportoidaan laitevalmistajan edustajalle. Vaaratilanteen aiheuttanut laite tai tarvike on säilytettävä sellaisenaan jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa. Poikkeamailmoitus käsitellään yksikössä sovitun käytännön mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Timo Buss Puh: 040 550 2855

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ykköskoti Tähtirinteessä on pilvipohjainen sähköinen kulunhallinta-/lukitusjärjestelmä, jonka huoltotoimenpiteet tapahtuvat Lohde Oy:n kautta. Asukkailla on käytössään sähköisen lukitusjärjestelmän kulkupoletit.

Kiinteistössä on turvallisuussyistä tallentava kameravalvonta. Kameran on sijoitettu pääsisäänkäynnin yhteyteen sekä lääkejakohuoneeseen.

Henkilökunnalla on käytössään hälytinpainikkeet, joista hälytys menee Securitas Oy:n vartijoille. Asukkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Securitas Oy, Magnus Green.

Henkilökunnan havaitessa vian, otetaan yhteyttä asiakaspalveluun asiakaspalvelu@securitas.fi tai puh. 020 491 2000. Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava, joka vastaa hätäkutsupainikkeiden säännöllisestä testauksesta.

Kameravalvonnasta on vastuussa Securitas Oy ja Ykköskoti Tähtirinteen osalta Yksikönjohtaja Katja Saloniemi-Ounamo.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ykköskoti Tähtirinteen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 24.10.2025.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Timo Buss (timo.buss@mehilainen.fi).

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun lääkehoidon käytänteisiin tai yhteyshenkilöihin tulee muutoksia. Jokainen yksikön työntekijä velvoitetaan lukemaan lääkehoitosuunnitelma ja toimimaan suunnitelman mukaisesti. Luettu suunnitelma kuitataan suunnitelman liitteenä olevaan listaan.

Lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat sairaanhoitajan lisäksi lääkeluvan suorittaneet lähihoitajat ja sosionomit, jotka vastaavat lääkkeiden jakamisesta ja lääkehoidon toteutuksesta asukkaille.

Lääkehoitosuunnitelman mukaista toimintaa seurataan jatkuvasti mm. poikkeamaraporttien kautta. Yksikössä pidetään lisäksi yksi tai kaksi kertaa vuodessa lääkkeitäpäivä, jossa käydään yhdessä työryhmän kanssa läpi lääkehoitoon liittyviä asioita.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaa, mikä käydään kaikkien työntekijöiden kanssa läpi. Mehiläisessä on lisäksi koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja siihen liittyvä tentti, mikä jokaisen työntekijän tulee hyväksytysti suorittaa Workdayn oppimisympäristössä. Yksikönjohtaja varmistaa, että jokainen työntekijä käy tietosuojakoulutuksen ja tekee tentin.

Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle jo työsopimusta allekirjoitettaessa. Myös yksikössä harjoitteluaan suorittavat opiskelijat allekirjoittavat salassapitovelvollisuus -lomakkeen. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa.

Tietosuojaan liittyvistä rikkeistä tehdään aina poikkeamailmoitus ja poikkeamailmoitusta käsitellessä kerrataan käytännöt ja ohjeistukset.

Asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jokaisessa vuorossa kirjataan jokaisesta asukkaasta ja työvuorossa olevat ohjaajat tekevät keskenään työnjaon, jossa otetaan huomioon myös kirjaamiset. Mobiilikirjaus mahdollistaa ajantasaisen kirjaamisen yhdessä asukkaan kanssa.

Toteutamme säännöllisesti myös kirjaamisauditointia, jossa tarkastellaan kirjaamisen sisältöä ja asianmukaisuutta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mehiläinen: Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Yksikkö: Katja Saloniemi-Ounamo katja.saloniemi-ounamo@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskoti Tähtirinteessä asukkaiden ja heidän läheistensä huomioonottaminen ja kuuleminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä ja seuranta. Palautteen kerääminen suullisesti ja kirjallisesti on jatkuvaa.

Asukas- ja läheispalautetta keräämme erilaisin keinoin: arjessa ja yhteisökokouksissa, tapahtumien yhteydessä ja yksilöllisissä keskusteluissa saamme hyvää näkemystä siitä, miten olemme onnistuneet ja mitä asioita meidän tulisi kehittää.

Asukkaiden toiveita ja tarpeita kuullaan ja kysellään yksikön arjessa ja niitä toteutetaan ja huomioidaan muun muassa viikko-ohjelmassa ja ruokailussa. Yhteisökokouksen pidämme viikoittain ja siinä aiheina ovat mm. kokemukset yksikön toiminnasta, ryhmien ja retkien suunnittelu, ajankohtaiset tiedotettavat tai sovittavat asiat sekä asukkaiden esiin nostamat asiat ja toiveet. Yhteisökokouksessa päätetään yhteisistä asioista ja siitä kirjataan aina pöytäkirja tiedoksi kaikille. Pöytäkirjat säilytetään kansiossa yhteisissä tiloissa.

Yksikön kokemuksellista laatua mitataan myös säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle, tilaajille sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Ykköskotien laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi, mikä käydään aina läpi sekä henkilöstöpalaverissa

että yhteisökokouksessa. Yhteisökokouksessa myös valitaan kehityskohde laatuindeksin pohjalta ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti.

Laatukyselyn tulosten perusteella valitsemme yhdessä asukkaiden kanssa myös kehityskohteen, mitä arvioimme säännöllisesti.

Myös läheisiltä kysymme ja keräämme aktiivisesti palautetta sekä laatuindeksikyselyn että henkilökohtaisten keskustelujen aikana. Läheiset voivat aina antaa palautetta myös suoraan esihenkilölle ja ohjaajille ja siihen kannustammekin.

Sähköisesti palautetta voi antaa myös Mehiläisen www-sivujen kautta.

Kaikki saadut palautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti ja ne käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnämme myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Vastaamme saamaamme palautteeseen aina. Positiivinen palaute välitetään työntekijöille viikkokokouksessa tai henkilökohtaisesti. Negatiiviseen palautteeseen vastataan kirjallisella selvityksellä tai asia käsitellään palautteen antajan kanssa henkilökohtaisesti. Kaikki työntekijät ovat velvollisia ottamaan palautteita vastaan, kirjaamaan ne ja välittämään eteenpäin yksikön johtajalle. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskejä tunnistetaan Ykköskoti Tähtirinteen toiminnassa monilla erilaisilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja / tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioihin ja omavalvonnan seurantaan.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ykköskoti Tähtirinteessä riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa.

Riskienhallinnassa toimintaan ja palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asiakkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Kodin työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan säännöllisten turvallisuuskävelyjen ja toimitilatarkastusten avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vain poikkeamailmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden ja läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset, työpaikkaselvitykset ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista. Riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Ykköskoti Tähtirinteen henkilöstöpalavereissa käydään läpi toimintaan liittyviä riskejä ja toiminnan hyviä käytäntöjä. Asukasasioita koskevat asiat käsitellään päivittäisessä raportoinnissa ja viikoittaisissa asukasasiapalavereissa. Palautetta kerätään säännöllisesti kyselyillä asukkailta, läheisiltä, työntekijöiltä ja yhteistyötahoilta. Näitä tuloksia hyödynnämme riskien tunnistamisessa.

Valvontalain §29 mukaisesti 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.

Henkilöstön on viipymättä ilmoitettava palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava, ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa, asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa koko henkilöstön työskentelyä ja siihen on jokaisen työntekijän perehdyttävä ja sitouduttava. Yksikön omavalvonnan ja riskienhallinnan ohjeet päivitetään aina tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa, ja niiden sisältöihin palataan henkilöstön kanssa säännöllisesti. Uuden työntekijän perehdytyksessä omavalvonnan riskienhallintaa käydään läpi myös koeaikakeskusteluissa ja jokaisen työntekijän kanssa tarvittaessa puheeksiottokeskusteluissa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikön palo- ja pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet
- Yksikön valmiussuunnitelma
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Mehiläisen yleinen lääkehoitosuunnitelma
- Jätehuolto - ja ympäristösuunnitelma
- Poikkeamailmoitukset
- Ohjeet työsuojelusta ja työturvallisuudesta
- Ohje rikosturvallisuudesta
- Ohje tietosuoja- ja tietoturvallisuudesta
- Ohje uhka- ja vaaratilanteisiin

- Ohje yksintyöskentelystä
- Kameravalvonnan rekisteriote
- Elintarvikeomavalvontasuunnitelma
- Laatuun liittyvä ohjeistus Ykkösnetissä

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset toteuttamissuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estämisen. Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla yksikössä työskentelevillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tietoa taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustieto.

Elintarvikesuunnitelma päivitetään vuosittain ja se käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Ykköskoti Tähtirinteen kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi. Yksikössä on nimetty elintarvikehygieniasta vastaava yhteyshenkilö (elintarvikehuollon omavalvonta). Yhteyshenkilö seuraa säännöllisesti yksikön hygieniatasoa Hygicult- näyttein ja tulokset käydään lävitse näytteiden oton jälkeen henkilöstö- ja yhteisökokouksissa. Näytteiden pohjalta suunnitellaan uusia toimenpiteitä tai korjataan vanhoja käytäntöjä niin, että hygieniavaatimukset toteutuvat. Henkilökunnan perehtyminen hygieniakäytäntöihin tapahtuu perehdytyksen yhteydessä ja aina tarvittaessa.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot
Timo Buss Puh: 040 550 2855

Ykköskotien raportointisovellus Power BI:sta saamme tarkkaa informaatiota liittyen yksikössä tehtyihin vaara- ja haittatapahtumiin sekä toimintariskien arviointiin. Power BI:n raporttien avulla pystymme saamaan yksilöityä tietoa haluamaltamme ajalta ja hyödyntämään sitä riskienhallinnassa ja arvioinnissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Asiakastietojärjestelmän ylläpito ja tuki: Invian Oy

Kiinteistöhuolto: Kotikatu Oy

Vartiointipalvelu: Securitas Oy

Pesulapalvelut; liinavaatteet ja pyyhkeet: Lindström Oy:n tytäryhtiö Comforta Oy

Vaihtomatot: Lindström Oy

Siivouspalvelut: L&T Oy

Turvahälytysjärjestelmä: Securitas Oy

Valvontakamerajärjestelmä: Securitas Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

Pelastussuunnitelma: Pelsu

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja että se päivitetään tarvittaessa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja. Suunnitelman laatimisessa on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota ja suunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja läpikäymiseen hyödynnetään henkilökunnan henkilöstökokouksia ja asukkaiden yhteisökokouksia ja sitä tarkastellaan säännöllisesti ja päivitetään aina kun toiminnassa tai yhteyshenkilöissä tulee muutoksia.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ykköskoti Tähtirinteen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tulostettuna Kodin-kansiossa, joka sijaitsee yksikön sisääntulon vieressä sekä sähköisesti yksikön nettisivuilla.

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

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan myös raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 24.10.2024



Allekirjoitus

