



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ykköskoti Kajava

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	12
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	16
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8 Toimitilat ja välineet.....	17
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	19
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	20
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	22
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	30
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	31
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	33
4.1 Toimeenpano	33
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	33

1 PALVELUNTUOTTAJA, 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 Karri Olli, karri.oli@mehilainen.fi p. 0207544562

Toimintayksikkö Ykköskoti Kajava	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Karri Olli	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) karri.oli@mehilainen.fi p. 0207544562
Toimintayksikön katuosoite Keskiyöntie 6	Postinumero ja toimipaikka 00750 Helsinki
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut	Asiakaspaikkamäärä yhteisöllinen asuminen 42 tuettu asuminen 4
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Palveluja tuotetaan lähipalveluina yksikössä.	

Hyvinvointialue Helsingin hva
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi Neuvonta p. 09-31043355 Palveluaika ma-to klo 9-11

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 20.1.2016	Palvelu, johon myönnetty Yksityiset sosiaalipalvelut
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ykköskoti Kajava tuottaa yhteisöllisen ja tuetun asumisen asumispalveluita sekä kuntouttavaa työtoimintaa mielenterveyskuntoutujille.

Työtä tehdään asukaslähtöisesti, jokainen yksilönä kohdaten. Työryhmämme on pitkään yhdessä töitä tehnyt, huumorintajuinen ja erilaisuutta arvostava porukka, jonka työn perustana toimii toipumisorientaation ja yhteisöllisyyden vaaliminen.

Haluamme myös tukea kuntoutujia heidän henkilökohtaisessa toipumisprosessissaan. Tämä näkyy siinä, että toiminnassa painottuvat jokaisen kuntoutujan yksilölliset voimavarat, osallisuuden tukeminen sekä toivon ja merkityksellisyyden yhdessä elämästä etsiminen kuntoutujan kanssa.

Toipumisorientaation lisäksi panostamme Kajavassa yhteisöllisyyteen; Kajavan toimintaa tukevat yhteisölliset kokoukset sekä asukasvetoinen tuki-, vastuu- ja kehitysryhmä. Tavoitteenamme on yhteisöllisyyden avulla tukea asukkaiden kiinnostusta yhteisiin asioihin ja yhteiseen päätöksen tekoon. Tämä tukee jokaisen yksilöllistä autonomiaa, kun yksikön asioista käydään yhdessä keskusteluja.

Kajavassa työntekijöitä ja asukkaita yhdistävät halu yhdessä tekemiseen sekä rakkaus musiikkiin. Musiikki soi Kajavassa päivittäin, joko yhdessä radiota kuunnellen, karaokea laulaen tai musiikkituokion yhteydessä. Kajavassa järjestetään paljon yhteistä puuhaa erilaisten retkien ja ryhmien muodossa, esimerkiksi kesäiset mökki- ja kaupunkireissut ja viikoittainen sählyryhmä ovat olleet asukkaiden mieleen. Aktiviteettien ideointiin osallistuvat yhdessä asukkaat ja työntekijät.

Yksikössämme työskentelee moniammatillinen ja monipuolinen tiimi, joita yhdistää saman henkinen huumorintaju, kokemus merkityksellisen työn tekemisestä ja halu tukea kaikkia yhteisössä asuvia – olivat he sitten henkilökuntaa tai asukkaita.

Kajava on 42-paikkainen mielenterveysyksikkö Helsingin Ala-Tikkurilassa. Kajavassa tuotetaan yhteisöllistä asumista, tukiasumista, sosiaalista kuntoutusta sekä työtoimintaa mielenterveyskuntoutujille. Toiminta-ajatuksena on tarjota mahdollisuus aktiiviseen arkeen erilaisten kuntouttavien menetelmien avulla. Toiminta arjessa perustuu yhteisöllisyyteen, jossa kuntoutujien yksilölliset tarpeet ja tavoitteet on huomioitu. Kajavan hyveinä toimivat erilaisuuden arvostaminen, joustavuus, suvaitsevaisuus, yhteistyö ja hyvä yhteishenki, motivaatio, avoimuus, innokkuus sekä huumori.

Työtä Kajavassa tehdään motivoituneena tiiminä, jossa arvostetaan erilaisuutta, joustavuutta ja avoimuutta. Huumori on meillä voimavarana. Henkilöstöllä on vankka osaaminen mielenterveyskuntoutujien ohjaamisesta arjessa. Vahvuutenamme on sitoutunut ja pitkään yhdessä toiminut työyhteisö, jolla on pitkä kokemus yhteisöllisyydestä ja sen hyödyntämisestä mielenterveyskuntoutujien arjessa. Työyhteisö on moniammatillinen tiimi, ja sen jäsenet edustavat niin nuoruutta kuin kokemustakin, ja työyhteisössä on hyvä jakautuma miesten ja naisten kesken. Nämä tekijät rikastuttavat näkökulma-ajattelua työyhteisössä tehtävissä ratkaisuissa. Tärkeimpinä noistoina vahvuuksista nousivat Kajavan työyhteisössä turvallisuus, työn merkityksellisyys ja se, että työkavereihin voi luottaa apua ja tukea saa aina tarvittaessa.

Kajavassa käytetään kuntoutuksen menetelmänä toipumisorientaatiota, arjen toimintojen ohjausta ja työtoimintaa, sosiaalisen kognition paranemiseen tähtääviä menetelmiä sekä tavoitteellista ja suunnitelmallista retki-, harraste- ja virkistystoimintaa.

Kuntoutuksessa tavoitteenamme on parhaita käytäntöjä hyödyntämällä mahdollistaa asiakkaiden kuntoutuminen itsenäisempään elämään. Tavoitteenamme on luoda kuntoutujille paras mahdollinen itsenäisyyden, omatoimisuuden ja koetun elämänlaadun taso.

Kehitämme asukkaille palvelukokonaisuuksia, joissa kuntoutuja saa hoidon ja kuntoutuksen eri vaiheissa tarvitsemansa tuen omiin kuntoutustavoitteisiinsa pääsemiseksi.

Tuemme kuntoutujaa päätöksenteossa ja kannustamme häntä ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan, välittömästä elinympäristöstään ja arjen askareista. Tuemme oppimista ja annamme palautetta toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistymisestä.

Jokaiselle kuntoutujalle laaditaan yhteistyössä hänen ja kunnan kanssa yksilöllinen toteuttamissuunnitelma jota seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti, vähintään puolivuosittain

Kehitämme jatkuvasti työmme sisältöä ja arvioimme kuntoutujien toimintakyvyn edistymistä eri mittareilla mm. TUVA-toimintakykymittarilla ja laatukselyllä.

Haluamme auttaa kuntoutujia saavuttamaan – heidän mahdollisuuksiensa ja edellytystensä mukaan – itsenäisyyden ja itseohjautuvuuden. Mielekkääksi koettu työ ja toiminta sekä osallisuus yhteisössä antaa elämälle merkityksen.

Koti, joka tekee huomisesta paremman.

Tieto ja taito

Ykköskotien vahvuus on osaava ja taitava henkilöstö. Mielenterveyskuntoutuksen tiedollisen ja taidollisen osaamisen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat osa toimintaamme. työssä. Tämä tarkoittaa tiedon päivittämistä liittyen niin mielenterveyden häiriöihin kuin kuntoutuksen menetelmiinkin. Kajavassa tuetaan henkilöstön itsensä kehittämistä ja kouluttautumista ja sitä tuetaan monin tavoin mm. kehityskeskutelujen yhteydessä käydään kaikkien kanssa keskustelu koulutustarpeista- ja haluista.

Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työryhmien ja koko organisaation osaamisen käyttämistä asukkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla. Kajavassa tehdään yksikön toiminnan arviointia, töiden jakamista ja suunnittelua viikoittain koko työyhteisön osalta viikkofoorumeissa.

Välittäminen ja vastuunotto

Välittäminen asukkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme. Välittäminen tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Näin luomme

työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille. Toipumisorientaation hyödyntäminen asukastyössä tukee Kajavan asukkaiden itsetunnon vahvistamista ja vahvistaa välittämistä ja kunnioittavaa asukkaiden kohtaamista.

Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asukastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

Kumppanuus ja yrittäjyys

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme kuntien ja sotealueiden yhteistyökumppanina mielenterveyskuntoutuksen toteutuksessa. Yrittäjyyttä Ykköskodeissa edustaa työntekijöidemme sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhön. Odotamme yrittäjähenkistä asennetta ja aloitteellisuutta useissa eri tehtävissä ja erityisesti organisaation johdolta ja tukipalveluilta. Kajavassa panostetaan hyvin toimiviin kumppanuussuhteisiin, joka näkyy mm. siinä että järjestämme hyvinvointialueemme kanssa joka vuosi arviointipalaverin missä arvioimme mennyttä vuotta ja suunnittelemme yhdessä alkavaa vuotta.

Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa Ykköskotien työryhmien ja sen ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä. Ykköskoti Kajavassa käydään hyvinvointialueiden kanssa jatkuvaa vuoropuhelua muuttuvista tarpeista ja niihin reagoidaan aina tarvittaessa. Tuotettuja palveluita räätälöidään tarpeen mukaan ja keskiössä on asiakas.



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.

Kajavassa ruokailut toteutuvat sisäisenä ostopalveluna, jonka tuottaa Louhelan keskuskeittiö. Kajavassa asukkaat ja henkilökunta ruokailevat talon ruokatilassa yhdessä. Ilta- ja yöaikaan yksikössä on tarjolla hedelmiä yhteisissä tiloissa. Kajavassa huomioimme asukkaiden erityisruokavaliotoiveet. Yhteisöllisessä asumisessa asukkailla on mahdollisuus valita joko täysi- tai puolihoito ruokailujen osalta.

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. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä. Laatuindeksi lokakuussa 2024 omavalvontasuunnitelmaa tehdessä oli 96,5.

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista.

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

Tietosuoja laki 1050/2018

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Kajavassa toiminnasta vastaa yksikönjohtaja. Yksikönjohtaja osallistuu yksikön arkeen osallistumalla raporteille, viikkokokouksiin, asukaskokouksiin jne. Tiimivastaava organisoii arjen tehtäviä ja seuraa niiden toteutumista yksikössä. Tiimivastaava on kenttätöissä suurimman osan työajastaan. Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja ja lääkehoidon kehittämistä tehdään sairaanhoitajan johdolla yhdessä muun työyhteisön kanssa. Kirjaamisvastaavan tehtävänä on kehittää kirjaamisen laatua ja sisältöä ja ohjeistaa työntekijöitä kirjaamisessa. Sosiaalisenkuntoutuksenvastaava suunnittelee ja toteuttaa sosiaalistakuntoutusta sekä työtoimintaa työkeskus Salpassa yhdessä sekä Kajavan että Salpan työntekijöiden kanssa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hyvinvointialueen edustajan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä erilaiset mahdollisuudet kuntoutumiseen. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Toteuttamissuunnitelmien toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kajavassa tehdään uudelle asukkaalle ensimmäisen asuin kuukauden aikana ensimmäinen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman tekoon osallistuu asukas ja omaohjaaja sekä toinen ohjaaja / hyvinvointialueen edustaja. Suunnitelmaa päivitetään vähintään 6 kuukauden välein, tarvittaessa useammin. Seuranta tehdään mm. kuukausiyyhteenvedoissa, omatuokioiden aikana, TUVA-arvioinneissa, päivittäisessä seurannassa jne.

Palvelutarpeen arvoinnissa huomioidaan toimintakyvyn palauttamista, ylläpitämistä, edistämistä sekä kuntoutumisen mahdollisuuksia. Arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, kuten fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. TUVA-toimintakykymittaria käytetään kaikkien asukkaiden toimintakykyä arvioitaessa. TUVA-arviointia tehdään vähintään kahdesti vuodessa, toteuttamissuunnitelmien yhteydessä.

Toteuttamissuunnitelmat käydään yhteisesti läpi henkilöstön kokouksissa laadinnan ja päivitysten jälkeen. Tehdyt / päivitettyt toteuttamissuunnitelmat hyväksyy tiimivastaava tai yksikön johtaja. Omaohjaajat tekevät kuukausiarvioinnit asiakkaista peilaten niitä toteuttamissuunnitelmien tavoitteisiin. Toteuttamissuunnitelmat lähetään aina hyvinvointialueen edustajalle. Asukkaalla on oikeus nähdä häntä koskevat kirjaukset ja asiakirjat hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

Kajavassa järjestetään erilaista ryhmä- ja retkitoimintaa viikoittain. Viikoittain toteutuvat ryhmät ovat ruoka-, siivous-, sähkö/jalkapallo-, kuntosali-, uinti, -kävely sekä venyttelyvarttiryhmät. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa Kajavan retkitoimintaan. Retkitoiveita kysellään viikoittain yhteisökokouksissa.

Kajavassa on käytössä omaohjaajamalli. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja, joka yhdessä asukkaan kanssa edistää asukkaan kuntoutumisen toteutumista. Omaohjaaja pitää asukkaalle vähintään viikoittain omatuokion.

Organisaation laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyllä selvitetään tilaajien, läheisten, asukkaiden ja henkilökunnan kokemuksia. Laatuindeksi muodostuu viidestä laatulupauksesta:

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

Osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille oma reaaliaikainen laatuindeksi. Mikäli laatukselyssä ilmenee huomattavan kriittinen palaute, järjestelmä antaa siitä palvelutasohälytyksen, joka lähtee tiedoksi yksikön johtajalle, laatuorganisaatiolle sekä liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asian korjaamiseksi.

Palautteita kerätään myös yhteisökokouksissa ja eri tapahtumien yhteydessä. Kajavassa on myös palautelaatikko, johon palautetta voi jättää anonymisti. Asiakaspalautetta kerätään strukturoidusti kuukausittain laatukselyin.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään yksiköittäin ja ne vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Kunkin yksikön tulokset käsitellään kuukausittain oman työryhmän kesken. Asukkailta kerätään aktiivisesti palautetta asiakastyytyväisyyden kehittämiseen ja parantamiseen. Asiakaspalautejärjestelmällä pyritään varmistamaan ohjeistusten ja käytäntöjen toimivuus. Sisäisiä auditointeja hyödynnetään kehittämiskohteiden löytämiseksi. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään maanantaisin yksikön henkilöstökokouksissa. Asukkaita koskevat palautteet käsitellään myös yhteisökokouksissa asukkaiden kanssa. Palautteisiin reagoidaan mahdollisimman

nopeasti yksikön johtajan ja tiimivastaavan toimesta. Palautteet käsitellään suullisesti, sähköisesti tai palautteen antajan kanssa riippuen tilanteesta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palveluntuottajiin.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on:

- Neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta puh. 09 310 43355

Palveluaika ma-to klo. 9–11

Kuluttajaneuvonta on palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista sekä sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitatilanteeseen. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 029 505 3050

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asiallinen kohtelu ja muiden huomioiminen ovat tärkeitä arvoja Kajavassa. Asiaa pidetään esillä paljon yksikössä. Esimerkiksi Hymynaamakeskusteluissa käydään viikoittain keskustelua käyttäytymisestä, asiallisesta kohtaamisesta ja muiden huomioimisesta. Hymynaamakeskustelu käydään asukkaiden kanssa viikoittain. Tapaamisessa arvioidaan yhdessä asukkaiden kanssa mennyttä viikkoa näkökulmista turvallisuus/päihteettömyys, siisteys ja järjestys sekä yhteisön toiminta. Arvioinnin perusteella v mennyt viikko palkitaan puolikkaalla tai kokonaisella hymynaamalla. Huonosti menneen viikon osalta hymynaamaa ei ansaita. Neljän hymynaaman jälkeen yhteisö päättää itselleen miuluisan palkinnon. Yksikössä tehdään myös vuosittain kohtaamisen miniauditointia, jossa mahdollisiin epäasiallisuuksiin on pyritty puuttumaan. Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoitusvelvollisuudesta koskien epäasiallista käyttäytymistä. Asukkailla on oikeus tehdä muistutus yksikön johtajalle havaitessaan epäasiallista käyttäytymistä/kohtelua. Asukkaita on ohjeistettu saamaan apua myös sosiaaliasiamiesten kautta. Kaikki tapaukset käsitellään yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamailmoitukset. Kaikki ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja tarvittaviin toimiin ryhdytään välittömästi. Mikäli poikkeama on erittäin vakava, siitä lähtee ilmoitus liiketoimintajohtolle sekä laatujohtajalle.

Mikäli yksikössä ilmenee asukkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään niin pian kuin mahdollista. Yksikön johtajalla on vastuu tilanteen kokonaisuuden selvittämisessä. Kaikkia tapahtuman osapuolia kuullaan. Jos työntekijän todetaan syyllistyneen kaltoinkohteluun, ilmoitetaan tästä henkilöstöhallintoon ja edetään sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät

läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat ovat usein esillä esim. Kajavan viikkopalavereissa. Kaikki työntekijät ovat suorittaneet IMO-koulutuksen.

Itsemääräämisoikeutta on käsitelty asukkaiden yhteisökokouksissa sekä TUKEVAssa asukkaiden kanssa. TUKEVA tarkoittaa tuki-, kehitys- ja vastuuryhmää (Kajavan "eduskunta"). Ryhmä valitaan suljetulla lippuäänestyksellä puolivuositain, siten että kaikilla yhteisön jäsenillä on käytössään yksi ääni. TUKEVAan valitaan 3-5 asukasta. Asukkailta on noussut esille isoimpina itsemääräämisoikeuteen liittyvinä asioina kuulluksi tuleminen, oman asunnon rauha ja sen kalustaminen ja sisustaminen, koskemattomuus sekä oikeus päättää omasta viikko-ohjelmastaan ja tekemisistään.

Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat ihmisen perusoikeuksiin. Henkilökunnan tulee aktiivisesti etsiä keinoja asukkaiden tahdon selvittämiseen sekä itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen.

Yleisen käytännön, lainsäädännön ja hyväksytyjen eettisten periaatteiden mukaan vammaisen henkilön rajoittaminen on oikeutettua silloin, kun hän käyttäytymisellään selkeästi vaarantaa oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden tai vakavasti vahingoittaa omaisuutta eikä tilanteen hallitsemiseksi ei ole muita keinoja.

Ykköskotien asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä muutoin, kuin turvallisuusperusteisesti poikkeustilanteissa (esimerkiksi hätävarjelu). Jos asukkaan terveydentilan tai vamman takia on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään tai toisia tai asettaa itsensä vaaraan, voidaan määräaikaisella lääkärintalautunnolla, yhdessä tilaajan ja asukkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia

osittaisista kulunrajoituksista. Asumaan kanssa yhteisesti sopien voidaan sopia mahdollisista muista asumiseen suostumukseen perustuvista toimin, kuten esimerkiksi puhalluttamisesta.

Kajavassa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

2.4 Muistutusten käsittely

Käsittelystä vastaa yksikön johtaja Karri Olli, p. 0207544562 karri.oli@mehilainen.fi

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille. Tarkoituksena on, että asiat käsitellään ensin yksikössä. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutuksen voi tehdä myös viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. Jos asia ei selviä, siirrytään kantelumenettelyyn. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon (AVI).

- 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. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön johtaja, yhteistyössä palvelujohtajan kanssa, jonka jälkeen ne viedään hyväksyttäväksi liiketoimintajohtajalle. Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Henkilökunta on laatinut yhteiset toimintamallit (sovitut käytännöt), joiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstökokouksissa sekä henkilöstön kehittämispäivissä. Yhteiset toimintamallit huomioidaan myös aina uuden työntekijän perehdytyksessä.

2.5 Henkilöstö

Kajavan henkilöstö koostuu sairaanhoitajasta, fysioterapeutista, sosionomeista sekä lähihoitajista. Henkilöstömäärä mukautuu asukaspaikkamäärän ja mitoituksen mukaan. Yli 1/3 henkilöstöstä on ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita.

Yksikön johtajan tukena toimii tiimivastaava, jonka kanssa on sovittu työnjako hallinnollisista ja operatiivisista töistä. Yksikön johtaja työskentelee pääsääntöisesti arkisin virka-aikoina yksikössä ja osallistuu henkilöstön viikkokokouksiin ja päivittäin yksikön raportteihin.

Työntekijöiden pätevyydet ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Rekrytointi-ilmoitukset laitetaan rekrytointijärjestelmään, josta HR julkaisee ilmoitukset TE-palveluiden sekä oman organisaation omilla internetsivuilla. Rekrytoinnin tarvetta tarkastellaan aina yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Palkattavien työntekijöiden on oltava rekisteröitynä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterissä, JulkiTerhikissä. Palkattavien työntekijöiden kelpoisuudet tarkistetaan sieltä ennen palkkaamista.

Kaikki Kajavassa työskentelevät/opiskelevat henkilöt perehdytetään yksikön toimintatapoihin. Uudet työntekijät perehdytetään Mehiläisen perehdytysohjelman

mukaisesti Moodle-oppimisympäristössä sekä Workdayssa olevilla perehdytyskursseilla. Kaikki uudet työntekijät osallistuvat myös palvelujohtajan pitämään uusien työntekijöiden Teams-perehdytykseen. Yksikön johtaja on vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö, omien vastuualueidensa osalta.

Kajavan perehdytysprosessiin kuuluu:

- Kajavan tuottamat palvelut
- työntekijän tehtävät, ja toimenkuva
- tehtäviin liittyvät odotukset
- työpaikan asukkaat ja henkilöstö
- organisaatio ja yrityksen arvot
- laatuksiteerit

Koulutuksia järjestetään organisaation toimesta vuosittain mm. toipumisorientaatiokoulutusta, mielenterveys- ja päihdeosaamisen koulutusta, lääkehoidon koulutuksia, turvallisuuskoulutuksia, ensiapukoulutusta, alkusammutuskoulutusta, toimintakykyarviointikoulutusta, somatikan koulutuksia jne. Koulutuksia järjestetään lähikoulutuksina, verkkokoulutuksina sekä Workdayssa että Moodle-oppimisympäristössä. Yksikössä seurataan henkilöstön koulutustarvetta, ja niitä arvioidaan henkilökunnan kanssa myös kehityskeskusteluiden yhteydessä.

Kajavassa laaditaan vuosittain henkilöstön koulutus- ja kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstökyselyyn, kehityskeskusteluihin ja yksikön kehittämisen tarpeisiin. Organisaation työhyvinvointiohjelma painottuu henkilöstön työkykyyn, työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun. Täydennyskoulutusten tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jatkamista sekä vähentää tapaturmia ja poissaoloja.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mitoitukset ovat puitesopimusten mukaisia. Mitoitus otetaan huomioon työvuorosunnittelussa, jolloin varmistetaan riittävä henkilöstömäärä suhteessa

asiakasmäärään. Henkilöstömitoituksia ja tunti-indeksejä seurataan yritystasoisesti mittareilla, joista tulee yksikön johtajalle tieto viikoittain.

Yksikönjohtajan tukena toimii tiimivastaava, jonka kanssa on sovittu työnjako hallinnollisista ja operatiivisista töistä. Yksikönjohtaja työskentelee pääsääntöisesti arkisin virka-aikoina yksikössä ja osallistuu henkilöstön- ja asukkaiden viikkokokouksiin ja päivittäin yksikön raportteihin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle sekä tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatu järjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Hyvinvointialueen edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa kuin arvioinnissakin. Asukkaan verkostoa informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viipymättä. Asukkaan kuntoutusprosessissa monialainen verkostotyö pidetään hyvin matalana ja yhteistyötä ylläpidetään ja kehitetään aktiivisesti. Yhteiset verkostotapaamiset järjestetään säännöllisesti, asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tapaamiset sovitaan aina etukäteen yhteistyössä asukkaan verkoston kanssa. Tapaamiset on myös mahdollista hoitaa etäyhteydellä. Yhteydenpitoon käytetään sähköistä viestintää sekä puhelinkontakteja.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kajavan toimitilat ovat valmistuneet joulukuussa 2015 ja toiminta niissä aloitettiin samana vuonna joulun jälkeen. Tilat ovat suunniteltu nykyistä toimintaa varten, ja soveltuvat erinomaisesti tämän hetkistä toimintaa ajatellen. Jokaisella asukkaalla on oma asunto, jossa on wc- ja suihkutilat. 30:ssä asunnossa on omien saniteettitilojen lisäksi minikeittiö. Kaikissa asunnoissa on jääkaapit. Asukkaan asunto on vain asukkaan omassa käytössä.

Omaiset voivat vierailla yksikössä klo 8-20. Yövierailuista tulee sopia aina henkilökunnan sekä asukasyhteisön kanssa erikseen.

Yhteisiä tiloja ovat mm. ruokatila, oleskelutilat, saunatilat sekä iso viihtyisä piha-alue.

Kajavan kiinteistöhuollosta vastaa Kotikatu Oy. Siivouksesta huolehtii L&T, asukkaat sekä henkilökunta yhdessä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asukkailla ja henkilökunnalla on käytössä kulkulätkät, joiden käytöstä jää aina merkintä kulunvalvontaan. Kajavassa on kameravalvonta, joka kohdistuu lääkehuoneeseen. Lääkehuone ja toimistotilat ovat murtohälytinalaiteilla varustetut. Koko talossa on automaattinen paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmä. Turvalaitteita testataan säännöllisesti sekä ulkopuolisten tahojen että henkilöstön toimesta. Turvallisuusvastaava perehdyttää aina uudet työntekijät, opiskelijat ja asukkaat turvallisuusasioihin.

Organisaatiossa kaikki asukkaiden hoitoon käytettävät laitteet on kirjattu yksikön laiterekisteriin (Spotilla). Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto- ja kalibrointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan ohjeistuksen mukaisesti.

Asukkailla ei ole käytössä turva- ja kutsulaitteita Kajavassa.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Tietoturva- ja laitepoikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, joka käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa. Yhdessä henkilöstön kanssa tehdään korjaavat toimenpiteet ja sovitaan mahdolliset jatkotoimenpiteet. Merkittävissä tietosuojapoikkeamisissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Käytämme Kajavassa CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Perehdytyksen yhteydessä jokainen uusi työntekijä saa opastuksen mm. käytössä olevaan teknologiaan. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi mm. varautumissuunnitelma, jossa on kerrottu toimenpiteet kuinka toimitaan esim. poikkeustilanteissa.

Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

Ykköskodit käyttävät asiakastietojärjestelmänään Domacare ohjelmistoa. Ykköskodeissa on valittu jokaiseen yksikköön kirjaamisvastaava, joka yhdessä yhdessä yksikön johtajan ja tiimivastaavan kanssa edistää yksikön kirjaamisen laatua. Kirjaamisvaaville järjestetään yrityksen toimesta koulutusta ja ohjeistusta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Kajavan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 4.12.2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, lääkehoidon asianmukaisuudesta ja sen toteutumisesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja toimii myös Kajavan rajatun lääkevaraston vastuuhenkilönä. Lääkehoitosuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä. Jokainen työntekijä lukee ja tutustuu aina päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan ja kuittaa sen allekirjoituksellaan.

Yksikön sairaanhoitaja toimii Tea Tikkanen.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki työntekijät perehdytetään Domacare-asiakastietojärjestelmän käyttöön. Yksikön johtaja luo käyttäjille tunnukset ja käyttöoikeudet organisaation käytäntöjen mukaisesti. Organisaatio on määrittänyt kirjalliset ohjeet asiakastyön kirjaamiseen. Toteuttamissuunnitelmien tekemiseen sekä päivittämiseen antaa ohjeistuksen yksikön tiimivastaava.

Yrityksen ohjeistuksen mukaisesti jokaisesta asukkaasta kirjataan joka vuorosta kirjaus. Kirjausten seuranta tehdään viikoittain raportointimittareilla.

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, ja jokainen työntekijä on lukenut ja allekirjoittanut yrityksen tietoturva- ja salassapitositoumuksen. Yksikön johtaja vastaa siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden.

Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Siinä on eritelty perehdytettävät asiat, jotka tulee käydä läpi. Tietosuojakäytännöt ja vaitiolovelvollisuus kerrotaan työntekijälle työsopimusta tehtäessä. Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa. Jokainen työntekijä käy läpi tietosuojaperehdytyksen sekä suorittaa tietosuojatentin Moodle-oppimisympäristössä.

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

Organisaation tietoturvajohtaja: Kim Klemetti p. 045-6728286, kim.klemetti@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Organisaation laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyllä selvitetään tilaajien, läheisten, asukkaiden ja henkilökunnan kokemuksia. Laatuindeksi muodostuu viidestä laatulupauksesta:

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

Osa-alueista muodostuu jokaiselle Ykköskodille oma reaaliaikainen laatuindeksi. Mikäli laatukselyssä ilmenee huomattavan kriittinen palaute, järjestelmä antaa siitä palvelutasohälytyksen, joka lähtee tiedoksi yksikön johtajalle, laatuorganisaatiolle sekä liiketoimintajohdolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asian korjaamiseksi.

Palautteita kerätään myös yhteisökokouksissa ja eri tapahtumien yhteydessä. Kajavassa on myös palautelaatikko, johon palautetta voi jättää anonyymisti.

Asiakaspalautetta kerätään strukturoidusti vähintään neljä kertaa vuodessa laatukselyin.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään yksiköittäin ja ne vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Kunkin yksikön tulokset käsitellään kuukausittain oman työryhmän kesken. Asukkailta kerätään aktiivisesti palautetta asiakastyytyväisyyden kehittämiseen ja parantamiseen. Asiakaspalautejärjestelmällä pyritään varmistamaan ohjeistusten ja käytäntöjen toimivuus. Sisäisiä auditointeja hyödynnetään kehittämiskohteiden löytämiseksi. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään maanantaisin yksikön henkilöstökokouksissa. Asukkaita koskevat palautteet käsitellään myös yhteisökokouksissa asukkaiden kanssa. Palautteisiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti yksikön johtajan ja tiimivastaavan toimesta. Palautteet käsitellään suullisesti, sähköisesti tai palautteen antajan kanssa riippuen tilanteesta.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyvät ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta

vaatii sitoutumista ja 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.

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

Talous- ja käyttövesi sekä muut vesijärjestelmät

Helsingin vesilaitos vastaa toimittamastaan verkostoveden laadusta. Kiinteistön veden laadusta ja kiinteistön putkistojen kunnosta vastaa kiinteistön omistaja. Vettä ei tule käyttää, jos siinä havaitaan poikkeavaa hajua, makua tai väriä tai veden epäillään aiheuttavan oireita. Toiminnanharjoittajan vastuulla on veden laadun ja lämpötilojen havainnointi sekä mahdollisista poikkeamista ilmoittaminen. Veden lämpötilaa suositellaan seurattavan mittauksin osana omavalvontaa. Jos vedessä havaitaan poikkeamia, tulee ottaa yhteyttä isännöitsijään sekä tarvittaessa vesilaitokseen ja terveydensuojeluviranomaiseen (Helsingin kaupunki, elintarvikevalvonta). Vettä kannattaa aina juoksuttaa ennen kuin sitä käyttää juomavedeksi tai ruuanlaittoon. Veden juoksuttaminen on tärkeää varsinkin silloin, kun vesi on seissyt useita tunteja vesijohdossa, tai kun kiinteistön vesikalusteet, kuten hana tai putkisto ovat uudet. Lämmitetty vesijohtovesi eli käyttövesi on tarkoitettu pesuvedeksi, eikä sitä pidä juoda tai

käyttää ruoan valmistamiseen. Kiinteistön lämminvesijärjestelmissä veden laatu huononee, koska lämpötila lisää metallien, kemikaalien ja joskus myös haju- ja makuhaitta-aineiden liukenemista kiinteistön vesilaitteistosta ja vesikalusteista. Lämminvesivaraajiin voi kertyä ajan myötä myös veden laatua huonontavia saostumia. Veden lämpötila on tärkeä legionellabakteerien kasvuun vaikuttava tekijä. Legionellat pystyvät lisääntymään vedessä, jonka lämpötila on 20–45 °C. Lämpimän käyttöveden lämpötilan tulisi olla uusissa ja peruskorjatuissa kiinteistöissä vähintään 55 °C ja vanhoissa kiinteistöissä vähintään 50 °C kaikkialla vesijärjestelmässä. Legionellojen torjumiseksi lämmin käyttövesi kannattaisi pitää noin 55–60 asteisena järjestelmän iästä huolimatta. Kylmän veden lämpötilan pitäisi olla alle 20 °C legionellan kasvumahdollisuuksien estämiseksi. Vähällä käytöllä tai välillä kokonaan poissa käytöstä olevat vesijärjestelmät ovat mahdollisia legionellojen kasvupaikkoja. Kiinteistön kaikkien vesipisteiden tulee olla säännöllisessä käytössä, jotta vesi ei pääse seisomaan kiinteistön vesijärjestelmässä. Kiinteistön vesijohtojen ja vesikalusteiden kunnosta ja toimivuudesta tulee huolehtia. Vesijärjestelmiä, joissa legionellabakteerit voivat kasvaa, ovat muun muassa:

- talousvesijärjestelmät
- lämpimän veden käyttöjärjestelmät
- porealtaat ja poreammeet
- ilmankostuttimet

Sisäilma ja ilmanvaihto

Sisäilman laatuun vaikuttavat monet tekijät, kuten esimerkiksi sisäilmassa esiintyvät pölyt, hiukkaset, kemialliset epäpuhtaudet ja mikrobit. Helsingin alueella radon tulee ottaa huomioon ja tarvittaessa mitata sisäilman radonpitoisuus. Sisäilman laatuun voi vaikuttaa esimerkiksi huolehtimalla sopivasta lämpötilasta, riittävästä ilmanvaihdosta sekä pitämällä tilat siisteinä ja puhtaina. Hyvän sisäilman laadun varmistamisessa on tärkeää se, että toiminnan järjestämisessä huomioidaan tilojen riittävyys ja että tiloja käytetään suunnitellulla tavalla. Esimerkiksi varastoa käytetään vain varastona, ei oleskelutilana. Tiloissa yhtä aikaa oleskelevien henkilöiden määrä tulee suhteuttaa siihen, millaiselle henkilömäärälle voidaan enimmillään taata hyvä sisäilma kyseisissä tiloissa. Ilmanvaihdon tarkoituksena on poistaa oleskelutilojen sisäilmasta epäpuhtauksia, kosteutta ja liiallista lämpöä sekä huolehtia puhtaan korvausilman saannista.

Omavalvonnassa kannattaa huomioida esimerkiksi ilmanvaihtolaitteistojen puhdistukseen ja huoltoon liittyvät asiat, kuten tuloilmasuodattimien säännöllinen vaihto sekä tulo- ja poistoilmakanavien puhdistus. Sisäilmahaittaa voi epäillä, mikäli rakennuksessa esiintyy esimerkiksi seuraavan kaltaisia epäkohtia: - poikkeava haju - tunkkainen ilma - liian alhainen lämpötila tai veto - liian korkea lämpötila - näkyvä home tai kosteusvauriojälki - riittämätön ilmanvaihto - oireilu, joka helpottuu tai katoaa muualla oleskeltaessa (esimerkiksi hengitystieoireet, silmien ja ihon ärsytys, päänsärky, väsymys). On suositeltavaa laatia toimintamalli sellaisia tilanteita varten, joissa epäillään sisäilmaongelmaa. Toimintamalli kannattaa tehdä yhdessä kiinteistön omistajan kanssa. Toimintamallissa ohjataan olemaan ensimmäisenä yhteydessä kiinteistön omistajaan tai ylläpidosta vastaavaan tahoon (yleensä isännöitsijä), kun epäillään sisäilmaongelmaa. Toimintamallissa tulee huomioida myös sisäilmahaitoista mahdollisesti kärsivien ohjaaminen terveydenhuoltoon sekä viestintä asiakkaille ja henkilökunnalle.

Jätehuolto ja jätevedet

Jätehuolto on toiminnasta riippumatta järjestettävä niin, ettei jätteistä aiheudu terveyshaittaa jätehuollon missään vaiheessa. Kävässa jätehuollosta vastaa L&T. Jätehuollolla tarkoitetaan jätteiden säilyttämistä, keräämistä, kuljettamista, käsittelyä ja hyödyntämistä. Huomiota tulee kiinnittää muun muassa jäteastioiden sijoittamiseen ja hoitamiseen niin, ettei niistä aiheudu hajua tai muuta terveyshaittaa. Myös haittaeläinten pääsy jäteastioihin on estettävä. Tämän voi tehdä esimerkiksi huolehtimalla siitä, että jäteastiat ovat ehjät ja kannelliset ja että tyhjennys tapahtuu riittävän usein niin, että kannet saadaan aina kiinni. Tietynlaisissa kohteissa tulee myös huomioida tartuntavaaralliset jätteet, kuten viiltävät ja pistävät jätteet, jotka on kerättävä ja säilytettävä varoitusmerkinnöillä varustettuihin astioihin ja toimitettava asianmukaiseen hävitykseen. Kohteessa tulee myös olla toimiva ja asianmukainen jätevesijärjestelmä. Viemärit puhdistus- ja muine laitteineen on suunniteltava, sijoitettava, rakennettava ja kunnossapidettävä niin, ettei jätevesistä aiheudu terveyshaittaa. Jätevedet on myös käsiteltävä niin, etteivät ne aiheuta talousveden, yleiseen käyttöön tarkoitetun uimarannan veden tai maaperän terveydellisen laadun huonontumista.

Ympäristön vaikutus erityisesti herkille väestöjä riskiryhmille

Ympäristöön liittyviä riskitekijöitä voivat olla muun muassa vilkas liikenne, lähistöllä oleva teollisuustoiminta, energiantuotanto, maatalous, maaperä tai erilaiset harrastusalueet eli toiminnot, joista voi aiheutua erilaisia päästöjä. Ympäristöön liittyen tulee huomioida myös esimerkiksi sadevesien johtaminen poispäin rakennuksesta. Terveysvaikutustutkimusten mukaan herkimpiä liikenteen melulle ja päästöille ovat lapset ja vanhukset sekä sydän- ja hengityselinsairauksia potevat henkilöt. Näin ollen esimerkiksi vanhustenhoitolaitoksissa ja lasten yksiköissä tulee riskinarvioinnissa huomioida lähialueen liikennemäärät. Lisäksi tulee huomioida, että kaikki tilojen käyttäjät eivät välttämättä osaa kertoa olosuhteisiin liittyvistä epäkohdista, jolloin toiminnanharjoittajan rooli terveyshaittojen tunnistajana ja ehkäisijänä korostuu entisestään.

Yleisen saunan erityispiirteitä

Yleisessä saunassa riskinä eli mahdollisesti terveyshaittaa aiheuttavana tekijänä voivat olla kosteuteen, saunan siivoukseen sekä asiakkaiden toimintaan liittyvät asiat. Kosteus ei saa aiheuttaa rakenteissa, laitteissa taikka niiden pinnoilla mikrobikasvun riskiä. Toiminnanharjoittajan tulee miettiä, miten kosteuden aiheuttamia riskejä voidaan ehkäistä. Menetelmiä kosteuden hallintaan ovat esimerkiksi ilmanvaihto, saunan kuivatus käytön jälkeen sekä sopivien pintamateriaalien valinta. Siivoukseen liittyviä riskejä voi hallita muun muassa siivousohjeella sekä oikeiden pesuaineiden ja -tapojen valinnalla. Lauteiden tulee olla kulutusta kestävää materiaalia ja helposti puhtaana pidettäviä. Asiakkaiden käyttäytymiseen liittyviä riskejä voi pyrkiä vähentämään muun muassa antamalla ohjeita saunan käyttöön liittyen. Tällaisia ohjeita ovat esimerkiksi kehoitus peseytyä ennen saunaa ja ohjeistus siitä, mihin likaiset pyyhkeet jätetään. Puhtaiden ja likaisten pyykkien säilytys tulee järjestää niin, ettei sekaantumisen vaaraa ole.

Neuvonta

Hoitolaitosten, lastensuojeluyksiköiden ja muiden vastaavien huoneistojen tilasuunnitteluun, ilmanvaihtoon, wc- ja siivoustiloihin ja hygieniaan sekä terveydensuojelulain mukaisen ilmoituksen käsittelyyn ja omavalvontaan liittyvää neuvontaa saa ympäristöpalvelujen ympäristöterveysyksikön ympäristötarkastajilta, vaihde: (09) 310 2611 ja sähköpostiosoitteesta komp.terveydensuojelu@hel.fi. Keittiön suunnitteluun, elintarvikelain mukaisen ilmoituksen rekisteröintiin ja keittiön omavalvontaan liittyvää neuvontaa saa ympäristöpalveluiden

elintarviketurvallisuusyksikön palvelunumerosta (09) 310 14000 ja sähköpostiosoitteesta elintarviketurvallisuus@hel.fi. Meluntorjuntaan, ilmansuojeluun ja alueidenkäytön ympäristövaikutusten arviointiin liittyvää neuvontaa saa ympäristöpalveluiden ympäristönsuojelu ja ohjaus -yksikön ympäristövaikutukset - tiimiltä sähköpostiosoitteesta kymp.ymparistovaikutukset@hel.fi.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Havaituista asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä on ohjeistettu henkilökuntaa olemaan heti yhteydessä yksikön johtajaan suullisesti tai tekemään poikkeamailmoitus. Asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä kartoitetaan myös alla mainituin tavoin:

- henkilöstökokoukset
- laatukselyt henkilökunnalle
- riskien ja vaarojen arviointi
- vuosittainen henkilöstöksely
- toimitilatarkastukset sekä turvallisuuskävelyt
- omavalvontakäynnit

Kajavassa on palautelaatikko, johon kuka tahansa voi jättää palautetta tarvittaessa anonyymisti. Yksikössä tehdään Forms-laaturkyselyin palautehankintaa niin henkilökunnalta, asukkailta, omaisilta kuin tilaajiltakin. Kajavassa on tiistaisin asukkaille Hymynaamakeskustelut ja keskiviikkoisin yhteisökokoukset, joissa voi antaa palautetta. Myös omatuokioiden yhteydessä pyydetään asukkailta palautetta. Keskiviikkoisin Kajavassa kokoontuu myös TUKEVA-ryhmä (Tuki, kehitys ja vastuu -ryhmä), jonka tarkoituksena on kehittää Kajavan toimintaa.

Kaikille työntekijöille ohjeistetaan perehdyttämisen yhteydessä, kuinka heidän tulee tehdä lain edellyttämä ilmoitus poikkeamajärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Vakavasta poikkeamasta lähtee automaattisesti ilmoitus liiketoimintajohtolle sekä laatutiimille. Yksikön johtaja huolehtii siitä, että ilmoitus lähtee myös palvelun tilaajalle.

Maanantain viikkopalavereissa poikkeamat käydään koko työryhmän kanssa läpi ja lomake tehdään loppuun. Työryhmän kanssa pohditaan kuinka jatkossa voimme muuttaa tarvittaessa toimintamallia asian suhteen, jottei sama enää toistuisi. Kokousmuistioon tulee myös kirjaus läpi käydyistä poikkeamista. Vakavista 4 ja 5 tason poikkeamista lähtee ilmoitukset organisaatioissa yksikön johtajalle, palvelujohtajalle ja laatutiimille.

Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä, johon vastaa Kajavassa joko yksikön johtaja tai tiimivastaava. Tämän lisäksi palvelujohtajan johdolla asiaa tarkastellaan neljä kertaa vuodessa kvartaaliarviontien yhteydessä ja omavalvontakäynneillä.

Muutoksista sovitaan maanantain viikkopalavereissa. Tarvittaessa yksikön johtaja tiedottaa muita tahoja, joita asia koskee. Tarvittaessa asiaa käsitellään myös asukkaiden yhteisökokouksissa. Asiakkaaseen kohdistuvat poikkeamat ilmoitetaan myös tilaajalle.

Alla kuvattuna kuinka poikkeamaprosessi Kajavassa toimii:



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 ilmoitettava viipymättä 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.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Organisaatiolla on oma hygieniaohjeistus, jota noudattamalla toteutamme hygieniatason laatuvaatimuksia yksikössä. Yksikön johtaja seuraa ohjeistuksen toteutumista arjessa. Hygieniaohjeistus on osa uuden työntekijän perehdyttämisprosessia. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla henkilöillä on suoritettut hygieniapassit. Yksikön hygieniaavastaava varmistaa asukkaiden ja henkilöstön hygieniaosaamisen perehdytyksen ja sen ylläpitämisen.

Yksikössä otetaan pintapuhtausnäytteitä vuosittain. Yksikössä on käytössä HACCP-ohjelma. Sen periaatteiden mukaan on laadittu asiakirja, jonka tarkoituksena on varmistaa elintarvikkeiden ja rehujen turvallisuuden kannalta merkittävien vaarojen hallinta kyseessä olevassa elintarvike- tai rehuketjun osassa.

Asukkaiden asuntojen siivous toteutetaan pääsääntöisesti asukkaan toimesta, itsenäisesti tai ohjaajan tuella. Asukkaiden kanssa on sovittu henkilökohtainen siivouspäivä osana heidän viikko-ohjelmaansa. Osalla asukkailla käy siivouspalvelu siivoamassa asukkaan asunnon, jos asukkaan toimintakyky sitä edellyttää ja tästä on keskusteltu myös hyvinvointialueen edustajan kanssa.

Kajava yhteiset tilat siivotaan kaksi kertaa viikossa yhdessä asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Kerran viikossa yksikössä käy ostopalveluna siistijä L&T:ltä.

Asukkaiden pyykkihuolto toteutetaan asukkaiden toimesta itsenäisesti tai tarvittaessa ohjaajan tuella. Ohjaajat huolehtivat talon pyykkihuollosta yhdessä siistijän kanssa.

Yksikön puhtaanapito sekä pyykkihuolto ovat osa uuden työntekijän perehdytystä.

Kajavan hygieniavastaavana toimii Anette Mannström p. 0207544590
anette.mannstrom@mehilainen.fi

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Käytämme vain tunnettuja ja laatusertifioituja yrityksiä ostopalveluissa. Hankimme käyttötavarat Kajavaan Mehiläisen sisäisen hankintajärjestelmän kautta. Alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua valvotaan säännöllisesti erilaisten omavalvonnan keinoin esimerkiksi reklamaatiot tuotteen/palvelun laadusta, palautteen avulla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen toteutumista.

Elintarviketoimittaja: Kespro Oy

Siivouspalvelut: L&T Oy

Kiinteistöpalvelut: Kotikatu Oy

Vaihtomatot: Lindström Oy

Jätehuolto: L&T Oy

Turvapalvelut: Securitas Oy

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Kajavan viimeisin valmiussuunnitelma on päivitetty yhdessä yksikön turvallisuushenkilöiden kanssa 2.10.2024.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Koko työyhteisö osallistuu omavalvontasuunnitelman tekoon Ykköskoti Kajavassa. Myös asukkaat ovat osallistuneet suunnitelman toteuttamiseen siten, että heiltä on kysytty asiakkaiden asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita niin yhteisökokouksissa kuin TUKEVASSAkin.

Meillä on mahdollisuus tarvittaessa konsultoida laatuorganisaatiotamme omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Ykköskotien yhteinen omavalvontasuunnitelma:

<https://ykköskodit.fi/wp-content/uploads/2023/03/Sosiaalipalveluiden-omavalvontaohjelma-2023.pdf>

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma löytyy Kajavan aulatilasta selailulehtiöstä.

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

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: **Helsingissä 28.2.2025**

Allekirjoitus



SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 38 pages before this page
Dokumentet inneholder 38 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 38 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 38 sider før denne side

Detta dokument innehåller 38 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