



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

YKKÖSKOTI KERTTULI



Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT ..	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	3
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	3
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	3
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	4
2.3.1 Asiallinen kohtelu	5
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	6
2.4 Muistutusten käsittely	7
2.5 Henkilöstö.....	8
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	9
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	10
2.8 Toimitilat ja välineet	10
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	11
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	13
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	13
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	14
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	16
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	16
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	22
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	23
4.1 Toimeenpano	23
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Tuusulan Kerttuli Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja Peter Rögård, puh. 045 671 7223, peter.rogard@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Ykköskoti Kerttuli	Y-tunnus 1021264-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö ja yhteystiedot Pauliina Rantanen puh. 040 677 2357, pauliina.rantanen@mehilainen.fi	
Toimintayksikön katuosoite Lahelantie 11	Postinumero ja toimipaikka 04300 Tuusula
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspaikkamäärä 21
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat: • puh. 040 807 4756 ja puh. 040 807 4755 • palveluajat ma klo 12.30–15, ti ja ke klo 8.30–12, to klo 9–15 • sähköposti sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 3.1.2006	Palvelu, johon myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ykköskoti Kerttulin toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta ympärivuorokautista palveluasumista mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa ympäri vuorokauden. Tavoitteenamme on luoda asukkailemme yksilöllinen ja hyvä elämä korostaen ystävällisyyttä, läheisyyttä, kunnioitusta ja läsnäoloa. Haluamme tarjota asukkailemme mielekkään ja arvokkaan arjen, jossa huomioimme asukkaat yksilöllisesti ja jokaisen on mahdollista osallistua arjen toimintaan omien voimavarojensa ja kykyjensä mukaan.

Ykköskoti Kerttulin toimintaperiaatteiden perusta nousee Ykköskotien toimintaa ohjaavista arvoista. Yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet sekä työyhteisömme hyveet tasavertaisuus, yhteistyökykyisyys ja positiivisuus muodostavat työyhteisössämme vallitsevan toimintakulttuurin.

Tieto ja Taito

- Vahvuutenamme ovat sitoutuneet ja ammattitaitoiset työntekijät, jotka saavat käyttää monipuolista osaamistaan joka päivä erilaisissa työtehtävissä.
- Henkilökunnan osaaminen sekä sen kehittäminen ovat perusasioitamme ja huolehdimme säännöllisestä täydennyskoulutuksesta. Olemme jakaneet vastuualueita henkilökunnan kiinnostuksen ja osaamisen mukaisesti.
- Työkulttuurimme on avoin ja positiivinen ja kehitämme yhdessä toimintatapoja ja -malleja.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Välittäminen on kaiken toimintamme perusta. Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet.
- Arvostamme toisiamme ja viestimme asioista avoimesti ja kunnioittavasti joka tilanteessa. Kohtaamme asukkaan ainutkertaisena ja omana persoonallisena itsenään sekä huomioimme asukkaan elämänhistorian hänen hoidossaan. Jokaisella asukkaallamme on nimetty omahoitaja, joka laatii asukkaalle yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman.
- Seuraamme jatkuvasti palvelumme laatua. Otamme aktiivisesti vastaan palautetta ja kehitämme toimintaamme.
- Huomioimme toiminnassamme myös ympäristö- ja energiaystävällisyyden.

Kumppanuus ja yrittäjyys

- Noudatamme toiminnassamme hyvinvointialueiden kanssa tehtyjä sopimuksia. Toimimme kumppanuuteen perustuvassa, luottamuksellisessa suhteessa asukkaidemme, heidän läheistensä sekä tilaajien kanssa.
- Asukas ja tarvittaessa läheinen ovat mukana hoivan ja hoidon suunnittelussa. Järjestämme läheisille säännöllisesti tapahtumia ja läheisiä kannustetaan osallistumaan kotimme arkeen.
- Toimintamme perustuu yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen. Panostamme toiminnalliseen arkeen ja vahvistamme yhteisöllisyyttä ja osallisuutta järjestämällä yhteistä toimintaa sekä pitämällä muun muassa asukaskokouksia säännöllisesti.

Kasvu ja Kehitys

- Haluamme tarjota jokaiselle asukkaallemme yksilöllisen ja hyvän elämän. Otamme huomioon asukkaan yksilölliset tarpeet ja päivitämme asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaa säännöllisesti. Kannustamme asukkaita aktiivisuuteen ja tuemme asukkaiden omatoimisuutta.
- Olemme joustavia niin asukkaiden kuin hyvinvointialueiden muuttuvien tarpeiden suhteen. Pyrimme toiminnassamme myös uusien toimintamallien etsimiseen, jotta voimme entistä paremmin vastata asukkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin.
- Seuraamme ja arvioimme kotimme laatua jatkuvasti, yksikön laatuindeksi päivittyä kuukausittain. Hyödynnämme laatuindeksiä laadun seurannan lisäksi toimintamme kehittämiseen.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Ykköskoti Kerttulissa huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat laadukkaasti ja siten, kun olemme sopineet. Olemme sitoutuneet omavalvontaan ja varmistamme, että toiminnassamme toteutuvat lainsäädännössä asetetut, hyvinvointialueen edellyttämät sekä Ykköskotien toiminnalle asettamat laatuvaatimukset. Toimintaamme ohjaavat hyvinvointialueiden kanssa tehdyt sopimukset sekä voimassa oleva lainsäädäntö, kuten muun muassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023). Arvioimme myös koko ajan toimintaamme ja otamme saadun palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Ykköskodeissa 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 laatuksikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asukkaalle yksilöllinen hyvä elämä:

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

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seuraamme kuukausittain raportoitavan laatuindeksin avulla. Laatuindeksi mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua ja se koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Lisäksi kyselyssä on mahdollista antaa avointa palautetta. Laatuindeksissä jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Laatuindeksikyselyssä keräämme palautetta asukkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksikyselyn tulokset ohjaavat toimintaamme ja omavalvonnan kehittämistä sekä ne toimivat myös kodin toimintasuunnitelman vuosittaisten tavoitteiden yhtenä lähtökohtana. Laatuindeksin tulokset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa viikkokokouksessa ja mietimme yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi kodissamme.

Seuraamme myös viikoittain asiakastietojärjestelmästä hoidon ja kuntoutuksen toteutumista mitattavia tietoja, kuten esimerkiksi toiminnallisuuden, ulkoilujen ja omatuokioiden toteutumista sekä yhteydenpitoa läheisiin.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ykköskoti Kerttulin johtaja vastaa siitä, että kodin toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on kodin jokaisella työntekijällä.

Palvelujohtaja toimii alueensa yksikön johtajien esihenkilönä sekä tukee yksikön johtajien työtä ja alueensa yksiköiden toimintaa. Palvelujohtaja vastaa alueensa toiminnasta, laadusta, asukashankinnasta sekä yhteistyöstä hyvinvointialueiden kanssa.

Yksikön johtajalla on kokonaisvastuu kodin toiminnasta ja päivittäisen toiminnan johtamisesta. Yksikön johtajan työaika on varattu hallinnollisiin työtehtäviin, jotta aikaa riittää esihenkilötyöhön. Yksikön johtajan tehtäviin kuuluvat laadun johtaminen, kehittäminen ja varmistaminen, asukashankinta, yhteistyö hyvinvointialueiden vastuuhenkilöiden ja muiden sidosryhmien kanssa sekä henkilöstöjohtaminen.

Ohjausryhmä koostuu yksikön johtajasta, tiimivastaavista ja nimetyistä kodin vastuualueita hoitavista työntekijöistä. Kodin ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti. Ohjausryhmän tavoitteena on kehittää kodin toimintaa ja viedä yhdessä sovittuja toimintatapoja työyhteisöön.

Tiimivastaava toimii yhteistyössä yksikön johtajan kanssa ja vastaa kodin arjen toiminnan sujuvuudesta ja organisoinnista. Tiimivastaava seuraa laatulupausten ja laadun toteutumista arjessa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi tiimivastaava vie käytäntöön yhdessä sovitut toimintatavat ja valvoo niiden toteutumista, suunnittelee perehdytyksen toteutumisen sekä vastaa aikataulutettujen töiden toteutumisesta.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii kodin lääkehoidon laadun varmistamisesta ja seurannasta. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa konsultoinnista sairaanhoidollisissa asioissa ja lääkehoitosuunnitelman päivityksestä sekä organisoii lääkenäyttöjen vastaanoton ja ylläpitää koontilistaa lääkeluvallisista työntekijöistä. Lisäksi kodissa toimii muita nimettyjä vastuualueita hoitavia työntekijöitä, kuten esimerkiksi TUVA-, saattohoito- ja kirjaamisvastaava, jotka vastaavat oman vastuualueensa toiminnasta ja kehittämisestä.

Omahoitaja huolehtii, että asukkaan mielekäs ja hyvä arki toteutuu ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Omahoitaja toimii asukkaan hoidon asiantuntijana, jakaa tietoa työryhmälle, vastaa TUVA-arvioinneista ja palvelun toteuttamissuunnitelmien päivityksestä ja arvioinnista sekä hoitokokouksista ja läheisyhteistyöstä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Ykköskoti Kerttuliin voi tulla asukkaaksi hyvinvointialueen sijoittamana, palvelusetelillä tai itse maksaen. Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös liittyen asukkaan sijoittumisesta kotiin tehdään yhteistyössä asukkaan, sijoittavan tahon ja tarvittaessa läheisen kanssa. Asukas ja/tai läheinen voivat vaikuttaa yksikön valintaan.

Asukas osallistuu oman palvelunsa toteuttamissuunnitelman laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon yhdessä läheisen kanssa. Hoitoneuvottelussa asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa suunnitellaan hoitoa ja käydään lävitse hoidon tarpeita ja toiveita. Asukkaan palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti asukkaan voinnin päivittäisseurannalla sekä erilaisten mittareiden, kuten muun muassa TUVA-toimintakykyarvion avulla. Asukkaan palvelutarpeen tai voinnin muuttuessa palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään ja muutoksista keskustellaan yhdessä asukkaan ja/tai läheisen kanssa.

Asukkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, joka laaditaan Domacare-asiakastietojärjestelmään. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan:

- asiakkaan palvelun tarkemmat tavoitteet ja sisältö
- kuvaus siitä, miten tavoitteisiin päästään

- toiminnan menetelmät, toteutustapa ja vaiheistus
- asiakkaan tuen ja ohjauksen tarve eri vuorokauden aikoina ja sen toteutustapa
- asiakkaan kuntoutus ja terveydenhuollon tukeminen ja toteutus
- virkistys- ja harrastustoiminta
- kuvaus yhteistyöstä asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa
- kuvaus yhteistyöstä tilaajan ja muiden toimijoiden kanssa
- suunnitelman päivittämistä koskevat tiedot

Kaikille asukkaille nimetään omahoitaja tiimivastaavan toimesta. Asukkaalle nimetty omahoitaja vastaa TUVA-arvioinnin sekä yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnasta, tarkastamisesta, arvioinnista ja päivittämisestä annettujen ohjeiden mukaisesti. Ykköskotien kirjaamisen ohjeet ohjaavat suunnitelman laatimisessa ja sisällössä. TUVA-arviointi sekä palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asukkaan palvelun tarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa.

Omahoitaja tekee TUVA-arvioinnin sekä laatii palvelun toteuttamissuunnitelman yhteistyössä asukkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa kuukauden kuluessa asukkaan muutosta. Lisäksi säännöllisesti laaditaan väliarvio/yhteenveto asukkaan palvelun toteutumisesta ja etenemisestä. Tiimivastaava tarkistaa omahoitajien asukkaille laatimat palvelun toteuttamissuunnitelmat ja niiden ajantasaisuuden säännöllisesti sekä ohjaa tarvittaessa omahoitajia suunnitelmien laadinnassa.

Omahoitajan vastuulla on tiedottaa henkilökunnalle asukkaan hoidon tarpeesta ja suunnitelluista keinoista. Asukkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmat ovat työntekijöiden saatavilla sähköisenä Domacare-asiakastietojärjestelmässä. Jokainen asukkaan hoitoon osallistuva työntekijä on velvollinen tutustumaan laadittuihin suunnitelmiin. Toteuttamissuunnitelmia käydään myös läpi tiimikokouksissa, jotta yksikön jokainen työntekijä pystyy tukemaan asukkaita heidän henkilökohtaisten tavoitteidensa toteutumisessa ja mahdollistamaan asukkaille heidän toivomansa omannäköisen elämän.

Ykköskoti Kerttulissa asukasta ja tarvittaessa läheistä ohjataan ja autetaan asukkaan tarvitsemien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden ja etuuksien saamisessa ja hakemisessa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat nähtävillä yksikön pääsisäänkäynnillä. Lisäksi muistutusmenettelyä opastetaan tarvittaessa asukkaille ja läheisille.

Asukkaalla on myös oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakassuhde perustuu julkisen tilaajan, kuten hyvinvointialueen, toimeksiantoon tai asukkaalle on myönnetty palveluseteli julkisen tilaajan toimesta, toimii rekisterinpitäjänä ko. julkinen tilaaja. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Yksiköstämme ei luovuteta mitään asiakasta koskevaa tietoa ilman asukkaan toimintayksikköön sijoittaneen hyvinvointialueen eli rekisterinpitäjän kirjallista lupaa. Tietopyynnöt on esitettävä rekisterinpitäjälle kirjallisena. Tietoja anotaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen internet-sivuilta (keusote.fi) löytyvillä lomakkeilla ja pyyntö toimitetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Ykköskoti Kerttulissa asukkaita kohdellaan arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti arvostavasti, kunnioittavasti ja tasavertaisesti. Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan lisäksi avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä, jolloin asi-

oista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos asukkaan kaltoinkohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Yksikön johtaja keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, kukaan ei saa vaieta, vaan jokaisella on ilmoitusvelvollisuus tiedottaa asiasta tiimivastaavalle ja yksikön johtajalle. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevalle/ kaltoinkohdelleen asukasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Jos epäillään, että läheinen kaltoinkohtelee asukasta fyysisesti tai psyykkisesti, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta läheisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa. Tarvittaessa asukkaalle voidaan anoa edunvalvontaa raha-asioiden hoitoa varten. Mikäli asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, ryhdytään heti toimenpiteisiin tilanteen ratkaisemiseksi. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on aina ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä ja tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Jos yksikössä ilmenee asukkaan epäasiallista kohtelua tai asukkaalle sattuu vaaratilanne, ilmoitetaan niistä aina tarvittaessa myös asukkaan läheiselle. Kaikkiin tilanteisiin puututaan ja tilanne selvitetään pikaisesti sekä avoimesti yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa. Asukkailla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamailmoitus. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön johtaja sovitussa aikataulussa. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava, informoidaan asiasta liiketoimintajohdolle ja tilaajalle.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Ykköskoti Kerttulissa asukkaan itsemääräämisoikeus on toiminnan lähtökohta ja sitä pyritään kunnioittamaan kaikin mahdollisin keinoin. Yksikön toiminnassa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaista kunnioittavaan toimintatapaan sekä Ykköskotien arvoihin. Asukas ja tarvittaessa läheinen osallistuvat palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen yhdessä henkilökunnan kanssa.

Asukkaiden päivittäisessä hoiva – ja hoitotyössä hyödynnetään tietoja asukkaan elämänhistoriasta ja pyritään mahdollistamaan asukkaan omannäköisen elämän jatkuminen. Asukkaan elämänarvoja, tottumuksia ja tapoja kunnioitetaan. Hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan omaa tahtoa kunnioittaen ja intymiteettisuoja huomioiden ja asukkaalle tarjotaan arjessa aitoja valinnanmahdollisuuksia. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua yksikön arkeen ja ryhmätoimintoihin, mutta hänellä on itsemääräämisoikeus ja oikeus kieltäytyä ryhmätoiminnoista ja ulkoilusta.

Ykköskoti Kerttulissa asukas on aina oman elämänsä asiantuntija ja päättää itse omasta arjestaan. Asukas päättää itse muun muassa omasta päivärytmistään, vaatteistaan mihin haluaa pukeutua, oman huoneen sisustuksesta ja käytöstä, hygieniatarvikkeistaan ja muista henkilökohtaisista tarvikkeistaan ja tavaroistaan. Asukkaan kanssa voidaan tehdä kuntoutumista koskevia sopimuksia, mutta tällöin huolehditaan aktiivisesti siitä, että asukas ymmärtää sopimusten vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden peruuttaa niitä koskevan suostumuksensa.

Mehiläisen sosiaalipalveluiden IMO-käsikirja toimii henkilöstön apuvälineenä, jolla pyrimme vahvistamaan ja arkipäiväistämään itsemääräämisoikeuteen liittyviä käytänteitä ja asenteita. Käsikirjan on tarkoitus varmistaa, että yhteinen tahtomme on mahdollistaa asukkaiden oman näköinen

elämä yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta. Aukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemisesta on myös erillinen ohje toiminnanohjausjärjestelmässä.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Ykköskoti Kerttulissa itse maksavana asukkaana oleva asukas osoittaa muistutuksen yksikön johtajalle, ja hyvinvointialueen sijoittamat asukkaat puolestaan osoittavat muistutuksen hyvinvointialueelle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

- yksikön johtaja Pauliina Rantanen **ja/tai**
- palvelujohtaja Peter Rögård puh. 045 671 7223
peter.rogard@mehilainen.fi **ja/tai**
- liiketoimintajohtaja Niklas Härus puh. 041 536 9796
niklas.harus@mehilainen.fi **ja/tai**
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo
Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää (PL 46, 05801 Hyvinkää)
kirjaamo.hva@keusote.fi
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kirjaamo
PL 1000, 01088 Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
kirjaamo@vakehyva.fi

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatupäällikölle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen tiedotetaan myös hyvinvointialueelle. Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön johtaja yhdessä palvelujohtajan kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja. Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan. Käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa. Viranomaispyynnöt, jotka vaativat laajempaa selvitystä käsitellään pyydettyssä ajassa.

Muistutuksen/kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Uuden toimintakäytännön noudattamista seurataan yksikön johtajan ja tiimivastaavien toimesta.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstö ja henkilöstön rekrytointi

Ykköskoti Kerttulissa henkilöstömitoitus on vähintään 0,5 työntekijää/asukas, henkilöstömitoituksen osalta noudatetaan kuitenkin aina tilaajan sopimuksessa edellyttämää mitoitusta ja lainsäädännön vaatimuksia. Henkilökunnan määrä vaihtelee asukasmäärän mukaan. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja hoitohenkilökunta koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista ja hoivaavustajista. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu kokkeja, keittiötyöntekijöitä ja laitoshuoltajia. Yksikössä ei käytetä vuokratyövoimaa kuin poikkeustapauksissa.

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikön johtaja. Vakituisen henkilökunnan ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnista tehdään päätös yksikön johtajan, palvelujohtajan ja business controllerin kanssa. Sijaisia käytetään vakituisen työntekijän poissa ollessa. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja.

Haastattelussa ovat mahdollisuuksien mukaan paikalla tiimivastaava ja/tai tiimin työntekijä. Haastattelussa hakijan tulee esittää henkilöllisyystodistus sekä tutkinto- ja työtodistukset, lisäksi hakijan ammattioikeudet tarkistetaan Julkiterhikistä/Julkisuosikista. Työntekijällä tulee olla riittävä suomen kielen taito, jonka varmistamiseksi haastattelu käydään aina suomen kielellä. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden osalta tarkistetaan myös opintorekisteri ja varmistetaan riittävät opintosuoritukset. Laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia kyseisen alan opiskelija, jolla on kaksi kolmasosaa koulutuksensa opinnoista suoritettuna. Opiskelijalle nimetään tällaisissa tapauksissa aina laillistettu ammattihenkilö valvomaan ja ohjaamaan opiskelijan toimintaa. Mikäli opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkelupa, nimetään opiskelijalle lääkehoitoluvallinen ohjaaja.

Henkilöstöltä edellytetään myös tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä yksikössä hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita. Lisäksi työntekijää pyydetään esittämään rikosrekisteriote, sillä yksityisellä palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa työnhakijoiden ja työtehtäviä vaihtavien työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisten edellytysten täytyessä.

Henkilöstön perehdyttäminen

Ykköskoti Kerttulin hoito- ja hoivahenkilöstö (vakituiset, määräaikaiset, tarvittaessa töihin kutsutavat, opiskelijat sekä työharjoittelijat) perehdytetään asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Yksikössä on käytössä sähköinen henkilöstön perehdyttämishjelma koko henkilöstölle. Perehtyminen kuuluu kaikille työhön tuleville: vakituksille, määrä- ja osa-aikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehtyminen kuuluu tehtäviin toimenpiteisiin myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastuussa olevat työntekijät ja perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö. Opiskelijan perehdytyksestä vastaa opiskelijan nimetty ohjaaja. Perehdytystä varten käytössä on sähköinen perehdytysohjelma, johon perehdytys dokumentoidaan. Uuden työntekijän perehtymisessä käydään muun muassa seuraavat dokumentit läpi:

- Toiminnanohjausjärjestelmä sekä yksikön oma sivusto ja toimintaohjeet
- Sähköisen perehtymisen kokonaisuus (Moodlen oppimisympäristö)
- Vaitiolo- ja salassapito lomake (allekirjoitetaan työsopimuksen yhteydessä)
- Henkilöstön toimenkuvat ja yksikön vuorokuvaukset

Tarvittaessa töihin kutsuttavien (ns. keikkalaisten) ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehtymisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta onkin myös uudella työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Perehdyttäjä	Perehtyjä
• opastaa ja kertoo • tarkistaa oppimisen	• ottaa selvää asioista ja kysyy, ellei tiedä • seuraa omaa oppimistaan

Työhöntuloperehtyminen katsotaan päättyneeksi koeajan päättyessä. Työntekijällä tulee olla suoritettuna hyväksytysti sähköisen perehtymiskokonaisuuden osiot. Lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat myös lääkehoitoon perehtymisen kokonaisuuden ja lääkelupa vaadittavat suoritukset. Yksikön johtaja käy perehtymisen päätteeksi työntekijän kanssa loppukeskustelun sekä koeajanarviointikeskustelun.

Henkilöstön täydennyskoulutus

Ykköskoti Kerttulissa on ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, jonka osaamista kehitetään säännöllisellä koulutuksella. Täydennyskoulutuksella pyritään varmistamaan, että henkilöstön osaaminen on asukkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Kehityskeskustelut käydään vuosittain jokaisen työntekijän kanssa. Keskustelun tavoitteena on arvioida työntekijän edellisen kauden suoriutumista ja tavoitteiden toteutumista sekä sopia tulevan vuoden tavoitteet. Kehityskeskustelun perusteella laaditaan työntekijän henkilökohtainen kehityssuunnitelma.

Ykköskodeilla on oma vuosittain päivitettävä koulutuskalenteri, johon on koottu tiedot sekä Ykköskotien omista että ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Yksikön koulutuksissa huomioidaan mielenterveyskuntoutujien parissa tehtävässä työssä tarvittava erityisosaaminen, psyykkisten sairauksien hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ylläpitäminen. Koulutuspäivät suunnitellaan ja kirjataan työvuorosuunnitteluohjemaan ja yksikön johtaja seuraa koulutusten suunniteltua toteutumista. Yksikössä laaditaan lisäksi vuosittain työyhteisön kehityssuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstötyytyväisyyskyselyn tuloksiin, kehityskeskusteluihin sekä yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä seurataan päivittäin. Lisäksi työvuorosuunnittelussa huomioidaan aina myös välillisen työn määrä. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan suunnitelmallisella henkilöstöjohtamisella ja työvuorosuunnittelulla sekä ennakoimalla muuttuvia tilanteita.

Henkilökunnan äkillisissä poissaoloissa sijaiset hankitaan Ykköskoti Kerttulin omaa sijaislistaa käyttäen. Tarvittaessa henkilökuntaa voidaan siirtää myös muista Kerttulin yksilöistä ja tehdä yhteistyötä muiden alueen yksiköiden kanssa riittävän henkilöstömäärän varmistamiseksi. Lomajoiksi ja pitkiin sairauslomiin pyritään rekrytoimaan sijaiset erikseen. Tarvittaessa rekrytoidaan lisää työntekijöitä ja käytetään henkilöstövuokrausta.

Äkillisessä sijaistarpeessa hyödynnetään viestijärjestelmää, jolla sijaisiin saa yhteyden nopeasti ja helposti. Sijaisia käytetään vakituisten työntekijän poissa ollessa. Sijaiset perehdytetään työhönsä hyvin ja vakituinen työntekijä auttaa ja neuvoo sijaista tarpeen mukaan. Sijaisten käytön periaatteet:

- Tehdään tilannearvio ja varmistetaan riittävä henkilöstömäärä, tarvittaessa tehdään työvuoromuutoksia ja muita työjärjestelyitä.
- Sijaishankinnassa hyödynnetään yksikön oman sijaislistan tuttuja sijaisia.
- Työvuoroon sijaisen hankkii ensisijaisesti vuorovastaava/tiimivastaava, tarvittaessa yksikön johtaja auttaa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ykköskoti Kerttulissa tehdään moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyötahoja voivat muun muassa olla lääkäri, fysioterapeutti ja muut terapeutit, erikoissairaanhoito sekä muut yksityiset palveluntuottajat. Hyvinvointialuetta informoidaan asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä ja panostetaan avoimeen, yhdessä toimintaa kehittävään yhteistyöhön.

Asukkaan asioissa yhteistyön koordinoimisesta vastaa asukkaan omahoitaja. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asukkaan sekä tarvittaessa läheisen ja muiden hoitavien tahojen kanssa. Asukkaan palveluketju pidetään saumattomana ja yhteistyötoimijoihin ollaan aktiivisesti yhteydessä myös silloin, kun asukas on toisaalla hoidossa. Varmistamme omalla toiminnallamme tiedonkulun sujuvuuden puolin ja toisin. Asukkaan siirtyessä esimerkiksi kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan hoitajan läheteellä ja tarvittaessa soittamalla vastaanottavalle taholle.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Kerttuli on mielenterveyskuntoutujille tarkoitettu ympärivuorokautisen palveluasumisen 21-paikkainen yksikkö, joka sijaitsee Tuusulan Lahelassa rauhallisella pientaloalueella. Ykköskoti Kerttulien kanssa samassa kiinteistössä toimii myös Mainiokoti Kerttuli ja kodin yhteiset tilat ovat sekä Mainiokodin että Ykköskodin käytössä. Ykköskoti Kerttuli on toteutettu 1-taso ratkaisuna ja kodissa on huomioitu esteettömyys, turvallisuus ja viihtyvyys. Asukkailla on käytössään yhteinen oleskelutila, virkistystila Hyvän tuulen tupa, ruokasali, saunatilat sekä viihtyisä ja iso takapiha. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden vapaassa käytössä. Yksikön muita tiloja ovat muun muassa valmistuskeittiö, pyykkihuollon tilat, siivouskeskus, varastotilat sekä henkilökunnan sosiaalitilat.

Ykköskoti Kerttulissa pyritään kodinomaisuuteen suunnittelemalla yhteiset tilat mahdollisimman viihtyisiksi. Lisäksi henkilökunta huolehtii jatkuvasti asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämisestä ja parantamisesta asukkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellen. Asukkaat voivatkin tuoda esille toiveitaan yhteisten tilojen sisustuksen suhteen. Asukashuoneista kaksi on kahden hengen huoneita, muut yhden hengen huoneita. Yksikössä on yhteiset wc-, suihku- ja saunatilat. Asukas voi sisustaa oman huoneensa haluamallaan tavalla ja tuoda mukanaan omia tavaroita ja huonekaluja. Asukashuoneen perusvarustuksena ovat sänky, patja, sälekaihtimet, kattolamppu ja vaatekaappi, lisäksi tarvittaessa yksikkö tarjoaa asukkaan käyttöön pöydän ja tuolin.

Ykköskoti Kerttulissa toimitilojen ylläpidosta ja huolloista vastaa kiinteistönhuolto-yhtiö RTK-palvelu Oy. Yksikön toiminnassa huomioidaan päivittäin ilmanvaihdon toimivuus sekä havainnoidaan silmämääräisesti mahdollisia merkkejä esimerkiksi kosteus- tai homevaurioista henkilökunnan toimesta. Lisäksi toimitilatarkastukset sekä turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti toimintaohjeiden mukaisesti. Yksikön henkilökunta tekee tarvittavat huoltopyynnot kiinteistöhuollolle sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta. Kiireellisissä tapauksissa pyynnot tehdään puhelimitse kiinteistöhuollon päivystykseen.

Ykköskoti Kerttulissa toimitaan yhteistyössä turvallisuudesta ja valvonnasta vastaavien viranomaisten kanssa. Yhteistyön avulla kaikki omavalvontaan sekä turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla. Yksikössä on tehty palotarkastus vuonna 2024, terveydensuojelulain mukainen tarkastus vuonna 2021 ja elintarviketoimialan tarkastus vuonna 2025.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Ykköskoti Kerttulissa on käytössä sähköinen laiterekisteri Spotilla, johon on kirjattu kaikki kodin asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet. Yksikön omista lääikinnällisistä laitteista ja apuvälineistä vastaa laitevastaava. Laitevastaava tarkistaa säännöllisesti laitteiden ja välineiden kuntoa, on vuorovaikutuksessa huollon kanssa vuositarkastusten yhteydessä sekä asettaa uusia hankintoja/tarpeita ehdolle niiden esiintyessä. Laitevastaava toimii asiantuntijana sekä järjestää yhdessä yksikön johtajan kanssa tarpeenmukaista koulutusta henkilökunnalle. Asukkaiden hoidossa ja tarkkailussa käytettävät laitteet huolletaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Huollot ja kalibroinnit merkitään laiterekisteriin ja tarralla myös itse laitteeseen.

Työntekijöillä, jotka käyttävät terveydenhuollon laitteita, tulee olla laitteen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Koulutuksen ja kokemuksen varmistamisen avuksi Ykköskoti Kerttulissa otetaan vuoden 2025 aikana käyttöön laitepassit. Laitepassin avulla arvioidaan, mitkä organisaation käytössä olevat laitteet ja tarvikkeet hallitaan ammattitutkinnon perusteella ja mitkä laitteet tarvitsevat dokumentoidun laite- tai tarvikkekoulutuksen.

Henkilölle, jonka toimintakyky on heikentynyt ja itsenäinen suoriutuminen vaikeutunut esimerkiksi sairauden takia tai joka tarvitsee apuvälineitä toimintakyvyn tukemiseen, ylläpitämiseen ja parantamiseen, tulee tehdä apuvälinearvio hyvinvointialueen apuvälineasiantuntijan toimesta. Jos apuvälinetarve todetaan, tarvittavat apuvälineet luovutetaan henkilölle käyttöön lääikinnällisen kuntoutuksena hyvinvointialueelta. Asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa arvioidaan apuvälinetarve ja asukkaalle hankitaan tarvittavat henkilökohtaiset apuvälineet. Asukkaan omahoitaja toteuttaa apuvälineiden hankintaa sovitusti. Asukkaan omahoitaja huolehtii yhteistyössä laitevastaavan kanssa apuvälineen käytön opastamisesta muille työntekijöille. Lääikinnällisen kuntoutuksen apuvälineyksikkö vastaa luovuttamiensa apuvälineiden huollosta ja korjauksesta. Omahoitaja huolehtii tarvittaessa apuvälineen huolloista ja korjauksista yhteistyössä apuvälineyksikön kanssa.

Terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään toimintaohjeen mukaisesti toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön omilla sivuilla poikkeamailmoituksina:

- Yksikön omilla sivuilla valitse "Poikkeamat"
- Valitse "Laite tai sen käyttö" ja täytä lomake:
 - valitse myös mikä tyyppisestä vaaratilanteesta oli kysymys
 - tarvittaessa täytetään myös Fimean vaaratilannelomake

- käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen JA jotka johtuvat terveydenhuollon laitteen:
 - ominaisuuksista
 - ei-toivotuista sivuvaikutuksista
 - suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
 - riittämättömästä merkinnästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
 - muusta käyttöön liittyvästä syystä
- Tallenna lomake ja ilmoitus lähtee käsiteltäväksi

Poikkeamat käsitellään viikoittain yksikön johtajan johdolla ja käsittely sekä tehty toimenpiteet dokumentoidaan poikkeamalomakkeelle. Toiminnassa esiin nousseet vakavat poikkeamat tulee aina välittömästi tuoda yksikön johtajan tietoon ja välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään pikaisesti.

Laitevastaava Heidi Trogen, heidi.trogen@mehilainen.fi

Tietojärjestelmät

Ykköskoti Kerttulissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Asiakastietojärjestelmän käyttökoulutuksia järjestetään säännöllisesti koko henkilöstölle. Kodissa toimii lisäksi nimetty kirjaamisvastaava, joka kouluttaa kirjaimista henkilöstölle, vastaa kirjaamisohjeiden viemisestä käytäntöön sekä seuraa kirjaamisen ta-soa.

Kirjaamisvastaava Karoliina Saari, karoliina.h.saari@mehilainen.fi

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 16.3.2023 ja päivitetty viimeksi 11.11.2024. Ykköskoti Kerttulissa yksikön johtaja vastaa suunnitelman toteutumisesta. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Tietoturvapoikkeamat tehdään toimintaohjeen mukaisesti toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön omilla sivuilla poikkeamailmoituksina:

- Yksikön omilla sivuilla valitse "Poikkeamat"
- Valitse "Tietoturvapoikkeama" ja täytä lomake:
 - valitse tapahtuman luonne (lähetä piti/ turvallisuuden vaarantuminen/ turvallisuushavainto)
 - valitse ilmoitustyyppi (miten turvallisuus on vaarantunut).
- Tallenna lomake ja ilmoitus lähtee käsiteltäväksi.

Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoidaan konsernin tietosuojavastaavaa. Ykköskoti Kerttulissa asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii yksikön johtaja. Mikäli asiakassuhde perustuu julkisen tilaajan, kuten hyvinvointialueen, toimeksiantoon tai asiakkaalle on myönnetty palveluseteli julkisen tilaajan toimesta, toimii rekisterinpitäjänä ko. julkinen tilaaja. Näiden asiakastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja.

Teknologian käyttö

Ykköskoti Kerttulissa on käytössä Everon-hoitajakutsujärjestelmä turvallisuuden varmistamiseksi. Järjestelmää käytetään henkilöstön turvallisuuden varmistamiseen. Yöhoitajalla on käytössä hälytyspainike lisäavun kutsumiseksi Mainiokodista, joka sijaitsee samassa kiinteistössä. Lisäksi asukkaan on mahdollista saada käyttöönsä turvaranneke, jota painamalla hälytys tulee hoitajan

puhelimien. Hälytysjärjestelmään voidaan tarpeen mukaan liittää myös muita turvallisuutta lisääviä laitteita asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa huolehtien laitteiden huollosta ja ylläpidosta. Tarvittaessa laitetoimittajalta hankitaan myös koulutusta.

Yksikössä on käytössä tallentava kameravalvonta ulko-ovilla ja lääkehuoneessa. Valvontaa käytetään henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuuden ja omaisuuden suojaamiseen sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseen tai selvittämiseen. Lisäksi koko kiinteistö on varustettu sprinkleri- ja automaattisella paloilmoinjärjestelmällä, jonka paloilmointikeskus on pääsisäänkäynnin yhteydessä. Sprinkleri- ja paloilmoinjärjestelmän kuukausittaisesta testauksesta vastaa kiinteistön huoltoyhtiö RTK-palvelu.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ykköskoti Kerttulin lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja suunnitelman hyväksyy yksikön terveydenhuollosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelma on viimeksi päivitetty 12/2024.

Läkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Tuula Pellinen, tuula.pellinen@mehilainen.fi

Läkehoidon toteuttamiseen osallistuvat lääkeluvan suorittaneet työntekijät, jotka vastaavat lääkkeiden jakamisesta ja läkehoidon toteutuksesta asukkaille. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on osa työntekijän perehdytystä ja lisäksi jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan lääkehoitosuunnitelmaan aina päivityksien yhteydessä. Perehtyminen kuitataan lääkehoitosuunnitelma-kansiosta löytyvään kuittauslistaan.

Lääkehoitoon liittyvissä poikkeamatilanteissa niistä tehdään poikkeamailmoitus toimintaohjeen mukaisesti ja ne käsitellään henkilöstökokouksissa yksikön johtajan johdolla. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi, tarvittaessa kodin lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Ykköskoti Kerttulissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Työntekijä perehtyy ja allekirjoittaa työsopimuksen tekemisen yhteydessä turvallisuus- ja salassapitolomakkeen. Yksikössä on lisäksi käytössä henkilöstön sähköinen perehdyttämisohjelma, johon perehdytys dokumentoidaan. Osana sähköistä perehdytysohjelmaa uusi työntekijä perehtyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin. Lisäksi uuden työntekijän tulee suorittaa Tietoturva ja tietosuoja Mehiläisessä -koulutus. Harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä vastaa nimetty ohjaaja.

Ykköskoti Kerttulissa yksikön johtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Jokaisen työntekijän tulee toimia Mehiläisen yleisten toimintaperiaatteiden sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan mukaisesti. Yksikössä toimitaan Mehiläisen tietosuoja- ja tieturvaan liittyen toimintaohjeiden mukaisesti päivittäisessä työssä. Erityistä huomiota kiinnitetään tietosuojaan ja huolehditaan esimerkiksi, että jokainen käyt-

täjä kirjautuu ulos tietokoneelta, kun poistuu koneen äärestä. Paperiset asukasasiakirjat, joita tarvitaan päivittäisessä käytössä, säilytetään lukituskaapissa. Turvapostia käytetään silloin, kun välitetään asiakastietoja tai muita henkilöä koskevia tietoja sisältäviä dokumentteja tai viestejä tilaajalle tai muulle taholle sähköpostitse. Tietosuojapoikkeamista tehdään toimintaohjeiden mukaisesti poikkeamailmoitus, joka käsitellään yksikön johtajan johdolla henkilöstökokouksessa ja tarvittaessa sovitaan uusista toimintakäytännöistä.

Työntekijä perehtyy asukastyön kirjaamiseen osana sähköistä perehdytysohjelmaa. Lisäksi uusi työntekijä käy asukastietojen kirjaamista lävitse yhdessä perehdyttäjän kanssa. Yksikössä on myös nimetty kirjaamisvastaava, joka perehdyttää oikeaoppiseen kirjaamiseen. Kirjaamisesta keskusteleminen työyhteisössä ja hyvien kirjaamiskäytäntöjen jakaminen vahvistaa kirjaamisosaamista työyhteisössä. Yhteinen pohdinta mahdollistaa myös sen, että työntekijä ei jää yksin kirjaamisongelmien kanssa. Kirjaamisvastaava pitää myös tarvittaessa koulutusta kaikille työntekijöille kirjaamisesta ja auttaa ongelmatilanteissa.

Asukastiedot kirjataan huolellisesti, ajantasaisesti ja selkeästi, jotta näin asianmukaisella kirjaamisella varmistetaan tietojen siirtyminen, hoidon jatkuvuus, oikeusturva sekä myös kirjaamisen kehittäminen. Jokaiselle asukkaalle tehdään vähintään yksi kirjaus työvuorossa kohden. Työvuorossa oleva henkilökunta kirjaa työvuoronsa aikana huomionsa asukkaasta asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisessa pyritään kuvailemaan kirjaamiseen huomioiden asukkaan palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Domacare-asiakastietojärjestelmässä on käytössä myös mobiilikirjaus, mikä mahdollistaa asukastyön reaaliaikaisen kirjaamisen.

Tiimivastaava seuraa kirjaamista ja sen asianmukaista toteutumista päivittäin. Lisäksi yksikön kirjaamisvastaava seuraa laaturaportilta kirjaamisen toteutumista sekä arvioi kirjaamisen tasoa säännöllisesti. Palvelun päätyttyä asukkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa kuvatulla tavalla asiakkaan sijoittaneen viranomaisen haltuun ja muu aineisto hävitetään tietosuojajätteen mukana.

Jokainen työntekijä käyttää Domacare-asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset järjestelmään antaa yksikön johtaja tai tiimivastaava. Käyttäjätunnuksiin kirjaetaan aina työntekijän nimi ja tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena. Yksikön johtaja vastaa käyttöoikeuksien määrittämisestä työntekijän lähtiessä pois sekä lisäksi yksikön johtaja tarkistaa käyttöoikeuksien ajantasaisuuden säännöllisin väliajoin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi, puh. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioonottaminen on olennainen osa Ykköskoti Kerttulin palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, asukkaalle ja läheiselle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää toiminnan kehittämisessä. Asukkaiden, läheisten ja työntekijöiden kokemusta laadusta kysytään sähköisellä laatuindeksikyselyllä. Palautekyselyn pohjalta muodostuu yksikön laatuindeksi, joka ohjaa toiminnan kehittämistä. Kyselyiden tulokset huomioidaan osana omavalvonnan kehittämistä ja ne toimivat myös yksikön toimintasuunnitelman vuosittaisen tavoitteiden yhtenä lähtökohtana.

Keräämme Ykköskoti Kerttulissa palautetta jatkuvasti suullisesti ja kirjallisesti. Asukkaiden toiveita ja tarpeita kuullaan ja kysellään kodin arjessa ja niitä toteutetaan ja huomioidaan muun muassa

kodin viikko-ohjelmassa ja ruokailussa. Asukaskokous pidetään viikoittain henkilökunnan johdolla. Asukaskokouksissa aiheina voivat esimerkiksi olla ajankohtaiset asiat, ruoka ja ruokailu, toiveet kodin viikko-ohjelmaan, palautteet ja kokemukset kodin toiminnasta sekä asukkaiden esiin nostamia asioita ja toiveita. Kokouksesta kirjataan pöytäkirja tiedoksi kaikille. Näin asukkaiden ehdotukset ja toiveet tulevat osaksi arkea ja toiminta muokkautuu asukkaiden näköiseksi.

Myös läheisiltä kysytään ja kerätään aktiivisesti palautetta. Asukkaiden läheisiä kannustetaan osallistumaan toiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Kun yhteistyö läheisten kanssa on tiivistä ja läheistä, palautteen antaminenkin mahdollistuu eri tavalla ja tulee avoimemmaksi. Palautetta voi antaa sähköisesti Ykköskotien internetsivujen kautta. Lisäksi tilaaja-asiakkaiden palautetta voidaan kerätä eri tutkimuksellisin keinoin.

Hoitoon ja hoivaan kuuluu aina asukkaan ja läheisen antama palaute ja palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteiden avulla voidaan mitata ja kehittää toiminnan laatua. Palautetta hyödynnetään aktiivisesti ja kyselyjen tulosten perusteella valitaan kehittämiskohteet. Palautetta hyödynnetään myös toiminnan suunnittelussa ja vuosittaisen toimintasuunnitelman laadinnassa. Toiminnasta saatuun palautteeseen vastataan aina. Positiivinen palaute välitetään työntekijöille viikkokokouksessa tai henkilökohtaisesti. Korjaavaan palautteeseen vastataan kirjallisella selvityksellä tai asia käsitellään palautteen antajan kanssa puhelimitse tai keskustellen kodissa paikan päällä. Kaikki työntekijät ovat velvollisia ottamaan palautetta vastaan, kirjaamaan ne ja välittämään eteenpäin palautteen yksikön johtajalle. Yksikön johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Ykköskoti Kerttulissa olennainen osa omavalvontaa on riskienhallinta, sillä ilman epäkohtien tunnistamista ei turvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä tai suunnitelmallisesti puuttua toteutuneisiin epäkohtiin. Riskinhallinnassa toimintaan ja palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti ja mahdollisimman laaja-alaisesti. Riskejä toiminnassa voivat aiheuttaa esimerkiksi toimintaympäristö, henkilökunnan toimintatavat tai asukkaat. Riskit ja kriittiset työvaiheet sekä mahdolliset vaaratilanteet pyritään huomioimaan ennaltaehkäisevästi ja niihin myös puututaan välittömästi.

Yksikössä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävely ja toimitilatarkastus sekä vaarojen –ja riskien arviointi vuosittain keväisin. Vuosittain tehdään myös sisäisiä omavalvontakäyntejä sekä lisäksi säännöllisesti toteutuvat ulkoiset auditoinnit. Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia liittyen toimintaan, asukkaisiin, henkilökuntaan ja ympäristöön. Vaarojen selvittäminen ja arviointi ovat erityisesti arkityön havainnointia. Kartoitus tehdään ryhmässä, jonka yksikön johtaja kokoaa. Yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä sekä sisällä että ulkona tarkastellaan säännöllisten turvallisuuskävelyjen ja toimitilatarkastusten avulla. Tavoitteena on epäkohtien, vaaratilanteiden ja tapaturmien ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen.

Ykköskoti Kerttulissa henkilökunta pyrkii työskentelemään huomioiden sekä työntekijöiden, että asukkaiden päivittäisen turvallisuuden. Henkilökunnan työtehtävät on selkeästi jaettu ja asukasta ja työturvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työtehtäviin. Domacare-asiakastietojärjestelmään kirjataan asukkaiden yksilölliset palvelun toteuttamissuunnitelmat, lääkitys, seurannat sekä päivittäiskirjaukset. Asiakastietojärjestelmä on käytössä myös mobiilisti, mikä mahdollistaa sen, että tietoa ei tarvitse lähteä etsimään muualta vaan se voidaan tarkistaa, korjata tai lisätä saman tien asukkaan luona. Ryhmäkotien yhteiset tilat sekä asukashuoneet pidetään siistinä ja kulkureitit esteettöminä. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa ja käytössä on kaksoistarkastus. Kemikaalit ja vaaralliset aineet säilytetään myös lukituissa kaapeissa tai muissa asianmukaisissa tiloissa asukkaiden ulottumattomissa.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutusta muun muassa ergonomiaan, paloturvallisuuteen, hygieniaan sekä ensiapuun liittyen. Yksikön ulko-ovet pidetään yöaikaan lukittuina asukasturvallisuuden varmistamiseksi. Kiinteistön huollosta vastaa ulkopuolinen kiinteistönhuolto. Eri-laisten poikkeustilanteiden, kuten esimerkiksi sähkökatkos, varalta on laadittu toimintaohje.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskinhallinta on jatkuvaa toiminnan arviointia ja kehittämistä. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että kodin toiminnassa huomioidaan tapahtuvat muutokset ja niiden aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Ykköskoti Kerttulin omavalvontaa tukemassa on myös avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden ja läheltä piti -tilanteiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Ykköskoti Kerttulin yksikön johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä työntekijöiden tiedonsaannista turvallisuusasioista. Lisäksi kodissa on nimetty vastuuhenkilöt, joiden vastuualueisiin kuuluvat muun muassa turvallisuus, lääkehoito ja apuvälineet. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet
Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon toimintaohjeet
Pelastus- ja valmiussuunnitelma

Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma
 Mehiläisen hygieniasuunnitelma
 Häirintä, kiusaaminen ja epäasiallinen käyttäytyminen työpaikalla
 Laatukäsikirja
 Aggressiivisen asukkaan kohtaaminen
 IMO-käsikirja ja yleinen itsemääräämisohjeistus ikääntyneiden palveluissa
 Kaltoinkohtelun ehkäisy
 Rahavarojen ja arvo-omaisuuden käsittely yksiköissä ja edunvalvontaprosessi
 Sosiaalipalveluiden työsuojelun toimintaohjelma ja työpaikkaselvitys
 Turvallisuuteen liittyvät ohjeet (asukasturvallisuus, henkilöturvallisuus, toimitilaturvallisuus, tietosuoja- ja tietoturvallisuus)

Ykköskoti Kerttulin tunnistetut riskit

Asukasturvallisuus

- Lääkehoidon poikkeamat kuten esimerkiksi lääke jää antamatta tai lääke annetaan väärälle asukkaalle. Riskilääkkeitä kodissa ovat insuliini, opioidit, parasetamoli sekä psyykenlääkkeet. Lisäksi lääkehoidossa voi olla normaaleista lääkkeiden annosteluajoista poikkeavia antoaikoja. Lääkehoidossa toimitaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja lääkehoitoprosessia arvioidaan jatkuvasti. Kaikki lääkehoitoa toteuttavat perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoidon toteuttamiseen yksikössä Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-koulutuksella ja näyttöjen avulla.
- Asukkaiden toimintakyky on heikentynyt psyykkisten ja perussairauksien vuoksi. Asukkaiden välille voi myös syntyä ristiriitatilanteita. Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan TUVAMittarilla ja lisäksi huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti psyykkisistä sairauksista.
- Ykköskoti Kerttulissa on kaksi hengen huonetta. Yksityisyyden suojan varmistamiseksi vierailut voidaan tarvittaessa toteuttaa kodin muissa tiloissa. Lisäksi yksityisyyden suojan toteutumiseksi asukkaan asioista keskustellaan huolehtien, ettei ulkopuolisia ole paikalla.

Työturvallisuus

- Asukkaiden heikentynyt toimintakyky lisää henkilöstön fyysistä kuormittumista työssä ja vuorotyö on fyysisesti raskasta. Yksikössä on käytössä erilaisia apuvälineitä ja henkilökuntaa kannustetaan niiden käyttämiseen. Työntekijöiden on mahdollista saada ergonomiohjausta työterveyshuollon fysioterapeutilta. Henkilökunnan esittämät työvuorotoiveet pyritään huomioimaan ja tarvittaessa tehdään yksilöllisiä työkykyä tukevia ratkaisuja.
- Psyykkistä kuormitusta työssä lisäävät vaativat vuorovaikutustilanteet psyykkisiä sairauksia sairastavien asukkaiden kanssa. Työhön liittyy paljon vastuuta ja keskeytyksiä. Kuormitusta aiheuttaa myös uusien työntekijöiden perehdyttäminen. Työn tasaista jakautumista varmistetaan tehtäväkuvauksilla ja vuorokuvauksilla. Lisäksi kodissa on nimetty vastuuhenkilöt, joiden vastuualueisiin kuuluvat muun muassa turvallisuus, lääkehoito ja apuvälineet. Perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti ja perehtyjälle nimetään perehdytyksen vastuuhenkilö. Lisäksi käytössä on sähköinen perehdytysohjelma.

Häiriö- ja poikkeustilanteet

- Yksikössä on laadittu pelastus- ja valmiussuunnitelmat, joissa on kuvattu toimintaohjeet tulipalo- ja muiden häiriö- ja vaaratilanteiden osalta.
- Asiakastietojärjestelmän mahdollisia vikatilanteista varten yksikössä on tulostettuina asukkaan perustiedot sekä ajantasainen lääkelista. Vikatilanteessa on mahdollista, että asiakastietojärjestelmää voidaan käyttää mobiilisti. Tarvittaessa kirjataan käsin ja kirjaukset siirretään heti asiakastietojärjestelmään heti, kun se on mahdollista.

- Helteisellä säällä huomioidaan asukkaiden riittävä nesteytys ja kehon viilentäminen. Yksikössä on yhteisissä tiloissa ilmalämpöpumput ja asukashuoneiden viilentämisessä huomioidaan esimerkiksi kaihtimien ja verhojen käyttö, tehokas tuulettaminen sekä pöytätuuletukset.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ykköskoti Kerttulin henkilökunta tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen, poikkeamailmoitusten kautta. Poikkeamailmoitukset tehdään sekä asiakas – että työturvallisuuden näkökulmasta. Toiminnassa esiin nousseet vakavat poikkeamat tulee aina välittömästi tuoda yksikön johtajan tietoon. Lisäksi muun muassa toimitilatarkastukset, turvallisuuskävelyt, vaarojen ja riskien arvioinnit, henkilöstötyytyväisyyskyselyt, laatuindeksikyselyt, yhteistyö työterveyshuollon kanssa ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista. Palo- ja pelastusharjoitus järjestetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman laadinnan yhteydessä on tehty myös lisäksi lääkehoidon itsearviointi.

Riskejä arvioidaan myös osana päivittäistä työtä. Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi. Jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin, toimintaympäristöön jne. liittyvät riskit. Lisäksi väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen intranetissä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti.



Ykköskoti Kerttulissa kaikki haittatapahtumat ja "läheltä piti" –tilanteet sekä myös tapahtumat, joissa ei ole toimittu sovitun mukaisesti, kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omille sivuille poikkeamailmoituksena. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikön johtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Yksikön henkilöstöpalavereissa käydään läpi toimintaan liittyviä riskejä ja toiminnan hyviä käytänteitä. Poikkeamailmoitukset käsitellään viikoittain yksikön johtajan johdolla ja käsittely sekä tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan poikkeamalomakkeelle. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään kuitenkin mahdollisimman pikaisesti yksikön johtajan toimesta. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on yksikön johtajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen yksikön johtajan käyttöön.

Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisivät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään ja miten jatkossa estetään ko. tapahtuma. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aika-tila.

Ykköskoti Kerttulissa tehdään myös aktiivista yhteistyötä läheisten kanssa sekä otetaan jatkuvasti palautetta vastaan niin läheisiltä kuin asukkailtakin. Keskustelut ja sähköpostit antavatkin arvokasta tietoa riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn. Säännölliset asukaskokoukset ovat myös tärkeitä toiveiden ja palautteiden keräämisen välineitä. Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asukkailta ja läheisiltä laatuindeksikyselyllä ja näitä tuloksia voidaan myös hyödyntää riskien tunnistamisessa. Ykköskotien internetsivujen kautta voi myös antaa palautetta yhteydenottomakkeella. Lisäksi palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Yksikön toiminnasta saadut palautteet ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omille sivuille poikkeamailmoituksena. Palautteet, laatu- ja poikkeamat ja toiminnalliset virheet käsitellään myös henkilöstökokouksissa yksikön johtajan johdolla. Palaute käsitellään myös aina läheisen ja asukkaan kanssa.

Valvontalaki 29 § palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimik-siantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosään-nösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ykköskoti Kerttulissa käydään osana työntekijöiden perehdytystä läpi ilmoitusvelvollisuus, lisäksi asia käydään säännöllisesti läpi henkilöstökokouksissa. Jos työntekijä huomaa työssään epäkoh-tia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituk-sen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukkaan loukkaa-mista sanoilla, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoin kohtelua ja toiminta-kulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai

voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asukasta tönitään, lyödään tai uhkailaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön omilta sivuilta poikkeamailmoituksena valitsemalla Poikkeamat-sivulla Työntekijän ilmoitusvelvollisuus -välilehti ja täytetään lomakkeelle pyydytetyt tiedot. Lisäksi tilanteesta tulee informoida yksikön johtajaa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli kunnassa on tämä nimetty. Tieto vakavasta ilmoituksesta menee myös liike-toimintajohtolle sekä laatutiimille.

Työntekijän vastuu:

- 1) Ilmoita epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhka esihenkilölle. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua.
- 2) Käytä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomaketta toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön omilla sivuilla.
- 3) Tarvittaessa kirjaa vapaamuotoisesti:
 - kerro mikä epäkohta on ja mitä seurauksia siitä voi olla asiakkaalle ja hoitavalle yksikölle
 - kuvaa olosuhteet ja epäkohdan mahdolliseen toteutumiseen vaikuttavat tekijät
 - kerro oma näkemyksesi, miten epäkohta saadaan kuntoon

Esihenkilön vastuu:

- 1) Ota jokainen epäkohtailmoitus vakavasti.
- 2) Puutu asiaan ja keskustele henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä.
- 3) Saata korjaavat toimenpiteet käytännön muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi.
- 4) Kirjaa läpikäydyt ilmoitukset palaverimuistioon.
- 5) Informoi ilmoituksesta palvelujohtajaa sekä laatutiimiä.
- 6) Ilmoita asiasta johtavalle viranomaiselle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ykköskodeilla on käytössä laaturaportointi Power BI:ssä, jossa raportoidaan yksikön poikkeamailmoitukset ja voidaan seurata niiden käsittelyä. Laatu-poikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyn yhteydessä Ykköskoti Kerttulissa määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla voidaan estää tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan poikkeamailmoituksen käsittelyn yhteydessä poikkeamalomakkeelle ja henkilöstökokouksen kokousmuistioon. Vaarojen selvittämisessä ja arvioinnissa ilmenevien epäkohtien osalta niiden merkittävyys arvioidaan sekä sovitaan ja kirjataan korjaavat toimenpiteet. Mikäli työntekijä on jättänyt noudattamatta toimintaohjetta, annetaan työntekijälle toimintaohje uudelleen tiedoksi ja kerrotaan ohjeen mukainen toimintatapa. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta yksikössä seuraavat yksikön johtaja ja tiimivastaava.

Ykköskoti Kerttulissa toimintakäytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Korjaavat toimenpiteet ja muuttuneet toimintaohjeet käsitellään henkilöstökokouksissa, käsitellyt asiat kirjataan palaverimuistioihin ja muistiot tallennetaan

toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omille sivuille. Työ- ja toimintaohjeet sekä asiaan liittyvät mahdolliset muut kirjalliset dokumentit päivitetään uuden toimintakäytänteen mukaiseksi ja ne tallennetaan myös kodin omille sivuille. Domacare-asiakastietojärjestelmään tehdään kirjaukset asukkaan kohdalla muuttuneista käytänteistä palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tarvittaessa tiedotetaan myös muita yhteistyötahoja sähköpostilla tai puhelimitse. Asukasta ja tarvittaessa läheistä tiedotetaan aina asukkaan hoitoon liittyvistä poikkeavista tilanteista. Tilaajaa tiedotetaan poikkeamista sopimuksen mukaisesti. Yksikön johtaja valvoo ja arvioi yhteistyössä tiimivastaavan kanssa koko henkilökunnan toiminnan toteutumista sovitulla tavalla. Koko henkilökunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki noudattavat yhdessä sovittuja toimintatapoja ja ne toteutuvat käytännössä.

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista kodissa ohjaa Mehiläisen hygieniasuunnitelma, jossa on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee kodissa tehtävää hygieniatyötä. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä hygieniahoitajan ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Suojakäsineitä käytetään työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin. Hiukset pidetään siisteinä ja puhtaina, lisäksi pitkät hiukset pidetään kiinni. Hyvä käsihygienia on tärkeä infektiota ehkäisevä toimenpide. Käsihygieniaa voidaan toteuttaa joko pesemällä kädet huolellisesti tai käyttämällä alkoholipohjaista käsihuuhdetta. Asukasturvallisuuden sekä työturvallisuuden turvaamiseksi sormukset, rannekellot ja -korut, rakenne-, geelikynnet, kynsikorut ja kynsilakka ovat kiellettyjä riskien minimoimiseksi suorassa asukastyössä. Asukastyössä ja ruoan käsittelyssä käsistä on myös pidettävä huolta ja kädet kuivattava aina huolellisesti kosteuden aiheuttamien ihottumien ja infektioiden estämiseksi. Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu
- korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi

Ykköskoti Kerttulissa henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista suojaa, sillä yksikössä hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiita asiakkaita. Asukkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tietoa taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tuen tarve kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Asukkaan toive esimerkiksi saunomisesta huomioidaan.

Ykköskoti Kerttulissa on laadittu kodille oma siivoussuunnitelma. Siivous toteutetaan kodin siivoussuunnitelman mukaisesti noudattaen sosiaalipalveluiden hygieniakonseptia. Elintarvikehuollon omavalvontaa varten on laadittu erillinen elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Asiakastietojärjestelmä Domacare ja sen ylläpito: Invian Oy

Apuvälineiden huollot: Berner Oy

Elintarvikkeet: Kespro Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Oy

Kiinteistöhuolto: RTK-palvelu Oy

Lääkkeiden annosjakelu: Tuusulan I apteekki

Psykiatripalvelut: J.G.Lindroth

Vaihtomattopalvelut: Lindström Oy

Palveluhankinnat on kuvattu Mehiläisen hankintatoimen ohjeissa ja hankintapolitiikassa ja ne on hoidettu keskitetysti. Mehiläisen ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO 9001, ISO 14001 ja ETJ+ vaatimukset. Hankinta toteuttaa kerran vuodessa toimittaja-arvioinnin valtakunnallisesti merkittävimpien toimittajien osalta. Toimittaja-arviointien lisäksi hankinta toteuttaa kriittisten kategorioiden osalta toimittaja-auditointeja sekä toimittaja kohtaisia riskiarvioita.

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa. Ykköskoti Kerttulissa seuraamme jatkuvasti alihankkijoiden toimintaa. Keskeisiä kriteereitä ovat palvelun/tuotteen laatu, toimitusajan oikea-aikaisuus ja kustannus. Mahdollisista yhteistyöpalavereista kirjataan aina muistio, joka tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään. Poikkeamista reklamoiimme välittömästi palveluntuottajalle. Mikäli kyse on satunnaisesta tai vähäisestä poikkeamasta, selvitetään asia suoraan palveluntuottajan kanssa. Mikäli poikkeama toistuu tai se on merkittävä, ollaan yksiköstä yhteydessä Mehiläisen hankintaan, tehdään poikkeamasta virallinen reklamaatio ja noudatetaan hankinnasta saatuja toimintaohjeita.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ykköskoti Kerttulissa on laadittu valmiussuunnitelma, jolla varaudutaan häiriö- ja poikkeusoloihin, Valmiussuunnitelmaan on dokumentoitu kodin varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan menettelytavat.

Valmiussuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa yksikön johtaja. Lisäksi myös kodin pelastussuunnitelman liitteenä turvallisuusohjeistus poikkeusolojen varalle.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Ykköskoti Kerttulin omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johtajan johdolla yhteistyössä henkilöstön kanssa varmistaen näin henkilöstön sitoutumisen suunnitelman mukaiseen toimintaan. Palvelujohtaja on hyväksynyt omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty sen eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden osaamista. Ykköskodeilla on myös mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

Kodin omavalvontasuunnitelma on osa jokaisen työntekijän perehdytystä ja jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään siihen. Työntekijä vahvistaa perehtymisen lukukuittauksella. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden saatavilla toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön omilla sivuilla, tulostettuna yksikön toimistossa sekä Ykköskoti Kerttulin internetsivuilla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ykköskoti Kerttulin omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa. Kodin omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan viikoittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn perusteella kodille muodostuu omavalvontaindeksi ja määritellään seurattavat kehittämiskohteet. Lisäksi raportoimme säännöllisesti kvartaaleittain omavalvontasuunnitelman seurantahavainnot liittyen sen toteutumiseen, havaittuihin kehittämistarpeisiin sekä tehtyihin toimenpiteisiin. Vuosittain syksyllä toteutetaan myös omavalvonnan vuosikysely, jonka pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Ykköskoti Kerttulin omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kodin pääsisäänkäynnillä kodin kansiossa sekä Ykköskoti Kerttulin internetsivuilla.

Ykköskoti Kerttulin omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain vuosikellon mukaisesti ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia. Lisäksi koko henkilöstö osallistuu suunnitelman päivittämiseen henkilöstökokouksissa. Kodin henkilökunta on myös velvoitettu ilmoittamaan yksikön johtajalle, mikäli he havaitsevat päivitystarpeita omavalvontasuunnitelmassa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Tuusula 23.7.2025

Allekirjoitus

Pauliina Rantanen

Pauliina Rantanen