



# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Ykköskoti Linnamäki

# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	<b>1</b>
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS</b> .....	<b>6</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	14
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	15
2.4 Muistutusten käsittely .....	17
2.5 Henkilöstö .....	21
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	22
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	24
2.8 Toimitilat ja välineet.....	25
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	27
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	29
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	30
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	31
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA</b> .....	<b>33</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	33

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	34
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	37
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	39
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	40
<b>4</b>	<b>OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Toimeenpano .....	42
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	42

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy
Katuosoite Mehiläinen Konserni Arkadiankatu 6 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palveluohjaaja Esa Auvinen, p.040 6822649, <a href="mailto:esa.auvinen@mehilainen.fi">esa.auvinen@mehilainen.fi</a>

Toimintayksikkö Ykköskoti Linnamäki	Y-tunnus ja OID-koodi 1927556-5  f8114c11-0c83-4410-a745-a4a73b651315
Esihenkilö / vastuuhenkilö Linda Pimiä	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040-4154249  <a href="mailto:linda.pimia@mehilainen.fi">linda.pimia@mehilainen.fi</a>
Toimintayksikön katuosoite Pääjärventie 310	Postinumero ja toimipaikka 16900 Lammi
Palvelut / asiakasryhmä ympärivuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspääkammäärä 25
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Ympärivuorokautinen palveluasuminen, omavalmistuskokki (oma kokki valmistaa ruoat)	
Hyvinvointialue Oma-Häme	

## Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

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

Yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava: Satu Loippo

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tai neuvoo päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoitto palvelu p. 036293210

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediamviestejä) p. 0406296190

Sähköpostiosoite: [satu.loippo@omahame.fi](mailto:satu.loippo@omahame.fi)

Potilasasiavastaavat ovat Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa p. 03 629 3204

sähköpostipostiosoitteet: [Kirsi.vilpa@omahame.fi](mailto:Kirsi.vilpa@omahame.fi) ja [tiina.ketola-macklin@omahame.fi](mailto:tiina.ketola-macklin@omahame.fi)

Käyntiosoite:

Kontiontie 77, 11120 RIIHIMÄKI

Muut yhteystiedot:

puh. 036293204

puh. 0406296191 (Tekstiviestit.)

Takaisinsoittopalvelu on auki:

Maanantai - Torstai 08:00 - 12:00

Sähköinen asiointi on mahdollista Oma-Hämeen hyvinvointialueen sivuilla olevan lomakkeen

avulla.

Lomake lähetetään turvasähköpostilla:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>

Asiakkaalla tai potilaalla on oikeus saada laadultaan hyvää hoitoa, palvelua ja kohtelua. Palveluunsa, hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas (tai

poikkeustapauksissa myös hänen omaisensa) voi tehdä kirjallisen muistutuksen sosiaalihuollosta tai terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Ennen muistutuksen tekemistä asiaa kannattaa yrittää selvittää hoitohenkilökunnan kanssa.

## REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä Valtakunnallinen lupa myönnetty 16.8.2013. Päivitetty yhtiövaihdoksen vuoksi 1.10.2021	Palvelu, johon myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat
--	--

### 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta ajatuksemme on: ” Yhdessä sopien, välittäen ja kohdaten ohjaamme sinua kohti itsenäisempää elämää.

Ykköskoti Linnamäki on 25-paikkainen ympärivuorokautinen asumispalveluyksikkö. Olemme lämmin ja ihmisläheinen yhteisö, jossa tarjoamme asumis- ja kuntoutuspalveluita mielenterveys- ja päihdekuntoutujille toipumisorientaation viitekehyksen mukaisesti.

Meidän tehtävämme on tukea asukkaitamme matkalla kohti parempaa hyvinvointia ja itsenäisempää elämää, tarjoten ympäristön, jossa jokainen voi tuntea olonsa turvalliseksi ja kohdatuksi. Palveluidemme tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille mahdollisimman hyvä yksilöllinen elämä ja laajin itsenäisyyden ja omatoimisuuden aste. Välittäminen ja kohtaaminen ovat toimintamme ytimessä. Yksikkömme on päihteetön.

Tarjoamamme palvelu sisältää hoitoa, huolenpitoa, avustamista ja ohjausta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Palvelumme keskittyy asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, ja jokaisen asukkaan kanssa laaditaan yhdessä henkilökohtainen suunnitelma asumispalveluiden toteuttamiseksi.

Ykköskoti Linnamäki on asukkaidensa koti. Kodikkuutta ja viihtyisyyttä luodaan erilaisin keinoin hyödyntäen myös ympäröivää luontoa. Yksikön viihtyisyyteen on panostettu sisustamalla yksikköä uudelleen. Nykyisellään yksiköstä löytyy asukkaille kolme olohuonetta, joissa on kaikissa omat televisiot ja sohvaryhmät ja ne kutsuvat viihtymään. Yksiköstämme löytyy avara sauna osasto ja oma punttisali, biljardipöytä ja nyrkkeilysäkki, jotka ovat asukkaiden vapaassa käytössä.

Asukkaiden fyysistä ja henkistä hyvinvointia tuetaan monipuolisella viikko-ohjelmalla, johon sisältyy virike- ja kuntoutustoimintaa yhteisön voimavarat ja toiveet huomioiden. Omavalvontasuunnitelmassa käytetään ensisijaisesti termiä *asukas* kuvattaessa yksikössä asuvia henkilöitä. Termin *asiakas* käyttö perustuu lainsäädäntöön ja sitä käytetään erityisesti oikeuksia ja tietosuojaa koskevissa kohdissa

*Tiedon ja taidon osalta toimintaamme ohjaa:* Ykköskoti Linnamäen henkilöstöä kannustetaan jatkuvaan kouluttautumiseen, myös omien mielenkiinnon kohteiden mukaan. Säännöllisiin työnantajan tarjoamiin koulutuksiin kuuluvat alkusammutus-, ensiapu-, lääkehoitokoulutukset, sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseen tarkoitettu haastavan asiakkaan kohtaaminen -koulutus.

Laadimme vuosittain työyhteisön kanssa yhdessä kehittämissuunnitelman, joka ohjaa toimintaamme. Jokaisen osaaminen ja ammattitaito on vahvuus, jota mielellään jaamme tietona toisillemme ja taitona asukkaillemme. Viikoittaiset työyhteisökokoukset takaavat tiedon ja osaamisen jakamisen, sekä yhteisen toiminnan kehittämisen.

*Välittämisen ja vastuun osalta toimintaamme ohjaa:* Ykköskoti Linnamäessä jokainen asukas on osa yhteisöä. Jokaiselle asukkaalle laaditaan oma henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma yhdessä asukkaan, omaohjaajan, mahdollisuuksien mukaan läheisen sekä sijoittavan tahon kanssa. Lähtökohta on, että jokainen asukas on oman elämänsä asiantuntija ja hänen jäljellä olevia voimavaroja tuetaan ja hänen kuntoutumistaan tuetaan kaikin mahdollisin keinoin.

*Kumppanuuden ja yrittäjyyden osalta toimintaamme ohjaa:* Ykköskoti Linnamäessä pyrimme luomaan hyvää ja toisia tukevaa yhteishenkeä asukkaiden keskuuteen. Henkilökunnan kesken pyrimme luomaan hyvinvoivan työyhteisön, jossa kaikkien

mielipiteet tulisi kuulluksi ja jokainen henkilö yksilönä kunnioitetuksi.

Viikoittaisen henkilöstön työyhteisökokouksen lisäksi pidämme yksikössämme kerran viikossa koko yhteisön yhteisen yhteisökokouksen, jossa jokaisen asukkaan ääni on mahdollista tulla kuulluksi. Kokouksessa suunnittelemme seuraavan viikon menoja ja kuuntelemme asukkaiden toiveita ja tarpeita.

Kutsumme myös asukkaiden läheisiä läheisten iltaan 3-4x/vuodessa, jossa on mahdollisuus keskusteluun ja yhteiseen tekemiseen. Pidämme läheisiin yhteyttä puhelimitse ja kerromme kuvien avulla yksikkömme arjesta/toiminnastamme Instagram -sivujen avulla (kts. instagram ykkoskotilinnamaki).

*Kasvun ja kehityksen osalta toimintaamme ohjaa:* Linnamäessä olemme kiinnostuneita asukkaidemme vahvuuksista, voimavaroista ja elämänhistoriasta. Uskomme jokaisen mahdollisuuteen kokea hyvä elämä. Kysymme, kuuntelemme ja tarjoamme aktiivisesti mahdollisuuksia mielekkään arjen kokemiseen ja jäljellä olevien voimavarojen harjoittamiseen.

Sitoudumme tarjoamiemme palveluiden aktiiviseen kehittämiseen ja kehittymiseen, joustuen tilaajan ja asukkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan. Haluamme kehittää tarjoamamme palvelun laatua ja keräämme kokemuksellista palautetta asukkailta, heidän läheisiltään ja yksikön henkilökunnalta säännöllisesti.

Laatua yksikössämme seurataan säännöllisesti laatukselyillä. Kyselyyn on mahdollista vastata asukkaiden, läheisten, henkilökunnan sekä tilaajien. Laatuindeksimme päivittyy kerran kuukaudessa, jolloin pureudumme tuloksiin ja teemme tarvittavat kehittämistoimenpiteet saadut tulokset huomioiden.

Tavoitteenamme on olla asukkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme ykkösvalinta

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

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

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. 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.

Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat omatuokiot tai 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. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista.

Lainsäädäntö:

Ykköskoti Linnamäen toimintaa ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Terveydensuojelulaki (763/1994)

Mielenterveyslaki (1116/ 1990)

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ykköskoti Linnamäen toimintaa johdetaan selkeän ja vastuullisen johtamisjärjestelmän mukaisesti. Tavoitteena on varmistaa laadukas, turvallinen ja asiakaslähtöinen palvelu, joka täyttää sosiaalihuollon lainsäädännön, viranomaisvaatimukset sekä Mehiläisen laatulupaukset koko palvelun toteuttamisen ajan. Omavalvonta on osa päivittäistä johtamista ja toimintaa, ja sen toteutuminen edellyttää kaikkien työntekijöiden sitoutumista yhteisiin toimintatapoihin.

### *Palvelujohtaja*

Palvelujohtaja toimii alueensa yksikön johtajien esihenkilönä ja vastaa alueensa palveluyksiköiden toiminnan kokonaisuudesta, laadusta ja kehittämisestä. Palvelujohtaja tukee yksikön johtajien työtä, seuraa omavalvonnan ja laatuavoitteiden toteutumista sekä vastaa yhteistyöstä hyvinvointialueiden ja muiden keskeisten sidosryhmien kanssa. Palvelujohtaja varmistaa, että toiminta on linjassa Mehiläisen arvojen, strategisten tavoitteiden, sopimusten sekä voimassa olevan lainsäädännön kanssa.

### *Yksikön johtaja*

Yksikön johtajalla on kokonaisvastuu Ykköskoti Linnamäen toiminnasta ja päivittäisen toiminnan johtamisesta. Yksikön johtaja vastaa siitä, että kodin toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaisesti. Yksikön johtajan työaika on varattu hallinnollisiin ja esihenkilötehtäviin, jotta laadun johtamiseen, henkilöstön tukemiseen ja omavalvonnan seurantaan voidaan paneutua suunnitelmallisesti.

Yksikön johtajan tehtäviin kuuluvat laadun johtaminen, kehittäminen ja varmistaminen, henkilöstöjohtaminen, asukashankinta sekä yhteistyö hyvinvointialueiden vastuuhenkilöiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Yksikön johtaja vastaa omavalvonnan toimeenpanosta ja siitä, että havaitut poikkeamat ja riskit käsitellään viiveettä ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan.

Valvontalain (741/2023) 10 §:n 4 momentin mukaisesti yksikön johtaja toimii palveluyksikön vastuuhenkilönä ja vastaa käytännössä siitä, että palvelutoimintaa johdetaan ja valvotaan siten, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja tuotetaan.

### *Tiimivastaava*

Tiimivastaava toimii tiiviissä yhteistyössä yksikön johtajan kanssa ja vastaa kodin arjen toiminnan sujuvuudesta ja käytännön organisoinnista. Tiimivastaava seuraa laatulupausten ja sovittujen tavoitteiden toteutumista arjessa, vie käytäntöön yhdessä sovitut toimintatavat ja valvoo niiden noudattamista. Lisäksi tiimivastaava vastaa

perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisen seurannasta sekä aikataulutettujen työtehtävien toteutumisesta. Tiimivastaava tunnistaa arjessa esiin nousevat kehittämistarpeet ja poikkeamat ja vie ne käsiteltäväksi yhdessä yksikön johtajan kanssa.

#### *Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja*

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoidon turvallisuudesta, laadun varmistamisesta ja seurannasta. Hän huolehtii lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, sairaanhoidollisesta konsultaatiosta sekä organisoii lääkenäyttöjen vastaanoton ja ylläpitää koontia lääkeluvallisista työntekijöistä. Lääkehoitoa toteutetaan suunnitelmallisesti ja sitä seurataan osana yksikön omavalvontaa.

#### *Omaohjaajatyö ja muut vastuualueet*

Omaohjaajatyö ja muut vastuualueet yksikössä on hoidettu nimeämällä vastuualueista vastaavia työntekijöitä, kuten toipumisorientaativastaava, kirjaamisvastaava ja perehdytysvastaava. He vastaavat oman vastuualueensa toimivuudesta, ohjeistusten noudattamisesta ja toiminnan kehittämisestä yhteistyössä muun henkilöstön ja esihenkilöiden kanssa.

#### *Omaohjaaja*

Omaohjaaja vastaa asukkaan yksilöllisen, mielekkään ja turvallisen arjen toteutumisesta sekä asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Omaohjaaja toimii asukkaan hoidon ja kuntoutuksen asiantuntijana, vastaa RAI-arvioinneista, palvelun toteuttamissuunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja arvioinnista sekä tiedon jakamisesta työryhmälle asukkaan muuttuvista tarpeista. Lisäksi omaohjaaja osallistuu palvelusuunnitelmapalaveriin yhdessä yksikön johtajan ja palvelun tilaajien kanssa ja vastaa asukkaan ja hänen läheistensä kanssa tehtävästä yhteistyöstä.

Laadun ja omavalvonnan toteutuminen on Ykköskoti Linnamäessä yhteinen asia, ja jokainen työntekijä kantaa vastuuta siitä, että toiminta on turvallista, asiakaslähtöistä ja Mehiläisen laatulupauksen mukaista.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan palveluun siirtyminen, osallisuus ja suunnitelmallinen työskentely  
Asiakkaan muutto Ykköskoti Linnamäkeen käynnistyy pääsääntöisesti sijoittavan hyvinvointialueen yhteydenotolla (esim. asumispalvelukoordinaattori, palveluohjaaja).  
Asiakasehdokkaan taustatiedot kartoitetaan yhteistyössä sijoittavan tahon kanssa.  
Mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle järjestetään tutustumiskäynti yksikköön, jonka aikana esitellään tilat, toimintatavat ja arki, jotta asiakas saa kokonaiskuvan mahdollisesta uudesta kodistaan.

Sijoittavan hyvinvointialueen edustaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palveluntarpeen arvioinnin. Arvioinnin pohjalta laaditaan asiakkaan kanssa yhteistyössä palvelun toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta. Toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan vahvuudet, kehittämiskohteet, kuntoutumisen tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas, nimetyt omaohjaajat ja mahdollisuuksien mukaan sijoittavan tahon edustaja sekä asiakkaan toiveen mukaisesti omaiset tai läheiset.

Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään kuuden kuukauden välein sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Hyvinvointialueen edustajat tapaavat asiakkaat vähintään kerran vuodessa, jolloin arvioidaan myös palveluntarve.

Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäisen asiakaskohtaisen kirjaamisen ja kuukausittaisten yhteenvedojen avulla. Kaikilla ohjaustyöhön osallistuvilla työntekijöillä on velvollisuus perehtyä asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä kirjataan tieto asiakastietojärjestelmään (DomaCare), jotta tieto välittyy koko työryhmälle.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja asiakirjoihin tutustuminen  
Asiakkaalle annetaan selkeää, ymmärrettävää ja riittävää tietoa häntä koskevista palveluista, hoidosta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tiedon antamisessa huomioidaan

asiakkaan psyykinen vointi, toimintakyky ja kognitiiviset valmiudet. Asiat käydään tarvittaessa läpi useampaan kertaan.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjän, eli hyvinvointialueen, kirjallisella luvalla ja sen ohjeistusten mukaisesti. Henkilöstö tukee asiakasta pyynnön tekemisessä ja varmistaa, että asiakas ymmärtää oikeutensa.

#### Palautteen kerääminen ja osallisuuden vahvistaminen

Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta. Ykköskotien kokemuksellista laatua mitataan kuukausittain toteutettavilla laatukselyillä, jotka perustuvat Ykköskotien laatulupauksiin: yksilöllinen ohjaus ja tuki, turvallisuus, oma koti, yhteisöllisyys ja ruoan laatu.

Asiakkaalle kysely toteutetaan haastatteluna, ja omaisille tai läheisille sähköisesti tai haastatteluin. Palautteet kirjataan Ykkösnettiin ja käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa, minkä pohjalta käynnistetään tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä.

Asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan lisäksi kuukausittaisissa yhteisökokouksissa sekä päivittäisissä aamupalavereissa, joissa asiakkailla on mahdollisuus tuoda esiin toiveita ja kehittämisehdotuksia.

#### Muistutukset ja oikeusturvakeinot

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon, palveluun ja kohteluun. Tyytymätön asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen.

Muistutus toimitetaan Oma Hämeen kirjaamoon, josta se ohjautuu käsiteltäväksi. Ennen muistutuksen tekemistä asia pyritään ensisijaisesti selvittämään keskustelemalla henkilöstön kanssa ja lisäksi tuomalla asia esille yksikönjohtajalle asian ratkaisemiseksi.

Mikäli muistutus ei johda toivottuun lopputulokseen tai kyseessä on vakava epäkohta, asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastolle tai Valviralle. Lisäksi eduskunnan oikeusasiamies ja oikeuskansleri toimivat ylimpinä laillisuusvalvojina.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön tiloissa on julkisesti ja helposti nähtävillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien ajantasaiset yhteystiedot. Henkilöstö ohjaa asiakkaita tarvittaessa asiavastaavien palvelujen käyttöön. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

Linnamäen asukkaalle suunnattu:

### **Sinun oikeutesi Ykköskoti Linnamäessä**

Ykköskoti Linnamäki on sinun kotisi.

Sinulla on oikeus hyvään hoitoon, turvalliseen arkeen ja siihen, että sinua kuunnellaan ja kunnioitetaan.

### **Oikeus tulla kohdatuksi hyvin**

Sinua kohdellaan aina asiallisesti, kunnioittavasti ja yhdenvertaisesti.

Sinulla on oikeus olla oma itsesi ja tulla kohdatuksi arvostavasti omana persoonanasi.

### **Oikeus saada tietoa**

Sinulla on oikeus saada selkeää ja ymmärrettävää tietoa:

- sinulle tarjottavista palveluista
- hoidostasi ja kuntoutuksestasi
- oikeuksistasi ja velvollisuuksistasi

Asiat käydään läpi rauhassa ja tarvittaessa useamman kerran. Voit aina kysyä uudelleen, jos jokin jää epäselväksi.

### **Oikeus osallistua ja vaikuttaa**

Sinulla on oikeus osallistua itseäsi koskevien asioiden suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Omat toiveesi, mielipiteesi ja tavoitteesi ovat tärkeitä.

Voit:

- kertoa, mikä sinulle on tärkeää
- ehdottaa vaihtoehtoja
- kieltäytyä jostakin, jos et ole siihen valmis

Sinun näkemyksesi kirjataan ylös ja otetaan huomioon.

### **Oikeus yksilölliseen tukeen**

Sinulla on nimetty omaohjaaja, jonka kanssa voit käydä läpi arkeasi, tavoitteitasi ja vointiasi.

Tukea annetaan sinun jaksamisesi ja vointisi mukaan.

Osallistuminen ryhmiin ja yhteiseen toimintaan on vapaaehtoista.

Voit aina keskustella myös kahden kesken.

### **Oikeus omaan suunnitelmaan**

Sinulle tehdään oma palvelun toteuttamissuunnitelma yhdessä sinun kanssasi.

Siihen kirjataan:

- vahvuutesi
- tavoitteesi
- asiat, joissa tarvitset tukea

Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina, jos tilanteesi muuttuu.

### **Oikeus nähdä itseäsi koskevat tiedot**

Sinulla on oikeus nähdä itseäsi koskevat asiakas- ja hoitokirjaukset.

Tietojen tarkastaminen tapahtuu hyvinvointialueen (rekisterinpitäjän) ohjeiden mukaisesti kirjallisella luvalla.

Henkilökunta auttaa sinua tarvittaessa pyynnön tekemisessä.

### **Oikeus antaa palautetta**

Sinulla on oikeus kertoa mielipiteesi:

- arjen keskusteluissa
- aamupalavereissa
- yhteisökokouksissa
- palautekyselyissä

Kaikki palaute on tärkeää ja sitä käytetään toiminnan kehittämiseen.

### **Oikeus tehdä muistutus**

Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon, palveluun tai kohteluun, sinulla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus.

Ennen muistutusta asiaa pyritään aina selvittämään yhdessä henkilökunnan kanssa.

Muistathan ilmoittaa asian myös yksikön johtajalle korjaamistoimenpiteiden käynnistämiseksi.

Tarvittaessa sinulle annetaan apua muistutuksen tekemisessä.

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavat**

Yksikössä on näkyvillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot.

He:

- neuvovat sinua oikeuksiisi liittyvissä asioissa
- auttavat muistutusten ja kanteluiden tekemisessä
- ovat puolueettomia ja maksuttomia

Voit ottaa heihin yhteyttä itse tai pyytää henkilökuntaa auttamaan.

### **Muista**

- ♥ Sinulla on oikeus kysyä
- ♥ Sinulla on oikeus tulla kuulluksi
- ♥ Sinulla on oikeus hyvään ja turvalliseen arkeen

## **2.3.1 Asiallinen kohtelu**

Ykköskoti Linnamäki on jokaisen asukkaan oma koti. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu varmistetaan toimimalla kodinomaisesti, noudattamalla hyviä käytöstapoja ja kunnioittamalla asukkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja henkilökohtaisia rajoja. Käytännössä tämä näkyy esimerkiksi siinä, että asukkaan huoneeseen mennään vain koputtamalla ja asukkaan luvalla, ja häntä kohdataan aina arvostavasti ja yksilöllisesti.

Henkilöstö toimii työvuorojensa ajan asukkaan kodissa vierailijan roolissa. Työskentelyn tavoitteena on tukea ja auttaa asukasta hänen yksilöllisten tarpeidensa ja voimavarojensa mukaisesti siten, että hänen arkensa olisi mahdollisimman turvallista, mielekästä ja omannäköistä. Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään säännöllisesti hyvään ja eettiseen kohtaamiseen, ja asiallista kohtelua käsitellään osana perehdytystä, tiimipalavereita ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä.

Yksikössä noudatetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta. Asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti osana laatu- ja omavalvontatyötä. Hyvästä ja kunnioittavasta kohtaamisesta käydään avointa keskustelua henkilöstön viikko- ja kuukausipalavereissa.

Mikäli epäasiallista kohtelua tai loukkaavaa toimintaa havaitaan tai siitä saadaan tieto, tilanteeseen puututaan viipymättä. Henkilöstöllä on valvontalain (741/2023) sekä sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Työntekijän on velvollisuus ilmoittaa viipymättä yksikön johtajalle, jos hän havaitsee tai saa tietoonsa asiakkaan epäasiallista kohtelua, epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ilmoitukset käsitellään asianmukaisesti ja että tarvittavat toimenpiteet käynnistetään viiveettä.

Epäasialliset tilanteet selvitetään ja käsitellään aina huolellisesti. Selvitystyöhön osallistuvat tilanteen luonteen mukaan asukas, hänen läheisensä sekä palveluntilaaja. Tavoitteena on varmistaa asukkaan oikeusturva, estää tilanteen toistuminen ja kehittää toimintaa. Tarvittaessa tilanteesta tehdään ilmoitus hyvinvointialueelle ja ryhdytään korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin.

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus epäasiallisesta kohtelusta toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on käytössä kirjalliset ohjeet muistutusmenettelystä, ja asukasta tuetaan ja ohjataan muistutuksen tekemisessä. Tarvittaessa asukas saa apua sosiaaliasiavastaavalta. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä yksikössä sekä omavalvontasuunnitelmassa.

Asiallinen kohtelu on Ykköskoti Linnamäessä kaikkien yhteinen vastuukysymys. Jokainen työntekijä on velvollinen toimimaan eettisesti, ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista ja edistämään arkea, jossa asukas kokee olonsa turvalliseksi, arvostetuksi ja kuulluksi.

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Ykköskoti Linnamäessä asukkaan itsemääräämisoikeus on keskeinen periaate kaikessa toiminnassa. Asukkaalla on oikeus päättää omasta elämästään, arjestaan ja häntä koskevista asioista oman toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaisesti. Asukasta tuetaan tekemään itseään koskevia valintoja ja päätöksiä, ja hänen mielipiteensä,

toiveensa ja näkemyksensä otetaan huomioon kaikessa hoidon ja kuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asukkaan osallisuus varmistetaan siten, että hän osallistuu itse palvelun toteuttamissuunnitelman laadintaan, arviointiin ja päivittämiseen. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan, omaohjaajan ja mahdollisuuksien mukaan läheisten sekä sijoittavan tahon kanssa. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti sekä aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Asukkaan näkemys kirjataan suunnitelmaan ja se toimii ohjauksen ja kuntoutuksen perustana.

Arjessa itsemääräämisoikeus toteutuu muun muassa siten, että asukas saa vaikuttaa omaan päivärytmiinsä, osallistumiseensa yhteiseen toimintaan, ruokailuihin, vapaa-ajan toimintoihin sekä arjen askareisiin. Osallistuminen ryhmätoimintaan ja yhteisiin hetkiin on vapaaehtoista, ja asukasta kannustetaan itsenäisiin valintoihin hänen jaksamisensa ja toimintakykynsä mukaisesti.

Henkilöstön tehtävänä on ohjata ja tukea asukasta tekemään itseään koskevia päätöksiä ilman painostusta tai tarpeetonta rajoittamista. Henkilöstö toimii eettisesti, kunnioittaa asukkaan tahtoa ja varmistaa, että asukas saa riittävästi ymmärrettävää tietoa päätöstensä tueksi. Asioita käydään tarvittaessa läpi useamman kerran ja eri tavoin, asukkaan yksilölliset edellytykset huomioiden.

Mahdolliset asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoitukset perustuvat aina lakiin, ovat viimesijaisia ja kestoaltaan mahdollisimman lyhyitä. Mahdolliset rajoitustilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti, kirjataan asianmukaisesti ja käsitellään yhdessä asukkaan kanssa. Tavoitteena on aina löytää vaihtoehtoisia ja vähemmän rajoittavia toimintatapoja. Rajoituksia ei käytetä rangaistuksena tai henkilökunnan työn helpottamiseksi.

Yksikössä seurataan itsemääräämisoikeuden toteutumista osana omavalvontaa, laatujärjestelmää sekä säännöllisiä henkilöstökeskusteluja ja palaverieita. Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään itsemääräämisoikeuden tukemiseen, ja mahdollisia epäkohtia käsitellään avoimesti. Asukkailla on mahdollisuus tuoda esiin kokemuksiaan

ja kehittämis ehdotuksiaan muun muassa omaohjaajakeskusteluissa, asukaskokouksissa ja palautekyselyissä.

Ykköskoti Linnamäessä itsemääräämisoikeuden toteutumisen tavoitteena on vahvistaa asukkaan osallisuutta, autonomiaa ja kokemusta siitä, että hän on oman elämänsä aktiivinen toimija sekä tasavertainen jäsen yhteisössä.

## 2.4 Muistutusten käsittely

Ykköskoti Linnamäessä muistutusten käsittelyn tavoitteena on turvata asiakkaan oikeusturva, varmistaa laadukas, turvallinen ja asiallinen palvelu sekä kehittää toimintaa havaittujen epäkohtien perusteella. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon, palveluun tai kohteluun.

Asiakasta kannustetaan ensisijaisesti ottamaan asia esille arjen keskusteluissa henkilöstön tai yksikön johtajan kanssa, jotta asia voidaan selvittää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Mikäli asia ei ratkea keskustelun avulla tai asiakas haluaa tehdä virallisen muistutuksen, hänellä on oikeus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Yksikössä on käytössä kirjalliset ohjeet muistutusmenettelystä. Asiakasta ohjataan ja tuetaan muistutuksen tekemisessä hänen toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaisesti. Tarvittaessa asiakas saa apua muistutuksen laatimiseen omaohjaajalta tai sosiaaliasiavastaavalta. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien ajantasaiset yhteystiedot ovat nähtävillä yksikössä sekä omavalvontasuunnitelmassa.

Saapuneet muistutukset käsitellään viipymättä, huolellisesti ja luottamuksellisesti. Muistutuksen käsittelystä vastaa yksikön johtaja tai muu palveluntuottajan nimeämä vastuuhenkilö. Käsittelyn yhteydessä selvitetään tapahtumien kulku, kuullaan tarvittaessa asukasta, henkilöstöä sekä muita asiaan liittyviä tahoja ja arvioidaan, onko toiminta ollut asianmukaista ja ohjeistusten mukaista.

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksessa kuvataan, mihin toimenpiteisiin asian esille tulon jälkeen on ryhdytty tai tullaan ryhtymään. Mikäli muistutus antaa aiheutta korjaaviin tai ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin, ne käynnistetään viiveettä osana yksikön omavalvontaa ja riskienhallintaa.

Mikäli muistutus koskee vakavaa epäkohtaa tai asiakasturvallisuutta vaarantavaa tilannetta, asia käsitellään yhteistyössä asukkaan, hänen läheistensä sekä palveluntilaajan kanssa. Tarvittaessa tehdään ilmoitus hyvinvointialueelle ja ryhdytään välittömiin korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin osana omavalvontaa ja riskienhallintaa

Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeudestaan viedä asia eteenpäin, mikäli hän ei ole tyytyväinen muistutuksen käsittelyyn tai lopputulokseen. Henkilöstö ohjaa ja tukee asiakasta tai hänen läheistään tarvittaessa valvontaviranomaiseen yhteyden ottamisessa.

Muistutukset ja muut hallinnolliset asiakirjat toimitetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen (Oma Häme) kirjaamoon. Kirjaamon sähköpostiosoite on omahame@omahame.fi. Asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat toimitetaan Oma-Hämeen turvasähköpostipalvelun kautta hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Muistutuksista saatu tieto hyödynnetään Ykköskoti Linnamäessä toiminnan kehittämisessä. Muistutukset, niihin liittyvät havainnot ja toteutetut toimenpiteet käsitellään osana omavalvontaa ja henkilöstön palaverieita, tavoitteena ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen ja vahvistaa asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Valvontaviranomaiset

Lupa- ja valvontavirasto (LVV)

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii 1.1.2026 alkaen Lupa- ja valvontavirasto (LVV). Lupa- ja valvontavirasto vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen laillisuusvalvonnasta ja ohjauksesta valtakunnallisesti ja

korvaa aiemmat Valviran sekä aluehallintovirastojen sosiaali- ja terveydenhuollon 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, hänen läheisellään tai henkilöstön jäsenellä on oikeus tehdä kantelu Lupa- ja valvontavirastolle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnan keinoin.

Oma-Hämeen hyvinvointialue

Oma Häme – Kirjaamo (pääkirjaamo)

Oma-Hämeen kirjaamo vastaanottaa ja kirjaa kaikki hyvinvointialueelle saapuvat hallinnolliset asiat, kuten muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset ja tietopyynnöt.

Sähköposti (yleinen kirjaamo)

[omahame@omahame.fi](mailto:omahame@omahame.fi)

[\[omahame.fi\]](http://omahame.fi)

Huom. Asiakas- tai potilastietoja sisältäviä asiakirjoja ei tule lähettää tavallisella sähköpostilla.

Turvasähköposti (asiakas- ja potilasasiat)

Asiakirjat, jotka sisältävät asiakas- tai potilastietoja, tulee lähettää

turvasähköpostilla: Turvasähköpostipalvelu: <https://secure.omahame.fi>

[\[omahame.fi\]](http://omahame.fi)

Ohje: kirjoita lähettäjä-kenttään oma sähköpostiosoitteesi ja rekisteröidy palveluun ja lähetä viesti turvallisesti

## Puhelin

Kirjaamo palvelee puhelimitse arkisin, mutta ei aina pysty vastaamaan heti.

Soitot ohjautuvat takaisin, mikäli numero ei ole salainen.

[\[omahame.fi\]](https://omahame.fi)

## Palveluajat

Kirjaamo palvelee arkisin klo 9–11 ja 12–15

[\[omahame.fi\]](https://omahame.fi)

Verkkosivut <https://omahame.fi/kirjaamo>

## Eduskunnan oikeusasiamies

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo viranomaisten sekä julkista tehtävää hoitavien tahojen toiminnan lainmukaisuutta ja perusoikeuksien toteutumista.

Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä kantelu eduskunnan oikeusasiamiehelle, jos hän katsoo tulleensa kohdelluksi lainvastaisesti tai että hänen perusoikeuksiaan on loukattu.

## Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia

- Käyntiosoite: Arkadiankatu 3, Helsinki
- Postiosoite: 00102 Eduskunta
- Puhelin (neuvonta): 09 432 3363
- Verkkosivut: [www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi)
- Kantelu sähköisesti: [www.oikeusasiamies.fi/kantelu](http://www.oikeusasiamies.fi/kantelu)

Henkilöstö ohjaa ja tukee tarvittaessa asiakasta tai hänen läheistään oikean menettelytavan valinnassa ja kantelun tekemisessä.

## 2.5 Henkilöstö

Ykköskoti Linnamäessä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon koulutettu, osaava ja tehtäviinsä soveltuva henkilöstö. Henkilöstörakenne on mitoitettu vastaamaan yksikön asiakaspaikkamäärää, asiakkaiden palveluntarvetta sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen vaatimuksia. Toiminnan lähtökohtana on, että henkilöstöllä on riittävä ammattitaito, kokemus ja osaaminen laadukkaan, turvallisen ja asiakaslähtöisen palvelun tuottamiseen.

Henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa ja tehtävien jaossa noudatetaan voimassa olevaa sosiaalihuollon lainsäädäntöä. Jokaisen työntekijän pätevyys, koulutus ja osaaminen vastaavat hänen työtehtäviään. Lääkehoitoa toteuttavat vain ne työntekijät, joilla on voimassa oleva lääkelupa ja jotka on perehdytetty yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

Uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti Ykköskoti Linnamäen toimintatapoihin, arkeen, asukaslähtöiseen työskentelyyn, asiakasturvallisuuteen, omavalvontaan sekä ilmoitusvelvollisuuksiin. Perehdytys sisältää myös asiakkaan asemaan ja oikeuksiin, asialliseen kohteluun sekä itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyvät ohjeet. Perehdytyksen toteutumista seurataan ja dokumentoidaan.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti. Työntekijöitä kannustetaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin, ja työnantaja huolehtii lakisääteisistä ja toiminnan kannalta keskeisistä koulutuksista, kuten lääkehoito-, ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutuksista sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn liittyvistä koulutuksista. Koulutustarpeita arvioidaan säännöllisesti kehityskeskusteluissa ja osana omavalvontaa.

Yksikön johtaja vastaa henkilöstön riittävydestä, osaamisesta ja työn organisoinnista. Henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista seurataan säännöllisesti muun muassa henkilöstökyselyiden, työyhteisökokousten ja varhaisen tuen toimintamallin avulla. Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö on keskeinen edellytys asukasturvallisuuden ja palvelun laadun toteutumiselle.

Henkilöstöllä on velvollisuus toimia eettisesti, noudattaa yhteisiä toimintatapoja sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä valvontalain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti. Ilmoitusvelvollisuuteen ja omavalvonnan käytäntöihin liittyvät ohjeet käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa.

Ykköskoti Linnamäessä henkilöstö nähdään keskeisenä voimavarana, ja toiminnan kehittäminen perustuu avoimeen vuorovaikutukseen, yhteistyöhön ja jatkuvaan oppimiseen.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ykköskoti Linnamäen henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikön johtaja yhteistyössä palvelujohtajan ja Business Controllerin kanssa.

Rekrytointiprosessia tukee lisäksi HR-tiimi omalla asiantuntijatoiminnallaan.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on varmistaa riittävä, osaava ja tehtäviinsä soveltuva henkilöstö asiakkaiden palvelutarpeen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen vaatimusten mukaisesti.

Kun rekrytointitarve todetaan, yksikön johtaja laatii rekrytointipyynnön HR-järjestelmään (Workday). Rekrytointiluvan myöntämisen jälkeen yksikön johtaja laatii työpaikkailmoituksen samaan järjestelmään, josta ilmoitus julkaistaan sekä organisaation sisäisillä sivuilla että työvoimahallinnon kanavissa. Rekrytoinnissa voidaan hyödyntää mahdollisuuksien mukaan myös aiemmin tutuksi tulleita henkilöitä, joiden soveltuvuus alalle ja tehtävään tunnetaan. Lisäksi avoimista työpaikoista voidaan tiedottaa eri sosiaalisen median kanavissa, kuten Facebookissa.

Ykköskoti Linnamäen työvuorolistat laaditaan pääsääntöisesti kolmeksi viikoksi kerrallaan. Yksikössä on käytössä autonominen työvuorolista, jossa toiveet toteutuvat pääsääntöisesti toiminnan edellytysten sallimissa rajoissa. Äkillisissä poissaolotilanteissa henkilöstön vähimmäisvahvuus pyritään aina varmistamaan joko työvuoroja muuttamalla tai palkkaamalla sijainen.

Sijaisten käyttö perustuu ensisijaisesti pitkäaikaisiin sijaisiin, jotka tuntevat yksikön toimintatavat ja asiakaskunnan. Sijaisia palkataan aina toiminnan ja asiakasturvallisuuden edellyttämällä tavalla. Lomasuunnittelua koskevat ohjeet käydään henkilöstön kanssa läpi ennakkolisesti, ja loma-aikojen sijoittumisessa huolehditaan siitä, että henkilöstön riittävyys säilyy eikä koko henkilöstö ole samanaikaisesti lomalla.

Henkilöstöressurssien riittävyttä seurataan säännöllisesti. Yksikkökohtaista tunti-indeksiä sekä sairauspoissaoloja seurataan yritystasolla viikoittaisten raportointien avulla. Seurantatietoa hyödynnetään henkilöstösuunnittelussa, työvuorosuunnittelussa sekä ennakoivassa resurssien hallinnassa osana omavalvontaa

Henkilöstön riittävyttä arvioidaan Ykköskoti Linnamäessä jatkuvasti suhteessa asukkaiden määrään, palvelutarpeeseen ja toimintakykyyn sekä yksikön arjen kuormitustekijöihin. Arvioinnissa huomioidaan muun muassa asukkaiden voinnissa tapahtuvat muutokset, mahdolliset kriisitilanteet sekä virike- ja kuntoutustoiminnan toteutuminen. Tarvittaessa henkilöstöressursseja lisätään tilapäisesti asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun varmistamiseksi.

Yksikön johtaja vastaa henkilöstön riittävyyden päivittäisestä seurannasta ja tekee tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä yhteistyössä palvelujohtajan ja HR-tiimin kanssa. Mikäli henkilöstön riittävyydessä havaitaan riskejä tai puutteita, tilanteeseen puututaan viipymättä. Käytössä olevia keinoja ovat muun muassa työvuorojen uudelleenjärjestely, alueellinen lisäressurssien hankinta sekä sijaisten käyttö.

Henkilöstön riittävyyteen liittyvät havainnot, poikkeamat ja niihin liittyvät toimenpiteet käsitellään osana omavalvontaa yksikön henkilöstöpalavereissa ja tarvittaessa johdon kanssa. Riittävyyden seurantaan liittyvä tieto dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa, riskienhallinnassa sekä yksikön kehittämisessä.

Mikäli henkilöstön riittämättömyys uhkaa asiakas- tai potilasturvallisuutta eikä tilannetta saadaan korjattua yksikön omilla toimenpiteillä tai yhtiön sisäisillä, alueellisilla tukitoimilla, toimitaan valvontalain mukaisesti ja asiasta raportoidaan palveluntuottajan

toimintamallin mukaisesti eteenpäin. Tarvittaessa tehdään ilmoitus hyvinvointialueelle tai valvontaviranomaiselle.

Henkilöstön riittävyden seuranta on osa Ykköskoti Linnamäen päivittäistä johtamista ja omavalvontaa, ja sen tavoitteena on varmistaa turvallinen, laadukas ja asukkaiden tarpeisiin vastaava palvelu kaikissa tilanteissa.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ykköskoti Linnamäessä monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ovat keskeinen osa asiakaslähtöistä, turvallista ja laadukasta ympärivuorokautista palveluasumista. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaiden palvelujen kokonaisvaltainen toteutuminen, oikea-aikaisuus sekä sujuva tiedonkulku eri toimijoiden välillä asiakkaan etu ja osallisuus huomioiden.

Yksikön toimintaan liittyvät terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutetaan säännöllisin väliajoin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti. Tarkastusten havainnot käydään läpi yksikössä, ja mahdolliset kehittämistoimenpiteet tai korjaavat toimet toteutetaan viiveettä osana omavalvontaa ja riskienhallintaa.

Asiakkaiden omaohjaajat ovat säännöllisesti yhteydessä asiakkaiden edunvalvojiin, sosiaalityöntekijöihin sekä muihin keskeisiin yhteistyötahoihin. Sijoittavien hyvinvointialueiden edustajat käyvät yksikössä vähintään kerran vuodessa tekemässä palvelutarpeen arviointeja ja/tai osallistumassa asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen yhdessä asiakkaan ja yksikön henkilöstön kanssa.

Yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa ylläpidetään lisäksi säännöllisellä viestinnällä. Sijoittaville tahoille lähetetään neljännesvuosittain yhteistyökirje, jossa tiedotetaan muun muassa yksikön ajankohtaisista kuulumisista, toiminnan kehittämisestä ja tulevista

tapahtumista. Ykköskoti Linnamäki järjestää myös vähintään kaksi kertaa vuodessa yhteistyötilaisuuksia, joihin hyvinvointialueiden edustajat kutsutaan.

Ykköskoti Linnamäen asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita, ja heidän perusterveydenhuoltonsa toteutuu pääsääntöisesti Lammin terveysasemalla nimetyn lääkärin vastaanotolla. Asiakkailla on halutessaan mahdollisuus käyttää myös yksityisen terveydenhuollon palveluita. Kiireettömään hoitoon hakeutuminen tapahtuu tavanomaisten ajanvarauskäytäntöjen mukaisesti. Kiireellisissä tilanteissa hoitoon pääsy järjestetään henkilöstön avustuksella, ja tarvittaessa otetaan yhteyttä ensihoitoyksikköön asiakkaan tilanteen arvioimiseksi.

Asiakkaan mukana terveydenhuollon vastaanotoilla ja muissa tärkeissä viranomais- tai yhteistyötapaamisissa on tarvittaessa mukana myös yksikön työntekijä. Näin varmistetaan asiakkaan tukeminen asiointissa sekä tiedonkulun sujuvuus ja ajantasaisuus eri toimijoiden välillä asiakkaan suostumusta, tietosuoja ja salassapitoa koskevaa lainsäädäntöä noudattaen.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Linnamäki on tarkoitettu aikuisille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat kuntoutuksen lisäksi intensiivistä hoivaa ja huolenpitoa. Yksikön tilat tukevat sekä yhteisöhoidon toimintaperiaatteiden mukaista työskentelyä että asukkaiden itsenäistä arkea ja elämönhallintataitojen vahvistamista.

Yksikön kiinteistö on vuokrattu Helsingin yliopiston tutkimuslaitokselta. Rakennus on kaksikerroksinen ja asuintiloja on sekä ylä- että alakerrassa. Kerrosten välillä liikkuminen on esteetöntä hissien avulla.

Asukashuoneita on yhteensä 25, ja ne sijoittuvat kahteen siipeen ja kahteen kerrokseen. Kaikki asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, mikä turvaa asukkaiden yksityisyyden. Jokaisessa huoneessa on oma wc- ja suihkutila. Huoneet ovat lukittavia ja niihin kuljetaan yhteisiltä käytäviltä. Asukas saa sisustaa huoneensa mieleisekseen.

Vakiokalusteina huoneissa on vaatekaappi, sänky ja yöpöytä, ja tarvittaessa koko huone voidaan kalustaa yksikön toimesta.

Asukkaiden poissa ollessa huoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin, ellei asiasta ole erikseen yhdessä asukkaan kanssa sovittu. Omaiset ja läheiset ovat tervetulleita vierailemaan yksikössä vapaasti.

Yhteiset tilat tukevat yhteisöllistä ja aktiivista arkea. Alakerrassa sijaitsee suuri oleskelu- ja ruokailutila, jossa on televisio ja sohvaryhmä. Ruokailu tapahtuu tässä tilassa. Omavalmistuskeittiö löytyy yksikön alakerrasta, jossa kokki valmistaa maukkaat ateriat. Kesäaikaan asukkaat voivat ruokailla kesäterassilla, johon on järjestetty ulkoruokailuun soveltuva tila.

Yläkerrassa sijaitsevat saunaosasto ja takkahuonetilat. Takkahuoneessa on mahdollisuus pelikonsoli-pelaamiseen ja karaokeen, löytyy oma wc-tila ja keittiönurkkaus kahvinkeittoa varten. Yläkerrassa on myös suuri erillinen monitoimitila, jossa on tv-oleskelutila sohvaryhmineen, kuntosali sekä ajanviettomahdollisuuksia, kuten biljardipöytä, askartelutila/työskentelytila taideterapeutin viikoittaisia käyntejä varten.

Piha-alue ja terassi mahdollistavat ulkoilun ympäri vuoden. Pihalla on pöytäryhmiä ulkoruokailuun, pergolassa erillinen ajanviettopaikka sekä ulkoa löytyy myös ulkogrilli, joka on aktiivisessa käytössä asiakkailta. Ykköskoti Linnamäki sijaitsee lähellä rauhallisia ulkoilumaastoja ja Lammin kirkonkylän palvelut sekä terveysasema sijaitsevat noin neljän kilometrin etäisyydellä.

Henkilökunnalle on käytössä omat sosiaalitulat kummassakin kerroksessa, wc- ja suihkutila ja kaksi toimistotilaa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ykköskoti Linnamäessä hyödynnetään toiminnan tukena alihankintapalveluja, joiden tuottajat täyttävät lainsäädännön ja omavalvonnan vaatimukset:

- Apteekkipalvelut: Apteekki Tavastila

- Asiakastietojärjestelmä: DomaCare / Invian Oy
- Elintarviketoimitukset: Kespro Oy
- Vartiointipalvelut: Securitas Oy
- Kiinteistöhuolto: Lammin Talonmiespalvelut
- Siivouspalvelut: Coor Siivouspalvelut
- Jätehuolto: Lassila& Tikanoja
- Tietosuojajätteet: Lassila & Tikanoja Oy
- Vaihtomatot ja käsipyyhkeet: Lindström Oy

#### Viranomais- ja turvallisuustarkastukset

Yksikössä toteutetaan viranomais- ja turvallisuustarkastukset säännöllisesti voimassa olevan lainsäädännön ja valvontasuunnitelmien mukaisesti.

- Viimeisin palotarkastus: 17.9.2024
- Terveysturvallisuuslain mukainen tarkastus: 7.11.2024
- Elintarvikehuoltoon liittyvä valvontasuunnitelman mukainen OIVA-tarkastus: 15.6.2023
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 6.10.2025

Tarkastusten havainnot käsitellään yksikössä ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viiveettä osana omavalvontaa.

Yksikössä tehdään toimitilatarkastus 4 x/vuosi YJ toimesta. Turvallisuuskävelyt tehdään uusille työntekijöille perehdytysvaiheessa ja asukkaille yksikköön muuttamisen jälkeen ja lisäksi aina tarvittaessa.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ykköskoti Linnamäessä on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä, jota käytetään asiakastyön suunnitteluun, toteuttamiseen ja kirjaamiseen. Asiakastietojärjestelmällä on nimetty pääkäyttäjä, joka vastaa järjestelmään liittyvästä tiedottamisesta, kuten

mahdollisista käyttökatkoksista, huoltotoimenpiteistä ja häiriötilanteista järjestelmän käyttäjille.

Mahdollisten pitkäkestoisten käyttökatkojen aikana yksikössä on sovittu varajärjestelmästä. Tällöin kirjaaminen tapahtuu manuaalisesti asiakaskohtaiseen raporttivihkoon. Kun järjestelmä on jälleen käytettävissä, kirjaukset siirretään asiakastietojärjestelmään jälkikirjauksina viiveen poistuessa. Menettelyllä varmistetaan asiakastyön jatkuvuus sekä tietojen asianmukainen dokumentointi.

Ykköskoti Linnamäki toimii asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjänä ainoastaan itsemaksavien asiakkaiden osalta. Muissa tilanteissa, joissa palvelu tuotetaan hyvinvointialueen tai muun palvelun tilaajan toimeksiannosta, toimii palvelun tilaaja rekisterinpitäjänä, ja Ykköskoti Linnamäki käsittelee asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lukuun voimassa olevan lainsäädännön, sopimusten ja ohjeistusten mukaisesti.

Mahdolliset tietoturvaloukkaukset ja tietosuojapoikkeamat käsitellään viipymättä yksikön ja palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan tai tietoonsa saamista tietoturva- tai tietosuojapoikkeamista välittömästi yksikön johdolle. Poikkeamat dokumentoidaan asianmukaisesti ja tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet käynnistetään viiveettä.

Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoidaan Mehiläisen konsernin tietosuojavastaavaa Mehiläisen ohjeistuksen mukaisesti, ja toimitaan hänen antamiensa ohjeiden perusteella. Tarvittaessa tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan rekisterinpitäjälle sekä valvontaviranomaiselle voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Yksikössä käytettävät laitteet ja järjestelmät ovat CE-hyväksytyjä. Henkilöstö perehdytetään käytössä olevaan teknologiaan, tietojärjestelmiin ja laitteisiin osana perehdytystä sekä jatkuvaa osaamisen varmistamista. Perehdytyksessä käydään läpi käyttöohjeet, tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät vaatimukset sekä laitteiden turvallinen käyttö. Laitevastaava on kirjannut yksikön laitteet spotilla-järjestelmään.

Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka vastaa kirjaamiskäytäntöjen ohjeistamisesta, seurannasta ja kehittämisestä. Kirjaamisvastaava tukee henkilöstöä kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä, seuraa kirjaamisen laatua ja osallistuu säännöllisesti kirjaamisvastaavien yhteistyöpalaveriin ja koulutuksiin.

Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Mikäli asiakas käyttää arjessaan teknologiaa hoidon, turvallisuuden tai toimintakyvyn tukena, kuvataan tämän käyttö asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa ja sen toteutumista seurataan osana asiakastyötä.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ohjaa Ykköskoti Linnamäessä toteutettavaa lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma määrittää lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja käytännöt sekä eri ammattiryhmien vastuut ja velvollisuudet lääkehoidossa.

Suunnitelma sisältää ohjeet muun muassa henkilöstön perehdytyksestä ja koulutuksesta, lääkelupakäytännöistä, lääkkeiden hankinnasta ja säilyttämisestä, lääkehoidon toteuttamisesta ja kirjaamisesta, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnista, asiakkaan neuvonnasta lääkehoitoon liittyen sekä toiminnasta lääkehoitoon liittyvissä poikkeama- ja vaaratilanteissa.

Ykköskoti Linnamäen palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu / viimeksi päivitetty [6.10.2025]. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun lääkehoitoa koskevassa toiminnassa, henkilöstörakenteessa tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, ajantasaisuudesta, asianmukaisuudesta sekä lääkehoidon toteutumisesta ja seurannasta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Hän vastaa myös siitä, että lääkehoitoa toteutetaan voimassa olevan lääkehoitosuunnitelman, lainsäädännön ja Mehiläisen ohjeistusten mukaisesti.

Yksikön henkilöstö perehtyy lääkehoitosuunnitelmaan lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan johdolla. Perehdytyksen yhteydessä varmistetaan, että työntekijät ymmärtävät suunnitelman sisällön, omat vastuunsa ja toimivaltansa lääkehoidossa. Henkilöstö kuittaa lääkehoitosuunnitelman luetuksi ja ymmärretyksi omilla nimikirjoituksillaan.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista ja toimivuutta seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa. Seuranta toteutetaan muun muassa lääkehoidon kirjausten tarkastelun, lääkelyn voimassaolon seurannan sekä lääkepoikkeamien ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyn kautta. Lääkehoitoon liittyviä poikkeamia analysoidaan, ja niiden perusteella voidaan tarvittaessa päivittää lääkehoitosuunnitelmaa sekä ottaa käyttöön uusia tai toimivampia käytäntöjä lääkehoidon turvallisuuden parantamiseksi.

Lääkehoitosuunnitelma on osa Ykköskoti Linnamäen omavalvontaa ja keskeinen väline turvallisen, vaikuttavan ja asiakaslähtöisen lääkehoidon varmistamisessa.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ykköskoti Linnamäessä palveluyksikön asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön johtaja asiakastietolain 7 §:n mukaisesti. Yksikön johtaja vastaa siitä, että asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä sekä palveluntuottajan ja yksikön omia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia ohjeita.

Tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen varmistetaan palveluyksikössä järjestelmällisesti. Henkilöstö käyttää asiakastietojärjestelmiä ainoastaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, ja asiakastiedot kirjataan huolellisesti, ajantasaisesti ja yksikölle laadittujen kirjaamisohjeiden mukaisesti. Yksikössä noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) mukaisia periaatteita, kuten lainmukaisuutta, käyttötarkoitussidonnaisuutta, tietojen minimointia, luottamuksellisuutta ja tietoturvaa.

Rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen varmistetaan, ja asiakasta ohjataan tarvittaessa tietopyyntöjen ja muiden tietosuojaan liittyvien oikeuksien toteuttamisessa.

Henkilöstön sekä harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys varmistetaan osana yksikön perehdytysohjelmaa. Kaikki uudet työntekijät ja harjoittelijat perehdytetään tietosuojaan, tietoturvaan sekä asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskeviin ohjeisiin jo perehdytysvaiheessa. Perehdytys sisältää sekä yksikön omien käytäntöjen läpikäynnin että palveluntuottajan edellyttämät tietosuojakoulutukset.

Yksikössä käytössä oleva Bee Aware -tietosuojakoulutus on osa henkilöstön ja harjoittelijoiden pakollista tietosuojaperehdytystä. Koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö tunnistaa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit, ymmärtää omat velvollisuutensa sekä osaa toimia oikein erilaisissa tietosuojaa koskevissa tilanteissa. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvää osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan lisäksi säännöllisillä täydennyskoulutuksilla.

Tietosuojapoikkeamat käsitellään yksikössä viipymättä. Mahdollisissa merkittävässä tietosuojaan liittyvässä poikkeamatilanteissa ollaan yhteydessä palveluntuottajan tietosuojavastaavaan ja toimitaan hänen antamiensa ohjeiden mukaisesti.

Mehiläisen tietosuojavastaava:

Kim Klemetti

puh. 045 672 8286

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskoti Linnamäessä palautteen kerääminen ja hyödyntäminen on keskeinen osa omavalvontaa ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Palautetta kerätään säännöllisesti palveluja saavilta asukkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä yksikön henkilöstöltä.

Asukkailta palautetta kerätään päivittäisessä arjessa suullisesti, asukaskokouksissa, yhteisökokouksissa, omaohjaajakeskusteluissa sekä yksikössä käytössä olevan avoimen valkoisen alakerran olohuoneessa olevan palautelaatikon kautta.

Palautelaatikko on kaikkien asukkaiden käytettävissä ja mahdollistaa palautteen antamisen myös anonyymisti. Asukkaita rohkaistaan tuomaan esiin mielipiteitään, toiveitaan ja kehittämis ehdotuksiaan osana arkea.

Omaisilta ja läheisiltä palautetta kerätään muun muassa keskustelujen, läheisten iltojen, säännöllisten yhteydenottojen sekä erilaisten kyselyjen ja palautekanavien kautta.

Läheisiä pyydetään vastaamaan laatukselyyn aina yksikössä käydessään. Lisäksi palautetta vastaanotetaan suullisesti ja kirjallisesti yksikön henkilöstön ja johdon kautta.

Henkilöstöltä palautetta kerätään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa, kehityskeskusteluissa sekä työyhteisökyselyissä. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esiin havaintojaan, kehittämis ehdotuksiaan ja huoliaan avoimesti osana omavalvontaa ja laadun kehittämistä.

Ykköskoti Linnamäessä pyritään tietoisesti luomaan avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa jokainen yhteisön jäsen uskaltaa antaa palautetta ilman pelkoa seuraamuksista. Palautetta pidetään arvokkaana tietona toiminnan laadun ja asukasturvallisuuden kehittämisessä.

Säännöllisesti kerätty ja muuten saatu palaute käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa sekä johdon toimesta osana omavalvontaa. Palautteiden perusteella tunnistetaan kehittämistarpeita, suunnitellaan tarvittavat korjaavat tai kehittävät toimenpiteet ja seurataan niiden toteutumista.

Saatujen palautteiden perusteella tehdyt kehittämistoimet ja havainnot kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantahavaintoihin neljä (4) kertaa vuodessa. Näin varmistetaan palautteen järjestelmällinen hyödyntäminen, kehittämistoimien vaikuttavuuden seuranta sekä toiminnan jatkuva parantaminen.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

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

Ykköskoti Linnamäessä riskienhallinta on koko työryhmän yhteinen asia. Koko henkilöstö osallistuu vaarojen ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä toimii turvallisuuteen liittyvien ohjeistusten ja toimintamallien mukaisesti. Jokaisen työntekijän vastuulla on tunnistaa ja tuoda esiin havaitsemansa riskit, epäkohdat ja vaaratilanteet omassa työssään.

Yksikön johtajan tehtävänä on ohjeistaa henkilöstöä riskienhallintaan ja omavalvontaan liittyvissä asioissa sekä huolehtia siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen turvallisuus-, riski- ja omavalvonta-asioista. Henkilökunta sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan omien tehtävänkuviansa ja vastualueidensa mukaisesti. Yksikössä on käytössä vastuunjakotaulukko, joka on henkilöstön nähtävillä ja tukee selkeää vastuunjakoa riskienhallinnan toteuttamisessa.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan ensisijaisesti asiakkaan saaman palvelun, hoidon ja turvallisuuden näkökulmasta. Riskienhallinnan tavoitteena on kehittää laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistamalla ennalta ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voisi vaarantua.

Palveluyksikön toimintaan liittyviä riskejä tunnistetaan monilla eri menetelmillä. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi toteutetaan vuosittain, ja lisäksi aina toiminnan, asiakasrakenteen tai toimintaympäristön muuttuessa. Tunnistetut riskit arvioidaan, ja niiden ennaltaehkäisemiseksi tai poistamiseksi suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet sekä seuranta.

Riskien tunnistamisessa hyödynnetään lisäksi:

- poikkeamajärjestelmää
- asiakas-, omais- ja henkilöstöpalautteita
- henkilöstökyselyjä
- henkilöstöpalavereita ja työryhmäkeskusteluja

- turvallisuuskävelyjä ja toimitilatarkastuksia
- omavalvontakäyntejä ja omavalvontakyselyjä

Riskien käsittelyyn kuuluu olennaisena osana haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niiden läpikäyminen työntekijöiden kanssa sekä tilanteen mukaan keskustelu asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään viipymättä.

Haittatapahtumien ja laatupoikkeamien yhteydessä selvitetään niiden juurisyitä, ja niiden perusteella suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi ja riskin uusiutumisen ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan osana haittatapahtumien käsittelyä, ja niistä tehdään kirjaukset henkilöstöpalaverien muistioihin sekä omavalvonnan seurantaan. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.

Riskienhallinnan tavoitteena Ykköskoti Linnamäessä on ennakoida, ehkäistä ja hallita palveluyksikön toimintaan liittyviä riskejä siten, että asiakkaiden turvallisuus, palvelun laatu ja toiminnan luotettavuus varmistuvat kaikissa tilanteissa.

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

Palveluntuottaja ennaltaehkäisee ja hallitsee Ykköskoti Linnamäen toimintaan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä ensisijaisesti ennakoivien käytännön toimien, rakenteellisilla ratkaisuilla ja jatkuvalla seurannalla. Käytännön keinoja ovat muun muassa:

- selkeät kirjalliset toiminta-, turvallisuus- ja vastuuhjeet
- systemaattinen perehdytys ja säännöllinen täydennyskoulutus
- riittävän henkilöstöressurssin ja osaamisen varmistaminen
- työvuorosunnittelussa huomioitu riskienhallinta

- lääkeshoidon kaksoistarkastukset ja vastuunjaot
- turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset
- teknisten järjestelmien ja hälytysjärjestelmien seuranta

Näillä toimilla pyritään estämään riskien toteutuminen jo ennen kuin ne johtavat haittatapahtumiin.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa. Arviointi perustuu muun muassa:

- haittatapahtuma- ja poikkeamailmoitusten analysointiin
- toimintariskien ja työn vaarojen arviointeihin
- henkilöstö-, asiakas- ja omaispalautteisiin
- omavalvontakyselyihin ja -käynteihin
- viranomaistarkastusten ja turvallisuustarkastusten havaintoihin

Mikäli arvioinnissa todetaan, että käytössä olevat riskienhallintakeinot eivät ole riittäviä, niitä päivitetään viipymättä. Tarvittavista muutoksista vastaa yksikön johtaja yhteistyössä henkilöstön ja palveluntuottajan muun johdon kanssa.

Omavalvonnassa havaittuihin epäkohtiin puuttuminen

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan aina tilanteen edellyttämällä tavalla viiveettä. Epäkohdan luonteesta ja vakavuudesta riippuen käytössä olevia toimenpiteitä ovat esimerkiksi:

- välittömät korjaavat käytännön toimet
- ohjeistusten täsmentäminen tai päivittäminen
- lisäperehdytys tai koulutus
- työnjaon, vastuiden tai työjärjestelyjen tarkistaminen

Korjaavat toimenpiteet kirjataan henkilöstöpalaverien muistioihin sekä omavalvonnan seurantaan, ja niiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.

## Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yksikössä noudatetaan selkeää vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyä. Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamajärjestelmään viipymättä. Poikkeamia analysoidaan avoimesti ja rakentavasti, tavoitteena oppiminen ja toiminnan kehittäminen.

Poikkeamien käsittelyyn sisältyy:

- tapahtuman kulun ja juurisyiden selvittäminen
- vaikutusten arviointi asiakas- ja potilasturvallisuuteen
- tarvittavien korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden sopiminen
- koko työyhteisön oppiminen tapahtuneesta

Vakavat poikkeamat käsitellään viipymättä.

## Ilmoitusvelvollisuudet ja viranomaisyhteistyö

Palveluntuottaja ja henkilöstö noudattavat valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta ja siihen liittyvää ilmoitusoikeutta. Työntekijällä on velvollisuus ja oikeus ilmoittaa viipymättä yksikön johtajalle, jos hän havaitsee tai saa tietoonsa asiakasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan.

Yksikön johtaja vastaa ilmoitusten käsittelystä ja tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua yksikön omilla toimenpiteillä, asiasta tehdään ilmoitus palvelun tilaajalle tai valvontaviranomaiselle lain edellyttämällä tavalla. Tarvittaessa noudatetaan myös muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia, kuten turvallisuus-, terveys- tai tietosuojailmoituksia.

Ilmoitusvelvollisuuksista ja ilmoitusoikeuksista tiedotetaan henkilöstölle osana perehdytystä, koulutuksia ja säännöllisiä henkilöstöpalavereita. Näin varmistetaan, että henkilöstö tuntee oikeutensa ja velvollisuutensa ja uskaltaa käyttää niitä tarvittaessa.

Valvovien viranomaisten antamat selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset käsitellään yksikössä huolellisesti. Niiden perusteella päivitetään tarvittaessa toimintatapoja,

ohjeistuksia ja omavalvontaa. Toteutetuista toimenpiteistä tehdään kirjaukset, ja niiden vaikutuksia seurataan osana riskienhallintaa ja omavalvonnan seurantaa.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ykköskoti Linnamäessä riskienhallinnan toimivuutta ja vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan systemaattisesti osana omavalvontaa, johtamista ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Riskienhallinta ei rajoitu yksittäisten poikkeamien käsittelyyn, vaan muodostaa jatkuvan prosessin, jossa tunnistettujen riskien hallintaa, toteutettuja korjaavia toimenpiteitä ja niiden vaikuttavuutta seurataan suunnitelmallisesti.

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan monitasoisesti. Poikkeamailmoitusten, haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely muodostaa keskeisen tiedonlähteen riskienhallinnan kehittämiseksi. Poikkeamien käsittelyssä kirjataan poikkeamaraporttiin sovitut korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä vastuuhenkilöt ja aikataulut.

Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja sovittujen korjaavien toimenpiteiden etenemistä seurataan:

- kuukausittaisilla omavalvontakyselyillä,
- yksiköiden kvartaaliarvioinneissa, sekä
- omavalvontakäynneillä, joissa arvioidaan sovittujen toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta.

Vakavista poikkeamista lähtee välitön ilmoitus yksikön johtajalle, palvelujohtajalle sekä laatuorganisaatiolle, jotta tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä viiveettä.

Riskienhallinnan seurantaa ja raportointia tuetaan myös keskitetyn raportoinnin kautta. Toiminnan ja poikkeamien seurantatietoja kootaan ja analysoidaan Power

BI -raportoinnin avulla, mikä mahdollistaa poikkeamien määrän, laadun, kehityssuunnan ja toistuvuuden seurannan sekä vertailun yksikkötasolla ja organisaation laajuisesti.

#### Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan seuranta

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan osana päivittäistä työtä, omavalvontaa ja riskienhallintaa. Seuranta toteutetaan muun muassa:

- arjen havainnoinnin ja ohjauksen kautta,
- henkilöstöpalaverissa käsiteltävien havaintojen avulla,
- perehdytyksen ja säännöllisten koulutusten yhteydessä, sekä
- turvallisuus- ja omavalvontakäytien yhteydessä.

Havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi ohjeistuksen, lisäperehdytyksen tai korjaavien toimenpiteiden avulla, ja tarvittaessa toimintatapoja tarkistetaan.

#### Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Ykköskoti Linnamäessä noudatetaan selkeää vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyä. Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan poikkeamajärjestelmään viipymättä. Poikkeamien käsittelyssä:

- selvitetään tapahtuman kulku ja juurisyyt,
- arvioidaan vaikutukset asiakas- ja potilasturvallisuuteen,
- sovitaan tarvittavista korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä, sekä
- jaetaan opit koko työyhteisölle, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt analysoidaan huolellisesti ja niiden perusteella suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset poikkeamaraportteihin, henkilökunnan kokousmuistioihin sekä omavalvonnan seurantaan.

#### Tunnistettujen riskien korjaamisen seuranta

Tunnistettujen riskien korjaamista seurataan suunnitelmallisesti. Sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niiden toteutumista seurataan sovitun aikataulun

mukaisesti. Seuranta tapahtuu henkilöstöpalavereissa, omavalvontakyselyissä, kvartaaliarvioinneissa sekä omavalvontakäynneillä. Näin varmistetaan, että riskienhallintatoimenpiteet eivät jää yksittäisiksi toimenpiteiksi, vaan johtavat pysyviin toimintatapojen muutoksiin.

#### Henkilöstön riskienhallintaosaamisen varmistaminen ja osallistuminen

Henkilöstön riskienhallintaosaaminen varmistetaan perehdytyksen, säännöllisten koulutusten ja arjen ohjauksen avulla. Riskienhallinta, poikkeamaraportointi ja ilmoitusvelvollisuudet käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä kerrataan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskien tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun osana työryhmäkeskusteluja, vaarojen arviointeja ja omavalvontatyötä.

#### Tiedottaminen ja yhteistyö

Henkilökuntaa tiedotetaan sovituista muutoksista, korjaavista toimenpiteistä ja kehittämistoimista ensisijaisesti viikkopalavereissa ja tarvittaessa myös Teams-kanavan kautta. Yhteistyötahoja, kuten palveluntilaajaa tai muita sidosryhmiä, tiedotetaan sovituista muutoksista yksikön johtajan toimesta.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ykköskoti Linnamäessä hyödynnetään toiminnan tukena alihankintana ostettuja palveluja. Palveluntuottajat on valittu siten, että ne täyttävät lainsäädännön, asiakas- ja potilasturvallisuuden, tietosuojan sekä palvelun laadun vaatimukset.

#### Ostopalvelujen tuottajat

- Apteekkipalvelut: Apteekki Tavastila
- Asiakastietojärjestelmä: DomaCare / Invian Oy
- Elintarviketoimitukset: Kespro Oy
- Vartiointipalvelut: Securitas Oy

- Kiinteistöhuolto: Lammin Talonmiespalvelut
- Siivouspalvelut: Coor Siivouspalvelut
- Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Oy
- Tietosuojajätteet: Lassila & Tikanoja Oy
- Vaihtomatot ja käsipyyhkeet: Lindström Oy

#### Hankinnat ja sopimuskäytännöt

Hankinnat sekä tuotteiden ja palveluiden tilaukset tehdään sovittujen sopimusten pohjalta. Vuosi- ja puitesopimukset hankintoja varten tehdään pääsääntöisesti konsernitasolla. Paikalliset sopimukset ovat poikkeuksia, ja niiden käytöstä sovitaan erikseen Mehiläisen hankintatiimin kanssa.

Hankintatiimi hyödyntää Mehiläisen asiantuntijoita tarjouspyyntöjen, vertailujen ja sopimusten valmistelussa. Valtakunnallisten sopimusten avulla hyödynnetään konsernin volyymietuja hinnoittelussa, yhtenäistetään käytettäviä tuotteistoja ja tilausprosesseja sekä arvioidaan hankintoja kokonaiskustannusten näkökulmasta yksittäisten hintojen sijaan.

#### Toimittajien vastuullisuus ja laadunhallinta

Kaikki merkittävimmät Ykköskoti Linnamäen toimintaan liittyvät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään lisäksi joko omaa ajantasaista omavalvontasuunnitelmaa tai muuta asianmukaista ja dokumentoitua laadunhallintaohjelmaa, jolla varmistetaan toiminnan laatu, turvallisuus sekä lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten noudattaminen.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ykköskoti Linnamäkeen on laadittu valmius- ja jatkuvuussuunnitelma, jonka tavoitteena on turvata palvelutoiminnan jatkuvuus sekä asukkaiden turvallisuus häiriö- ja poikkeustilanteissa. Valmiussuunnitelma katselmoidaan vähintään kerran vuodessa

sekä aina, kun yksikön toiminnassa, toimintaympäristössä tai riskeissä tapahtuu oleellisia muutoksia.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmiussuunnitelman laatimisesta, ajantasaisuudesta ja ylläpidosta vastaa yksikön johtaja. Yksikön johtaja huolehtii siitä, että suunnitelma on ajan tasalla ja että henkilöstö tuntee sen sisällön sekä osaa toimia suunnitelman mukaisesti.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on henkilöstön saatavilla ja luettavissa yksikön kotisivuilla olevan pelastussuunnitelman liitteenä. Suunnitelmaan perehdytään osana henkilöstön perehdytystä sekä tarvittaessa henkilöstöpalavereissa ja harjoitusten yhteydessä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan tavoitteena Ykköskoti Linnamäessä on varmistaa, että yksikön toiminta on ennakoivaa ja toimintakykyistä kaikissa tilanteissa sekä että palvelujen turvallinen toteuttaminen voidaan taata myös poikkeus- ja häiriötilanteissa.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Ykköskoti Linnamäen omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön johtaja. Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan, joka ohjaa ja yhtenäistää palveluntuottajan omavalvonnan toteuttamista sekä varmistaa lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten noudattamisen.

Omavalvontasuunnitelma käydään säännöllisesti läpi yhdessä henkilöstön kanssa yksikön viikkopalaverissa. Yhteinen käsittely sitouttaa henkilöstön toimimaan suunnitelman mukaisesti, edistää laadukasta ja turvallista toimintaa sekä mahdollistaa omavalvonnan toteutumisen osana arjen työtä.

Henkilöstöllä on mahdollisuus omien tehtäviensä ja vastualueidensa puitteissa tuoda esiin havaintoja ja ehdottaa muutoksia omavalvontasuunnitelman sisältöihin. Näin varmistetaan, että suunnitelma vastaa yksikön käytännön toimintaa ja tukee toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Sovittujen muutosten kirjaamisesta ja omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön johtaja.

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja kehittämisen tukena Ykköskodeilla on mahdollisuus konsultoida Mehiläisen laatuorganisaatiota. Lisäksi omavalvontasuunnitelman sisältö käsitellään yhteistyössä palvelujohtajan kanssa, jolloin varmistetaan suunnitelman yhdenmukaisuus palveluntuottajan toimintamallien, laatuvaatimusten sekä voimassa olevan lainsäädännön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mikäli toiminnassa, lainsäädännössä tai viranomaisohjeistuksissa tapahtuu muutoksia tai omavalvonnassa tunnistetaan kehittämistarpeita.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ykköskoti Linnamäen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ja helposti saatavilla eri kohderyhmille useissa eri muodoissa. Omavalvontasuunnitelma on:

- nähtävillä henkilökunnan alakerran toimistossa viranomaiskansiossa,
- saatavilla sähköisessä muodossa Ykkösnetissä yksikön omien sivujen viranomaiskansiossa,
- julkaistuna Ykköskoti Linnamäen omilla kotisivuilla, sekä
- asukkaille nähtävillä tulostettuna kansiossa, joka sijaitsee yksikön ruokasalissa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu siihen oleellisesti vaikuttavia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön johtaja.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain toteutettavien omavalvontakyselyjen avulla. Kyselyiden pohjalta määritellään tarvittavat kehittämis- ja korjaustoimenpiteet, joiden toteutumista seurataan sekä laatuorganisaatio- että yksikkötasolla. Omavalvontakyselyiden perusteella muodostuu yksikön omavalvontaindeksi, jonka kehitystä seurataan säännöllisesti osana johtamista ja omavalvontaa.

Lisäksi Ykköskoti Linnamäki osallistuu vuosittain syksyllä toteutettavaan omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan yksikön omavalvonnan toteutumista koko vuoden ajalta. Vuosikyselyn tulosten perusteella laaditaan kaikkia Ykköskoteja koskevat kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja kehittämistarpeita seurataan myös siten, että kehittämiskohteet raportoidaan neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa, mikä tukee toiminnan läpinäkyvyyttä ja jatkuvaa laadun parantamista.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Hämeenlinnassa 13.4.2026



Allekirjoitus  
Linda Pimiä

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

This document contains 47 pages before this page

Dokumentet inneholder 47 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 47 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 47 sider før denne side

Detta dokument innehåller 47 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