



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

YKKÖSKOTI SIIPI



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	14
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	16
2.4 Muistutusten käsittely	17
2.5 Henkilöstö	19
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	21
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	22
2.8 Toimitilat ja välineet.....	22
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	25
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	27
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	27
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	29
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	31
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	31

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	38
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	40
4.1 Toimeenpano	40
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	40

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mehiläinen vaihde 020 581 3500 (klo 8-16.00) Laura Eskelinen, laura.eskelinen@mehilainen.fi 040 455 9650

Toimintayksikkö Ykköskoti Siipi	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Katja Kairenius-Jansson	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 630 1452, katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Kurttilantie 19	Postinumero ja toimipaikka 02780 Espoo
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspääkammäärä 26
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Yhteisöllinen asuminen	

Hyvinvointialue Länsi-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. Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 2.6.2022	Palvelu, johon myönnetty ESAVI/19783/2022 Sosiaalialan palvelut, yhteisöllinen asuminen, mielenterveyskuntoutajat
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ykköskoti Siipi tarjoaa yhteisöllistä asumista aikuisille mielenterveyskuntoutujille. Toimintamme perustana toimii toipumisorientaatio, jossa korostuu toivoa, itsemääräämisoikeutta, ja henkilön omien voimavarojen ja vahvuuksien tunnistamista ja hyödyntämistä.

Työskentelemme yhteistyössä asukkaan kanssa, kuuntelemme hänen tarpeitaan ja toiveitaan, ja autamme häntä löytämään ja käyttämään erilaisia tukimuotoja ja resursseja, jotka edistävät hänen toipumistaan. Toiminnassamme korostuvat asukkaan toimijuus ja osallisuus.

Toiminnassamme tärkeitä periaatteita ovat yksilöllisyys, kohtaaminen, läsnäolo ja ystävällisyys. Työskentelyämme ohjaa toimiva vuorovaikutus, joka tarkoittaa meillä avointa kommunikaatiota, kuuntelemisen taitoa sekä ystävällistä kohtaamista, jossa jokainen asukas kohdataan yksilöllisesti. Tarjoamme yhteisön, jossa jokainen kohtaaminen on lämmin ja ystävällinen, täynnä aitoa läsnäoloa ja hyvää huumoria. Yhdessä asukkaiden kanssa pyrimme ylläpitämään yhteisön, jossa jokainen tuntee olevansa arvostettu ja kuullut, ja missä ilo ja positiivisuus ovat työskentelyn keskiössä. Uskomme, että tällainen ilmapiiri edistää asukkaiden ja työntekijöiden henkilökohtaista hyvinvointia ja kasvua.

Meillä henkilöstö on paikalla arkisin klo 7-21.00 ja viikonloppuisin klo 8-20.00. Yöaikaisen turvallisuuden varmistamiseksi toimintayksikössä on käytössä puhelinpäivystys, jotta asiakkaat saavat tarvittaessa henkilöstöön yhteyden.

Asukkaiden asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon. Asukkaaksi kuntoutujat tulevat hyvinvointialueen puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman kunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

Ykköskoti Siivessä toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ovat:

Tieto ja Taito:

- Ykköskoti Siivessä on ammattitaitoinen, osaava, työhönsä sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö, joka on palvelujen tuottamisen tärkein resurssimme. Ykköskoti Siivessä kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan koulutus. Henkilöstöön kuuluu sairaanhoitaja ja lisäksi on mielenterveystyöhön suuntautuneita lähihoitajia.
- Henkilöstön osaaminen ja kehittyminen alkaa jo työn aloituksesta perehdytysohjelmaa hyödyntäen. Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään tiedon lisäämisellä ja osaamista kehitetään jatkuvasti säännöllisillä koulutuksilla. Henkilöstön koulutukset perustuvat asiakkaiden palveluiden tarpeisiin. Hyvällä koulutuksella ja riittävällä perehdytyksellä varmistetaan se, että asiakkaamme saavat hyvää ja laadukasta palvelua. Koulutuksia toteutetaan sekä sisäisenä, että ulkoisena koulutuksena.
- Arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain. Ykköskoti Siivessä toimintaa johdetaan yksikössä yksikön johtajan avulla sekä jaetaan vastuuta myös kaikille työntekijöille.

Välittäminen ja Vastuunotto:

- Ykköskoti Siivessä toimintaamme ohjaavat välittäminen asiakkaista, kohtaamme heidät yksilöinä ja kunnioitamme erilaisuutta, tavoitteellisuus, inhimillisyys, turvallisuus sekä hyvä kohtaaminen kuuluvat arkeemme.
- Keskeinen toimintaperiaattemme on yksilöllinen ja tavoitteellinen kuntoutus, joka on asukkaan kunnioittamista, omatoimisuuden ylläpitämistä ja edistämistä sekä luottamuksellisuutta.
- Toiminnassamme korostuu kuntoutusta tukeva työote, kodinomaisuus sekä lämmin ilmapiiri.
- Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asukkaan vointi sekä toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti yhteistyökumppaneita.
- Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta kuntoutumisesta ja elämästään, toiminnastaan sekä rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Kumppanuus ja yrittäjäyys:

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asukkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien asukkaan kuntoutukseen 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 asiakastyytyväisyyden eteen.
- Toiminta rakentuu hyvälle yhteistyölle kaikkien ympärillä olevien yhteistyötahojen kanssa, niin kuntakumppaneiden, hoitotahojen kuin kuntoutujien ja heidän läheisten kanssa.

- Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä asukkaiden ja yhteistyötahojen kanssa. Kuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan kuntoutujan kanssa siten, että vahvistamme kuntoutujan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua.
- Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia.
- Asukkaiden kanssa pidämme säännöllisesti asukaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin ja päätöksen tekoon. Yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asukkaiden arjessa läsnä.

Kasvu ja Kehittäminen:

Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Otamme toiminnassamme huomioon kuntoutujien, kuin yhteistyötahojen muuttuvat tarpeet. Kohtaamme jokaisen asukkaan yksilöllisesti. Seuraamme laatua lupaustemme mukaan säännöllisillä asukas-, läheis- ja henkilöstökyselyiden kautta. Keskeisiä laatutyön kohteitamme ovat:

- viihtyisä kotiympäristö
- maukas ja terveellinen ruoka
- yhteisöllisyys ja osallisuus
- yksilöllinen ohjaus, tuki ja hoiva sekä turvallisuus

Ykköskoti Siivessä on kehittämistyönä laadittu hyveitä yhteistyössä asukkaiden kanssa. Työyhteisön- ja asiakastyönhyveet on esitelty alla olevissa kuvioissa ja niiden toteutumista arvioimme yhdessä.

Työyhteisön hyveet:



Itseohjautuvuus

- ❖ Itseohjautuvuus on kykyä ja halua tehdä työtä itsenäisesti, ilman jatkuvaa ulkopuolista varmistelua.
- ❖ Se on myös jatkuvaa itsensä kehittämistä.
- ❖ Ideoista ja suunnitelmista on hyvä kertoa, myös muillekin
- ❖ Arvosta omaa ja toisten työpanosta

Kunnioitus ja arvostus

- ❖ Hyväksytään erilaiset toimintatavat ja erilaisuus työyhteisössä.
- ❖ Ymmärretään oma ja toisten rooli työyhteisössä sekä kohdellaan toisiamme kunnioittavasti
- ❖ Kunnioitetaan jokaisen yksilöllisiä rajoja.

Asiakastyön hyveet:

Positiivisuus

- Autamme asukkaita löytämään tilanteissa myös positiiviset asiat
- Luomme positiivia hetkiä arkeen
- Osaamme kaikki nauraa yhdessä
- Vahvistamme onnistumisen kokemuksia

Kohtaaminen

- Kohtaamme kaikki yksilöinä, arvottomatta taustoja, uskontoa tai kulttuuria
- Käyttäydymme kaikkia kohtaan luottamusta herättävästi
- Tuemme yhteisömme avointa, turvalista ja rentoa ilmapiiriä
- Meitä on helppo lähestyä, myös vaikeiden asioiden kanssa

Läsnäolo

- Olemme aidosti kiinnostuneita mielipiteistä, hyvinvoinnista ja toiveista
- Luomme turvallisen tilan kaikenlaiselle keskustelulle ja toiminnalle
- Olemme päivittäin aidosti asukkaidemme elämässä mukana
- Olemme asukkaidemme kanssa jokaisessa hetkessä murehtimatta, mutta rakentaen tulevaa

Ratkaisukeskeisyys ja tavoitteellisuus

- Autamme ja tuemme löytämään sekä etenemään realistisia ja mielekkäitä tavoitteitaan kohti
- Tuemme ja vahvistamme itsemääräämisoikeuden toteutumista arjessa
- Vahvistamme yksilöllisiä voimavaroja ja taitoja kannustamalla, tukemalla sekä harjoittamalla
- Olemme tukena, paikalla ja läsnä, muttemme tee puolesta

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Ykköskoti Siiven toimintaa ohjaa lait ja asetukset, joita ovat mm.

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 5 §
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Perustuslaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Laki sosiaalihuoltolain ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Mielenterveyslaki
- Valvontalaki
- Hallintolaki
- Laki hyvinvointialueista
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

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.

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

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

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköisekseen
- 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 asukkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Kyselystä löytyy omat kysymyssarjat asukkaalle, läheiselle, työntekijälle ja yhteistyötahoille. Laatuindeksi perustuu Ykköskotien sosiaalipalveluiden laatulupaukseen asukkaan yksilöllinen hyvä elämä. Tämä pitää sisällään viisi osa-aluetta, jotka ovat: 1. Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2. Turvallisuus, 3. Oma viihtyisä koti, 4. Yhteisöllisyys ja osallisuus, 5. Maukas ja terveellinen ravinto.

Näistä osa-alueista muodostuu Ykköskoti Siivelle oma reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi. Laatuindeksi käsitellään henkilöstökokouksessa yhdessä henkilöstön kanssa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi.

Laatuindeksiä käsitellään asukkaiden kanssa asukaskokouksissa ja yhdessä pohditaan kehittämisen toimenpiteitä. Laatuindeksikyselyyn vastaaminen antaa meille kokemuksellista tietoa sen hetkisestä tilanteesta ja mahdollisista kehitystoimenpiteistä.

Muut laadunmittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja.

Ykköskoti Siivessä toiminnallisuuden seuraamisen tueksi on käytössä laadun mittarin, joka perustuu asiakaskirjauksiin tehtyjen huomion laatuihin. Huomion laadut muodostuvat kolmesta osa-alueesta: omatuokio, toiminnallisuus ja päivittäiskirjaus. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Viikoittain laadunmittarista tulee raportti, jonka avulla pystytään seuraamaan osa-alueiden toteutumista asiakastyössä. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista.

Vuosittain Ykköskoti Siipeen toteutetaan sisäinen omavalvontakäynti (sisäinen auditointi), jolla varmistetaan, että toiminta toteutuu sisäisen ohjeiden ja toimintatapojen sekä viranomaisohjeiden mukaisesti. Viimeisin sisäinen omavalvontakäynti, jonka aiheena oli dokumentaatio toteutettu 07.5.2025. Tätä varten teimme yksikössä myös oman kirjaamisen auditoinnin.

Neljästi vuodessa toteutetaan kvartaaliarvioinnit, jonka tarkoitus on kartoittaa palvelujohtajan toimesta omavalvonnan arviointia, jossa arvioidaan eri omavalvonnan osa-alueita.

Lisäksi omavalvontaa toteutetaan omavalvontakyselyllä kuukausittain. Omavalvontakyselyssä kiinnitetään huomiota mm. Kirjaamisen toteutumiseen,

omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelman sekä henkilöstön lääkelupien ajantasaisuuteen.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ykköskoti Siivessä yksikönjohtaja vastaa siitä, että toimintayksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on myös jokaisella työntekijällä.

Yksikönjohtaja toimii yksikön henkilökunnan lähiesihenkilönä.

Yksikönjohtajan työparina toimii arjen johtamisessa yksikön tiiminvastaava.

Tiiminvastaava huolehtii yksikön arjen toiminnan sujuvuudesta ja organisoinnista. Hän varmistaa, että asukkaiden kuntoutusta toteutetaan sovitusti sekä kuntoutuksen arviointi ja raportointi toteutetaan ajallaan.

Alueellisen palvelujohtajan tehtävänä on tukea kokonaisvaltaisesti oman alueensa yksiköiden esihenkilöitä sekä laadun, henkilöstön että talouden johtamisessa ja toiminnan kehittämisessä. Palvelujohtaja toimii yksikönjohtajan esihenkilönä.

Ykköskodeille on laadittu oma laatukäsikirja, josta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Ykköskoti Siipeen asukkaaksi voi tulla hyvinvointialueiden puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman paikkakunnan sosiaalityöntekijän kanssa. Pääosa asukkaista ohjautuu yksikköömme asukkaan hyvinvointialueen ohjaamana. Jokaisella hyvinvointialueilla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Yhteistyössä asukkaan, asukkaan halutessa omaisen/läheisen, kotikunnan sosiaalityöntekijän ja hoitavan tahon esim. Hus psykiatrian poliklinikan kanssa kartoitamme asukkaan tulotilanteen jo ennen muuttoa. Ennen muuttoa uusi asukas käy tutustumassa Ykköskoti Siipeen, ja hänen kanssaan käydään läpi yksikön toiminta sekä yhteiset toimintatavat.

Asukkaan muuttaessa Ykköskoti Siipeen, hänelle nimetään omaohjaaja, joka vastaa asukkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta ja seurannasta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Ykköskoti Siivessä jokaiselle asukkaalle laaditaan

toteuttamissuunnitelma asukkaan Itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä hänen toiveensa huomioon ottaen. Asukkaan muuttaessa Ykköskoti Siipeen viikon sisällä omaohjaaja ja asukas laativat yhteistyössä alustavan toteuttamissuunnitelman asukkaan haastattelun, sekä tilaajan toimittamien asumispalvelutarpeen arvioinnissa saatujen tietojen pohjalta. Kuukauden sisällä asukkaan muutosta omaohjaaja kutsuu koolle verkoston, johon kuuluu asukkaan lisäksi tilaaja ja mahdollisen hoitotahon edustajat, sekä asukkaan halutessa hänen omaisensa/läheisensä. Verkostossa laaditaan alustavan toteuttamissuunnitelman pohjalta asukkaalle yksilöllinen suunnitelma, joka toimii asukkaan palvelun toteutuksen tukena.

- Asukkaan toimintakyvyn arvioinnin tukena on käytössä TUVA-toimintakyvynmittari. Asukkaan kanssa tehdään kuukauden sisällä muutosta TUVA-toimintakyvyn arviointi, jossa arvioidaan eri osa-alueiden kautta asukkaan sen hetkistä toimintakykyä. Omaohjaaja arvioi yhdessä muun henkilöstön kanssa asukkaan sen hetkistä toimintakykyä ammattilaisen arvioinnissa. Asukas tekee saman toimintakyvyn arvion (itsearviointi osion), arvioiden omaa sen hetkistä toimintakykyä. Näin saadaan ammattilaisen näkemys ja asukkaan oma näkemys sen hetkisestä toimintakyvystä. Toimintakyvyn arviointeja hyödynnetään toteuttamissuunnitelman ja tavoitteiden laadinnassa. Tuva-toimintakyvyn arviointi ja toteuttamissuunnitelma päivitetään yhteistyössä asukkaan kanssa kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa useammin yksilöllisesti. Tuva-toimintakykyarviointi tallentuu omaan sähköiseen järjestelmään, johon henkilöstöllä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet. Käyttöoikeuksien saaminen vaatii Tuva käyttäjäkoulutuksen käymisen.
- Toteuttamissuunnitelman laatimisen yhteydessä omaohjaaja käy keskustelua asukkaan kanssa hänen kuntoutumiseen liittyvistä yksilöllisistä tarpeista ja tavoitteista. Asumispalvelun toteuttamissuunnitelmaan asukas laatii omat kuntoutumiseen liittyvät tavoitteet, jossa omaohjaaja on tukena hyödyntäen ammattilaisen ja asiakkaan TUVA-toimintakyvyn arviointia. Sitoutuminen yhteiseen työskentelyyn mahdollistuu asukkaan osallistuessa itseään koskevaan päätöksentekoon. Toteuttamissuunnitelma pitää sisällään tavoitteita mm. viikko- ja päiväohjelman mukaisia toimintoja, ryhmiä ja yksikön ulkopuolisia aktiviteetteja sekä asukkaalle yksilöllisesti suunniteltuja keskusteluita, arjen elämäntaitojen ohjausta ja harjoitteita. Tavoitteiden tarkoitus on harjoittaa taitoja asteittain kohti itsenäisempää elämää. Tavoitteet voivat olla myös jollain asukkailla esim. Toimintakykyä ylläpitäviä.
- Tuva-toimintakykymittari ja toteuttamissuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään puolivuositain, tarvittaessa tiheämmin yhdessä asukkaan kanssa. Ajankohtaisesta päivityksestä vastaa omaohjaaja. Päivityksen yhteydessä arvioitu toteuttamissuunnitelma arkistoituu asiakastietojärjestelmään, johon myös uusi päivitetty toteuttamissuunnitelma tallentuu.

- Asumaan tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivä tai viikko tasolla yhdessä asumaan kanssa. Tavoitteet on laadittu arvioitavaan muotoon, jotka ovat tallennettuna asiakastietojärjestelmässä, näin ne ovat helposti näkyvillä ja arvioitavissa päivittäiskirjauksien yhteydessä. Asiakkuuden aikana tehdään jatkuvaa arviointia arkipäivän toimintojen kautta ja niistä tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään jokaisessa työvuoressa. Asumaan toteuttamissuunnitelma on työn perustana oleva ja jatkuvasti käytössä oleva dokumentaatio asiakastyössä. Asumaan osallisuus yhteisesti määriteltäviin tavoitteisiin varmistetaan päivittäiskirjauksissa, säännöllisesti asukaskohtaamisissa päivittäin ja viikoittain pidettävissä asumaan ja omaohjaajan välisissä omatunneissa.
- Asukkaita osallistetaan henkilöstön kanssa yhteiskirjaukseen, jonka tavoitteena on, että asukas tuo esiin oman näkemyksensä esim. omien tavoitteiden toteutumisesta. Toteuttamissuunnitelma ja asumaan aktiiviset tavoitteet ovat asiakastietojärjestelmässä koko ajan nähtävillä päivittäisen kirjaamisen rinnalla. Tavoitteita päivitetään asumaan kanssa säännöllisesti.
- Asukkaita kannustetaan sitoutumaan oman toteuttamissuunnitelman, tavoitteiden ja viikko-ohjelman mukaiseen kuntoutumiseen. Lisäksi asukkaita kannustetaan itsearviointiin ja oman kuntoutumisen seurantaan ja ottamaan vastuuta omasta kuntoutumisestaan. Tavoitteena on kuntoutumisen edetessä, että asukas ottaa vaiheittain enemmän vastuuta elämänsä hallinnasta ja samaan aikaan henkilökunnan tuki muuttuu ohjaavasta seurannan suuntaan.
- Omaohjaajan tehtäväkuvaan kuuluu vastata Tuva-arvioinnin ja toteuttamissuunnitelman päivityksistä yhdessä asumaan kanssa ajallaan. Tiimivastaava vastaa Tuva-arviointien ja toteuttamissuunnitelman päivityksien toteutumisen seurannasta yhdessä omaohjaajan kanssa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kaikkien asukkaiden toteuttamissuunnitelmaan ja tavoitteisiin sekä toimia toteuttamissuunnitelmaan laadittujen tavoitteiden ja suunnitelman mukaisesti päivittäisessä työskentelyssä. Asumaan omaohjaajan vastuulla on informoida muuta henkilökuntaa toteuttamissuunnitelman tavoitteista ja keinoista. Uudet työntekijät perehdytetään toteuttamissuunnitelman laatimiseen, toteuttamiseen ja arviointiin.
- Asukkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi keräämme säännöllisesti kokemuksellista palautetta anonymisti laatuindeksikyselyn kautta, joka toteutetaan sähköisesti.
- Asukkailta saatua palautetta hyödynnetään toimintamme kehittämisessä. Asukkaiden esittämät palautteet ja asukaskokouksissa nousseet asiat ja

ehdotukset käsitellään viikoittain henkilöstökokouksissa ja mietitään mahdollisia kehittämistoimenpiteitä. Kehittämistoimenpiteinä on tehty muutoksia asukkaiden toiveiden pohjalta mm. Viikonlopun henkilöstön työvuoron aloitusaikaa on aikaistettu, toiveruoka lisätty kerran viikossa ruokalistaan, asukkaat tuoneet esille kokevansa, että saavat vaikuttaa asioihin.

- Vuosittaisen läheistyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilöstökokouksissa ja niiden perusteella määritellään kehitystoimenpiteet ja aikataulut muutoksille. Palautetta hyödynnetään ja käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan olemassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Ykköskoti Siivessä periaatteena on kohdata kaikki asukkaat yksilöllisesti, kunnioittaen ja hyvän kohtaamisen kautta. Kiinnitämme huomiota hyvään kohtaamiseen. Henkilöstö on käynyt hyvään kohtaamiseen liittyviä koulutuksia sekä olemme toteuttaneet hyvän kohtaamisen itseauditoinnin, jossa olemme arvioineet, miten hyvä kohtaaminen toteutuu päivittäisarjessamme. Samalla arvioimme myös työyhteisön -hyveiden toteutumista. Hyvän kohtaamisen ja työyhteisön hyveiden itseauditointeja on meillä tarkoitus jatkaa.

Ykköskoti Siivessä kiinnitämme huomiota myös päivittäiskirjaamisen laatuun. Meillä on nimettynä kirjaamisvastaava ja henkilöstö on käynyt kirjaamiseen liittyviä koulutuksia. Kirjaamisen ensisijainen tavoite on asukkaan hoito- ja kuntoutusprosessin seuranta. Asukkaan oikeuksiin kuuluu halutessaan nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

Ykköskoti Siivessä on sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville. Yhteistiedot löytyvät Ykköskoti Siivestä kodinkansiosta, joka sijaitsee yksikön yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838 ma 10.00–12.00, ti, ke, to klo 9.00–11.00

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Helsingin hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava

P. 09 310 43355 Puhelinneuvonta: ma–to klo 9.00–11.00

sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 4191 0230. Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11 (perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)

Yhteydenotot sähköpostitse: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaisiin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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.

Edunvalvontaprosessin kuvaus:

Henkilö voi hakea itselleen tai hänelle voidaan hakea edunvalvojaa, jos asukas on täyttänyt 18 vuotta, eikä hän pysty sairauden, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn takia huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Hakemus voidaan tehdä vain, jos asioistasi ei voida huolehtia edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla.

- Jos henkilö itse huomaa oman tilanteensa heikentyneen niin, että edunvalvojan tuki ja apu on tarpeen, hän voi tehdä kirjallisen hakemuksen Digi- ja väestötietovirastolle. Hakemus edunvalvojan määräämiseksi voidaan tehdä myös käräjäoikeudelle.
- läheinen tai esimerkiksi sosiaaliviranomainen voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle.

Digi- ja väestötietovirasto selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko tietty henkilö edunvalvontaa.

Edunvalvojaa voi hakea hoitamaan

- omaisuutta ja taloudellisia asioita toistaiseksi
- omaisuutta ja taloudellisia asioita vain tietyksi ajaksi, esimerkiksi kahdeksi vuodeksi
- vain yksittäisen tehtävään, kuten kiinteistön myynnin tai perinnönjaon.

Ennen prosessin käynnistämistä, asiasta tulee keskustella asukkaan kanssa ja olla yhteydessä asukkaan sosiaalityöntekijään/ omatyöntekijään hyvinvointialueella.

Sosiaalityöntekijän kanssa voidaan sopia esim. työnjaoista aiheeseen liittyen.

Edunvalvojaksi voidaan ehdottaa yksityishenkilöä, kuten sukulaista tai muuta läheistä henkilöä, jos hän suostuu ja sopii tehtävään. Edunvalvoja voi olla myös yleinen edunvalvoja, joka hoitaa työkseen useiden henkilöiden taloudellisia asioita.

Käteisvarat Ykköskoti Siivessä:

Lähtökohtaisesti jokainen asiakas huolehtii käteisvaroistaan.

Rahat ja arvo-omaisuus ovat asukkaan vastuulla, mikäli niitä ei ole luovutettu henkilökunnan haltuun, josta sovitaan aina erikseen kirjallisesti. Ykköskoti Siiven henkilökunta ei vastaa asukkaan rahan käytöstä eikä sen seurannasta, mutta voi tukea asukasta budjetoinnissa ja rahan käytön suunnittelussa.

- Asukkaan käteinen raha/käyttövarat voidaan erikseen sovitusti säilyttää asukkaan puolesta. Ykköskoti Siipi vastaa siitä käteisestä, jonka se ottaa säilyttääkseen. Käteisvarojen enimmäismäärä on 150 euroa. Muuta arvo-omaisuutta kuin rahaa otetaan vastaan vain poikkeustapauksissa. Omaisuus pyritään luovuttamaan mahdollisimman pian läheisille tai edunvalvojalle.
- Asukkaan muuttaessa Ykköskoti Siipeen sovitaan raha-asioiden hoidosta, asukkaan, läheisten tai asukkaan kotikunnan sosiaalityöntekijän/ edunvalvojan kanssa. Lähtökohta on se, että asukkaan käteisvaroista huolehtiminen ja pankki- tai automaattikorttien ottaminen henkilökunnan säilytykseen on poikkeus ja tähän ryhdytään, jos muita vaihtoehtoja huolehtia asiakkaan omaisuuden ja rahavarojen säilymisestä ei ole mahdollista järjestää.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Pääpaino on aina epäasiallisen kohtelun, häiritäapahtuman tai vaaratilanteen ennaltaehkäisyssä. Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja

tilanne selvitetään. Havaitessaan epäasiallista kohtelua on jokaisella vastuu tiedottaa asiasta yksikön johtajalle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi.

Mahdollisen haittatapahtuman sattuessa Ykköskoti Siivestä ollaan tarvittaessa yhteydessä omaisiin, kerrotaan tapahtumasta ja keskustellaan tilanteesta. Tavoitteena on oppia tapahtuneesta ja estää jatkossa vastaavan tilanteen toistuminen.

- Jos epäasiallinen kohtelu tapahtuu työntekijän toimesta, tästä ilmoitetaan yksikön johtajalle, joka ilmoittaa asiasta palvelujohtajalle sekä henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.
- Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee taloudellisesti asukasta, ollaan välittömästi yhteydessä asukkaan tilaajaan (palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään).
- Epäiltäessä, että asukkaan läheinen kaltoinkohtelee asiakasta fyysisesti tai psyykkisesti esim. kotilomien aikana tai vierailujen yhteydessä, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Jos tilanne jatkuu, otetaan asukkaan tilaajaan/kotikunnan sosiaalityöntekijään ja asukkaan hoitavaan lääkäriin yhteyttä ja pidetään laajennettu hoitoneuvottelu, jossa asukkaan ja hänen läheisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omaohjaaja ja yksikön johtaja sekä muita mahdollisia edustajia. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia kuten poliisia tai edunvalvontaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi.
- Jos asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, yksikössä ryhdytään heti toimenpiteisiin, jotta kaltoinkohtelu loppuu. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Asukkaan tilannetta selvitetään kokonaisvaltaisesti tunnistuen käyttäytymisen syitä.

Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Eettistä keskustelua asukkaiden kohtelusta on käyty ja näin pyritty ennaltaehkäisemään mahdollista epäasiallista kohtelua. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Ykköskoti Siivessä toimii toipumisorientaatio viitekehyksenä, joka tukee asukkaan asiallista kohtelua. Henkilöstö käy toipumisorientaatioon liittyviä koulutuksia säännöllisesti.

Ykköskodeilla tehdään myös kohtaamisen omavalvontaa ja meillä Ykköskoti Siivessä olemme tehneet yhdessä hyvän kohtaamisen havainnointia. Havainnoinnin tukena on käytetty kohtaamisen auditointi lomaketta työntekijöiden toimesta ja halukkaat asukkaat ovat saaneet osallistua tähän myös. Hyvästä kohtaamisesta on myös käyty avointa keskustelua henkilöstökokouksissa ja yhdessä asukkaiden kanssa asukaskokouksissa.

Asukkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan yhteisöasumisessa ja rohkaistaan häntä kertomaan avoimesti, jos kokee tulleen huonosti kohdelluksi niin asukastoverin, omaisen/läheisen kuin henkilökunnan puolelta. Asukkaiden kanssa käydään keskustelua hyvän kohtaamisen merkityksestä ja pohditaan mitä hyvä kohtaaminen tarkoittaa käytännön tasolla juuri meillä Ykköskoti Siivessä. Meillä jokainen saa tuoda esille mielipiteet, olla vaikuttamassa toimintayksikön toimintaan. Asioista keskustellaan rakentavasti ja pyritään yhdessä löytämään sopiva ratkaisu kuhunkin tilanteeseen.

Jos ilmenee asukkaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan heti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, tällöin henkilökunnalla on asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle tai toiminnanohjausjärjestelmässä toimintayksikön omille sivuille poikkeamalomakkeelle ”työntekijän ilmoitusvelvollisuus”. Tilanteen korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteen vaativalla tavalla yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Asukkaalla on myös oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutusmenettely tavoista on ohje ja asukasta tarvittaessa ohjataan sen laatimisessa esim. sosiaaliamies. Meiltä löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä toimintayksikön omilta sivuilla kaltoinkohteluohjeistus, johon henkilöstö on perehtynyt.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Ykköskoti Siivessä noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan. Lisäksi huomioidaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet. Henkilöstö on käynyt itsemääräämisoikeuden toteutuminen ykköskodeissa koulutuksen, joka on sisällytetty uuden työntekijän perehdytykseen. Lisäksi toiminnan tukena on IMO-käsikirja, joka ohjaa toimintaa. Asuminen Ykköskoti Siivessä perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä mitään pakotteita ole käytössä. Asukas sitoutuu muuttaessaan yksikön yhteisiin toimintaperiaatteisiin. Kaikki toiminta on lähtökohtaisesti hoidon ja kuntoutuksen kannalta perusteltua, asukkaan kannalta välttämätöntä ja asukkaan etujen mukaista.

Asukkaat kohdataan yksilöllisesti, mielipiteet ja toiveet huomioon ottaen. Asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja arkensa sisältöön. Ykköskoti Siiven asukkaiden kokema on, että he saavat vaikuttaa asioihin ja heiltä kysytään useasti mielipiteitä asukaskokouksissa sekä arjessa. Asukasta tuetaan päätöksen teossa kannustamalla ja rohkaisemalla, tuetaan tekemään valintoja ja päätöksiä keskustelemalla erilaisista vaihtoehdoista. Tavoitteena Ykköskoti Siivessä on toimia asukkaan edun ja toiveen mukaisesti. Asukkailla on viikoittain omatuokio omaohjaajan kanssa. Asukkaan

kanssa käydään keskustelua mm. Hänen toiveistaan, haaveistaan, annetaan tarvittaessa vaihtoehtoja erilaisista mahdollisuuksista, jotka voivat liittyä tavoitteisiin, harrastuksiin ym. Asukas tekee itse lopulta päätöksen omista valinnoistaan. Asukas osallistuu haluamiin tapahtumiin omien halujensa ja voimavarojensa mukaisesti.

Asukas osallistuu mm. oman Tuva-toimintakyvyn arvioinnin ja toteuttamissuunnitelma laadintaan sekä arviointiin. Aukkaat otetaan mukaan suunnittelemaan koko yksikön toimintaa. Aukkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yksikön päätöksentekoon esim. Osallistavilla aamu- ja asukaskokouksilla, osallistua ruoka-, ryhmä-, päivä- ja retkitoiminnan suunnitteluun, valinnan mahdollisuus arjessa, yksikön yhteisten toimintatapojen suunnitteluun, mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin hoitotoimiin sekä päätöksiin. Asukkaiden kanssa on yhdessä suunniteltu mm. ruokailuaikoja, ruokailan toiveruokia, ryhmiä, retkiä, tapahtumia.

Asukkaat voivat kutsua läheisiä kylään sekä yökylään omien toiveiden mukaisesti. Yöaikaista vieraista tulee ilmoittaa henkilöstölle mielellään ennalta, jotta yhteisön muut asukkaat tietävät, että yksikössä voi olla vieras yökylässä. Yövieraasta tieto tuo yhteisöasumiseen turvallisuutta.

Henkilöstölle kuuluu perehtymiseen pakollinen koulutus asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyen. Lisäksi toimintaa tukee IMO käsikirja. Tämän lisäksi viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio, jonka lähtökohtana ovat asukkaan omat toiveet ja odotukset palvelulle sekä hänen omannäköisen elämänsä rakentuminen.

Ykköskoti Siivessä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Jos asukkaan terveydentilan tai vamman takia on olemassa riski siihen, että asukas vahingoittaa itseään, toisia tai asettaa itsensä vaaraan, henkilökunta tekee tarvittaessa virka-apupyynnön.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen vastaanottaja Katja Kairenius-Jansson, yksikön johtaja katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena.

Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa. Kohtuullinen aika on kaksi viikkoa muistutuksen

vastaanottamisesta. Yksikkö ilmoittaa muistutuksen saapumisesta palvelun tilaajalle, jolle vastine myös toimitetaan.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Muistutuksen saavuttua laaditaan vastine
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä henkilöstöä henkilöstökokouksissa.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta annetaan tieto myös asiakkaan hyvinvointialueen vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikön vastuhenkilö. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja sen hyväksyy liiketoimintajohtaja
- Kantelut, että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan so. toimitetaan laatujohtajalle, joka vie ne rekisteriin

Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön kokouksissa, kirjataan muistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Jokainen on vastuullinen noudattamaan korjaavia toimintakäytäntöjä.

Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutukset sijoittaneen kaupungin/kunnan sosiaalitoimen viranhaltijalle.

- Muistutuksen voi toimittaa myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Kirjaamon palautusosoite:

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on mahdollisimman pian, kuitenkin enintään 14 päivää.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Ykköskoti Siivessä on ilmoituksenvaraisen luvan mukainen mitoitus, joka on 0.3 henkilöä/asiakas. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja. Hoito- ja hoivahenkilöstö koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Ykköskoti Siivessä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla pitää olla työtehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielitaito. Kielitaito varmistetaan rekrytoinnin ja haastattelujen yhteydessä.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikön johtaja omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Työtä tukee toiminnallaan HR- ja rekrytiimi.

Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden rekrytoinneista vastaa yksikön johtaja yhdessä palvelujohtajan ja business controllerin kanssa. Rekrytointiprosessi aloitetaan aina tarpeen arvioinnista. Mietitään, millaiseen tehtävään haemme työntekijää ja millaista osaamista yksikössä tarvitaan. Tämä jälkeen laaditaan rekrytointi ilmoitus. Työntekijän valinnassa kartoitetaan soveltuvuutta ja osaamista työtehtävään sekä työyhteisöön. Lyhyt aikaisien sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikö johtaja tarpeen mukaan.

Teemme yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitosten kanssa, josta saamme säännöllisesti sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita työssäoppimisjaksoille. Tämä on hyvä kanava sijaisten rekrytoinnissa.

Henkilöstön soveltavuuden ja luotettavuuden arvioinnissa käytetään haastattelua, tarkistamalla tutkinto- ja työtodistukset, suosittelija sekä tarkistetaan JulkiTerhikistä/JulkiSuosikistä Valvira kelpoisuus. Lisäksi tarvittaessa voidaan tehdä yhteistyössä työterveyshuollon toimesta huumetestaus. Opiskelijoiden soveltavuuden arvioinnissa käytetään haastattelua sekä opiskelijan opintorekisteriotteet tarkistetaan. Opiskelijan toimiessa sijaisena, hänellä tulee olla tarvittava määrä opintoja, myös lääkehoidon opinnot tulee olla suoritettuna. Kun opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkehoitolupa, hänelle nimetään lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Ennen tätä hänen tulee suorittaa Love kirjalliset tentit ja käytännön lääkenäytöt.

Henkilöstön perehdyttäminen:

Ykköskoti Siivessä perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä

työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan muun muassa

- Ykköskoti Siiven toiminnan ja tavat
- Ihmiset niin työntekijät, kuin asiakkaat ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille) ja opiskelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Uuden työntekijän perehdytysprosessi alkaa jo heti työsopimuksen allekirjoittamisesta ennen työsuhteen alkua. Hän saa automaattisesti käyttäjätunnukset, joilla hän pääsee perehtymään ensimmäisiin perehdytysasioihin Ykköskotien sähköisessä toiminnanohjausjärjestelmässä. Aloitettuaan työsuhteen hänelle nimetään perehdytysvastaava ja perehdytys alkaa Ykköskotien sähköisessä järjestelmässä Moodle alustalla, jossa on perehdytysmateriaalia eri osa-alueista, jotka suoritetaan määritellyn tavoiteaikataulun mukaisesti itsenäisesti. Moodle alustan perehdytyskoulutuksesta sekä koulutusosioiden suorituksista menee tieto yksikön johtajalle automaattisesti.

Yksikön johtaja on vastuussa perehdytyksestä yhdessä tiimivastaavan kanssa, mutta perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen asukas työtehtävien opastamisen tekevät henkilöstö. Jokaiselle perehdytettävälle nimetään oma vastuuperehdyttäjä. Perehdytettävä on aktiivinen toimija omassa perehdytyksessä ja vastuu kuuluu myös hänelle.

Kun uusi työntekijä perehdytetään hänen kanssaan, käydään läpi mm.:

- yksikön tilat ja arjen käytännöt
- tiimin jäsenten ja asiakkaiden esittely
- DomaCare- asiakastietojärjestelmä ja vaitiolovelvollisuus ja salassapitolomake
- työnkuva
- yksikön vuorokohtaiset toimenkuvat
- lääkehoito ja lääkeluvat
- turvallisuusasiat

Vakinaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä käsitellään laajemmin työtehtävän linkittymistä muihin toimintoihin. Perehdyttämisohjelma suunnitellaan yksikön johtajan/tiimivastaavan ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. Työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus.

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidetessä perehdytykseen

lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Perehdyttäminen alkaa, kun yksikön johtaja tai tiimivastaava käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun. Perehdyttäminen päättyy, kun perehdyttäminen on suoritettu loppuun ja esihenkilö käy työntekijän kanssa perehdyttämisen loppukeskustelun.

Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana. Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen. Henkilöstötietojärjestelmään Workday:n koulutuskalenteriin on koottu Ykköskotien valtakunnallisista koulutuksista, yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista sekä mielenterveyspalveluiden koulutukset tarpeen mukaisina. Ykköskoti Siivessä laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön toiminnan kannalta yksikön osaamistarpeet. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Koulutussuunnitelma sisältää koulutuksia mm. toipumisorientaatioon- ja kirjaamiseen liittyvät koulutukset, ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutus, nepsy- päihdetyönkoulutus-, mielenterveys- ja päihde alan erikoisammattitutkinnon koulutus, lääkehoidon koulutuksia sekä henkilöstön ja asukkaiden yhteiset toipumisorientaatio koulutukset.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Ykköskoti Siivessä on ilmoituksenvaraisen luvan mukainen mitoitus, joka on 0.3 henkilöä/asiakas.

Meillä sijaisia käytetään, kun työntekijä sairastuu tai on lomalla ja aina pyritään saamaan puuttuviin vuoroihin sijainen. Pääperiaate on, että sijaiseksi palkataan ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. Mikäli sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista ei saada, sijaiseksi voidaan palkata sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija, jolla on riittävästi opintoja suoritettuna. Pyrkimyksenä on, että yksikössä on aina riittävä määrä sijaisia sijaisringissä. Sijaisten hankinnasta vastaa yksikön johtaja ja tiimivastaava

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa, jolloin vuorossa on vähintään yksi työntekijä. Asukastyötä toteuttaa ilmoituksenvaraisen luvan mukainen henkilöstömäärä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialue- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikönjohtajan ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu hyvinvointialueiden yhteistyöstä, varsinkin sopimuksista on liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla. Asumaan asioissa hyvinvointialueiden yhteistyön koordinoimisesta vastaa yksikönjohtaja ja/tai tiimivastaava. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatujärjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa.

Ykköskoti Siivessä yhteistyötä tehdään asummaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti asummaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa. Hyvinvointialueen edustaja sekä HUS psykiatrian hoitotahon edustaja on mukana niin palveluiden suunnittelussa, kuin arvioinnissa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta. Asummaan niin halutessa tai kun asukas ei itse pysty ilmaisemaan itseään, ohjaaja on mukana tiedonkulun varmistamiseksi. Hyvinvointialueen edustajaa informoidaan asummaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viiveettä. Myös asummaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon, varmistetaan tiedonkulku soittamalla vastaanottavalle taholle sekä tarvittaessa muille tahoille.

2.8 Toimitilat ja välineet

Ykköskoti Siiven tilojen periaatteet:

- Kiinteistö on 1. kerroksinen ja valmistunut toukokuussa 2022. Tilat ovat esteettömät. Toimintayksiköllä on aidattu piha-alue, jossa on katettu terassi sekä alue oleskeluun, pienimuotoisiin pihapeleihin ja grillaukseen. Takapihalla on myös tupakointikatos. Lisäksi on pyörävarasto ja kiinteistön omia autopaikkoja.
- Asuinhuoneita on yhteensä 26. Asuntojen koko on 20.1 m². Asunnot ovat yhden hengen asuntoja, joissa on wc ja suihku, lukollinen kaappi. Asukas vuokraa asunnon käyttöönsä ja hän voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan asuntoonsa kodikkuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi. Jokaisella asukkaalla on avain n.s. kulkulätkä omaan asuntoon, lukittavaan kaappiin sekä kiinteistön ulko-oveen.
- Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto ja paloilmoin- ja sprinklerijärjestelmä.
- Yksikössä on valmistuskeittiö, jonka yhteydessä on sosiaali- ja wc tila kokin käyttöön, yhteisissä tiloissa on ruokailu, neuvottelu/taukotila, kotikeittiö, jossa asukkaat voivat harjoitella ruoanlaittoa, olohuone x 2 ja pieni oleskelutila,

siivoushuone, kodinhoitotila, sauna ja pesutilat sekä inva-wc, lääkehuone, toimisto, henkilökunnan sosiaalitila, joka sisältää wc:n ja suihkutilan. Yhteistiloissa on sekä tietokone internet yhteydellä, että puhelin asukaskäytössä.

- Yksikön tilat ovat asukkaiden käytössä muilta osin, mutta heillä ei ole pääsyä lääkehuoneeseen, valmistuskeittiöön, toimistoon eikä henkilöstön sosiaalitiloihin.
- Asukkaiden asuntoihin ei ole kenelläkään asiaa ilman asukkaan lupaa. Poikkeuksen tekee, jos on perusteltu syy olla huolissaan, kuten asukas ei ole ilmoittanut poissaoloaan eikä asukkaasta ole havaintoa tai tavoiteta puhelimitse aamu ja/tai iltavuoron aikana, perusteltu syy epäillä, että asukas on vaarassa, hätä ja onnettomuustilanteessa, joista aiheutuu vaaraa henkilöille tai ympäristölle. Asukkaan kanssa tehdään aina kirjallinen sopimus missä muissa tilanteissa ja ajan puitteissa asuntoon voi mennä vara-avaimella tarvittaessa. Kirjallinen sopimus tallennetaan asiakastietojärjestelmään.
- Asukkaiden omaisten ja läheisten vierailut ovat sallittuja. Asukas voi kutsua vieraita omaan asuntoonsa yökylään, mutta yöaikaisista vieraista tulisi ilmoittaa henkilöstölle ja muille asukkaille ennalta.

Ykköskoti Siiven viranomaistarkastukset:

- Terveystensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 7.11.2022. Tarkastuksessa ei havaittu epäkohtia.
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 1.11.2022
- Valvontasuunnitelman mukainen OIVA-tarkastus 16.8.2023. Tarkastuksessa ei havaittu epäkohtia. OIVA-raportti on kaikkien nähtävillä Ykköskoti Siivessä sekä palvelujen tuottajan toimintayksikön verkkosivuilla.
- Luvn valvontakäynti 19.12.2023
- Työterveyshuollon vuosisuunnitelma 18.6.2025
- Palotarkastus 9.4.2025. Palotarkastuksessa ei havaittu puutteita.

Ykköskoti Siipi toimii yhteistyössä terveyteen liittyvien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa mm. terveysten viranomaiset, elintarvikeviranomaiset, pelastusviranomaiset sekä työterveyshuolto. Toiminnassa on huomioitu terveyshaittaa aiheuttavat riskit muun muassa sisäilman lämpötila, ilmanvaihto ja valaistus. Niiden vaikuttavia tekijöitä seurataan päivittäisessä arjessa sekä säännöllisillä vuosihuolloilla. Vuosittain vaarojen arvioinnilla arvioidaan tilojen fysikaalisia, kemiallisia ja biologisia olosuhteita. Arvioinnissa on otettu huomioon myös tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatautien ennaltaehkäisyyn panostetaan riittävällä hygienialla ja hygieniaohjeistuksilla.

Toimimme yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kuten palo- ja pelastusviranomaisten sekä kiinteistöhuollon kanssa. Kiinteistöhuollon kanssa on sovittu säännölliset yhteistyötapaamiset kiinteistöturvallisuuden osalta. Yhteistyön avulla kaikki

turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla mm. Pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Turvallisuusasiakirjat päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin.

- Paloviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset vuosittain.
- Yksiköissä tehdään riskien kartoitus ”vaarojen arviointi” vuosittain.
- Teemme säännöllisesti riskien kartoituksen ja teemme yhteistyötä työsuojeluorganisaation sekä työterveyshuollon kanssa.
- Palo- ja pelastuslaitteiden säännöllinen huolto vuosihoitosuunnitelman mukaisesti
- Palo- ja sprinklerijärjestelmän testaus kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.
- Väkivaltatilanteiden varalle on laadittu omat toimintaohjeet.
- Laadittu yksintyöskentelyohje
- Meillä on säännölliset turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset neljännesvuosittain.
- Henkilöstön ensiapuvalmiutta ja paloturvallisuutta pidetään yllä vuosittaisilla koulutuksilla.
- Uhka- ja väkivaltatilanteissa olemme yhteydessä hätäkeskukseen (112) tilanteen niin vaatiessa ja pyydämme virka-apua tarvittaessa.

Turvallisuudesta huolehditaan pitämällä toimintayksikön ulko-ovet lukittuna ja asukkaiden yksityisyyden varmistamiseksi on vain yhden hengen asuntoja, jotka ovat lukossa. Jokaisella asukkaalla on oma henkilökohtainen avain eli ”kulkulätkä” omaan asuntoonsa ja yksikön ulko-oveen. Asukkaan asuntoon ei ole lupa mennä ilman asukkaan lupaa. Asukkaalla on oikeus mm. päättää omista asioistaan, hänen asioistaan ei puhuta muiden kuulleen eikä tietoja luovuteta kenellekään ilman hänen lupaansa. Ykköskoti Siivessä asukkaiden kanssa tehdään kirjallisesti tietojen luovutuslomake, kenelle tietoja saa luovuttaa. Lupa tallennetaan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään asukkaan tietoihin.

Ykköskoti Siiven toimitilojen ja piha-alueiden kunnossapidosta vastaa kiinteistöhuolto Huoltia sopimuksen mukaisesti. Turvallisuuslaitteiston ja IV-laitteiden vuosihoelloista vastaa Bravida sopimuksen mukaisesti. Alkusammutuskaluston tarkastuksista ja huolloista vuosittain vastaa Firesafe Finland Oy ja ilmanvaihto- ja rasvakanavien nuohouksista vastaa N-Cleantech.

Henkilöstö raportoi havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista (raportointivelvollisuus) ja ilmoittavat kehittämiskohteista yksikön johtajalle. Tarvittaessa ryhdytään kehittämistoimenpiteisiin.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikki käytössämme olevat laitteet ja ohjelmistot ovat CE-hyväksytyjä.

- Ykköskoti Siivessä on käytössä kodin tavanomaiset lääikinnälliset laitteet, kuten verenpainemittari, kuumemittari ja henkilövaaka, joita käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteita ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö perehdytetään lääikinnällisten laitteiden käyttöön perehdytysprosessin yhteydessä. Ykköskoti Siivessä on käytössä lääikinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä Spotilla, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden ammattimaiseen käyttöön liittyvien lakien ja vaatimusten mukainen.

Jos terveydenhuollonlaitteissa havaitaan häiriöitä tai poikkeamia, jotka olisivat saattaneet johtaa tai johtaneet asiakkaan, käyttäjän terveyden vaarantumiseen. Tilanteista tehdään sähköinen poikkeamailmoitus toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön sivuilla ja tarvittaessa täytetään Fimean käyttäjän vaarailmoituslomake.

- Asukkaan tarvitsemat apuvälineet haetaan asukkaan kanssa hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta ja pyydetään myös sitä kautta niiden käytölle ohjaus. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo. Asukas yhdessä henkilöstön kanssa seuraa apuvälineen käyttökuntoa ja tarvittaessa ottaa yhteyttä apuvälinelainaamoon tarvittavia huoltotoimenpiteitä varten.

Tietojärjestelmä:

Käytössämme on sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet ovat varmuuskopioitu ja palosuojattu. Toimimme rekisterinpitäjä ainoastaan itsemaksaville asukkaille. Muissa tilanteissa rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Kun asukkaan asiakassuhde päättyy kaikki asukkaan asiakirjat, toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi sovitulla tavalla. Muu aineisto hävitetään.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Ykköskoti Siivessä on nimettynä kirjaamisvastaava. Kirjaamisvastaavan tehtävänä on

- Ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan ja hän hallitsee hyvin kirjaamisen DomaCare-asukastietojärjestelmään.
- 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 kehittämis ehdotuksia yhteiseen käsittelyyn.
- Tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään.
- Antaa tarvittaessa palautetta asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä ja tekee kehittämis ehdotuksia asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjälle.
- Osallistua kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin.

Teknologia:

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan seuraavilla kulunvalvonnan teknologian avulla:

- Paloturvallisuus on varmistettu automaattisella sammutusjärjestelmällä ja sprinklerijärjestelmällä, jotka välittävät hälytyksen automaattisesti hätäkeskukseen.
- Kiinteistön lukitusjärjestelmänä toimii Salto avainjärjestelmä. Salto-järjestelmä on turvallinen avaimeton kiinteistön sähköinen kulunhallintajärjestelmä. Aukkailla on oma avain/kululätkä ulko-oveen ja oman asunnon oveen. Yksikön ulko-ovi on pääsääntöisesti lukittuna ja käytössä on ovikello.
- Yksikössä on tallentava kameravalvonta lääkehuoneessa. Kameravalvontaan liittyvien asioiden yhteyshenkilönä toimii ensisijaisesti yksikön johtaja.
- Teknologiset ratkaisut valitaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asukkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Ykköskoti Siivessä asukkailla ei ole teknologisia ratkaisuja.
- Yöaikaisen turvallisuuden varmistamiseksi toimintayksikössä meillä on käytössä puhelinpäivystys, jotta asukkaat saavat tarvittaessa henkilöstöön yhteyden 24/7, josta vastaa Ykköskoti Siiven henkilöstö vuorollaan työvuorosuunnitelma mukaisesti.

Ykköskoti Siivessä teknologiaan opastaminen kuuluu perehdytysvaiheeseen sekä aina jos teknologiaan tulee muutoksia.

Ykköskoti Siipeen on laadittu valmiussuunnitelma poikkeustilanteiden varalle. Suunnitelma on myös tulostettuna toimintayksikössämme. Asiakastietojärjestelmän huoltoviiveiden varalta on toimintaohje, kuinka asukaskirjaukset tehdään tietosuojaa noudattaen. Toimintaohjeisiin perehtyminen kuuluu henkilöstön perehdyttämisen prosessiin. Vikatilanteissa tehdään sähköinen poikkeamailmoitus toiminnanohjausjärjestelmässä yksikön sivuilla.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Ykköskoti Siivessä on STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaan laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on kuvattu, kuinka yksikössä lääkehoitoa toteutetaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja hyväksytään vuosittain ja päivitetään aina säädösten, toiminnan tai lääkehoidon käytäntöjen ja olosuhteiden muuttuessa merkittävästi. Lääkehoidon käytännön toteuttamisesta sekä sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 15.9.2025.

- Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat lääkehoitoon tulee olla hyväksytysti suoritettuna LOVE-teoria, lääkelaskut, PKV-osio, kivun- ja Psyk perusteet ja tentit sekä käytännön näytöt. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja valvoo LOVE-teoria tentit ja käytännön näytöt.
- Jokaisella työntekijällä tulee olla voimassa oleva lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa, jotta hän voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen.
- Jokaisessa työvuorossa on nimettynä työvuorolääkevastaava, joka on merkittynä työvuorolistaan.
- Lääkehoitolupaa suorittava sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö perehdytetään toimintayksikön lääkehoidon käytäntöihin. Perehdytyksen tukena käytössä sähköinen lääkehoidon perehdytys. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti lääkehoidon lisä- ja täydennyskoulutuksia.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojärjestelmään on jokaisella työntekijällä henkilökohtainen käyttäjätunnus, joka on suojattu salasanalla. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee yksikön johtaja.

- Yksikön johtaja antaa henkilöstölle asiakastietojärjestelmä DomaCareen henkilökohtaiset tunnukset ja huolehtii tunnusten poistosta työntekijän työsuhteen päätyttyä.
- Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia ja niihin kirjataan aina työntekijän nimi ja tehtävänimike, joka tallentuu kaikkiin ko. käyttäjätunnuksilla tehtyihin kirjauksiin toimien sähköisenä allekirjoituksena.
- Käyttöoikeuden saanti edellyttää työsuhdetta, tietosuoja- ja salassapitosopimuksen allekirjoittamista sekä tietosuojakoulutuksen käyntiä.
- Asiakastietoihin oikeuttavat käyttöoikeudet voi saada vain niihin asiakkaisiin, joiden hoitoon työntekijä tosiasiallisesti osallistuu.

Jokainen työntekijä on itse vastuussa omista henkilökohtaisista tunnuksistaan ja niiden käytöstä.

Sitoumus salassapitoon, turvallisuuteen ja yhtiön toimintaperiaatteisiin on osa jokaisen Ykköskoti Siivessä työskentelevän työsopimusta. Tietoturva-asiat kuuluvat perehdytysohjelmaan. Työsopimusta tehtäessä työntekijälle kerrotaan hänen velvollisuutensa salassapitoa koskien. Työntekijä allekirjoittaa jo työsopimusta tehdessään tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Työntekijän aloittaessa hän suorittaa toiminnanohjausjärjestelmästä sähköisesti tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin.

Työntekijä perehdytetään, miten toimitaan tietoturvallisesti sähköpostia käytettäessä. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Ykköskoti Siivessä henkilöstö on suorittanut tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin. Henkilöstö on suorittanut uudelleen tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen 2025.

Harjoittelijoiden kanssa käydään salassapitokeskustelu ja heitä pyydetään perehtymään salassapitosopimukseen ja allekirjoittamaan se ennen, kun hän saa henkilökohtaiset harjoittelijan käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmään. Harjoittelijoilla on suppeammat käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä. Harjoittelijalla on nimettynä henkilöstöstä työpaikkaohjaaja, jonka kanssa hän toimii arjessa työparina. Harjoittelijan työpaikkaohjaaja perehdyttää ja vastaa, että harjoittelija toimii toimintaohjeiden mukaisesti.

Ykköskotien toiminnanohjausjärjestelmästä löytyy toimintaohjeita ja periaatteita, kuten yleiset tietoturvallisuus- ja tietosuojaohjeet, tietosuoja ja tietoturvallisuus, Mehiläisen hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, tietoturvan ja -suojan omavalvontasuunnitelma, johon jokainen työntekijä on perehtynyt.

Ykköskoti Siivessä henkilöstön kirjaamisen perehdytys tapahtuu jo perehdytysvaiheen ensimmäisinä päivinä. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja toimintaperiaatteet, jotka löytyvät myös toiminnanohjausjärjestelmästä ykkösnetistä. Käytännön perehdytyksen kirjaamiseen antaa henkilöstö, usein perehdytyksestä vastaava työntekijä ja kirjaamisvastaava. Asiakastietojärjestelmään tunnukset perehtyjä saa yksikön johtajalta. Henkilöstö on käynyt asiakastietojärjestelmän kirjaamiskoulutuksen.

Kirjaamisen ensisijaisena tehtävänä on turvata asukkaan hoidon suunnittelu ja toteutus sekä edistää hoidon jatkuvuutta. Työntekijä tuntee kirjaamiseen liittyvän lainsäädännön, asetukset ja määräykset, osaa tulkita ja soveltaa tietoa, kirjoittaa myös omat arvionsa asiakkaan tilanteesta. Työntekijä tietää, että asiakirjoihin merkitään tarvittavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi sekä kirjaamisen tulee olla eettisesti kestävä ja asiakaslähtöistä. Työntekijä näkee kirjaamisen tärkeänä osana omaa työnkuva. Hyvä ja laadukas kirjaaminen on keskeinen osa turvallisuutta.

Meillä jokaisesta asukkaasta tehdään asukaskirjaukset jokaisessa työvuorossa aamu- ja iltavuorossa asiakastietojärjestelmään. Kirjaamista toteutetaan asiakaslähtöisesti ja kirjaaminen noudattaa asiallista, selkeää ja ymmärrettävää tekstiä. Aukkaat osallistuvat myös omaohjaajan kanssa yhteiskirjaukseen, jossa yhteiskirjauksen tavoitteena on, että asukas tuo oman näkemyksensä kirjauksessa esille. Kirjaamisesta keskustellaan työyhteisössä ja asukkaiden kanssa, joka luo luottamusta ja avoimuutta sekä vahvistaa kirjaamisosaamista.

Asukaskirjaamisen toteutumista seurataan kuukausittain toteutettavalla omavalvontakyselyn avulla, johon yksikön johtaja vastaa. Omavalvontakyselyn yksi kysymys kohdistuu asukaskirjaamisen toteutumiseen. Lisäksi käytössä on sähköinen laadun mittari, johon nousee asiakastietojärjestelmästä päivittäisen kirjaamisen toteutuminen toimintayksikkö tasolla viikoittain.

Asukastietojen osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta ja siinä kuvattuja toimintamalleja. Meillä hoiva- ja sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä yksiköiden sivuilta sekä ykköskoti Siiven kodin kansiosta, joka sijaitsee yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Laatuindeksikyselyllä kerättyä kokemuksellista palautetta käydään läpi kuukausittain henkilöstökokouksessa yhdessä henkilöstön kanssa. Jos jokin osa-alue on laskenut, pohditaan yhdessä syitä tähän ja mietitään kehitystoimenpiteitä. Laatuindeksiä käydään läpi asukkaiden kanssa asukaskokouksissa ja yhdessä pohditaan kehittämisen

toimenpiteitä. Laatuindeksikyselyyn vastaaminen antaa meille kokemuksellista tietoa sen hetkisestä tilanteesta ja mahdollisista kehitystoimenpiteistä.

Ykköskoti Siiven asukaskokouksissa nousseet asiat ja asukkaiden esittämät palautteet ja ehdotukset käsitellään henkilöstökokouksissa ja mietitään mahdolliset toimenpiteet. Vuosittaisen ykköskotien läheistyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään henkilöstökokouksissa ja niiden perusteella määritellään kehitystoimenpiteet ja aikataulut muutoksille. Palautetta hyödynnetään ja käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan olemassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Asukkaat voivat antaa palautetta suoraan henkilöstölle, omaohjaajalle tai yksikön johtajalle. Usein palautteen anto tapahtuu arkipäivän yhteydessä. Palaute käsitellään asukkaan kanssa ja kuullaan hänen ehdotuksensa asian korjaamiseksi. Palaute käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa ja pohditaan korjaavia toimenpiteitä asian korjaamiseksi. Palaute kirjataan henkilöstökokousmuistioon.

Viikoittain järjestetään asiakkaiden ja henkilöstön yhteinen asukaskokous. Asukaskokouksessa käsitellään yhdessä ajankohtaisia yhteisiä asioita, suunnitellaan toimintaa ja tehdään päätöksiä. Asukaskokouksen yhteydessä asukas voi myös antaa palautetta epäkohdista. Palaute käsitellään yhdessä asukaskokouksen yhteydessä ja etsitään yhdessä ratkaisu asian korjaamiseksi. Asukaskokouksesta laaditaan muistio, joka tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omille sivuille asukaskokouskansioon sekä tulostetaan asukaskokouskansioon, joka sijaitsee yhteisissä tiloissa aulassa kaikkien saatavilla.

Omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat tai antaa palautetta henkilöstölle tai yksikön johtajalle suullisesti joko vierailujen yhteydessä, soittamalla tai laittamalla sähköpostia.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös

- poikkeamajärjestelmää
- erilaisia palautekanavia
- henkilöstökyselyjä
- henkilöstökokouksia
- turvallisuuskävelyjä
- toimitilatarkastuksia
- omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

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

Toimintaa ja toimintaympäristön riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Keskustelut asiakkaiden ja omaisten kanssa antavat myös arvokasta tietoa riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn. Toimitilojen tarkastukset, turvallisuuskävelyt, vaarojen kartoitukset, yhteistyö työterveyshuollon kanssa ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä ja ne ovat osa riskien ennaltaehkäisyä ja tunnistamista.

Ykköskoti Siiven riskien hyvä hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan kaikkea turvallisuustasoa. Arvioinnin toteuttaminen vaatii koko henkilöstöltä jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista.

Ykköskoti Siiven tunnistetut riskit:

- Hoitoon ja palvelun tuottamiseen liittyvät riskit
- Paloturvallisuusriskit
- Turvallisuusriskit: Mm. Uhka- ja väkivaltaan ja yksin työskentelyyn liittyvät riskit
- Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit
- Tietosuojan- ja asiakkaanrekisteriin liittyvät riskit

- Henkilöstöön liittyvät riskit mm. äkilliset poissaolot, henkilöstön saatavuus
- Asukkaan tiloihin ja tiloissa käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit
- Ympäristöön ja terveyteen liittyvät riskit

Ykköskoti Siivessä toteutetaan vuosittain työn vaarojen- ja riskien arviointi, jonka tuloksia käytetään omavalvonnan kehittämisessä, ohjeistuksien täsmentämisessä ja eri omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tukena.

Paloturvallisuusriski:

- Ykköskoti Siipeen on laadittu poistumisturvallisuusselvitys. Poistumisturvallisuusselvityksen laatiminen on tarkoitettu toimintakyvyltään alentuneiden henkilöiden suunnittelun ja toteutuksen apuvälineeksi. Ykköskoti Siiven poistumisturvallisuusselvitys kuvaa turvallisen poistumisen vaatimuksen täyttyvän. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään 3 vuoden välein tai toiminnan muuttuessa.
- Laadittu pelastus- ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle, jotka päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin. Pelastussuunnitelman ja valmiussuunnitelman tarkoitus on antaa perusteet turvallisuusuhkien suunnitelmalliseen, ennaltaehkäisyyn, toimintaohjeet henkilöstölle ja asukkaille uhkien käytännön torjunnassa.
- Toimintayksikön palo- ja sprinkleritestaukset tehdään säännöllisesti kiinteistöhuoltoyhtiön toimesta sekä vuosihuollot huolto-ohjelman mukaisesti. Palotarkastus toteutuu vuosittain pelastusviranomaisen toimesta.

Turvallisuuteen liittyvät ohjeet:

- Säännöllisellä vaarojen kartoituksella selvitetään Ykköskoti Siiven toimintaan liittyviä riskejä, yksikön työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena meillä on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytämme pohjana yksikön toimintaa suunniteltaessa, että kehittämisessä. Lisäksi työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy.
- Toimitilatarkastus- ja turvallisuuskävelyn toteutamme yksikössä neljästi vuodessa. Tavoitteena on ennaltaehkäistä todettuja riskejä ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtia havaittaessa.
- Turvallisuusasioita kertaamme yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Kertaamme yksikön alkusammutusvälineiden paikat, hätäpoistumistiet sekä kerrataan, kuinka toimitaan hätätilanteessa.

- Ykköskoti Siivessä on lisäksi turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia mm. Yksintyöskentelyn-, aggressiivisen asukkaan kohtaaminen-, asukkaan kadotessa-, asukkaan kuollessa-, asiakkaan itsemääräämisoikeus-, kaltoinkohtelu-, kriisiviestintä- ja rikosilmoituksen tekeminen ohje.
- Asukasturvallisuutta arvioimme ja havainnoimme päivittäisessä työssä. Myös asukkaat tuovat esille havainnot turvallisuuteen liittyvistä seikoista. Asukkaat tuoneet asukaskokouksissa ja asukaskyselyissä kokevansa Siiven turvalliseksi paikaksi asua.

Turvallisuusohjeistuksien päivityksistä huolehdimme vuosittain ja tarvittaessa useammin.

Henkilöstön riittävyteen liittyvät riskit:

- Äkilliset sairauspoissaolot, sijaisten saatavuuteen on oma sijaisrinki. Sijaisten riittävyttä arvioidaan jatkuvasti ja tarpeen vaatiessa etsitään sijaisia lisää avoimien työpaikkailmoitusten kautta.

Lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit:

- Lääkehoitosuunnitelma kuvaa yksikön lääkehoitoon liittyviä riskejä, toimintatapoja, ohjeita ja käytänteitä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Lääkehoitoon liittyviä ohjeistuksia ovat mm. lääkelupakäytänteet- ja lääkehoidon perehdytys. Jokainen meillä työskentelevä suorittaa Love lääkehoidon perusteet koulutuksen ja antaa tarvittavat käytännön näytöt saadakseen lääkehoito luvat.

Tietosuojan- ja asiakkaanrekisteriin liittyvät riskit:

- Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin. Nämä kuuluvat perehdytysohjelmaan.
- Henkilöstöllä on vastuu huolehtia tiedonsaannista ja siitä aiheutuvista toimenpiteistä ja toimintatapojen muutoksista. Yksikön johtaja tiedottaa henkilöstöä henkilöstökokouksissa, joista laaditaan muistiot. Henkilöstöllä on velvollisuus lukea muistio, jos hän ei ole ollut paikalla kokouksessa. Muistio lähetetään henkilöstölle sähköpostitse sekä tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään toimintayksikön sivuille henkilöstökokouksiansioon. Päävastuu riskienhallinnasta on yksikön johtajalla.

Ympäristöön ja terveyteen liittyvät riskit:

- Ykköskoti Siipeen on laadittu ympäristöön ja terveyteen liittyviä ohjeistuksia mm. Elintarvikesuunnitelma, hygieniia- ja siivoukseen liittyvät ohjeistukset sekä työterveyshuollon työpaikkaselvitys. Siipeen on suoritettu loppuvuonna 2022 terveydensuojelun tarkastus, jossa ei ilmennyt huomautettavaa. Vuonna 2023

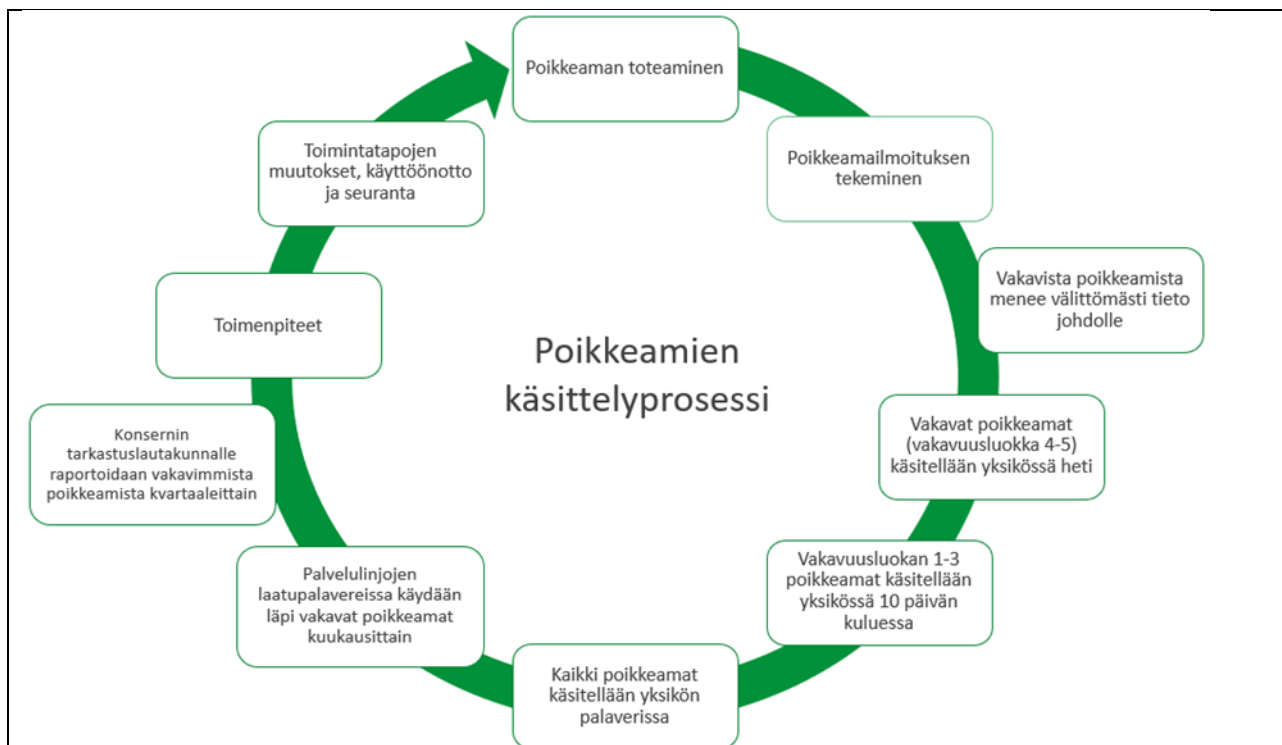
Siipeen on suoritettu elintarvikeviranomaisen tarkastus, joissa ei ilmennyt huomautettavaa. Elintarvikeviranomaisen tarkastuksesta saatu Oiva-raportti on kaikkien nähtävillä palvelujen tuottajan toimintayksikön verkkosivuilla sekä Siiven valmistuskeittiön lähettyvillä olevalla seinällä.

Riskit voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Havaitusta riskeistä tiedotetaan yksikön johtajaa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ykköskoti Siivessä riskejä arvioidaan ja ennakoidaan myös päivittäisessä työssä. Arjessa tapahtuva riskien arviointi voi liittyä työtehtävään, työympäristöön tai kykyyn suoriutua tehtävistä. Jokainen työntekijä työskentelee sovittujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti. Työntekijällä on vastuu puuttua epäkohtiin ja informoida muita työntekijöitä huomaamastaan epäkohdasta. Ykköskoti Siivessä jokaisen työntekijän tehtävänä on tuoda yhteiseen tietoisuuteen mahdolliset asukkaisiin ja heidän läheisiinsä, henkilökuntaan, vierailijoihin, toimintatapoihin ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Havaitusta riskeistä tulee heti kertoa yksikön johtajalle.

Henkilöstö tuo ilmi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen sähköisen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön johtajalle tiedoksi. Sähköistä poikkeamailmoitusjärjestelmää käytetään erilaisten haitta-, vaara- sekä läheltä piti –tapahtumien ilmoittamiseen.



Poikkeama voi olla mikä tahansa tilanne, jossa hoiva/ hoito/ kuntoutus ei toteudu siten kuin pitäisi, esimerkiksi virhe lääkkeen annossa tai tapaturma. Turvallisuuspoikkeama on tilanne tai tapahtuma, jossa asiakkaalle tai henkilökunnalle aiheutuu vahinko, asiakas tai työntekijä joutuu vaaraan tai asiakas on lähellä joutua vaaratilanteeseen. Kaikki haittatapahtumat ja ”läheltä piti” -tilanteet dokumentoidaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omilla sivuilla olevaan sähköiseen poikkeamailmoitusjärjestelmään, joka on reaaliaikaisesti päivittyvä.

Poikkeamailmoitusjärjestelmässä käytössä olevat poikkeamalomakkeet ovat: väkivalta- ja uhkatilanteet-, laite ja sen käyttö-, henkilöstön tapaturma-, asukkaan tapaturma-, lääkeshoidon poikkeama-, työntekijän ilmoitusvelvollisuus-, psykososiaalinen kuormitus-, ruokahuollon poikkeama-, tietoturva- ja palautelomake.

Poikkeamailmoituksen tekijä kirjaa lomakkeelle tapahtuman päivämäärän, riskiluokan (1-5) 1=erittäin vähäinen – 5=erittäin vakava, kuvaus tilanteesta ja siihen johtuneista syistä, vakavuus/riskiluokka (1-5), valikoidaan poikkeaman laatu, työvuoro, jossa tapahtunut, tapahtuman luonne, tapahtuiko asukkaalle vai läheltä piti, kirjataan ehdotus ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä jatkossa. Tämän jälkeen lomake tallennetaan ja siirtyy käsittelyvaiheeseen.

Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman kirjaamisen jälkeen. Poikkeamat käsitellään samalle lomakkeelle, johon poikkeamailmoitus on tehty kohtaan ”toimenpiteet poikkeaman jälkeen”. Yhdessä henkilöstön kanssa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi). Samalla sovitaan mitä

korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Käsittely kirjataan henkilöstökokousmuistioon käsitellyksi.

Riskin ja poikkeaman vakavuudesta riippuen tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan heti tapahtuman seurauksena tai riskin ilmi tullessa. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti yksikön johtajan toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa sekä tarvittaessa palvelun tilaajan kanssa. Poikkeamien käsittelystä vastaa yksikönjohtaja, tiimivastaava/lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja työsuojeluun liittyvät poikkeamat käsitellään työsuojeluvaltuutetun kanssa. Poikkeamailmoituksia ja toimenpiteitä tarkastellaan vuosittain toteutuvalla omavalvontakäynnillä.

Kaikki vakavat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet sekä niiden johdosta tehdyt muutokset käydään läpi Ykköskotien johtoryhmän kuukausipalaverissa. Poikkeamien läpikäynnillä pyritään ehkäisemään vastaavat tapahtumat muissa toimintayksiköissä ja jakamaan parhaita turvallisuutta edistäviä käytäntöjä.

Ykköskoti Siivessä korjaavien toimenpiteiden tiedottaminen tapahtuu henkilöstökokouksissa, joista kirjataan muistio. Muistio tallennetaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omalle sivustolle, johon kaikilla kodin työntekijöillä on pääsy. Välittömissä muutostarvetilanteissa tiedotetaan heti suullisesti ja sähköpostitse. Kaikista vakavista poikkeamista sekä niiden johdosta tehdyistä muutoksista informoidaan asukasta itseään, hänen omaistaan/läheistään (huomioiden asukkaan lupa tietojen kertomiselle/luovuttamiselle) ja palvelun tilaajaa. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Jos muutos koskee toimintayksikön asukasta, keskustellaan asiasta asukkaan kanssa ja tehdään siitä kirjaus asiakastietojärjestelmään. Asukkaita tiedotetaan ja heidän kanssaan keskustellaan asukaskokouksessa tai arkiaamuisin toteutettavassa aamukokouksessa. Asukaskokouksista laaditaan muistio, joka arkistoidaan toiminnanohjausjärjestelmään yksikön omille sivuille ja tulostetaan yhteisissä tiloissa olevaan omakotikansioon. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse tai sähköpostilla, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asukasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisilla toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle (yksikön johtaja), jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asukkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle.

Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta

valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asukkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita.

Ykköskoti Siivessä ilmoitus tehdään sähköisen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta ilmoitusvelvollisuuslomakkeella "työntekijän ilmoitusvelvollisuus" tai yksikön johtajalle.

Ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy Ykköskotien yhteisestä

toiminnanohjausjärjestelmästä. Ohjeistus kerrataan henkilöstön kanssa säännöllisesti puoli vuosittain (kirjattuna vuosikelloon), aina tarvittaessa ja on osa uuden työntekijän perehdytystä. Tieto ilmoituksesta tulee myös liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille.

Yksikön johtaja vastaa, että tieto ilmoituksesta menee myös hyvinvointialueen sijaintikunnalle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ykköskoti Siiven riskien hyvä hallinta perustuu kokonaisvaltaiseen toiminnan arviointiin, jonka avulla parannetaan ja kehitetään toiminnan kaikkea turvallisuustasoa. Seuranta ja arvioinnin toteuttaminen vaatii koko henkilöstöltä jatkuvaa toiminnan seuraamista, kehittämistä ja riskien kartoittamista. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin ja seurantaan, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan. Riskeistä keskustellaan ja tarvittaessa ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin tunnistettujen riskien poistamiseksi.

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan vaara- ja haittatapahtumien ilmoitusmenettelyn kautta, joka on kuvattuna kohdassa 3.2. Lisäksi meillä on toiminnanohjausjärjestelmässä käytössä Power Bi, jossa on Ykköskoti Siiven toimintaan

liittyviä raportteja. Power Bi:n raportit päivittyvät reaaliaikaisesti ja toimivat yksikön johtajan työn tukena.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Meillä Ykköskoti Siivessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja ympäristöasiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen omaa ympäristöpolitiikkaa. Valtakunnallisten tuote- ja palvelun tuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä. Valtakunnallisten sopimushankkijoiden osalta vastaa Mehiläisen hankintaorganisaatio. Yksikönjohtaja voi tehdä paikallisia hankintasopimuksia

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

Ykköskoti Siiven alihankintana tuotetut palvelut:

- Kiinteistöhuolto, Huoltia Espoo Oy
- Siivouspalvelut, Lassila & Tikanoja Oy
- Palo- ja sprinklerilaitteistot ja IV-laitteet, Bravida Finland Oy
- Ilmanvaihto- ja rasvakanavien nuohous: N-Cleantech Oy
- Alkusammutuskalusto, Firesafe Finland Oy
- Jätehuolto, Lassila & Tikanoja Oy
- Ruokatukku, Kesko Oy, Kespro
- Vaihtomatot, Lindström
- Asiakastietojärjestelmä Doma Care, Invian Oy
- IT-palvelut, Mehiläinen Helpdesk
- Paloilmoittimen valvonta 112-hätäkeskusyhteys, Tietoliikennepalvelut, linjavalvonta ja huoltopäivystys: Suomen Hälytys-Siirto Oy

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma.
Valmiussuunnitelma toimii poikkeustilanteissa toiminnan ohjekirjana.
Valmiussuunnitelma löytyy tulostettuna yksiköstä pelastussuunnitelmakansiosta.

Valmiussuunnitelmasta löytyy yksikön varautumissuunnitelma:

1. Häiriötilanteiden varalle (esim. poikkeukselliset sääolosuhteet, luonnonkatastrofit, onnettomuudet, sähkö-, lämpö ja vesikatkokset, henkilöstön poissaolot, lakkotilanteet, häiriöt tietoturvallisuudessa, tavanomaiset tartuntatautiepidemiat, covid19-pandemia tms.)
2. Poikkeusolotilanteisiin (esim. sota, sodan uhka, suuronnettomuus, valmiuslain mukainen tartuntatauti tms., jotka valmiuslain mukaan voidaan julistaa).

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön yksikön johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asukkaat voivat halutessaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toteutumista arvioidaan henkilöstön ja asukkaiden kanssa kvartaaleittain. Tavoitteena on yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa tarkistaa, että omavalvontasuunnitelman sisältö vastaa yksikön käytäntöjä.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta on yksikön johtaja ottanut päävastuun. Meillä on myös mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa
Yksikön johtaja Katja Kairenius-Jansson, 040 6301 452, katja.kairenius-jansson@mehilainen.fi

Ykköskodeissa omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa
valtakunnallinen laaturyhmä. Yhteyshenkilö laatujohtaja Jari Koskisu 040 551 5254

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman 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.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asukasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä muutoksia.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään toimintayksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asukkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Ykköskoti Siivessä omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä toimintayksikön yhteisissä tiloissa sisääntuloaulassa olevassa toimintayksikön kodin kansiossa sekä palvelujen tuottajan toimintayksikön verkkosivuilla.

<https://xn--ykkokodit-27a.fi/palvelukodit/ykkokoti-siipi>

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Espoo 8.12.2025

Allekirjoitus

Katja Kairenius-Jansson

This documents contains 44 pages before this page

Tämä asiakirja sisältää 44 sivua ennen tätä sivua

Dokumentet inneholder 44 sider før denne siden

Dette dokument indeholder 44 sider før denne side

Detta dokument innehåller 44 sidor före denna sida

KATJA ANNELI KAIRENIUS-JANSSON

Company - Yritys - Företag - Selskap - Virksomhed: Ykkös-ja Onnikodit oy

e3a8a6fe-9a40-4b3c-bd01-35164b326d98 - 2025-12-09 09:05:02 UTC +02:00

BankID / MobileID - 933ac6b0-4247-4a82-96e8-12584fb32857 - FI

Authority to sign - Asemavaltuutus - Ställningsfullmakt - Autoritet til å signere - Myndighed til at underskrive

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuutus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende