



# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## YKKÖSKOTI KIELORINNE



# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>2</b>
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	3
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	14
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	15
2.4 Muistutusten käsittely .....	17
<b>2. SELVITYSTYÖN PERUSTEELLA MÄÄRITELLÄÄN KORJAAVAT TOIMENPITEET .....</b>	<b>18</b>
2.5 Henkilöstö .....	19
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	21
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	21
2.8 Toimitilat ja välineet .....	22
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	24
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	28
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	29
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	30
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....</b>	<b>31</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	32
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	34
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	36
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....	39
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	40
<b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....</b>	<b>40</b>

4.1	Toimeenpano.....	41
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	41

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja
Katuosoite Louhelantie 10, 01600 Vantaa
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Yksikön johtaja Mira Lehtola, <a href="mailto:mira.lehtola@mehilainen.fi">mira.lehtola@mehilainen.fi</a> , p. 050 598 6902

Toimintayksikkö Ykköskoti Kielorinne	Y-tunnus ja OID-koodi Y-tunnus: 1927556-5 OID: 67203-25
Esihenkilö / vastuuhenkilö Yksikön johtaja Mira Lehtola	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 050 598 6902, <a href="mailto:mira.lehtola@mehilainen.fi">mira.lehtola@mehilainen.fi</a>
Toimintayksikön katuosoite Louhelantie 10 A	Postinumero ja toimipaikka 01600 Vantaa
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen / mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspaikkamäärä 23
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelua ympärivuorokautisesti	
Hyvinvointialue Vantaa-Keravan hyvinvointialue	
Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.  Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:  <b>Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:</b> Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) Satu Laaksonen p. 09 4191 0230, ma-ti klo 12–15, ke-to klo 9-11 <a href="mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi">sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi</a>  <b>Helsinki:</b>	

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

#### **Keusote:**

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

Susanna Honkala, p. 040 807 4756, [susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi) ja

Anne Mikkonen, p. 040 807 4755, [anne.mikkonen@keusote.fi](mailto:anne.mikkonen@keusote.fi)

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

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

Vastuuhenkilö: Minna-Maarit Immonen

Laatupäällikkö, Laatu- ja valvontapalvelut, Vaihde: 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](mailto:asiavastaavat@pajatha.fi)

## **REKISTERÖINTITIEDOT**

Palvelun rekisteröintipäivä 30.12.2011	Palvelu, johon myönnetty ympäri vuorokautinen mielenterveyskuntoutajat palveluasuminen,
---	--

### **1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Ykköskoti Kielorinteessä on 23 ympärivuorokautista asumispaikkaa. Ykköskoti Kielorinne tuottaa palvelua ostopalveluna eri hyvinvointialueille ja lisäksi asiakkaalla on mahdollista ostaa palvelukokonaisuus itse omalla kustannuksella.

Ykköskoti Kielorinne tarjoaa asumispalvelua kuntoutujille, joiden toimintakyvyn haasteet edellyttävät pitkäkestoisempaa kuntoutusjaksoa. Asukkailla on turvallinen asuinympäristö ja yhteisö, jossa asukkaita kannustetaan ja ohjataan, ja heille annetaan tilaa omien valintojen tekemiseen, itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioittaen.

Yksikön toiminta rakentuu kuntouttavalle arjelle, jossa erilaiset toiminnot rytmittävät päivää ja viikkoa. Arvot ja yleiset toimintaperiaatteet sekä yhteisöllisyys ohjaavat käytännön kuntoutustoiminnan toteutumista. Ykköskoti Kielorinteessä toteutetaan ja kehitetään yksikön asukasprofiiliin ja toimintaan soveltuvaa toipumisorientaation viitekehystä.

Kielorinteessä olemassa olevien taitojen harjoittaminen ja ylläpitäminen ovat merkittävässä roolissa päivittäisen ohjelman suunnittelussa. Pyrimme siihen, että ympäristö sekä selkeä päivärytmi lisäävät asukkaiden turvallisuuden tunnetta. Kuntoutuksen tavoitteena on auttaa asukkaita saavuttamaan tai ylläpitämään paras mahdollinen toimintakyky ja koetun elämänlaadun taso.

Kielorinteessä kuntouttava toiminta nivoutuu osaksi arkea. Keskeistä on asukkaan voimavarojen esiin tuominen ja toiminnallisuuteen kannustaminen. Asukkaamme osallistuvat oman toimintakykynsä puitteissa erilaisiin arjen askareisiin, kuten keittiötoihin, pyykinpesuun ja yhteisten tilojen siistimiseen. Yksikössämme järjestetään myös monipuolista ryhmä- ja viriketoimintaa, ja meillä on viikoittain päivittyvä viikko-ohjelma. Ulkoilemme myös porukalla päivittäin.

Asukkaalle tehdään yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään asukkaan kuntoutumistavoitteet ja toimintakyvyn mukainen tuen tarve ja toimenpiteet. Suunnitelman toteutumista ja tuen tarpeen muutoksia arvioidaan säännöllisesti. Asukas saa ohjausta ja tukea lääkehoidon toteuttamiseen, arjen askareisiin, vuorokausirytmistä ja asuinympäristöstä huolehtimiseen sekä asiointiin. Asukasta tuetaan ja ohjataan terveellisen ruokavalion noudattamisessa, päihteettömän elämäntavan ylläpitämisessä, raha-asioiden hoitamisessa, etuuksien hakemisessa. Yksikössä on käytössä myös TUVAtoimintakykymittari.

Kielorinteessä asukkaat kuntoutuvat kukin omassa tahdissaan. Tuen ja ohjauksen lisäksi päivittäistä toimintaamme määrittävät asukkaiden kuunteleminen ja arvostus. Toipumisorientaation viitekehyksessä tarjoamme yksilöllistä tukea, kohti omatoimisempaa elämää. Asukkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia pyrimme tukemaan säännöllisin yhteisin foorumein, joissa yksikön toimintaa kehitetään ja arvioidaan koko yhteisön voimin. Asukkaita kannustetaan vastuunottoon ja osallisuuteen omien vahvuuksien, kykyjen ja voinnin mukaan.



## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Ykköskoti Kielorinteessä laatulupauksena on mahdollistaa asukkaille yksilöllinen hyvä elämä.

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. Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle. Haluamme luoda yhteisöllisyyttä ja kuntoutumista tukevan ympäristön.

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 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. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Laatuindeksiraportti julkistetaan kuukauden ensimmäisellä viikolla, käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä laadun kokemuksen kehittämiseksi.

Ykköskoti Kielorinteessä on sisäisesti sovittu, että omaohjaajan vastuulla on huolehtia, että asukkaalle tarjotaan joka kuukausi mahdollisuus vastata laatuindeksikyselyyn.

Vastaaminen on mahdollista tehdä myös ohjaajan läsnäollessa, omatuokiona. Vastaaminen onnistuu sähköisesti sekä paperisena. Asukkaiden kanssa käydään säännöllisesti läpi yhteisökokouksessa laatuindeksikyselyn kysymykset, jossa selvennetään asukkaille, mitä kysymyksillä tarkoitetaan, jotta kaikki vastaisivat kysymyksiin samasta näkökulmasta ja tulos olisi siten mahdollisimman luotettava.

#### 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 asiakasta kohden viikossa. Kirjausten määrää seuraamalla varmistetaan, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Läheisyhteistyössä on tehty viimeisimpänä yhdessä sovittuna kehittämistoimena niin, että asukkaan omaohjaaja soittaa, yksin tai yhdessä asukkaan kanssa, kuukausiyhteenvedon laadinnan yhteydessä asukkaan läheiselle joka kuukausi, mikäli asukas on antanut siihen suostumuksen. Pyydämme ja rohkaisemme asukkaitamme ja heidän läheisiään antamaan meille aktiivisesti palautetta myös arjessa ja näin vahvistamme heidän toimijuuttaan. Säännöllinen puhelu asukkaan läheisen kanssa on myös hyvä väylä pyytää ja saada palautetta ja kehittää esimerkiksi omaohjaajatyötä.

Yksikön laadukas toiminta varmistetaan myös neljä kertaa vuodessa laadun kvartaaliarvioinneilla sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Yksikön johtaja vastaa joka kuukausi omavalvontakyselyyn, missä käydään läpi palvelun laadulliset edellytykset.

Lainsäädäntö joka ohjaa Ykköskoti Kielorinteen toimintaa:

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

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisesti yksikön luvan vastuuhenkilönä toimiva yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan.

Arjessa vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta on jokaisella työntekijällä. Ykköskoti Kielorinteessä vastualueet on sovittu erillisillä tehtäväkuvauksilla.

Yksikön tiimivastaava vastaa yksikön johtajan työparina yksikön laadusta valvoen sen toteutumista. Tiimivastaava ja yksikön johtaja seuraavat laatuindeksiä ja muita laadun mittareita. Lisäksi heillä on yhteinen Word-tiedosto, jossa on listattuna kaikki yksikön asukkaat, heidän toteuttamissuunnitelmien päivitysaikaväli, viimeisin tehty TUVA itsearviointi ja ammattilaisen arviointi ja kuukausiyhteenvetojen tilanne. Tiimivastaava tarkistaa noin kerran kuukaudessa kaikilta asukkailta, mikä on näiden laatuun liittyvien kirjallisten tuotosten tilanne ja muistuttaa tarvittaessa omaohjaajia suunnitelmien ajantasaisuudesta. Tiimivastaava seuraa toteuttamissuunnitelmien ja kuukausiyhteenvetojen sisältöä lukemalla ne lävitse, ja antaa niistä palautetta omaohjaajalle. Tiimivastaava tukee myös tarvittaessa kirjallisten tuotosten tekemistä antamalla työntekijälle työvuorosuunnittelullisesti mahdollisuuksia kirjallisten tekemiseen ja tarvittaessa myös käytännön perehdytystä. Tiimivastaava huolehtii myös omien työvuorojensa puitteissa, että työvuoron lopuksi kaikista asukkaista on kirjattu Mehiläisen kirjaamisohjeiden mukaisesti ja tehtävien hallinnasta on sen vuoron tehtävät tehty. Tiimivastaava tarkistaa myös tarvittaessa tehtävienhallinnasta pidemmältä aika väliltä, että kaikki tehtävät on tehty ja siirtää tekemättömät tehtävät tulevaisuuteen. Tiimivastaava myös jakoi jonkin aikaa kaikki tehtävien hallinnan tehtävät työryhmälle, ja tämän pohjalta lähdimme kehittämään työnjakoa eteenpäin.

Kehitimme työryhmän kanssa yhdessä kehittämispäivässä 10.2.2026 tehtävävastaavan toimenkuvan, joka jakaa arjen laadunvalvonnan vastuuta tasaisemmin työryhmälle. Sovimme yhteisesti henkilöstöpalaverissa viikon tehtävävastaavat. Tehtävävastaava varmistaa vuoron aikana, että kaikki tehtävienhallinnan tehtävät tulevat tehdyksi, jakaa vuoron tehtävät muulle työryhmälle kommunikoiden työryhmän kanssa ja varmistaa, että kaikki kalenteriin merkatut asiat tulevat myös hoidetuksi. Tehtävävastaava huomioi työnjaossa myös vastuualuehenkilöiden vastuutehtävät ja deadlinet. Tehtävävastaava jakaa tarvittaessa kuormitusta työryhmän kesken, jos näyttää siltä, että jotkin tehtävät uhkaavat jäädä tekemättä. Tehtävävastaava pitää yllä keskustelua suoritetuista tehtävistä ja varmistaa myös, että opiskelijoille on jaettu tehtäviä. Tehtävävastaava huolehtii myös työryhmän työssäjaksamisesta muistuttamalla taukojen pitämisestä ja

ruokailuista. Tehtävävastaava antaa muille palautetta vuoron sujuvuudesta ja ottaa myös palautetta vastaan omassa roolissaan. Tiimivastaava ohjeistaa tarvittaessa tehtävävastavaa.

Tiimivastaava tarjoaa myös tukea ja käytännön vinkkejä vastuualueiden hoitamiseen vastuualuevastaavan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti, kuitenkin niin, että vastuu vastuualueen hyvästä hoidosta on vastuualueen vastaavalla. Tiimivastaava toimii siis sparraajana auttaen vastuualuevastaavaa saavuttamaan oman potentiaalinsa.

Lisäksi yksikössä on nimettyä sosiaalisesta kuntoutuksesta vastaava, elintarvikeomavalvonnasta vastaavat, kirjaamisvastaava, laitevastaava, lääkehoidosta vastaava, tarviketilauksista vastaavat, sosiaalisesta mediasta vastaava eli ns. "somevastaava", turvallisuusvastaava ja oppilaitosyhteistyöstä vastaava. Yksikössä on myös nimettyä työsuojeluvaltuutettu.

Läákehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa laadukkaan ja turvallisen lääkehoidon toteutumisesta, apteekkiyhteistyöstä ja lääkejätteiden oikea oppisesta hävittämisestä yhdessä yksikön muiden sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelman vuosittain vastaamaan lääkehoidon nykyisiä käytäntöjä tiimivastaavan ja yksikön johtajan tuella. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja kehittää aktiivisesti lääkehoidon toimintatapoja yhdessä työryhmän kanssa lääkehoidon laatujohtajan tuella. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, tiimivastaava tai yksikön johtaja valvoo työntekijöiden LoVe-suoritukset. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja yhdessä muiden sairaanhoitajien kanssa valvoo työntekijöiden läákenäytöt oman lääkelupansa puitteissa. Lääkehoidon vastaava sairaanhoitaja hakee myös uudet lääkeluvat työntekijälle. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja myös perehdyttää uudet työntekijät lääkehoitoon yhdessä työryhmän kanssa. Jos lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan ja muun työryhmän lääkehoidon perehdytyksessä on eroja, oikea tapa toimia on lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan antama lääkehoitosuunnitelmaan kirjattu toimintamalli.

Kirjaamisvastaava varmistaa kirjaamiseen liittyvien laatuvaatimusten ja uudistusten jalkauttamisesta tiimivastaavan työparina. Kirjaamisvastaava pitää tietojärjestelmä DomaCaren tehtävienhallinnan työkalua ajan tasalla yhdessä tiimivastaavan kanssa.

Sosiaalisen kuntoutuksen vastaava suunnittelee ja raportoi omaan vastuualueeseensa liittyvät asiat sekä huolehtii siitä, että muulla henkilöstöllä on tarvittavat tiedot sosiaalisen kuntoutumisen toteuttamiseksi. Sosiaalisesta kuntoutuksesta vastaava laatii yksikköön sosiaalisen kuntoutuksen vuosikellon ja kuukausisuunnitelmat esimerkiksi ryhmien ja retkien osalta, sekä huolehtii osaltaan niiden toteutuksesta.

Sosiaalisen kuntoutuksen vastaava toimii sosiaalisesta mediasta vastaavan ohjaajan työparina. Molemmat kuvaavat aktiivisesti asukkaiden ja henkilökunnan kuvauslupien

puitteissa Ykköskoti Kielorinteen arkea ja dokumentoivat sitä näytille sosiaaliseen mediaan sekä yksikköön esille.

Turvallisuusvastaava huolehtii siitä, että turvallisuuteen liittyvät perehdytykset, harjoitukset ja toimitilatarkastukset on tehty ajallaan. Turvallisuusvastaava huolehtii yhdessä yksikön johtajan kanssa myös palo- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta. Kielorinteessä turvallisuusvastaavana toimii työsuojeluvaltuutettu, joten turvallisuusvastaava osallistuu myös vaarojen ja riskien vuosittaiseen arviointiin.

Laittevastaava varmistaa, että yksikön laiterekisteri on ajantasalla ja tarvittavat huollot hoidetaan ajallaan.

Yksikönjohtajan esihenkilönä toimii palvelujohtaja Jani Seppänen ([jani.seppanen@mehilainen.fi](mailto:jani.seppanen@mehilainen.fi), puh. 050 316 5201, joka kvartaaleittain varmistaa yksikön toimintaan liittyvien kriteerien täyttymisen kvartaaliarvioinnin avulla yksikön johtajalta.

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Ykköskoti Kielorinteen yksikön johtajan allekirjoittama omavalvontasuunnitelma löytyy Kielorinteen sisäntuloaulasta, kodin kansiosta. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään myös säännöllisesti yksikön asukkaiden kanssa yhteisökokouksessa ja asukkaat ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laadintaan.

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, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palvelutarvetta arvioitaessa sovitaan yhteistyössä yhteisistä tavoitteista asukkaan, mahdollisesti asukkaan läheisten, tilaajan ja yksikön kanssa.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omaohjaaja ennen Kielorinteeseen muuttoa tai viimeistään viikon kuluessa asukkaan muutosta. Asukkaalle nimetty omaohjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä

ajallaan. Omaohjaaja kirjoittaa myös kuukausittain asukkaiden kuukausiyhteenvedot, jotka lähetetään erillisen sopimuksen mukaan asukkaan sosiaalityöntekijälle. Omaohjaaja huolehtii myös omien asukkaidensa omatuokioiden toteutumisesta 1 asukas/viikko laatulupauksemme mukaisesti, mutta olemme varmistaneet toteutumisen niin, että tietojärjestelmä DomaCaren tehtävänhallintaan on tehty tehtävät omatuokion pitämisestä viikoittain 1 omatuokio/asukas/viikko, jotta varmistetaan asukkaiden omatuokioiden toteutuminen myös esimerkiksi omaohjaajan akuuttien poissaolojen aikana.

Yksikössä tiimivastaava seuraa kuukausiyhteenvetojen ja toteuttamissuunnitelmien sisällön laadullisten vaatimuksien täyttymistä. 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 kuukausiyhteenvetoja tehdessään, että tavoitteita ei ole arvioitu, hän ottaa asian esille työryhmässä.

Kielorinteeseen muuttaminen:

Tulevalla asukkaalla ja hänen läheisillään on aina mahdollisuus tulla tutustumaan Ykköskoti Kielorinteeseen 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.

Ykköskoti Kielorinteessä palvelu- ja hoitosuunnitelma eli asumisen toteuttamissuunnitelma perustuu asukkaan ja palveluntilaajan kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn ja muutostarpeiden arviointiin. Asukkaan muuttaessa Kielorinteeseen teemme alustavan suunnitelman jo ensimmäisen kuukauden kuluessa. Verkostopalaveriin, jossa suunnitelma laaditaan, vahvistetaan tai tarkistetaan, kutsutaan aina tilaajan edustaja, asukkaan kuntoutuksessa mukana olevat tahot, esimerkiksi psykiatrian poliklinikka, 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-mittarin ammattilaisen sekä asukkaan itsearviointi päivitetään aina toteuttamissuunnitelman laadinnan yhteydessä tai toimintakyvyn olennaisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään 6 kk välein.

Asumisen toteuttamissuunnitelma laaditaan omalle pohjalle DomaCare asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaiset kuntoutukselliset tavoitteet, toteuttamistapa, työnjako ja yhteiset sopimukset. Jos asukas 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 ja aina tarvittaessa toteuttamissuunnitelmaa muutetaan.

Ykköskoti Kielorinteessä 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 viikoittain. Sosiaalisen kuntoutuksen vastaava hyödyntää asukkailta saatuja ehdotuksia retkien ja kuukausittaisissa sosiaalisen kuntoutuksen suunnitelmissa, ja ruokatarviketilauksista vastaava ruokatarviketilauksia tehdessä. Lisäksi kuukausittain yksi asukas edustaa ruokalaatutiimin kokouksessa yksikköä ja kertoo lounaasta ja päivällisestä vastaavalle valmistuskeittiölle toiveet ruokalistaan liittyen.

Aiheina yhteisökokouksessa voivat olla muun muassa ajankohtaisista asioista tiedottaminen, asukkaiden kokemukset yksikön toiminnasta, omavalvontasuunnitelman teemojen läpikäynti ja omavalvontasuunnitelman esillä pitäminen, yksikön laatuindeksin läpikäynti sekä asukkaiden esiin nostamat huomiot, palautteet ja toiveet sekä ryhmien suunnittelu. Yhteisökokouksissa päätetään myös yksikön yhteisistä asioista yhdessä ja kokouksesta kirjataan pöytäkirja tiedoksi kaikille. Pöytäkirjat säilytetään kansiossa yhteisissä tiloissa sekä tallennetaan sähköisesti yksikön Sharepointiin.

Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Asukaspalautetta pyydämme ja saamme arjessa ja yhteisökokouksissa sekä yksilöllisissä keskusteluissa asukkaan kanssa.

Vakiintuneet käytännöt asiakastyytyväisyyden ylläpitoon ovat Ykköskotien omat asiakastyytyväisyyskyselyt ja tilaajan toteuttamat asiakastyytyväisyyskyselyt, joiden vastaamiseen omaohjaajat kannustavat ja tukevat asukkaita. Asukkailta keräämme palautetta myös kuukausittaisella laatuindeksikyselyllä. Kyselyyn on mahdollista vastata QR-koodin kautta itsenäisesti, vastaamalla paperiselle pohjalle, jolloin ohjaaja vie vastaukset sähköiseen järjestelmään tai ohjaajan läsnä ollessa omatuokion merkeissä. Myös yksikön henkilökunta vastaa kyselyyn kuukausittain ja yksikössä vieraileville läheisille tarjotaan aina mahdollisuutta vastata kyselyyn, kuitenkin vähintään kuukausittaisilla läheisten yhteisöllisillä kahvihetkillä.

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 toteutuksella varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Lisäksi organisaation sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asiakaspalautejärjestelmään. Esimerkkinä sisäisestä auditoinnista toimii kvartaaleittain toteutettava kohtaamisen auditointi, mikä täytetään henkilökunnan ja/tai henkilökunnan ja asukkaiden kanssa yhdessä. Siinä pysähdytään hyvän kohtaamisen ja tietoturvan teemojen äärelle.

Kaikki työntekijät ovat velvollisia ottamaan palautteet vastaan, kirjaamaan ne ja välittämään palautteen eteenpäin yksikön johtajalle. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä. Kaikki saadut asiakaspalautteet käsittelemme yksilöllisesti joko välittömästi tai viikoittaisissa henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Yhteisöä koskevat palautteet käsitellään näiden lisäksi myös viikoittaisissa yhteisökokouksissa.

Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Ykköskoti Kielorinteessä henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Ykköskoti Kielorinteessä asukkaan epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus ei tarkoita asukkaiden tasapäistämistä, vaan ohjauksessa kohdataan ihminen yksilöllisesti voimavaroineen ja tuen tarpeineen.

Työntekijällä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä oma poikkeamajärjestelmä, minkä kautta työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti.

Asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä omavalvontasuunnitelmassa ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa

ja niistä tehdään poikkeamailmoitus. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava, menee poikkeamasta järjestelmän kautta tietä suoraan myös palvelujohtajalle ja laatujohtajalle. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja. Poikkeamajärjestelmää kuvataan tarkemmin luvussa 3.

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 käsittelyn kanssa. Yhteistyö läheisten kanssa tapahtuu aina asukkaan toiveiden pohjalta. Olemme myös yhteydessä sijoittavaan hyvinvointialueeseen asian tiimoilta ja toimimme heidän antamien ohjeiden/ pyyntöjen mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan myös muita viranomaisia, kuten poliisia tai edunvalvojaa sopivan ratkaisun löytämiseksi.

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

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

Asukkaat asuvat Kielorinteessä omissa asunnoissaan, jonne heillä on voimassa oleva vuokrasopimus. Asukkaat saavat palveluntarpeensa mukaisen avun ja tuen ja lisäksi asukas saa itse määritellä oman elämänrytminsä. Asukas pääsee aina vaikuttamaan häntä koskeviin päätöksiin sekä omaan viikko-ohjelmaansa. Ykköskoti Kielorinteessä tuetaan asukkaan arjen elämänhallintaa tukemalla asukkaan itsenäistä päätöksentekokykyä. Asukkaiden kanssa on yhdessä laadittu yksikön omat toimintaperiaatteet, joita noudattamalla tuetaan jokaisen asukkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta sekä turvallisuutta.

Toteuttamissuunnitelmassa on oma kohta, jossa yhdessä asukkaan kanssa pohditaan itsemääräämisoikeuden vahvistamista hänen 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 elämänsänsä otetaan huomioon kaikessa

hänen asumiseensa ja kuntoutumiseensa liittyvässä. Asukaan toiveet siitä, miten hän haluaa itseään autettavan, kirjataan hänen toteuttamissuunnitelmaansa.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut toimenpiteet, joiden avulla edistetään ja tuetaan asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukasta tuetaan osallistumaan itseään koskevaan päivittäiskirjaukseen ja tavoitteiden toteutumisen seurantaan kuukausiyhteenvetojen laadinnan sekä toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä.

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

Ykköskoti Kielorinteessä asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja liikkumisvapautta kunnioitetaan ja tuetaan. Yksikön ulko-ovet pidetään turvallisuussyistä lukittuna, jotta voidaan varmistaa asukkaiden ja henkilöstön turvallisuus ulkopuolisilta uhkilta ja luoda turvallinen asuinympäristö. Tästä huolimatta asukkaiden liikkumisvapautta ei rajoiteta. Jokaisella asukkaalla on käytössään henkilökohtainen kulkulupapoletti, jolla he pääsevät itsenäisesti liikkumaan yksiköstä ulos ja sisään haluamanaan ajankohtana. Mikäli asukkaalla ei ole kulkulupapolettia mukanaan tai hän tarvitsee apua liikkumisessa, henkilökunta varmistaa viivytyksettä asukkaan pääsyn ulos tai sisään pyynnöstä. Tämä käytäntö on suunniteltu tukemaan asukkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia ilman, että se muodostaa rajoitustoimenpidettä tai loukkaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Asukkaan kanssa keskustellaan ovien käytännöstä ja kulkulupapoletin toiminnasta osana perehdytystä ja asumisen toteuttamissuunnitelmaa, ja varmistetaan, että asukas ymmärtää ja hyväksyy käytännön.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatamme viranomaisen kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

**Seuraava kohta laadittu yhdessä asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa 19.3.2026 ja 26.3.2026, kuten asukkaat ovat asiaa itse kuvanneet tai asian kokevat olevan.**

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen Kielorinteessä:

- On oikeus sanoa omat mielipiteet
- On oma tahto
- Saa olla rauhassa omassa huoneessa
- Saa tehdä huoneessaan itselle mieluisia asioita
- Saa päättää ruokailuihin osallistumisesta
- Saa liikkua yksikön ulkopuolella, milloin haluaa

- Saa sisustaa oman huoneen mieleisekseen
- Ryhmiin osallistumisesta saa itse päättää
- Saa itse päättää milloin menee nukkumaan tai herää
- On oikeus saada ohjaajien tukea erilaisten epäkohtien tai ongelmatilanteiden selvittämiseksi

Asukkaat kokevat, että ohjaajat auttavat itsenäisessä päätöksenteossa hyvin. Yksi asukas esittänyt toiveen, että toiveruokaviikkoja voisi olla enemmän. Asukkaalla on oikeus fyysiseen koskemattomuuteen. Asukkaat toivovat, että ohjaajat puuttuvat tällaiseen käytökseen ja mahdollisuuksien mukaan toimisivat ennaltaehkäisevästi.

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

## 2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Asukas voi tehdä myös kantelun joko palvelun tilaajalle eli hyvinvointialueelle tai aluehallintovirastoon. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi tehdä hallintokantelun aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asukkaan oikeusturvan takia selkeä erottelu on tärkeää, jotta asukas tietää, mihin tahoon ja millä perusteella hänen tulee ottaa yhteyttä, kun hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Muistutus ja kantelu ovat eri asioita, jotka tehdään eri taholle.

- **Muistutus:** Tehdään palveluntuottajalle tai toimintayksikön vastuuhenkilölle (tässä tapauksessa Ykköskoti Kielorinteen yksikön johtajalle). Se on ensisijainen keino pyrkiä ratkaisemaan epäkohta suoraan palvelua tarjoavan yksikön kanssa.
- **Kantelu:** Tehdään valvontaviranomaiselle (kuten Lupa- ja valvontavirasto LVV) tai laillisuusvalvojalle (kuten Eduskunnan oikeusasiamies), jos asiakas katsoo, että palvelussa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisin toimin tai muistutuksen kautta.

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:**

1. Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
2. Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
3. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine(esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet. Muistutuksen saavuttua laaditaan vastine muistutuksen tekijälle, ja on mahdollisuuksien mukaan hyvä käydä se läpi myös henkilökohtaisesti. Vastine laaditaan kahden viikon kuluessa.
4. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
5. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja henkilöstökokouksia.
6. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla Kielorinteen sisääntuloaulassa kodin kansiossa tai osana omavalvontasuunnitelmaa.
7. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)

Muistutuksen vastaanottaja Ykköskoti Kielorinteessä:

Yksikön johtaja Mira Lehtola, [mira.lehtola@mehilainen.fi](mailto:mira.lehtola@mehilainen.fi), p. 0400 539 323

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja, sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan so. toimitetaan laatujohtajalle, joka vie ne rekisteriin.

### **VALVONTAVIRANOMAINEN**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV) 1.1.2026 alkaen. LVV korvaa aiemmat Valviran ja aluehallintovirastojen valvontatehtävät.

Lupa- ja valvontavirasto (LVV)

Verkkosivut: [www.lvv.fi](http://www.lvv.fi)

Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15

Sähköposti: [kirjaamo@lvv.fi](mailto:kirjaamo@lvv.fi)

Asiakkaalla, läheisellä tai henkilöstön jäsenellä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisilla toimin.

### **EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES**

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien toiminnan lainmukaisuutta. Asiakkaalla tai läheisellä on oikeus kannella oikeusasiamiehelle, jos hän katsoo tulleen kohdelluksi lainvastaisesti tai perusoikeuksiaan on loukattu.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, Helsinki

Postiosoite: 00102 Eduskunta

Puhelin: 09 432 3363 (neuvonta)

Verkkosivut: [www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)

Kantelun voi tehdä sähköisesti: [www.oikeusasiamies.fi/kantelu](http://www.oikeusasiamies.fi/kantelu)

Muistutusten tai reklamaatioiden perusteella tehdyt kehittämistoimet kirjataan Kielorinteen omavalvontasuunnitelman seurantahavaintoihin.

## 2.5 Henkilöstö

### Henkilöstön rakenne:

Ykköskoti Kielorinteen toimiluvan mukainen mitoitus on 0,5 henkilötyövuotta / asukas.

Yksikön toiminnasta vastaa yksikönjohtaja (terveydenhoitaja YAMK) ja henkilöstö koostuu terveydenhoitajista (YAMK ja AMK), sairaanhoitajasta (AMK), toimintaterapeutista (AMK), sosionomista (AMK) ja lähihoitajista.

Kaikki yksikön työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Kaikkien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan ennen palkkausta JulkiTerhikistä. 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 lääkehoitolupa, nimetään hänelle lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Opiskelijan opintorekisteriotteet tarkistetaan.

Henkilöstön määrä mukautuu asukaspaikkamäärän ja mitoituksen mukaan.

Vähintään 1/3 osa henkilöstöstä on ammattikorkeakoulututkinnon omaavia.

Henkilökunta on paikalla vuorokauden ympäri.

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

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



### Perehdytysprosessi Ykköskoti Kielorinteessä:

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttävä(t), jonka mukana työntekijä on ensimmäiset työpäivät. Uudelle työntekijälle sovitaan 2-4 sellaista perehdytysvuoroa, jolloin häntä ei lasketa henkilöstövahvuuteen ja hän tutustuu aamu- sekä iltavuorojen tehtäväkuvaukseen. Perehdytys kokonaisuudessaan jatkuu koeajan loppuun saakka, se dokumentoidaan ja käydään läpi väliaika- ja koeaikakeskusteluissa. Kaikille työntekijöille on käytössä oppimisympäristö Moodlessa perehdytyskokonaisuus, missä perehdytys on jaettu päiviin ja viikkoihin. Jokainen kokonaisuus sisältää kaikki toimintaan ja omavalvontaan liittyvät alueet. Lisäksi nimettyjen vastuualueiden vastuuhjaajat perehdyttävät omat vastuualueensa uudelle työntekijälle.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan erillisen koulutuskalenterin ja koulutussuunnitelman avulla. Ykköskoti Kielorinteellä on toimintasuunnitelman yhteydessä laadittu vuoden 2026 koulutussuunnitelma. Lisäksi henkilöstön

kehityskeskusteluiden ja erillisten yksilökeskusteluiden avulla kartoitetaan henkilöstön yksilöllistä osaamisen ja koulutuksen tarvetta säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Työntekijä voi myös omatoimisesti suorittaa sähköisellä Moodle-alustalla erilaisia koulutuksia. Täydennyskoulutuksia tuetaan ja niihin kannustetaan, ja esimerkiksi työryhmän jäsenet voivat oppisopimuskoulutuksella jatkokouluttaa itseään yksikössä.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan aktiivisesti arjen työskentelyssä. Mahdollisiin havaittuihin epäkohtiin puututaan yksikön johtajan 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

Yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat henkilöstön riittävyyttä jatkuvasti suhteessa asiakasmäärään ja asiakkaiden palvelutarpeeseen. Henkilöstöresurssia arvioidaan työvuorosuunnittelun, tunti-indeksin, poissaolojen sekä toiminnan muutosten perusteella. Henkilöstömitoituksen määrää seurataan säännöllisesti Ykköskotien yhteisen viikkoraporttien avulla.

Ykköskoti Kielorinteessä on sovittu selkeät poissaolokäytännöt työntekijöille, jotta tarvittaessa sijaisia pystytään hankkimaan ilman turhaa viivettä. Ykköskoti Kielorinteessä rekrytoimme itse omat sijaiset, jolla varmistamme myös sijaisena työskentelevien laadukkaan työskentelyn ja mahdollistamme asukkaille tutut työntekijät myös sijaisten käytön aikana. Ykköskoti Kielorinteellä on käytössä tarvittaessa töihin kutsuttaville sijaisille eli ns. keikkalaisille oma Whatsapp-ryhmä, mihin tarjoamme akuuttivuoroja. Sijaisten rinki pyritään pitämään toisaalta riittävän isona, jotta työvoiman saatavuus tarpeen tullen varmistuu, toisaalta sopivan pienenä, jolloin laatu ja tutuus säilyvät. Sijaisia käytetään vakituisen työntekijän poissa ollessa ja riittävän henkilömitoituksen takaamiseksi. Henkilöstömäärän on varmistettava asukasturvallisuus sekä asukkaiden hyvän hoidon toteutuminen.

Ykköskoti Kielorinteessä on sisäisenä käytäntönä sovittu, että tiistain viikoittaisessa henkilöstöpalaverissa käydään läpi tulevan viikon (ti-ti) työntekijät ja kalenterissa olevat asukkaiden menot. Ennakoinnilla taataan riittävä henkilöstöresurssi.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ykköskoti Kielorinteessä tehdään monipuolista verkostoyhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöiden, asukkaiden edunvalvojien, läheisten, työ- ja

päivätoimintakeskuksien, terveydenhuollon kontaktien sekä psykiatrian poliklinikoiden kanssa, asukkaan yksilöllinen verkosto ja palvelutarve huomioiden. Ykköskoti Kielorinteessä on määritelty omaohjaajan työnkuvaan tiivis verkosto- ja läheisyhteistyö sekä sen koordinointi.

Yksikön johtaja ja tiimivastaava seuraavat omaohjaajatyöskentelyn laatua kuukausittain.

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. Tapaamista ja yhteistyötä on mahdollista tehdä myös etäyhteydellä esim. Teamsillä.

Asukkaan niin halutessa, tai kun asukas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, lähtee asukkaan asiointikäynneille Kielorinteen ohjaaja tai 9lives Oy:n kautta saattaja mukaan tiedonkulun varmistamiseksi.

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 ollaan yhteydessä vain silloin, kun siihen on saatu lupa asukkaalta. Pyritään siihen, että asukkaan verkostoon osallistuu kaikki asukkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Kielorinne sijaitsee Vantaan Louhelassa hyvien kulkuyhteyksien varrella. Etäisyys Louhelan juna-asemalle on noin 100 metriä ja lähin linja-autopysäkki on kiinteistön edessä, joten käynti ja vierailu yksikössä on helppoa myös julkisilla kulkuvälineillä. Kiinteistöllä on myös iso parkkipaikka, missä on ilmainen pysäköinti kiinteistössä vieraileville. Kadun toisella puolella on lähikauppa ja alueelta löytyy myös muita palveluita.

Yksikön omien tilojen lisäksi asukkaiden yhteisessä käytössä ovat vihreä sisäpiha, kuntosali ja monitoimitilat ja kokouksetilat, joissa järjestetään myös ohjattua toimintaa. Asukkaiden käytössä ovat myös rakennuksen kaksi saunaa.

Kiinteistö, jossa Ykköskoti Kielorinne sijaitsee, on kolmikerroksinen ja samassa kiinteistössä on myös mielenterveyspuolen asumispalveluyksikkö Ykköskoti

Aurinkorinne ja vammaispuolen yksikkö Onnikoti Oiva. Kielorinne sijaitsee katukerroksessa ja tilat ovat esteettömiä.

Toimitilojen kunnossapidon ja huollon tukena yksikön johtajalla 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 Kielorinteessä tehdää toimitilatarkastus ja turvallisuuskävely vähintään neljä kertaa vuodessa. Lisäksi turvallisuuskävely pidetään jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle perehdytyksen aikana. Yksikössä on nimettyä turvallisuusvastaava, jonka tehtävänkuvaan nämä kuuluvat. Lisäksi poistumisharjoituksia pidetään kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Koko talon turvallisuusvastaavat tapaavat myös säännöllisesti ja Ykköskoti Kielorinteen viikko-ohjelmassa on asukkaille turvallisuusryhmä, missä käydään laajasti erilaisia turvallisuuden teemoja. Yhteisellä turvallisuusajattelulla ja turvallisuuskulttuurilla varmistetaan kaikkien yhteinen turvallisuus.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos on suorittanut viimeisimmän palotarkastuksen Louhelan kiinteistöön 16.12.2024. Kiinteistön omistaja on Hemsö.

Jokaisella asukkaalla on n. 15m<sup>2</sup> kokoinen oma huone, jonne muilla ei ole oikeutta mennä ilman asukkaan lupaa. Henkilökunta saa mennä vain asukkaan luvalla ja asukkaan ollessa paikalla. Jokaisella on avain omaan huoneeseensa ja huoneita suositellaan pidettävän jatkuvasti lukossa. Asukkaiden käytössä on lisäksi yhteisiä tiloja; ruokailutila ja keittiö, yhteinen oleskelutila, monitoimitila/ryhmähuone sekä pyykinkäsittelytiloja. Osa huoneista on jaetulla wc- ja kylpyhuoneella.

Huoneiden peruskalustuksena on sänky, pöytä, tuoli sekä kiinteät vaatekaapit. Huoneessa on myös asukkaalle valmiina tekstiilejä, kuten verhot ja vuodevaatteet on mahdollista saada yksikössä. Ykköskoti Kielorinteessä käyttötekstiileistä vastaa alihankkija Comforta Oy:n pesulapalvelut. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja sisustaa huone mieleisekseen, huomioiden yleiset turvallisuus- ja hygienianäkökulmat. Lisäksi henkilökunta huolehtii jatkuvasti asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämisestä ja parantamisesta asukkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellen. Laatuindeksikyselyssä osa kysymyksistä koskee yksikön siisteyttä ja viihtyvyyttä, joten siitä pyydetään asukkailta palautetta ja kehittämisehdotuksia kuukausittain.

Yksikön monitoimitilaan, lääkehuoneeseen ja keittiöön on asukkaalla tietoturva-, hygienia-, lääke- sekä asukasturvallisuusyistä pääsy vain yhdessä ohjaajan kanssa.

Saunan käyttömahdollisuus säännöllisesti on kerran viikossa, keskiviikkona. Sen lisäksi erikseen sovittaessa. Sauna sijaitsee talon alimmassa kerroksessa. Lisäksi on harrastetiloja, missä mahdollisuus pelata biljardia, pingistä tai ilmakiekkoa.

Kaikki ruokailut toteutuvat myös omassa yksikössä. Ykköskoti Tähtirinteen keittiö (Haravakuja 6, 01660 Vantaa) valmistaa Kielorinteen lämpimät ruoat eli lounaan ja päivällisen. Lounas tulee Kielorinteeseen lämpimänä ja päivällisen Kielorinteen ohjaajat lämmittävät asukkaille. Aamu- ja iltapalatarvikkeet Kielorinteen ohjaajat tilaavat itse K-kauppojen verkkokaupasta Kesproilta ja ohjaajat valmistelevat aamu- ja iltapalan esille. Mahdollisen aamupuuron keittää jo yövuorossa oleva ohjaaja.

Ykköskoti Kielorinteessä tunnukset tilausjärjestelmään on kahdella elintarvikeomavalvontavastaavalla sekä tiimivastaavalla ja yksikön johtajalla. Ruokatarviketilauksen toimituspäivät yksikköön on tiistai ja perjantai. Elintarvikeomavalvontavastaavat toimivat ruokatarviketilausvastaavina ja vastaavat ensisijaisesti tilauksen tekemisestä omien työvuorojensa puitteissa.

Lääkehoito toteutetaan kokonaisuudessa lääkehuoneessa, minne on kerralla pääsy vain yhdellä lääkeluvallisella ohjaajalla, joka on kuitannut lääkeavaimet käyttöönsä. Jokaisessa työvuorossa asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta on lähtökohtaisesti vastuussa vain yksi lääkeluvallinen ohjaaja.

Ykköskoti Kielorinteeseen läheiset ovat erittäin tervetulleita. Turvallisuussyistä yövieraita ei lähtökohtaisesti Kielorinteessä voi olla muuten kuin erikseen sovitusti.

Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissaollessaan.

Kiinteistönhuollosta vastaa Kotikatu Oy, sähköisestä lukitusjärjestelmästä Avain-Asema Oy, jätehuollosta Remeo Oy ja siivouksista SOL Oy.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### **Teknologian käyttö, kameravalvonta ja yksityisyyden suoja:**

Ykköskoti Kielorinteessä on sähköinen lukitusjärjestelmä, jonka huoltotoimenpiteet tapahtuvat Avainasema Oy:n kautta. Asukkailla on käytössään sähköisen lukitusjärjestelmän kulkupoletit.

Kiinteistössä on turvallisuussyistä tallentava kameravalvonta. Kamerat on sijoitettu ulko-oville ja lääkehuoneisiin. Kameravalvonnan tarkoituksena on varmistaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä omaisuuden suoja.

Kameravalvonnan oikeusperustana toimii rekisterinpitäjän oikeutettu etu. Asiakkaat, heidän läheisensä ja henkilöstö informoidaan kameravalvonnasta selkeästi ja ymmärrettävästi. Informointi tapahtuu omavalvontasuunnitelmassa sekä kyltein ovilla. Tallenteiden säilytysaika on 180 vuorokautta ja pääsy tallenteisiin on rajattu vain nimetyille henkilöille, joilla on siihen perusteltu tarve ja oikeus. Lääkehuoneiden valvonnassa noudatetaan erityistä huolellisuutta ja tietosuojaperiaatteita.

Henkilökunnan hälytysjärjestelmänä toimii Vivago. Asukkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva tai kutsulaitteita. Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmassa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Vivago Oy.

Henkilökunnan havaitessa vian, otetaan yhteyttä Vivago-huoltoon 010 2190 615. Yksikössä on nimetty työsuojeluvaltuutettu/turvallisuusvastaava, joka vastaa Vivago-hälynappien säännöllisestä testauksesta. Vivago hälynappit ladataan joka perjantai yövuorolaisen toimesta.

Uudet työntekijät perehdytetään tietoturvaan ja tietosuojaan: Jokainen työntekijä suorittaa BeeAware-tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.

Ykköskotien tietoturvasuunnitelma on laadittu 13.5.2025.  
Se on päivitetty Ykköskoti Kielorinteen osalta 1.4.2026.

Kameravalvonnasta on vastuussa palvelujohtaja Jani Seppänen, puh. 050 3165201

### **Lääkinnälliset laitteet:**

Yksikössä on käytössä lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä Spotilla-laiterekisteri. 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 vuosittain.

Ykköskoti Kielorinteessä apuvälineet hankitaan asukkaan oman kotikunnan apuvälinelainaamosta, jota kautta myös hoituu käytännön ohjaus ja huolto. Yksiköllä mahdollisesti käytössä olevat omat apuvälineet hankitaan tarpeen mukaan tavaran toimittajalta, jolta saadaan käytön opastus ja huollon yhteystiedot.

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Verenpainemittari
- Alkometri
- Kuumemittari

Yksikössä on nimetty laitevastaava. Yksikön sairaanhoitaja ja laitevastaava huolehtivat, että laitteet kalibroidaan/ huolletaan ajallaan. Yksikön sairaanhoitaja perehdyttää työntekijät tarvittaessa terveydenhuollon laitteiden käyttöön.

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Vaaratilanneilmoitusten tekeminen on yksikönjohtajan vastuulla. FIMEA:n vaaratilanneilmoitus löytyy Ykkösnetistä yksikön omilta sivuilta, kohdasta poikkeamat: laitepoikkeama.

#### **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

#### **Toimintayksikön yksikön johtaja:**

- 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

#### Asiakastietojärjestelmä:

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 käyttökatoista ja häiriötilanteista viipymättä asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Tietojärjestelmän mahdollisiin käyttökatoihin ja häiriötilanteisiin yksikössä on olemassa erillinen toimintaohje. Mahdolliset tietoturvaloukkaukset selvitetään viipymättä. Asiasta raportoidaan sisäisesti sekä tilaajataholle viipymättä, 12–72- tunnin sisällä asian ilmitulosta. Ilmoituksen tekijä arvioi onko tarvetta kriisiviestintään ja tekee poikkeamailmoituksen yksikön Sharepointin kautta. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Ykköskoti Kielorinteessä on nimetty kirjaamisvastaava, joka yhdessä tiimivastaavan kanssa ylläpitävät omaa osaamistaan ja perehdyttävät ja tukevat muita työntekijöitä kirjaamiseen liittyvissä asioissa. Kirjaamisvastaava ylläpitää osaamistaan osallistumalla yhteisiin koulutuksiin ja palavereihin ja tuo osaamisensa koko työryhmän tietoon.

#### 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 kehittämissuhteita yhteiseen käsittelyyn -
- Tekee yksikön kirjaamisen itsearvioinnin vähintään 2 kertaa / vuosi
- Tuntuu tilaajan vaatimukset kirjaamisen sisällöstä
- Tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään
- Antaa tarvittaessa palautetta asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä ja tekee kehittämissuhteita asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle
- Osallistuu kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin (4 x vuosi)

Toimimme rekisterinpitäjänä ainoastaan itsemaksaville asiakkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Ammattikortti:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortti on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille.
- Ammattikortilla tunnustaudutaan 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.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ykköskoti Kielorinteen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 3/2026.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Nanna Ranta (nanna.ranta@mehilainen.fi).

Erityisesti mielenterveyskuntoutujien palveluissa on varmistettava, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan aktiivisesti lääkehoitoon liittyvässä päätöksenteossa ja toteutuksessa. Tämä tarkoittaa asiakkaan osallistamista lääkehoidon suunnitteluun, informointia lääkityksen vaikutuksista ja haittavaikutuksista sekä mahdollisuutta kieltäytyä lääkityksestä lain sallimissa rajoissa. Kielorinteessä asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan ja huomioidaan asukkaan toteuttamissuunnitelmassa myös lääkehoidon osalta.

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

Lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvat sairaanhoitajien lisäksi kaikki lääkeluvan suorittaneet työntekijät, jotka vastaavat lääkkeiden jakamisesta ja lääkehoidon toteutuksesta asukkaille.

Lääkehoitosuunnitelman mukaista toimintaa seurataan jatkuvasti mm. poikkeamaraporttien kautta. Henkilöstöpalaverissa käydään läpi lääkehoitoon tulleita muutoksia, ajankohtaisia asioita sekä poikkeamaraporteista nousseita teemoja.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ykköskoti Kielorinteessä on käytössä Ykköskotien tarpeisiin keväällä 2024 päivitetty DomaCare 2.0 sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä. DomaCare on myös Kanta-liitännäinen järjestelmä.

Yksikönjohtaja laatii tai tilaa työntekijälle tunnukset ja määrittää käyttöoikeudet organisaation käytäntöjen mukaisesti. Myös yksikön tiimivastaavalla on oikeus antaa käyttöoikeus DomaCaren tietojärjestelmään ja sen tehtävähallinnan työkaluun. Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia ja niihin kirjataan aina työntekijän nimi ja tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena. Käyttöoikeuden saanti edellyttää työsuhdetta, tietosuoja- ja salassapitosopimuksen allekirjoittamista sekä tietosuojakoulutuksen käyntiä. Asiakastietoihin oikeuttavat käyttöoikeudet voi saada vain niihin asiakkaisiin, joiden hoitoon työntekijä tosiasiallisesti osallistuu.

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. Organisaation ohjeistuksen mukaisesti jokaisesta asukkaasta tulee kirjata vähintään kerran, jokaisen työvuoron aikana. Kirjaaminen tapahtuu aina viipymättä ja asianmukaisesti. Osallistamme asukkaita kirjaamiseen ja käytämme paljon yhteiskirjaamista asukkaan kanssa, missä asukas saa itse kuvailla päivänsä tapahtumia, mielialaa ja osallistumistaan toteuttamissuunnitelmassa yhdessä sovittujen tavoitteiden suunnassa etenemiseen samalla kun ohjaaja kirjaa. Päivittäiskirjaaminen tapahtuu yksikössämme pääsääntöisesti mobiilikirjaamisena, joten yhteiskirjaaminen on helposti toteutettavissa ja siten myös päivittäiskirjaamisessa saadaan asukkaan ääni kuuluviin.

Seuranta kirjausten toteutumisesta tehdään viikoittain hyödyntämällä kirjaamisen raportointimittareita. Eri palveluista tehtävät kirjaukset tehdään tunnistettavasti erillisiin

kategoriioihin. Henkilöstön tukena kirjaamisessa toimii nimetty kirjaamisvastaava. Lisäksi organisaatiossa on saatavilla kirjaamisen täydennyskoulutusta.

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Mehiläisessä on lisäksi koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja siihen liittyvä tentti, mikä jokaisen työntekijän tulee hyväksytysti suorittaa Workday-koulutusympäristössä. Yksikönjohtaja varmistaa, että jokainen työntekijä käy tietosuojakoulutuksen ja tekee tentin.

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

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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava:

Kim Klemetti, [kim.klemetti@mehilainen.fi](mailto:kim.klemetti@mehilainen.fi) p. 045 672 8286

Yksikössä: Mira Lehtola, [mira.lehtola@mehilainen.fi](mailto:mira.lehtola@mehilainen.fi), p. 050 598 6902

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskoti Kielorinteessä palautteen kerääminen suullisesti ja kirjallisesti on jatkuvaa. Pyrimme arjessa ilmapiiriin, missä jokainen yhteisön jäsen uskaltaa antaa palautetta. Yksikön rakenteet tukevat myös palautteen antamista, sillä kerran viikossa on yhteisökokous, missä palautteen antaminen on osana kokousmuistiopohjaa. Yhteisökokouksessa asukkaiden toiveita kuullaan myös arjen suunnitteluun liittyen ja siellä sovitaan yhdessä erilaisista asioista, kuten tulevista retkistä tai ryhmien sisällöstä. Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioonottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Kun asukkaat antavat palautetta esimerkiksi yhteisökokouksessa ruoasta, henkilökunta välittää

palautteen valmistuskeittiölle, jolloin palaute on mahdollista ottaa huomioon ruokalistoja suunniteltaessa. Ryhmätoiminnasta tai retkistä saatua palautetta yksikön sosiaalisesta kuntoutuksesta vastaava hyödyntää ryhmätoiminnan ja retkien suunnittelussa.

Asukaspalautetta kerätään erilaisin keinoin tapahtumien jälkeen, ja yksilöllisissä keskusteluissa kerätään asukkaan näkemystä siitä, miten hyvin olemme onnistuneet ja mitä asioita tulisi kehittää.

Asukkailta kerätään asiakaspalautetta myös laatukselyllä vähintään kuukausittain. Kyselyyn on mahdollista vastata lähetettävän linkin kautta itsenäisesti, vastaamalla paperiselle pohjalle, jolloin ohjaaja vie vastaukset sähköiseen järjestelmään sekä ohjaajan läsnä ollessa. Myös läheisiltä kysytään ja kerätään aktiivisesti palautetta joka kuukausi läheisten tapahtumassa (läheisten kahvit tai kaksi kertaa vuodessa suurempi läheisten tapahtuma, juhannusjuhlat ja puurojuhlat) tai aina yksikössä vieraillessa on mahdollista vastata läheisille suunnattuun osioon asukastyytyväisyyskyselyssä. Läheiset voivat antaa palautetta myös suoraan esihenkilölle ja ohjaajille.

Sähköisesti palautetta voi antaa jatkuvasti myös Mehiläisen www-sivujen kautta. Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Ykköskoti Kielorinteessä toiminnasta saatuun palautteeseen vastataan aina. Positiivinen palaute välitetään työntekijöille viikkokokouksessa tai henkilökohtaisesti. Negatiiviseen palautteeseen vastataan kirjallisella selvityksellä tai asia käsitellään palautteen antajan kanssa puhelimitse tai keskustellen kodissa paikan päällä. Kaikki työntekijät ovat velvollisia ottamaan palautteet vastaan, kirjaamaan ne ja välittämään palautteen eteenpäin yksikön johtajalle. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

Palautteiden perusteella tehdyt kehittämistoimet kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantahavaintoihin.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla 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 muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Organisaation johdon ja esihenkilön 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. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Yksikössä on myös oma nimetty työsuojeluvaltuutettu/turvallisuusvastaava Tiina Sonninen, jonka tehtäväkuvaan kuuluu havainnoida erityisesti työturvallisuuteen liittyviä riskejä ja etsiä yhdessä esihenkilön ja muun henkilöstön kanssa niihin jatkuvasti ratkaisuja. 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. Työsuojeluvaltuutettu/turvallisuusvastaava tekee toimitilatarkastuksen asukkaiden kanssa 4 kertaa vuodessa sekä pitää vähintään 4 kertaa vuodessa turvallisuuskävelyn henkilökunnan kanssa, sekä säännöllisesti

asukkaiden kanssa. Asukkailla on mahdollisuus myös osallistua joka viikko turvallisuusryhmään.

Yksikön henkilökunnasta moni on suorittanut sosiaali- ja terveysalan turvakortin. Lisäksi henkilökunta on ensiapukoulutettua ja saa säännöllisesti myös uhka- ja vaaratilannekoulutusta ja alkusammutuskoulutusta. Kuukausittaisia kiinteistön palokellojen ja paloilmoitinlaitteiden testauksia hyödynnetään myös henkilökunnan paloturvallisuusharjoituksiin.

Toimintaamme ohjaa erilaiset laatua ja turvallisuutta koskevat suunnitelmat.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Tietosuojaseloste, Mehiläinen Oy
  - Pelastussuunnitelma
  - Poistumisturvallisuusselvitys
  - Valmiussuunnitelma
  - Lääkehoidosuunnitelma
  - Lääkehoito – Yhteys hoitokontaktiin
  - Toimintariskien arviointi
  - Vaarojen kartoitus ja arviointi
  - Elintarvikeomavalvontasuunnitelma
  - Poikkeamat ja niiden käsittely
  - Psykkisen voinnin vaihtelut – Yhteys hoitotahoon
  - Poikkeustilanteissa (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.)
  - Tietosuojariskit
  - Henkilöstö sijaistukset, äkilliset sairauspoissaolot, henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit
  - Sijainti asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät riskit, mm: päihteiden saatavuus sekä mahdollinen käyttö)

Riskien hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toimintamme turvallisuustasoa.

Omavalvontaa on esimerkiksi se, miten yksittäinen ohjaaja varmistaa, että hän on tehnyt kaikki sovitut tehtävät työvuorossa tai miten varmistetaan asukasturvallisuuden toteutuminen päivittäisessä arjessa.

### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kaikkien Ykköskoti Kielorinteen 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.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen tai irtisanominen
- muu epäedullinen kohtelu
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

Vastatoimien kieltö koskee kaikkia ilmoituksia riippumatta siitä, osoittautuuko ilmoitettu epäkohta myöhemmin aiheelliseksi vai ei, kunhan ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä. Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hän voi ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun, luottamusmieheen tai Lupa- ja valvontavirastoon (LVV).

Ykköskoti Kielorinteessä riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Kielorinteessä riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei vain poikkeamailmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön ja asukkaiden sekä asukkaiden läheisten kanssa antavat arvokasta tietoa. Toimitilojen säännölliset tarkastukset, vaarojen ja riskien kartoitukset, työpaikkaselvitykset ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa antavat lisätietoa

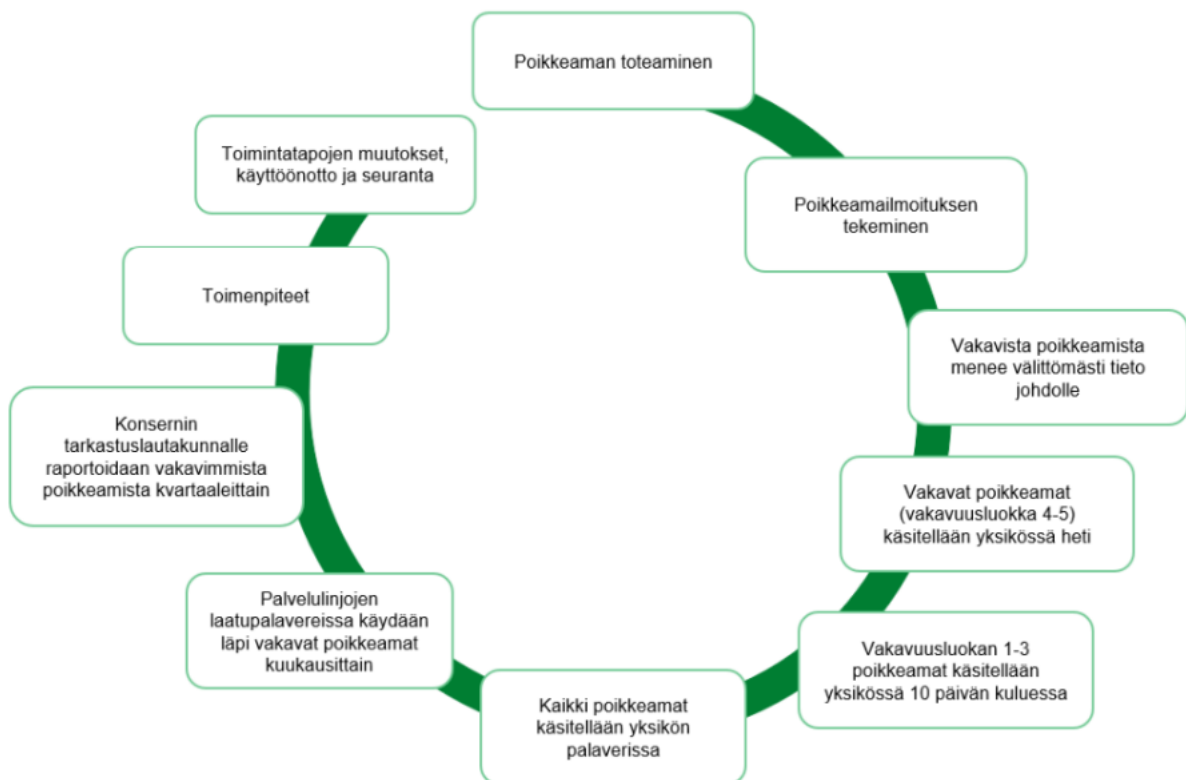
toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapahtumien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Asukasasiat käsitellään päivittäisessä raportoinnissa ja viikoittaisissa asukaspalavereissa.

Riskeistä saadaan myös tietoa vuosittain teetettävästä Henkilöstötutkimuksesta. Palautetta kerätään säännöllisesti asiakaspalautekyselyillä asukkailta, läheisiltä, työntekijöiltä ja hyvinvointialueilta. Näitä tuloksia voidaan hyödyntää riskien tunnistamisessa.

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 henkilöstö- tai asukaskokouksessa.



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 kertaa vuodessa henkilöstökokouksessa.

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

Kielorinteen riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaukset ja päätökset, jotka käsitellään aina koko henkilöstön kanssa viipymättä.

### 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 koko yksikön henkilökunnalta 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. Asioita käsitellään henkilöstöpalaverissa ja kirjataan sen muistioon. Ykköskoti Kielorinteessä on sisäisesti sovittu toimintatapa, että jokainen käy kuittamassa omalla nimellään henkilöstö- ja asukaspalaverin muistion luetuksi, jolla mahdollistetaan hyvä tiedonkulku, joka on keskeinen osa riskien hallintaa. Lisäksi suojattu sähköposti on

sovittu tiedonkulun välineeksi ja jokainen kuittaa sähköpostit luetuksi reagoimalla sähköpostiin esim. peukulla.

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

Riskienhallinnan keinoja:

- Suullinen palaute esihenkilölle
- Säännölliset laatukselyt henkilöstölle
- Säännölliset laaturaportit henkilöstölle
- Henkilöstökysely vuosittain
- Henkilöstökokoukset
- Riskien ja vaarojen arviointi vuosittain
- Toimitilataarkastukset ja turvallisuuskävelyt
- Omavalvontakäynnit ja – kyselyt
- Omavalvonnan seurantaraportit
- PowerBi raportit

### **Hygienia osaaminen:**

Työryhmän kanssa käydään säännöllisesti läpi organisaation hygieniaohjeistus, jota noudattamalla toteutamme laatuvaatimuksissa olevaa hygienia- ja siivousryhmissä sekä yhteisöllisessä ruokailussa.

Yksikönjohtaja seuraa hygieniaohjeistuksen toteutumista arjen työssä. Hygieniaohjeistus on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia.

Kaikilla työntekijäillä jotka osallistuvat ruokahuoltoon on hygieniaoppi.

Yksikön hygieniaavastaava varmistaa asukkaiden ja henkilöstön hygieniaosaamisen, perehdytyksen sekä ylläpitämisen ja kehittämisen. Yksikön hygieniaavastana toimii lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Yksikössä on käytössä elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Yksikössä on lisäksi nimetty elintarvikehygieniasta vastaava henkilö (elintarvikehuollon omavalvonta), joka seuraa säännöllisesti yksikön hygienia- ja tulokset käydään lävitse näytteiden oton jälkeen henkilöstö- ja yhteisökokouksissa. Näytteiden pohjalta suunnitellaan uusia toimenpiteitä tai korjataan vanhoja käytäntöjä niin, että hygienia- ja vaatimukset toteutuvat. Henkilökunnan perehtyminen hygieniakäytäntöihin tapahtuu perehdytyksen yhteydessä ja aina tarvittaessa.

Yksikköön on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä siivousaineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

Yksikön siivous on ulkoistettu SOL-siivouspalveluille. Lisäksi yksikön ohjaajat tekevät työvuoroihin kuuluvia arkisia siivoustehtäviä, kuten keittiön siivousta, ja siivoavat yhdessä asukkaiden kanssa asukashuoneita asukkaan tarvitseman ohjaustarpeen mukaan. Yksikön viikko-ohjelmassa on myös yhteisten tilojen yhteisöllinen siivoushetki, jolloin pidetään yhdessä huolta yhteisistä tiloista siivoamalla tai kastelemalla esimerkiksi kukkia.

Tartuntatautien toteaminen ja hoito tapahtuvat terveysasemilla. Lakisääteisestä tartuntatautien ja hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta vastaavat organisaation 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
- Käsihuuhteen 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 infektioilanteesta 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 viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Yksikössä on tunnistettu ja laadittu vaarojen ja riskien kartoitus biologisten altisteiden osalta.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Jokainen uusi työntekijä suorittaa myös sähköisen perehdytyksen Moodle-koulutusympäristössä.

Esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Esihenkilö vastaa siitä, että perehdytyksessä on käytettävissä riittävästi materiaalia ja käytettävä tieto on ajan tasalla. Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin ja kaikki perehdyttämisen tarkistuslistassa olevat asiat käydään läpi riittäväällä laajuudella. Moodlessa oleva perehdyttämisohjelma on osa työntekijän perehdytysohjelmaa. Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehtyvä työntekijä kuittaa sähköiseen perehdytyskorttiin oman perehdytyksensä etenemisen. Esihenkilö seuraa uuden työntekijän perehdytyksen etenemistä. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana.

#### Perehdyttäjä

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen

Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus ja asenne on avainasemassa.

#### Perehtyjä

- ottaa selvää asioista
- kysyy, ellei tiedä
- seuraa omaa oppimistaan

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa 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: SOL Oy

Turvahälytysjärjestelmä: Vivago Oy

Valvontakamerajärjestelmä: Certego Oy  
Jätehuolto: Lassila & Tikanoja  
Pelastussuunnitelma: Pelsu  
Ruokatarvikkeet: Kespro  
Lääkkeiden annosjakelu: Lauttasaaren apteekki  
TUVA-toimintakykymittari: FCG oy

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja henkilöstö osaa toimia sen mukaisesti. Suunnitelma löytyy yksikön omilta sivuilta.

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

Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja, mutta suunnitelman laadintaan osallistuvat yksikön johtajan lisäksi vastualueiden vastuuhenkilöt sekä myös asukkaat otetaan mukaan omavalvontasuunnitelman laadintaan osaltaan. Yhdessä henkilöstön kanssa laatimalla varmistetaan henkilöstön sitoutuminen suunnitelman mukaiseen toimintaan

Suunnitelman laatimisessa on mahdollisuus myös konsultoida laatuorganisaatiota ja suunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja läpikäymiseen hyödynnetään henkilökunnan henkilöstökokouksia ja yhteisökokouksia ja sitä tarkastellaan säännöllisesti ja päivitetään aina kun toiminnassa tai yhteyshenkilöissä tulee muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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 puheeksi otto-keskusteluissa.

Ykköskoti Kielorinteen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tulostettuna Kodinkansiossa, joka sijaitsee yksikön sisäntulon vieressä sekä sähköisesti yksikön nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Vuosittain vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan 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: **Vantaalla 6.4.2026**

Allekirjoitus

Yksikön johtaja Mira Lehtola



**SIGNATURES****ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This document contains 43 pages before this page

Dokumentet inneholder 43 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 43 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 43 sider før denne side

Detta dokument innehåller 43 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende