



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

YKKÖSKOTI LOTTA



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	13
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	16
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
2.8 Toimitilat ja välineet.....	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	23
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	24
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	25
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	27
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	31
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	35
4.1	Toimeenpano	35
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Hoiva Mehiläinen Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Jaana Ronkainen jaana.ronkainen1@mehilainen.fi p. 040 647 6677

Toimintayksikkö Ykköskoti Lotta	Y-tunnus ja OID-koodi 1893659-5 1.2.246.10.18936595.10.79
Esihenkilö / vastuuhenkilö Jaana Ronkainen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p.040 6476677
Toimintayksikön katuosoite Rykmentintie 45	Postinumero ja toimipaikka 04300 Tuusula
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen asuminen / 23 Yhteisöllinen asuminen / 23 Tukiasuminen / 8	Asiakaspaikkamäärä 54
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnä palvelu, etäpalvelu) Kaikki palvelut toteutetaan pääsääntöisesti läsnä palveluna	
Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue Susanna Honkala Sosiaali- ja potilasasiavastaava 040 807 4756 sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi	

Anne Mikkonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

040 807 4755

sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi

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

Vantaa-Kerava hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 09 41910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

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

Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Helsingin hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

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

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. 09 310 43355

ma–to klo 9–11

Länsi- Uusimaan hyvinvointialue

Jenni Henttonen (vastaava), Terhi Willberg

puh. 029 151 5838

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Jenna Roberts

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puhelinaika ma ja to klo:9–13

Puh. 040 514 2535

asiavastaava@itauusimaa.fi

HUS-yhtymä

HUS-yhtymän potilasasiavastaavat neuvovat erikoissairaanhoidon liittyvissä asioissa.

Potilasasiavastaavat tavoitat maanantaista torstaihin klo 10–14 ja perjantaina klo 10–13.

Palvelunumero suomeksi: 09 471 71262

Palvelunumero ruotsiksi: 09 471 71263

potilasasiavastaava@hus.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 11.10.2013	Palvelu, johon myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen, palveluasuminen, tukiasuminen
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ykköskoti Lotan toiminta-ajatus

Kuljemme asukkaan rinnalla ja kohtaamme hänet ainutkertaisena yksilönä, sekä oman elämänsä asiantuntijana kunnioittaen asukkaan itsemääräämisoikeutta.

Ykköskoti Lotta tarjoaa asukkailleen laajat kuntoutumisen mahdollisuudet saman talon sisällä. Meillä on mahdollisuus asua ympärivuorokautisessa tai yhteisöllisessä palveluasumisessa, sekä tukiasumisen palvelussa. Erilaiset palvelumuodot talon sisällä mahdollistavat asukkaan siirtymisen talon sisällä palvelusta toiseen aina asukkaan tarpeen mukaan.

Ykköskoti Lotassa on yhteensä 54 asukaspaikkaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Tuotamme palveluita ostopalveluna suoraan hyvinvointialueille ja toimintamme perustuu toipumisorientaatio viitekehykseen. Ykköskoti Lotta on päihteetön yksikkö.

Ykköskoti Lotta sijaitsee kauniilla paikalla metsän reunassa, mutta silti aivan Hyrylän palvelujen keskiössä. Kaupat, uimahalli ja muut palvelut ovat aivan kävelymatkan päässä.

Julkinen liikenne Hyrylässä on sujuvaa ja bussi asema löytyy muutaman sadan metrin päästä.

Ykköskoti Lotassa on reilun kokoiset kodinomaiset ja toimivat tilat erilaisille toiminnoille. Lotan kaikilla asukkailla on viihtyisä oma asunto, jonka voi sisustaa haluamallaan tavalla. Kaikissa asunnoissa on omat saniteettitilat. Lisäksi asukkaiden käytössä ovat ryhmäkotien yhteiset keittiötilat ja isot kerroskohtaiset oleskelutilat.

Talon pohjakerroksessa sijaitsee kaikille avoin reilun kokoinen harrastetila biljardipöytineen ja kuntosaleineen. Asukassauna lämpenee lähes joka päivä. Talosta löytyy myös hyvin pyykinpesutiloja asukkaiden käyttöön.

Meillä on reilun kokoinen valmistuskeittiö ja oma kokki, joka valmistaa hyvää ja ravitsevaa kotiruokaa talon kaikille asukkaille ja henkilökunnalle. Talon asukkailla on mahdollisuus osallistua ruokalistan sisältöön toiveruokakyselyssä.

Ohjaajat pyytävät asukkailta palautetta ruuan laadusta joka kuukausi omavalvontakyselyn avulla.

Järjestämme asukkaille monenlaista virikkeellistä ja osallisuutta vahvistavaa toimintaa päivittäin. Asukkaat voivat osallistua oman ryhmäkodin toimintaan tai koko talon yhteisiin ryhmiin.

Meillä asukkaat voivat halutessaan toimia myös virikeryhmän ohjaajina.

Otamme aktiivisesti osaa alueella järjestettäviin tapahtumiin, ja pyydämme myös vierailijoita virkistämään yhteisiä koko talon tapahtumia.

Kaikki Ykköskoti Lotan ohjaajat ovat taitavia sosiaali- terveydenhuollon ammattilaisia, joilla on ammatillisten osaamisten lisäksi paljon muitakin vahvuuksia kuten musiikki, erilaiset kädentaidot, leipominen, liikunnallinen osaaminen ym.

Kaikki asukkaat laativat yhdessä oman ohjaajansa kanssa asumisen toteuttamissuunnitelman, joka ohjaa yhteistä työskentelyä sovittuun päämäärään. Suunnitelman laatimiseen asukkaat voivat halutessaan pyytää mukaan myös läheisiään.

Haluamme avoimia ja siksi kirjaamme päivittäiset tapahtumat asiakastietojärjestelmään mobiililla yhdessä asukkaiden kanssa.

Asukkailla on todella tärkeä rooli kaikessa talon kehittämisessä. Viikoittain järjestettävissä asukaskokouksissa keskustellaan yhteisistä asioista ja suunnitellaan talon toimintaa.

Pyydämme säännöllisesti asukastyön laadunpalautteita asukkaiden lisäksi ohjaajilta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta. Palautteiden avulla saamme arvokasta tietoa palvelumme laadusta ja kehittämistarpeista. Käytämme toiminnan kehittämisprosesseissa apuna Lean työkalua.

Osallisuutta vahvistavissa ryhmissä pyrimme hyödyntämään eri työntekijöiden ja asukkaiden omia persoonallisia vahvuuksia ja osaamista, jotta voisimme tarjota asukkaille mahdollisimman paljon erilaisia vaihtoehtoja vertaistukeen ja virikkeelliseen toimintaan.

Toimimme tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialueiden verkostojen kanssa päämääränä asukkaan hyvä elämä.

Ykköskoti Lotan työyhteisön hyveet ovat:

- **Auttaminen**

Autamme toisiamme ja jaamme moniammatillista tietoa ja taitoa kaikille työryhmän jäsenille

- **Kannustaminen**

Kannustamme, annamme palautetta ja tuemme toisiamme haasteellisissa tilanteissa.

- **Tasapaino**

Pyrimme omalla toiminnallamme pitämään työympäristömme tasapainossa muuttuvissa arjen tilanteissa.

- **Vastuullisuus**

Olemme itseohjautuvia ja vastuullisia kaikessa tekemisessä

- **Kommunikointi**

Kohtaamme ja hyväksymme toisemme yksilönä ja kunnioitamme toisemme näkemyksiä.

Ykköskoti Lotan asiakastyön hyveet ovat:

- **Yhteistyö:**

Arvostava yhteistyö asukkaan kanssa

- **Suunnitelmallisuus:**

Yhdessä asukkaan kanssa laaditut tavoitteet

- **Kuuleminen ja kuunteleminen:**

Asukkaan yksilöllisyyden ymmärtäminen

- **Ajan antaminen:**

Aito läsnäolo kaikissa kohtaamisissa

- **Luottamus:**

Oma-ohjaajan ja asukkaan suhteen jatkuvuus ja turvallisuus

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Laatulupaus

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

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta 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 oman näköisekseen
- 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, henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana.

Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alueessa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein.

Laatuindeksiportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön henkilöstökokouksessa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Muut laatumittarit

Seuraamme suoraan myös asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpidot läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Mittaamisen frekvenssi vaihtelee: Läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määritettyyn viitearvoon,

esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee Ykköskoti Lotassa sekä ympärivuorokautista että yhteisöllistä asumista.

Ykköskoti Lotta on osa mehiläisen sosiaalipalveluita, joten toimintaamme ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

- Mehiläinen on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista, jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittymiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esihenkilötyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatujärjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen ovat jatkuvaa.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Kuntoutussuunnitelmia päivitetään ja arvioidaan yhdessä asukkaiden kanssa. Asiakastietojärjestelmään tehtävät kirjaukset ja suulliset raportoinnit asukkaiden psyykkisestä ja fyysisestä voinnista kuuluvat arkirutiineihin. Palvelua toteutetaan yksilöllisesti ja asukkaat kohdataan kunnioittavasti ja arvostavasti. Asukkaille tarjotaan ja pidetään säännöllisesti omatuokioita.

Kumppanuus ja yrittäjäyys

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asukkaittemme arkeen. Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.
- Kodissamme on käytössä yhteisökuntoutus, jolla pyritään lisäämään yhteisöllisyyttä. Tavoitteena on, että yhteisö tukee asukkaiden yksilöllisiä tavoitteita, kaikki saavat vaikuttaa yhteisiin asioihin, kaikki ottavat vastuuta omasta elämästä ja löydämme vahvuuksia ja voimavaroja. Yhteisökuntoutuksen rakenteisiin kuuluu mm. säännölliset asukaskokoukset joka kodissa.

- Pyrimme lisäämään yhteisöllisyyttä mm. asukaskokouksin ja mahdollistamalla toimintatuokioita niin kodissa kuin myös lähiympäristössä. Kannustamme asukkaita ulkoilemiseen ja käyttämään lähellä olevan uimahallin, kirjaston yms. palveluita.
- Yhteistyötä tehdään niin asukkaiden, läheisten, sosiaalityöntekijöiden kuin HUS JMT kuntoutus- ja mielialapoliklinikan kanssa päivittäin.

Kasvu ja Kehittäminen

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita.
- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asukkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.
- Otamme huomioon asukkaiden yksilölliset tarpeet ja mukautamme työtettämme tarpeen mukaan.
- Kannustamme ja tuemme asukkaita kuntouttavalla työotteella arjen askareissa ja näin takaamme heille onnistumisen kokemuksia sekä uskoa tulevaisuuteen.
- Yksikössämme seurataan laatua tabletilla tehtävällä laatukselyllä, johon vastaavat asukkaat, läheiset ja henkilökunta. Tulosten perusteella mietimme mahdollisia kehittämistarpeita ja -toimenpiteitä.
- Olemme kiinnostuneita uusista asioista, kouluttaudumme ja kehitymme.

Ykköskoti Lotan toimintaa ohjaavat lait ja asetukset

[Suomen perustuslaki](#) (11.6.1999/731)

[Hallintolaki](#) (6.6.2003/434)

[Sosiaalihuoltolaki](#) (1301/2014)

[Sosiaalihuollon asiakaslaki](#) (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

[Asiakasmaksulaki](#) (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

[Vammaispalvelulaki](#) (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)

[Vammaispalveluasetus](#) (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)

[Kehitysvammalaki](#) (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)

[Kehitysvamma-asetus](#) (Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977)

[Laki vammaisetuksista](#) (Laki vammaisetuksista 11.5.2007/570)

[Laki omaishoidon tuesta](#) (2.12.2005/937)

[Tulkkauspalvelulaki](#) (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

[Kotikuntalaki](#) (11.3.1994/201)

[Potilaslaki](#) (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Ykköskoti Lotassa toimii yksikönjohtajan lisäksi kaksi tiimivastaavaa, jotka omalta osaltaan vastaavat asiakastyön laadun varmistamisesta ryhmäkodeissa ja tukiasumisessa. Lisäksi Ykköskoti Lotassa on lääkehoitovastaava, joka huolehtii lääkehoidon prosessien toimivuudesta ja lääkehoidon lakisääteisestä toteutumisesta yhdessä tiimivastaavien ja yksikönjohtajan kanssa.

Yksikössä kirjataan aktiivisesti kaikki asukasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet. Läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen on olennainen osa riskien hallintaa ja ennaltaehkäisevää työtä. Kaikki havaitut tilanteet dokumentoidaan asianmukaisesti, jotta niistä voidaan oppia ja kehittää toimintaa turvallisemmaksi.

Henkilöstöämme koulutetaan säännöllisesti, läheltä piti - tilanteiden tunnistamiseen ja kirjaamiseen. Laatu poikkeamat käsitellään viikoittain yksikön työyhteisökokouksessa yksikönjohtajan ja tiimivastaavien toimesta. Yksikön mahdollisista vakavista poikkeamista menee aina ilmoitus sekä sosiaalipalvelujen laatujohtajalle että aluejohtajalle. Laatuindeksiä ja sen kehittymistä seurataan viikoittain sähköisen laatu järjestelmäraportin avulla. Raportti käsitellään yhdessä työyhteisön kanssa yksikön yhteisissä viikkopalaverissa. Yksikön laatuindeksiä käsitellään kvartaaleittain myös yksikön tulosaluupalaverissa yksikönjohtajan ja aluejohtajan kesken.

Lotan asukkaat omaiset voivat tuoda esiin huomioitaan sähköisessä laatu järjestelmässä tai ottamalla suoraan yhteyttä suoraan yksikönjohtajaan puhelimitse, sähköpostilla tai kirjoittamalla palautteen yksikönjohtajan palautelaatikkoon.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Ykköskoti Lottaan tullaan aina oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän ohjaamana.

Asukkailla ja heidän omaisillaan on aina mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä ja tätä myös suositellaan. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön johtajalta tai tiiminvastaavalta. Tutustumiskäynnillä tutustutaan yksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön. Tutustumistilannetta hyödynnetään myös palvelutarpeen arvioinnin tarkentamisessa ja yksikköön siirtymisen valmistelussa.

Asiakkaan ensimmäinen palvelusuunnitelma pyritään aina tekemään ensimmäisen asumiskauden aikana. Seuraavat suunnitelman tarkastukset puolen vuoden välein, tarvittaessa tai laaditun suunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelman arviointiin osallistuu asiakas, asiakkaan oman sosiaalityöntekijä ja omaohjaaja. Tarvittaessa suunnitelman laatimiseen voi osallistua myös tiimivastaava sekä asiakkaan suostumuksella omainen/ läheinen tai laillinen edustaja. Kaikki asukasta koskevat palaverit ilmoitetaan asukkaalle aina etukäteen, jotta asukas voi kutsua paikalle haluamaansa henkilöt.

Asukkaan oma sosiaalityöntekijä laatii asukkaalle määräaikaisen maksusitoumuksen palveluun. Tämän jälkeen asukas ja omaohjaaja laativat toimintakykymittaria hyväksi käyttäen (esim. TUVa tai RAI CMH) asukkaan yksilöllisen toimintasuunnitelman. Asukkaan oma näkemys kuntoutumisen tavoitteista kirjataan aina asiakkaan asiakirjoihin.

Käytämme THL:n hyväksymää Domacare 2.0. asiakastietojärjestelmää. Asukas kirjausten lisäksi omaohjaaja raportoi asukkaan suunnitelman toteutumisesta asukkaan omalle sosiaalityöntekijälleen sovitun raportointi ajan mukaisesti.

Asukkaan ja omaohjaajan tapaamiset suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan aina etukäteen ja tapaamisajankohdat siirretään asiakastietojärjestelmän sähköiseen tehtävienhallintaan. Sähköiseen järjestelmään siirretään myös mahdolliset lääkäri ja laboratoriokäynnit sekä muut tärkeät huomioitavat asiat asukkaan kuntoutumisessa kuten viikkosuunnitelman toteutus.

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustauluilla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

Mikäli ilmenee että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnallamme ilmoitusvelvollisuus esihenkilöille ja yksikönjohtajalle. Myös asukkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. oman hyvinvointialueen sosiaaliasiamies).

Kaikki asiaan liittyvät tilanteet käsitellään yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamaraportti. Korjaustoimenpiteet määritellään mahdollisimman nopeasti. Sovittujen toimenpiteiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava esim. yhteistyötä tilaajan kanssa, informoimme asiasta myös liiketoimintajohtajaa ja laatujohtajaa. Epäasiallista kohtelua pyrimme ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Tuemme työyhteisössä toisiamme avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Mikäli yksikössä ilmenee asukkaan epäasiallistakohtelua, puutumme siihen välittömästi. Kaikilla työntekijöillä on vastuu tiedottaa epäasiallisesta kohtelusta omalle esihenkilölle. Esihenkilö keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Sen jälkeen kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Mikäli työntekijän todetaan kohtelevan/ kohdelleen asiakasta epäasiallisesti, asiasta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Mikäli henkilökunnalle syntyy epäily tai havaitaan, että asukkaan omainen hyväksikäyttää taloudellisesti asukasta, otamme viipymättä yhteyttä asukkaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään. Mikäli epäilemme, että asukkaan omainen kohtelee asukasta muuten epäasiallisesti esim. kotilomien tai vierailujen aikana, kutsumme asianomaiset yhteiseen palaveriin ja keskustelemme asiasta.

Asukkaiden läheiset ovat tervetulleita Ykköskoti Lottaan. On kuitenkin mahdollista, että vierailuja asukkaan hyvinvointi edellyttää rajoittamista. Silloin kysymyksessä on yleensä jokin pakottavasta ja perusteltu syy kuten vakava asukkaan asiaton kohtelu, infektio riski, pandemia tms. Näissä tapauksissa otamme yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään ja asukasta hoitavaan lääkäriin. Tarvittaessa voimme myös konsultoida muita viranomaisia kuten infektio lääkäriä, poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi.

Mikäli yksikön asukas kohtelee epäasiallisesti toista asukasta, ryhdymme heti selvittämään asiaa. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Epäasialliseen kohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asukkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen. Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti.

Edunvalvonta

Mikäli asukkaalla ilmenee tarvetta edunvalvonnalle, varaamme yhdessä asukkaan kanssa hänelle ajan lääkärin vastaanotolle. Keskusteltuaan asukkaan kanssa lääkäri voi lähettää 10 edunvalvonnan puoltolausunnon suoraan maistraattiin. Tämän jälkeen maistraatti järjestää asukkaalle kuulemistilaisuuden, jossa hän voi ilmaista oman mielipiteensä edunvalvonnan aloittamiselle. Kuulemisen jälkeen maistraatti voi määrätä asukkaalle edunvalvonnan toistaiseksi tai määräajaksi. Edunvalvonta määrätään tavallisesti vain taloudellisten asioiden hoitoon. Asukkaalle jää edelleen silti oikeus vaikuttaa kaikkeen muuhun häntä koskevaan päätöksen tekoon. Edunvalvojana voi olla yleinen edunvalvonta tai joissain tapauksissa myös asukkaan omainen.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Ykköskoti Lotan koko henkilökunta on saanut koulutuksen asiakkaan itsemääräämisoikeuksista. Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vastaa yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavien kanssa. Kaikki työntekijät noudattavat itsemääräämistä koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaista kunnioittavaan toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin. Lisäksi huomioimme asukkaiden yksilölliset erityistarpeet ja toiveet.

Palvelutarpeen arviointi ja asukkaan toteuttamissuunnitelman laaditaan aina yhdessä asukkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Asukkaan toteuttamissuunnitelman apuna hyödynnämme asukkaan elämän historiaa ja mahdollistamme omannäköisen elämän jatkumisen. Ykköskoti Lotassa asukkaat päättävät itse mihin osallisuutta vahvistaviin toimintoihin osallistuvat. Kaikki asukkaat pääsevät halutessaan myös mukaan suunnittelemaan koko yksikön toimintaa.

Kaikki Ykköskoti Lotan asunnot ovat yksiöitä. Kunnioitamme asukkaan yksityisyyttä ja emme mene huoneistoon ilman asukkaan lupaa. Mikäli työntekijällä on asiaa asukkaalle hän voi soittaa tai koputtaa huoneen ovelle. Huolehdimme yksityisyydestä lukitsemalla asukkaan huoneen oven hoitotoimenpiteiden ajaksi. Lotan asukkaat voivat kalustaa itse oman huoneensa.

Meillä ei ole vierailuaikoja. Olemme asukkaiden kanssa kuitenkin yhteisesti sopineet, että noudatamme hiljaisuutta klo. 22.00–07.00, jotta kaikilla asukkailla on mahdollisuus yölepoon. Yöaikaisista vieraista asukkaiden on hyvä aina ilmoittaa yöhoitajalle pelastusturvallisuus syistä.

Ykköskoti Lotassa asukkaita kannustetaan ja tuetaan arkielämän toiminnoissa. Lotassa on tarjolla myös paljon erilaista osallisuutta tukevaa toimintaa. Jokainen asukas voi kuitenkin itse tehdä omia valintoja elämänsä suhteen. Tarvittaessa käytämme apuna erilaisia tuetun päätöksenteon menetelmiä. Esim. kommunikaatiomenetelmiä, mm. mikäli asukkaan ilmaisukyky on alentunut tai asukkaan kielitaidon ollessa puutteellinen.

Lotan työntekijät toimivat vastuullisesti ja huolehtivat että yksityisiä keskusteluja ei käydä missään muiden kuullen ja lupaus vaitiolovelvollisuudesta säilyy.

Ykköskoti Lotan asumispalveluiden toteutuksessa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Poikkeuksena turvallisuusperuste poikkeustilanteissa (esimerkiksi hätävarjelu). Mikäli asukkaalla terveydentilan tai vamman vuoksi on olemassa riski siihen, että hän vahingoittaa itseään tai muita, voidaan määraaikaisella lääkärinlausunnolla, yhdessä hyvinvointialueen edustajan, asukkaan itsensä tai hänen valtuuttamiensa henkilöiden kanssa sopia osittaisista kulunrajoituksista. Yhteisesti sopien voidaan sopia myös muista asukkaan suostumukseen perustuvista toimista, kuten esimerkiksi alkometriin puhalluttamisesta.

Lotassa voi käyttää puhelimia ja nettiä vapaasti. Yöaikaan tulee kuitenkin huolehtia siitä, että emme häiritse muita asukkaita. Ryhmäkodeissa on myös mahdollisuus yhteisen tietokoneen käyttöön. Ruokailut tapahtuvat joustavasti sovittuina aikoina ja asukkaat voivat päättää osallistuvatko niihin vai valmistaako ruuan itse.

Ykköskoti Lotassa ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

2.4 Muistutusten käsittely

Ykköskoti Lotassa opastetaan tarvittaessa asukkaita ja omaisia siitä, kuinka tehdään muistutus sosiaalihuollon palveluista. Pyrimme kuitenkin siihen, että ensin asiat käsitellään Ykköskoti Lotassa ja mahdollisen yhteistyökumppanin kanssa. Mikäli asia ei syystä tai toisesta selkiydy, siirrymme muistutusmenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, mikäli niin arvioidaan.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. Kirjalliset ohjeet muistutuksen tekemiseen hyvinvointialueittain ovat pohjakerroksen harrastetilassa viranomaiskansiossa kaikkien luettavissa.

- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Muistutuksen käsittelyaika on maksimissaan 14 vuorokautta.
- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitamme selvitystyön
- Selvitystyön perusteella määrittelemme mahdolliset korjaavat toimenpiteet
- Muistutuksen tultua laadimme virallisen vastineen (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimimme viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotamme niistä koko työryhmälle käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä ja työyhteisökokouksia.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat ryhmäkotien ilmoitustauluilla aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin sekä palveluntuottajiin päin.

Sosiaaliasiavastaava voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät:

(laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023)

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta koskevat asiat

(laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29 §).

Laki määrittelee sosiaaliasiavastaavan tehtävät seuraavasti:

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

Kuluttaja-asiamies tavoitettavissa: arkisin klo:8–16.15, puh. 029-505 3000

2.5 Henkilöstö

Ykköskoti Lotassa työskentelee yksikönjohtajan lisäksi vakituisesti 14 lähihoitajaa, 3 sairaanhoitajaa, 2 sosionomia, 1 toimintaterapeutti sekä 1 kokki.

Lisäksi meillä on oma vakituinen toimiva sijaisrinki, joka toimii Whatsapp ryhmän avulla. Ilmoitamme tähän ryhmään kaikki äkilliset vuoropuutokset. Emme käytä vuokratyövoimaa. Myös Lotan oma henkilökunta voi joustaa äkillisissä vuoron vaihdoissa.

Yksikönjohtajan tehtävänä on varmistaa aina ennen työntekijän palkkaamista, että työntekijällä on sosiaali- ja terveydenhuollon vaatimat ammattioikeudet sekä tarvittava osaaminen.

Kaikki uudet työntekijät käyvät läpi sähköisessä järjestelmässä olevan linjakohtaisen pakollisen perehdytysmateriaalin. Lisäksi uusi työntekijä saa yksikkökohtaisen perehdytyksen ja yksikönjohtajan ja tiimivastaavien tuen.

Lotan lääkehoitovastaava ottaa vastaan lääkehoidon tentit ja näytöt. Näiden jälkeen uusi työntekijä saa oikeudet toimia lääkinnällisissä tehtävissä. Koeaikana yksikönjohtaja varmistaa koeaika keskustelujen avulla, että työntekijä on saanut riittävästi perehtymis-apua.

Lotassa järjestetään myös erilaisia ammattitaitoa ylläpitäviä koulutuksia kuten ensiapu, paloturvallisuus ja haasteellisesitkäyttäytyvän henkilön kohtaaminen. Näihin koulutuksiin käytämme ulkopuolista kouluttajaa. Yksikönjohtaja huolehtii lisäkoulutusten tarpeista ja siitä että henkilöstöllä on aina työhön tarvittava riittävä ammattitaito.

Lotan työntekijöille järjestetään säännöllisesti myös työnohjausta ulkopuolisen työnohjaajan turvin.

Lotassa kaikki työntekijät puhuvat suomen kieltä sujuvasti. Monet osaavat kommunikoida myös ruotsin tai englannin kielellä. Tarvittaessa käytämme vieraan kielen tulkkia.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyydestä huolehtiminen

Listasuunnittelussa käytämme apuna yksikön toiminnan mittareita. Mittareiden avulla voimme seurata tarkasti, miten paljon missäkin palvelussa tarvitaan resursseja. Yksikön johtaja ilmoittaa palvelujohtajalle ja business kontrollerille ennen työvuorosuunnitelman julkaisua suunnitteluvaiheessa asiakkaiden ja henkilöstön lukumäärän. Palvelujohtaja varmistaa kuukausittaisissa tulospalavereissa, että työvuorolistan henkilöstömäärä on kuntasopimuksessa sovitun mitoituksen mukainen.

Tarvittaessa yksikön johtaja palkkaa lisätyövoimaa esimerkiksi asiakkaiden asiointikäyntien ajaksi (hammaslääkärit, lääkärit, laboratoriotutkimukset), mikäli vakinainen henkilökunta joutuu lähtemään mukaan asiointille saattajaksi. Henkilöstömitoituksia seurataan tarkasti työvuorojärjestelmän, henkilöstöindeksin ja asiakasmäärien avulla yksikön johtajan ja hallinnon toimesta.

Ykköskoti Lotassa esihenkilön tehtäviä pyritään priorisoimaan mahdollisuuksien mukaan. Tiimivastaavilla on omat tehtävänkuvat ja vastuut asukastyön laadun varmistamisessa. Yksikön lääkevastaavalla on oma vastuualue mm. lääkehoitosuunnitelman päivityksestä ja kirjaamisvastaavalla kirjaamisen laadun kehittamisestä. Lotan kokki huolehtii elintarvikkeiden oikeasta säilytyksestä ja aterioiden valmistamisesta. Lisäksi työntekijät vastaavat oman aikataulun suunnittelusta, ja esim. tuotetilauksista. Erilaisia vastuualueita jaetaan aina tarvittaessa yksikön työyhteisöpalavereissa.

Sosiaalipalvelujen työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi. Resurssikartoitus kuuluu osalle toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen valittavaa henkilöstöä, kts. alla. Määräaikaiseen työsuhteeseen palkattavien osalta kartoituksen tarve harkitaan tilannekohtaisesti. Kartoituksessa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään ja työyhteisöön, mutta myös henkilön tulevaisuuden kehittämiskohteita, joita

voidaan hyödyntää yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa.

Sijaisten rekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Sosiaalipalvelujen työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä.

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi. Resurssikartoitus kuuluu osalle toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen valittavaa henkilöstöä, kts. alla. Määräaikaiseen työsuhteeseen palkattavien osalta kartoituksen tarve harkitaan tilannekohtaisesti. Kartoituksessa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään ja työyhteisöön, mutta myös henkilön tulevaisuuden kehittämiskohteita, joita voidaan hyödyntää yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa.

Sijaisten rekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialue- ja sidosryhmä on kuvattu yksikönjohtajan ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu hyvinvointialue yhteistyöstä on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla.

Ykköskoti Lotassa toimitaan omaohjaaja mallilla. Omaohjaaja huolehtii, että oman asukkaan kaikki tarvittavat verkostot sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat asiakkaan käytössä. Ohjaajan apuna on Domacare asiakastietojärjestelmän tehtävienhallinta osio.

Asukkaan palvelusuunnitelman päivitykset, toimintakyvyn kartoitukset, lääkäri ja muut hoitoon liittyvät tapaamiset viedään sähköiseen asiakastietojärjestelmän tehtävien hallintajärjestelmään. Järjestelmän avulla prosessissa olevat tehtävät ja tapaamiset ovat

aina ajan tasalla. Tehtävien hallintajärjestelmää seuraavat yksikönjohtaja ja tiimivastaavat. Järjestelmässä voidaan tarvittaessa myös siirtää tehtäviä muille työntekijöille, jotta prosessi ei keskeydy.

Omaohjaaja ja tiimivastaavat ovat vastuussa myös yhteistyöstä asukkaan hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueen edustaja on aina mukana asukkaan palvelujen suunnittelussa ja arvioinneissa. Tarvittavat verkostopalaverit järjestetään Ykköskoti Lotan tiloissa tai tarvittaessa etäyhteydellä. Asukkaan vointiin ja toimintakykyyn liittyvistä muutoksista viestitään viivytyksettä asukkaan omalle sosiaalityöntekijälle. Lisäksi sosiaalityöntekijälle lähetetään sovitusti kuukausiraportit, jossa kuvataan asukkaan tavoitteiden ja palvelun toteutuminen.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Lotan sijaitsee Hyrylän keskustassa hyvien julkisten kulkuyhteyksien päässä. Ympäristö on entistä puolustusvoimien aluetta, joka on saneerattu asumiskäyttöön. Ykköskoti Lotan rakennus on kolmikerroksinen ja se sijaitsee metsänreunassa kauniissa ympäristössä. Luonto on lähellä ja liikunta mahdollisuudet hyvät. Hyrylän uimahalli, kirjasto, kaupat ym. ovat kävelymatkan päällä.

Kiinteistön alimmassa kerroksessa sijaitsevat koko talon yhteiset harrastetilat, saunat, valmistuskeittiö ja ruokasali. Alakertaan sijoittuvat myös kahdeksan yksinön kokoista asuntoa tukiasukkaiden käyttöön.

Toisessa kerroksessa on kaksi ryhmäkotia Rokka ja Miina, jossa on yhteensä 23 asukaspaikkaa ympärivuorokautisen palvelun asukkaille.

Kolmannessa kerroksessa on kaksi ryhmäkotia Sisu ja Helmi, jossa on yhteensä 23 asukaspaikkaa yhteisöllisen asumisen asukkaille.

Jokaisella Ykköskoti Lotan asukkaalla on käytössään oma huoneensa, jossa on wc ja suihkutilat. Osassa huoneista on keittiönurkkaus (liesi, jääkaappi, hana). Ykköskoti Lotan tilat ovat esteettömiä. Jokainen asukas voi itse sisustaa huoneensa omanlaisekseen omilla kalusteilla ja tavaroilla.

Asukkaille laaditaan aina oma vuokrasopimus, joka on voimassa määräajan tai toistaiseksi. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa omaan huoneeseensa, joten asukkaiden huoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen edes tilanteessa, jolloin asukas on pitkään poissa.

Kaikilla asukkailla on käytössään myös oman ryhmäkotinsa yhteiset tilat (tilavat pienryhmäkeittiön ja olohuoneen muodostamat asukastilat). Jokaisesta kerroksesta löytyy asukkaiden käyttöön tarkoitettu pyykkitupa. Ykköskoti Lotan pohjakerroksessa on myös jokaisen asukkaan vapaassa käytössä olevat monitoimitilat, jossa voi pelata mm. biljardia, kuntoilla, kuunnella tai soittaa musiikkia tai katsoa televisiota. Monitoimitiloissa järjestetään myös erilaisia koko talon toiminnallisia ryhmiä, johon kaikki Lotan asukkaat ovat tervetulleita.

Ykköskoti Lotan saunatilat on asukkaiden käytössä saunavuorojen mukaisesti viikoittain. Kaikki asukkaat osallistuvat oman toimintakykynsä mukaan oman huoneensa siisteyteen ja siivoukseen sekä omien pyykkiensä pesuun. Tarvittaessa ohjaajat auttavat asukasta.

Lotan yhteisten tilojen siivouksesta vastaa siivousliike Sol Siivouspalvelut Oy. Kiinteistöhuollosta RTK Palvelu Oy.

Ykköskoti Lotan valvontakäynnit:

Keski-Uudenmaan ja Vantaa - Keravan hyvinvointialue 24.9.2025

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: 28.8.2024

Elintarvike valvontakäynti 11.3.2026

Terveystarkastuksen valvontakäynti: 27.6.2023

Palotarkastus: 3.11.2025

Lisäksi kaikilla Ykköskodeilla suoritetaan vuosittain sisäisiä omavalvontakäyntejä.

Ykköskoti Lotan sisäiset omavalvontakäynnit: 14.12.2023, 3.6.2024, 28.4.2025, 11.5.2026

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Ykköskoti Lotan kaikki potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu laitteiden seurantarjestelmä Spotillaan. Järjestelmässä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Ykköskoti Lotan laitevastaava huolehtii osaltaan, että kaikki laitteet rekisteröidään ja rekisteri on ajan tasalla. Ykköskoti Lotan laitevastaavana toimii: Minna Lindström minna.lindstrom@mehilainen.fi

Laitevastaavan tehtävät:

- Toimii yksikkönsä laiterekisterin/rekisterien ylläpitäjänä perustehtävänsä ohella
- Vastaa laiterekisterin ajantasaisuudesta
- Lisää uudet ja merkitsee poistetut laitteet laiterekisteriin ohjeiden mukaisesti
- Vastaa laitteiden huoltojen ja kalibrointien tilaamisesta suunnitelman mukaisesti
- Vastaa huoltojen kirjaamisesta laiterekisteriin ohjeen mukaisesti
- Vastaa laitteiden käyttöohjeiden saatavuudesta ja ajantasaisuudesta ohjeen mukaisesti
- Huolehtii laiteosaamisen varmistamisesta yhdessä laitetoimittajien ja esihenkilön kanssa
- Ilmoittaa vaaratilanteet Fimeaan
- Opastaa tarvittaessa muita vikailmoitusten tekemiseen. Poikkeamailmoituksesta pääsee suoraan Fimean vaaratilanneilmoitukselle:

<https://fimea.fi/laakinnallisetlaitteet/vaatumukset-ammattimaisille/vaaratilanteista-ilmoittaminen>

Ykköskoti Lotassa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tarvittaessa poikkeamailmoitusten kautta.

Poikkeamailmoituksissa avautuu automaattisesti linkki Fimean sivuille, jos potilasturvallisuuspoikkeamailmoitus koskee laiteturvallisuutta. Poikkeamailmoitukset käsitellään viikoittain yksikön työyhteisöpalavereissa.

Yksikönjohtajan tehtävät:

- Vastaa laitteiden tilauksista hankinnan laatimien puitesopimusten ja yksikön budjetin mukaisesti
- Vastaa yksikköön tilattavista lääkinnällisistä laitteista
- Vastaa henkilökunnan laiteperehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista
- Seuraa lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamista
- Vastaa lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta yhdessä laitevastuuhenkilön kanssa
- Seuraa säännöllisesti oman vastuuyksikkönsä/yksiköiden lääkinnällisten laitteiden aiheuttamia vaaratilanneilmoituksia ja vastaa korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.
- Käsittelee laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset
- Organisoii ja vastaa siitä, että laitevalmistajalle ilmoitetaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät
- Organisoii ja vastaa siitä, että Fimealle ilmoitetaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät

Ykköskoti Lotassa asukkailla voi olla käytössään henkilökohtaisia apuvälineitä. Apuvälineet hankitaan asiakkaille apuvälinelainaamosta. Lotan ohjaajat tekevät tässä yhteistyötä apuvälinelainaamon fysioterapeutin kanssa. Apuvälineiden käytön ohjauksesta huolehtii fysioterapeutti tai asukkaan omaohjaaja. Henkilökohtaisen apuvälineiden huolto toteutuu myös apuvälinelainaamon huoltomiehen toimesta.

Ykköskoti Lotan ulko-ovet ovat automaatiojärjestelmän ohjaamana kiinni klo 20–07 välisen ajan.

Yövuorossa olevalla ohjaajalla on käytössään Securitas oy:n turvapainike-hälytin, jota painamalla hälytys menee sekä vartijalle (Securitas) ja poliisille. Tilanteessa, jossa asiakkaalla on henkilökohtainen kutsulaite, laitteen toimivuus varmistetaan aina laitteen toimittajalta.

Ykköskoti Lotan Turva- ja kutsulaitevastaavana toimii Tapio Tiainen, tapio.tiainen@mehilainen.fi

Asiakastietojärjestelmä

Ykköskoti Lotassa kaikki asukaskirjaukset kirjataan Domacare 2.0 asiakastietojärjestelmään. Ykköskoti Lotan kirjaamisvastaavana toimii Sami Laamanen, sami.laamanen@mehilainen.fi

Kirjaamisvastaavan perustehtävä: Tukea yhdessä yksikön johtajan kanssa yksikön kirjaamisen tasalaatuisuutta ja ohjeiden mukaisuutta. Kirjaamisvastaava osallistuu säännöllisesti organisaation päivityskoulutuksiin.

Kirjaamisvastaavan vastuut:

- Ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan ja hallitsee hyvin kirjaamisen DomaCare-asukastietojärjestelmän.
- Perehdyttää yksikössä kirjaamista sekä teknisesti että sisällöllisesti ja tukee koko yksikön henkilöstöä
- Seuraa kirjaamisen tasoa omassa yksikössään ja antaa palautetta kirjaamisesta ja vie kirjaamiseen liittyviä haasteita ja kehittämisohjeita yhteiseen käsittelyyn.
- Tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään.
- Antaa tarvittaessa palautetta asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä ja tekee kehittämisohjeita asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle.
- Osallistuu kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin (4 x vuosi)

Henkilötietojen tietoturvaloukkaukset

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksien käsittelystä sekä niihin liittyvistä ilmoitusvelvollisuuksista säädetään EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa. Rekisterinpitäjällä on tietyissä tilanteissa velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta viranomaiselle sekä tietoturvaloukkauksen kohteena oleville henkilöille.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tilannetta, jossa potilas- tai muita henkilötietoja on tahattomasti tuhoutunut, muuttunut tai joutunut sellaisen tahon haltuun, jolla ei ole oikeutta tietoon:

- Potilasasiakirja on luovutettu tai postitettu väärälle henkilölle
- Potilasasiakirja on laadittu väärän henkilön tietoihin siten, että salassa pidettäviä tietoja on paljastunut sivulliselle tai potilaan hoito on vaarantunut
- Potilastietoja on luovutettu virheellisesti ilman potilaan suostumusta tai muuta laillista perustetta

Tietoturvaloukkaus edellyttää nopeaa toimintaa ja tapahtunut tulee selvittää viipymättä. Asiasta on raportoitava sisäisesti sekä tarvittaessa myös rekisteröidyille (asiakkaille, joita asia koskettaa) sekä viipymättä, kuitenkin viimeistään 72-tunnin sisällä asian ilmitulosta.

Käytäntöjemme mukaisesti raportoimme rekisteröidyille aina, jos potilastietoja tai muuta salassa pidettävää tunnisteellista henkilötietoa on paljastunut sivulliselle, kuten toiselle asiakkaallemme. Tietoturvaloukkaus raportoidaan sisäisesti tietoturvapojkeamana Laatuporttiin. Jos tapahtunut koskettaa useita henkilöitä, potilastietoja on paljastunut sivulliselle tai asia on muulla tavoin merkittävä, otamme yhteyttä myös Mehiläisen tietosuojavastaavaan.

Ota yhteyttä tietosuojavastaavaan jos:

- Tulet tietoiseksi merkittävästä poikkeamasta, joka esimerkiksi koskettaa useita henkilöitä, merkittävää määrää asiakirjoja tai salassa pidettäviä potilasasiakirjoja on paljastunut sivulliselle
- Olet suunnittelemassa uutta prosessia tai tietojärjestelmää, johon liittyy henkilötietojen käsittelyä
- Viranomaisen tai muun ulkopuolisen tahon selvityspyyntö, vaatimus tai muu normaalista operatiivisesta toiminnasta poikkeava yhteydenotto, ellei kyse ole rutiiniasiaista, kuten asiointi lupaviranomaisen tai vakuutusyhtiön kanssa

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ykköskoti Lotan lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa. Lääkepoikkeamat kirjataan poikkeamajärjestelmään, ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön viikoittaisissa työyhteisökokouksissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja

suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

Ykköskoti Lotalla on Turvallinen lääkehoito- oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet. Lääkehoidon suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa yksikön lääkevastaava yksikön johtajan ja tiimivastaavien tuella.

Lääkehoidon oikeanlaista toteutumista seurataan mm. lääkehoidon poikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tarvittaessa tehdään korjaavat toimenpiteet. Lisäksi lääkehuoneen ja lääkekaapin lämpötilaa seurataan ja lääkemäärät kartoitetaan säännöllisesti. Lotan lääkejätteet hävitetään asianmukaisesti apteekkiin. Poikkeamia ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikoittain työyhteisökokouksissa. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

Ykköskoti Lotan työvuorojärjestelmään on merkitty aina jo suunnittelussa työvuorokohtainen lääkevastuussa oleva ohjaaja. Lääkevastaavan tehtävä ja roolit vuoron aikana on kuvattu.

Ykköskoti Lotassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Ykköskoti Lotan lääkevastaava on sairaanhoitaja Enni Naumanen, enni.naumanen@mehilainen.fi

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9.6.2026

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen perehdytysvuoron aikana. Uudella työntekijällä on aina seniorityöntekijä työnsä tukena, keneltä voi myös kysyä ohjeita kirjaamiseen liittyen. Kirjaamisen taito kehittyy hoitotyötä tehdessä. Kirjaamisessa käytetään hyvää rakenteista kirjaamistapaa. Kaikki tehty työ kirjataan, jotta voidaan todentaa kaikki tarpeellinen asukkaan asioista. Kirjaaminen tapahtuu aina työntekijän omilla tunnuksilla.

Työntekijät osallistuvat kirjaamiskoulutukseen, jota yksikön työntekijöille järjestetään. Työntekijät tutustuvat kirjaamisohjeistuksiin verkossa ja videoiden avulla. Ykköskoti Lotassa kaikki työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan asiat ajantasaisesti ja viipymättä. Vuoron vaihtuessa puutteet kirjaamisessa on helppo havaita ja pikaisesti korjata.

Ykköskoti Lotan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Ohjelmassa on eritelty perehdytettävät asiat, jotka kaikkien tulee läpi käydä. Tietosuojakäytännön ja vaitiolovelvollisuus selvitetään työntekijälle työsopimusta allekirjoitettaessa ja, se kirjataan henkilöstönhallinta järjestelmään.

Yksikön tietosuojakäytännöt on kuvattu tietosuojaselosteessa. Toimintayksikön vastuuhenkilö on nimetty asiakasrekisteristä vastaavaksi. Hoitosuhteen alussa pyydetään lupa tietojen käyttöön ja se ja sen laajuus kirjataan asiakastietojärjestelmää

Ykköskoti Lotan henkilöstön perehdytykseen kuuluu tietosuoja osuus. Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiololupauksen.

Ykköskoti Lotan somevastaavat ovat Sara Piskonen, sara.piskonen@mehilainen.fi ja Akseli Vuolle, akseli.vuolle@mehilainen.fi

Ykköskoti Lotan tietosuojavastaava on yksikönjohtaja Jaana Ronkainen
puh. 040 647 6677 jaana.ronkainen1@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ykköskoti Lotan asiakasryhmiltä, läheiset, sosiaalityöntekijät sekä yhteistyökumppanit, kerätään palautetta asiakaskyselyillä. Asukkaiden kokemus omaan kuntoutukseen ja yhteisöön toiminaan vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen avainmuuttujista. Kyselyiden tulokset huomioidaan omavalvonnan kehittämisessä.

- 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka.

Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

Mikäli laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikön esihenkilölle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohtolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.

Asukkaiden läheisiä kannustetaan osallistumaan asukkaiden virkistys ja vapaa-ajantoiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Kun yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on tiivistä ja läheistä, palautteen antaminenkin mahdollistuu eri tavalla. Läheisiltä kysytään ja kerätään aktiivisesti palautetta sähköisellä Forms kyselyllä.

Ykköskoti Lotassa asukaspalautetta kerätään erilaisin keinoin: yhteisökokouksissa ja erilaisissa foorumeissa, tapahtumien jälkeen ja yksilöllisissä keskusteluissa kerätään asukkaiden näkemyksiä siitä, miten hyvin olemme onnistuneet ja mitä asioita tulisi kehittää. Asukaskokoukset ovat hyviä foorumeita toiminnan kehittämiseen. Aukkaat ja omaiset voivat antaa halutessaan palautetta myös QR-koodin avulla. Koodi on esillä yhteisten tilojen ilmoitustaululla. Yhteisökokouksista tehdään aina muistiot, jotka ovat luettavissa ryhmäkotien yhteisissä tiloissa ja intrassa.

Netissä palautetta voi antaa <https://www.mehilainen.fi/anna-palautetta>

Laatukyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa.

Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Ykköskoti Lotassa tehdään säännöllisesti yhdessä henkilökunnan kanssa riski- ja vaaratilanne kartoitukset sekä toimitilataarkastukset. Kartoitukset tallennetaan Laatuportti järjestelmään ja yhteenvedot ovat koko henkilöstön käytettävissä Sharepointissa.

Ykköskoti Lotan turvallisuusvastaavana toimii Aki Öysti. aki.oysti@mehilainen.fi

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin 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, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ykköskoti Lotassa riskienhallinnan laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilöllä vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta ja kaikki asukkaat mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Ykkösnet/Turvallisuus ja alisivut <https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-mielenterveyskuntoutus/SitePages/turvallisuus.aspx>

Ykkösnet/Laatu – ja omavalvonta <https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-mielenterveyskuntoutus/SitePages/laatu-ja-omavalvonta.aspx>

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §: n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Poikkeamailmoitukset, mukaan lukien epäkohtailmoitus ja erillinen palautelomake,
 - epäkohtailmoitus tehdään samaan paikkaan, kun muutkin poikkeamat
 - reaaliaikaisesti päivittyvä poikkeamaraportointi
 - erillinen ilmoitus vakavista poikkeamista myös liiketoiminnan johdolle
- Suullinen palaute,

- Asukas-, henkilöstö ja läheispalautekyselyt,
- Henkilöstökokoukset,
- Henkilöstökysely vuosittain,
- Riskien ja vaarojen arviointi vuosittain,
- Toimitilatarkastukset,
- Omavalvontakäynnit ja –kyselyt

Whistleblowing mahdollisuus

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

- Suullinen ja kirjallinen palaute,
- jatkuvasti toteutettavat laatuindeksikyselyt asukkaille ja omaisille, reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi
- läheiskyselyt,
- asukaskokoukset,
- anonyymi palautekanava,
- omahoitajan kautta

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

- Yksikön haittatapahtumista tekee ilmoituksen ajantasaisesti se, joka tilanteen, tapahtuman havaitsee. Haittatapahtuman käsittelee yksikön johtaja/ tiimivastaava ja haittatapahtumat käsitellään viikoittain henkilöstöpalaverissa henkilöstön kanssa ja mietitään keinoja haittatapahtumien välttämiseksi.

- Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja yksikön kokousmuistioon,

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/sp-mielenterveyskuntoutus/SitePages/Poikkeamat.aspx>

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

- Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja yksikön kokousmuistioon,
- Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan sovitulla tavalla ja käsitellään seuraavasti:
- poikkeama/läheltä piti -tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja se

Muutoksista tiedottaminen

- Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijätasoja sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asukkaita. Tiedotus tapahtuu yleisimmin viikkopalaverissa, joista laaditaan muistio. Muistiot on tallennettu Ykköskoti Lotassa sähköisesti omaan kansioonsa, jonne jokaisella työntekijällä on oikeudet. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistiot.
- Muutoksista tiedotetaan yksikön kuukausikokouksessa, minkä lisäksi yksikön johtaja viestittää ajankohtaisista muutoksista yksikön viestintäjärjestelmiä hyödyntäen.
- Kaikista vakavista poikkeamista ja läheltä piti – tilanteista sekä niiden johdosta tehdyistä muutoksista yksikön johtaja informoi asiakasta itseään, hänen omaistaan/ edunvalvojaa sekä kuntaa, joka on sijoittanut asiakkaan sekä jos eri niin sijaintikunnan sosiaalitoimea.
- Vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ja niiden takia tehdyt muutokset käydään läpi koko yrityksen asumispalveluiden johtoryhmässä, jolla pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa yksiköissä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ykköskoti Lotassa alihankintana suoritetaan siivous ja kiinteistöhuollon tehtävät.

Lotan siivouspalveluiden laatua valvotaan yksikönjohtajan ja henkilöstön toimesta päivittäin yksikössä. Sol-siivouspalvelut Oy:n kanssa pidetään säännölliset siivouskatsaukset, joista kirjataan muistio.

Kiinteistöhuollon toimivuutta seurataan säännöllisesti yksikönjohtajan ja koko henkilöstön toimesta. Tarvittaessa yksikönjohtaja tekee virallisen reklamaation RTK Oy:n yhteyshenkilölle.

Jätehuollosta vastaa Kiertokapula Oy ja tietoturvajätteistä Lassila-Tikanoja Oy.

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ykköskoti Lotan valmius ja jatkuvuuden hallinnan suunnittelusta vastaa yksikönjohtaja. Lottaan on laadittu oma valmiussuunnitelma.

SÄHKÖN-, LÄMMÖN- TAI VEDENJAKELUN KATKOS

Valaistuksen puutteisiin olemme varautuneet paristokäyttöisin taskulampuin. Tuuletuksesta huolehdimme ikkunoiden ja ovien avaamisella tarpeen vaatiessa. Yksikkö lämpiää kaukolämmöllä. Mikäli lämmityksen katkos on pitkä, varaudumme evakuointiin. Ruokaa voidaan valistaa grillaamalla. Ryhmäkotien parvekkeilla on kaasulla toimivat grillit.

Yksikkö sijaitsee keskeisellä paikalla palvelujen läheisyydessä, joten voimme käyttää myös läheisiä ravitsemusliikkeitä ja valmisruokia. Lyhytaikaiseen vedensaannin ongelmaan voimme varautua ostamalla vettä kaupasta, mutta pidempi aikaiseen vedensaantiin pyydämme apua viranomaisilta mm pelastuslaitoksen vesitankkia.

TARTUNTATAUTIEPIDEMIA

Yksikössä on yhteiset hygieniaohjeet. Kaikki yksikössä toimivat perehdytetään ohjeisiin. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on ylläpitää ajantasaisia hygieniaohjeita ja myös toteuttaa niitä.

Tiedonkulusta huolehditaan lukukuittauksin, jotta pystytään varautumaan ja toimimaan ohjeiden mukaisesti.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia. Keskinäistä liikkumista voidaan rajoittaa, mikäli epidemia havaitaan jossain ryhmäkodissa. Yksikön johtaja tiedottaa epidemiasta ulkopuolisille tahoille tarpeen vaatiessa. Tarvittaessa olemme yhteydessä alueen tartuntatauti-lääkäriin.

Yksikön siivousta voidaan tehostaa tarvittaessa pyytämällä siivouspalveluilta lisäsiivousta. Ykköskoti Lotan ympäristövastaavana toimii Tanja Silvo, tanja.silvo@mehilainen.fi

ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMINEN JA TIETOJEN SAANTI POIKKEUSTILANTEESSA

Tärkeitä asukaskohtaiset tiedot säilytetään asukaskansioissa, myös lääkitys tiedot. Asukkaiden ajantasaiset lääkitystiedot löytyvät myös asukkaiden henkilökohtaisten lääkedoseteista.

Asukkaiden avuntarve turvataan työntekijöiden läsnäololla ryhmäkodeissa, sekä havainnoimalla ja keskustelemalla.

- Jos ei voida tietää, kuinka kauan ongelma asiakastietojärjestelmässä jatkuu, tai tiedossa oleva katko on useampia tunteja pitkä, kirjataan tiedot papereille
- Jos joudumme tilanteeseen, jossa sähkönsäätötoimenpiteiksi tulee aikataulutettuja sähkökatkoja, voi kirjaamisen ajoittaa yksikössä niiden ympärille, jos mahdollista.
- Jokaisesta asiakkaasta tehdä kirjaukset erillisille papereille, jotka liitetään/ skannataan asiakasasiakirjoihin
- Mikäli yhteydet palaavat saman työvuoron aikana,
- voidaan kirjaukset siirtää paperilta asiakastietojärjestelmään suoraan ja
- muistiinpanot hävitetään tietosuojajätteenä
- Pidempi katko, useamman työvuoron aikana:
- Kun asiakastietojärjestelmä toimii, voidaan sinne lisätä merkintä, että kirjaukset kyseiseltä ajalta löytyvät paperisina/ skannauksina asiakkaan papereista.
- Aiemmissa työvuoroissa syntyneitä käsin tehtyjä kirjaukset skannataan liitetiedostoihin ja niistä tehdään sähköisesti yhteenveto

- Jos kirjauksen tehnyt työntekijä ei ole enää paikalla, kun sähkökatko päättyy, ja ollaan aivan varmoja siitä, mitä käsin tehty kirjaus sisältää niin voidaan tehdä kirjaus myös toisen puolesta, kunhan kirjauksesta käy ilmi, että kyse yhteenvedosta esim. "yhteenvedo kirjauksista sähkökatkon ajalta 1.1. klo 2.30–10.30" Kirjaajaksi yhteenvedon tekijä
- Erityisesti rajoitustoimenpiteiden aloitus ja lopetus on pakollista kirjata sähkökatkojen ajalta uutena päivittäiskirjauksena. Päivämäärä ja kellonaika tapahtuma-ajankohtaan.
- Tarvittavien lääkkeiden annosta tehdään sitten katkon jälkeen seurantakirjaus.
- On hyvä skannata asukastietojärjestelmään myös rajoitustoimenpiteestä ja/tai lääkkeenannosta tehty käsin tehty kirjaus

TOIMINNAN VARMISTAMINEN POIKKEUSTILANTEESSA

Ykköskoti Lotta kuuluu yleisen väestönsuojelun piiriin. Kokoonumispaikka vaaratilanteessa sijaitsee rakennuksen viereisellä parkkialueella. Todennäköisesti tarvitsemme evakuointitiloja ja apua ulkopuolista tahoilta. Tulipalon ja vesivanhingin sattuessa pyrimme neuvottelemaan tilapäisistä väistötiloista läheisen seurakunnan, koulun- tai majoitusliikkeiden kanssa. Yksikön pelastussuunnitelmassa on hälytysohjeet. Yksikössämme on myös vakavien väkivaltatilanteiden ja yksintyöskentelyn ohje. Tarvittaessa teemme yhteistyötä alueellisen terveysaseman kanssa.

HENKILÖSTÖN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT POIKKEUSTILANTEET

Yksikön työntekijät ovat tottuneet priorisoimaan tehtäviä, mikäli tilanne niin vaatii. Poikkeustilanteessa yksikön johtajalla on oikeus käyttää työnantajan määräysvaltaa, jotta perustehtävä ei vaarannu. Yksikössä on oma sijaisbooli. Tarvittaessa voidaan käyttää myös ulkopuolista henkilöstövuokrausta.

JOHTAMINEN HÄIRIÖTILANTEESSA

Hätätilanteessa työvuorossa olevat työntekijät tekevät päätökset, siihen saakka, kunnes yksikönjohtaja on tietoinen ja ottaa johtovastuun. Yksikön johtaja päättää lisähenkilöstön kutsumisesta ja sijaisjärjestelyistä vuorossa olevien työntekijöiden kanssa neuvotellen.

Yksikönjohtaja neuvottelee viranomaisten kanssa yhteistyöstä ja toimintatavoista. Tilannetiedotuksesta henkilöstölle ja asukkaille vastaa yksikönjohtaja. Yksikönjohtaja ja palvelujohtaja tiedottavat tapahtumista läheisille ja ulkopuolisille tahoille.

Mahdollinen kansallinen uhkatilanne

- Yksikönjohtaja seuraa aktiivisesti viranomaisviestintää sekä Mehiläisen valmiusryhmän viestintää Mehinetissä ja välittää tarvittavan tiedon henkilöstölle.
- Toiminta jatkuu normaalisti niin kauan kuin viranomaiset eivät toisin ohjeista.

- Henkilöstö varmistaa asukkaiden turvallisuuden ja rauhan.
- Vuoronvaihdot toteutetaan normaalisti. Mikäli turvallisuustilanne estää vuoronvaihdon, työvuorossa oleva henkilöstö jatkaa työtä asukkaiden turvallisen hoidon varmistamiseksi.
- Tilanteesta viestitään asukkaille ja läheisille rauhallisesti faktoihin perustuen ja viranomaisten antamia tietoja hyödyntäen.
- Vakavat poikkeusolosuhteet kuten kansallinen uhka tai suuronnettomuudet seuraamme ja noudatamme viranomaisohjeistusta (112-sovellus, viranomaistiedotteet, Mehiläisen valmiusryhmän tiedotteet)

HENKILÖSTÖN KOULUTUS JA PEREHDYTYS

- kuinka turvallisuus- ja poikkeustilanteissa toimiminen varmistetaan:
- miten turvallisuusperehtyminen toteutetaan
- mistä pelastusohjeistukset löytyvät ja miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee ne
- miten usein harjoitellaan, kerrataan ja käydään läpi
- alkusammutusvälineistö (mistä löytyy, miten varmistetaan toimintakunto)
- hätäpoistuminen, kunnossapito, hätäpoistumisteiden valot,
- toimitilatarkastukset 4 x vuosi

Missä ohjeet ja kuinka usein kerrataan asioita. Mitä koulutuksia ja kuinka usein järjestetään, miten toimitilatarkastukset toteutetaan, turvallisuuskävelyt turvallisuusjohtamisen työnjaot.

Uuden työntekijän perehdytysmateriaali löytyy yksikön sivuilta ja ryhmäkodeista. Pelastussuunnitelma löytyy yksikkösivujen lisäksi myös tulostettuna yksikön viranomaiskansioista. Perehdytysuunnitelmassa on osio, johon kuuluu pelastussuunnitelman lukeminen ja lukukuittaus.

Turvallisuuskoulutukset: paloturvallisuuskoulutus, hätäensiapu, uhkatilannekoulutus sekä muut toiminnan kannalta pakolliset koulutukset järjestetään vuosittain, ammatilliset täydennyskoulutukset tarvittaessa.

Uudet työntekijät käyvät yksikön turvallisuusvastaavan kanssa turvallisuuskävelyssä läpi pelastusohjeistukset, hätäpoistumisreitit ja välineet.

Yksikön toimitila tarkastuksissa käydään läpi hätäpoistumisreittien merkkivalot ja kunto. Koko yksikön poistumisharjoitukset toteutetaan vuosittain. Asukaskokouksissa keskustellaan ja muistutellaan turvallisuus- ja paloturvallisuus asioista ajoittain. Toimitilatarkastukset tehdään 4 x vuodessa yksikön turvallisuusvastaavan kanssa. Silloin tarkastetaan aina hätäpoistuminen, kunnossapito, hätäpoistumisteiden valot sekä alkusammutusvälineistö.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Ykköskoti Lotan omavalvonnan laadintaan osallistuu koko henkilökunta ja kaikki asukkaat. Omavalvonnan sisältöä ja toimivuutta läpikäydään säännöllisesti asukkaiden kanssa ryhmäkoti kohtaisissa asukaspalavereissa sekä talon yhteisissä asukaskokouksissa.

Omavalvontaraportit käsitellään viikoittaisissa Lotan työyhteisökokouksissa henkilöstön kanssa. Lisäksi omavalvontaraportin tulokset ovat työntekijöiden luettavissa yksikön omassa Teams tiedostossa. Omavalvonnan suunnittelusta vastaa yksikönjohtaja Jaana Ronkainen ja valvonnan seurannasta vastaavat yksikönjohtajan lisäksi Ykköskoti Lotan tiimivastaavat Hanna Poskiparta, hanna.poskiparta@mehilainen.fi sekä Sandra Salmi, sandra.salmi@mehilainen.fi

Omavalvonnan toteutumista seurataan viikoittain 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.

Omavalvonnan toteuttamista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain myös julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Ykköskoti Lotan toimistoissa, viranomaiskansiossa sekä Ykköskoti Lotan nettisivulla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa julkisesti Ykköskoti Lotan nettisivuilla, ryhmäkotien ilmoitustauluilla sekä Ykköskoti Lotan viranomaiskansiossa. Suunnitelma päivitetään vuosittain keväällä tai aina tietojen muuttuessa. Seuraavan kerran toukokuussa 2027.

Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Tuusula 12.6.2026

Allekirjoitus

This document contains 39 pages before this page

Dokumentet inneholder 39 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 39 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 39 sider før denne side

Detta dokument innehåller 39 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