



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## ONNIKOTI KAASI

### Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3.1 Toiminta-ajatus .....	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	7
4.1 Riskienhallinta .....	7
4.2 Ilmoitusvelvollisuus .....	8
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	9
4.4 Korjaavat toimenpiteet .....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma .....	11
5.2 Asiakkaan kohtelu .....	13
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	14
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	14
5.5 Asiakkaan osallisuus .....	15
5.6 Asiakkaan oikeusturva .....	16
5.7 Omatyöntekijä .....	18
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	18
6.2 Ravitsemus .....	20



6.3 Hygieniäkäytännöt.....	20
6.4 Infektioiden torjunta .....	21
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito .....	22
6.6 Lääkehoito.....	23
6.7 Rajattu lääkevarasto.....	23
6.8 Monialainen yhteistyö.....	24
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	24
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....	24
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	24
7.3 Henkilöstö.....	25
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	26
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	27
7.6 Toimitilat .....	28
7.7 Teknologiset ratkaisut.....	28
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	29
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	29
8.1 Asiakastyön kirjaaminen.....	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	31



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Mehiläinen Hoivapalvelut Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27	00270 Helsinki

Toimintayksikkö Onnikoti Kaasi	Y-tunnus 2099743-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Holappa Anne-Maria	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 5564 827, anne- maria.holappa@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Isopurjeentie 6 as2	Postinumero ja toimipaikka 90510 Oulu
Palvelut / asiakasryhmä Asumispalvelut/ Ympäri vuorokautinen palveluasuminen Muut vammaiset	Asiakaspaikkamäärä 15

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Oulu	Sijaintikunnan yhteystiedot PL 10, 90029 POHDE

### LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 31.12.2020	Palvelu, johon lupa myönnetty Asumispalvelu/Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
------------------------------------	---

### REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 26.1.2021	Palvelualue, johon rekisteröity Asumispalvelu/Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
------------------------------------	---



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Apteekkipalvelut: Oulun 2.Rotuaarin apteekki  
Siivouspalvelut: SOL  
Liinavaatepesupalvelu: Comforta  
Hoitajakutsujärjestelmä: 9 Solutions  
Savunilmaisinjärjestelmä: Ajax  
Tarvikehankinta: Palette järjestelmä  
Ateriapalvelut: Mainiokoti Vuoksi  
Ruokatarvikkeet: K-Supermarket Toppila ja Kespro  
Henkilöstöturvallisuus: Securitas

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta tarkkaillaan säännöllisesti.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä  Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Yksikön johtaja ja henkilöstö. Suunnitelmaa tehty yhdessä ja pohdittu yhdessä henkilöstön kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön toimiluvan vastuuhenkilö Holappa Anne-Maria, Isopurjeentie 6 as 2, 90510 Oulu,  
[annemaria.holappa@mehilainen.fi](mailto:annemaria.holappa@mehilainen.fi), 040 556 4827



## 2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on yksikössä julkisesti nähtävillä kansiossa yhteisessä tilassa, viranomaiskansiossa ja yksikön kotisivuilla.

# 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

## 3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Onnikoti Kaasi tarjoaa ympärivuorokautista ryhmämuotoista palveluasumista, joka on turvallista, sopimuksenmukaista hoivaa ja huolenpitoa, ohjausta sekä kuntoutumista tukevaa asumista vammaisille henkilöille. Asiakkaaksi tullaan Pohteen ohjaamana ja asuminen perustuu vuokrasopimukseen. Asiakkaamme ovat oikeutettuja käyttämään kotikuntansa järjestämiä sosiaali- ja terveyspalveluita tehden heidän kanssaan yhteistyötä.

Onnikoti Kaasissa on mahdollisuus myös lyhytaikaishoitoon tai asumisvalmennukseen, jos yksikössä on paikkoja vapaana.

Onnikoti Kaasissa kaiken toiminnan lähtökohtana on ihmisen oikeus hyvään ja turvalliseen arkeen. Turvallinen arki koostuu esteettömästä ja turvallisesta asumisesta, riittävästä ohjauksesta ja avun saannista sekä sosiaalisesta ja yhteisöllisestä elämästä. Asiakkaamme tarvitsevat vaihtelevasti apua päivittäisissä arjen toiminnoissa erilaisten ongelmien ja sairauksien takia. Hyödynnämme toiminnassamme erilaisia tutkittuja ja hyväksi havaittuja menetelmiä ja käytäntöjä, joiden avulla pyrimme tukemaan asiakkaiden kuntoutumista kohti itsenäisempää elämää. Toimintamme perustuu yksilölliseen asiakkaan tarpeista lähtevään toteuttamissuunnitelmaan ja RAI-CHA:n, jota päivitämme tarpeen vaatiessa esimerkiksi asiakkaan kunnan muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Yksilölliseen toteuttamissuunnitelmaan sitoutuvat sekä asiakas itse että Onnikoti Kaasin henkilökunta.



Kaasin henkilökunta on sitoutunut tukemaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta samalla ohjaten asiakasta hyvien hoitokäytäntöjen, ravitsemussuositusten sekä turvallisen lääkehoidon toteutukseen.

Asiakkaita kannustetaan osallistumaan ajankohtaisiin tapahtumiin sekä käyttämään julkisia palveluja Oulussa ja Toppilansalmessa. Asiakkaita kannustetaan, osallistetaan ja ohjataan itsenäisiin terveellisiin harrastuksiin ja asioidensa hoitamiseen yhdessä omaohjaajan / ohjaajien kanssa. Avustamme tarvittaessa asiakkaita ulkopuolisten palvelujen hankinnassa, esimerkiksi jalkahoitaja. Kannustamme ja ohjaamme asiakkaitamme osallistumaan erilaisiin vapaaehtoiisiin virikkeisiin ja toiminnallisuuteen, joita tarjoamme heille myös yksikössämme.

Yksikössämme on viikoittain päivitetty viikko-ohjelma, joka on kaikkien nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa. Tämän lisäksi asiakkaille tiedotetaan päivittäistä virikkeistä ja tulevista asioista, esimerkiksi juhlapyhien toiminnasta. Asiakaskokouksia pidetään kerran viikossa asiakkaiden kanssa yksikön ohjaajan toimesta ja näistä tehdään muistiot, jotka tallennetaan yksikön omiin tallenteisiin ja tulostetaan paperinen versio yhteisiin tiloihin kansioon nähtäville.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään Onnikoti Kaasiin muuttaessa omaohjaaja, joka pääsääntöisesti huolehtii asiakkaan asiat sekä muut erikseen määritellyt tehtävät. Omaohjaajan poissa ollessa asiakkaan asioita hoitavat muut paikalla olevat ohjaajat. Yksikön vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoidosta ja lääkehoitoa toteuttaa lääkehoitolupiansa mukaisesti koko henkilökuntamme.

Henkilökuntamme on kellonajasta riippumatta läsnä – tukien, ohjaten ja kannustaen.

Onnikotien laatulupauksia ovat: Yksilöllinen hyvä elämä, maukas ja terveellinen ravinto, yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, turvallisuus, oma viihtyisä koti ja yhteisöllisyys ja osallisuus. Nämä luovat työhömmme punaisen langan ja ovat perusta työn kehittämiseksi sekä johtamiseksi.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaamme ohjaa ammattitaitoinen henkilökunta; kehitämme jatkuvasti toimintaamme tiedolla ja taidolla asiakkaidemme parhaaksi – arvioimalla jatkuvasti omaa toimintaamme. Kannamme vastuuta jatkuvasta laadun ja asiakastyön parantamisesta, pidämme lupauksemme ja luotamme toisiimme hoitaen asiat loppuun saakka kaikkien, niin asiakkaiden kuin työkavereiden ja Pohteen, kanssa. Välitämme asiakkaistamme; kohtaamme heidät ainutkertaisina, kunnioitamme erilaisuutta ja itsemääräämisoikeutta, viestimme avoimesti ja osaamme ottaa vastaan palautetta asiallisesti.

Toimimme luottamuksellisesti viranomaisten ja Pohteen kanssa; näemme roolimme ja tehtävämme yhteistyökumppaneina hyvinvointialueiden vammaispalveluiden toteutuksessa. Odotamme kaikilta henkilökunnassamme yrittäjyyttä, aloitteellisuutta ja vastuunottoa kaikissa eri tehtävissä.

Etsimme uusia ja parempia toimintamalleja vastataksemme paremmin asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin ammatillisesti kasvaen ja kehittyen.



## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 4.1 Riskienhallinta

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Toiminnan riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Onnikoti Kaasissa on tunnistettu esimerkiksi seuraavanlaisia riskejä:

Asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä:

Henkilöstön puutteellinen perehdytys, joka korjataan muun muassa seuraavin toimenpitein: Nimetty perehdyttäjä, Moodle perehdytyskurssi käytävä tekemässä, perehdytysvuorot, Asiakkaisiin tutustuminen sähköisen asiakastietojärjestelmän tuella.

Palvelun oikea-aikaisuus: Sovimme asiakaslähtöisesti asiakkaiden aikatauluista ja palvelun kestosta sekä pidämme niistä kiinni.

Asiakkaan asioista ei tiedetä riittävästi: Raportointi ja raportin lukeminen.

Kalenterimerkintöjen huomioiminen.

Poikkeustilanteisiin liittyvät riskit ja niiden korjaaminen:

Sähkö- ja vesikatkot: Toimintaohjeet valmiussuunnitelmassa.

Palo- ja poistumisturvallisuus: Palo- ja pelastussuunnitelmat ovat ajan tasalla sekä asiakkaiden asunnoissa on ohjeet poistumiseen. Turvallisuskävely tehdään joka kolmas kuukausi. Henkilöstön alkusammutus- ja ensiaputaidot pidetään ajan tasalla. Palohälyttimien ja savunilmaisinten toiminta tarkistetaan kuukausittain, ilmaisimet itse ilmoittavat yksikön ohjaajien puhelimiin kaikki ilmaisimissa olevat häiriöt.

Ulkopuolinen uhka: Kertaamme Onnikotien omat ohjeet tietyin väliajoin ja ne ovat henkilökunnan ulottuvilla. Asiakkaiden kanssa keskustelemme, miten toimitaan ulkopuolisen uhan tilanteessa.

Lääkehoitoon liittyvät riskit:

PKV- ja N-lääkkeet: Lääkekulutuskorttien täyttäminen sekä kaksoiskuittaus. Tarkistamme, että on: Oikea lääke, Oikea annos, Oikea antoaika, Oikea asiakas, Oikea potilaan ohjaus sekä Oikea dokumentointi.

Lääkkeen jaossa/ annostelussa tapahtuva virhe: kaksoistarkastus, lääkelistojen ajantasaisuus, lääkeluvat ajan tasalla kaikilla lääkkeitä käsittelevillä työntekijöillä.

Tietosuojariskit:

Asiakkaan tietoja vuotaa ulkopuolisille: asioita ei hoideta ulkopuolisten kuullen, asiakastiedot kirjataan vain sähköiseen asiakastietojärjestelmään, asiakirjojen hävitys asianmukaisesti, tietoja ei jätetä muiden ulottuville. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa salassapito- ja turvallisuussitoumuksen sekä tekee Workdayssä /Moodlessa tentin tietosuojaan liittyen.

Henkilöstöön liittyvät riskit:

Henkilöstö: Asianmukainen perehdytys, lääkelupien voimassaolo.

Äkilliset poissaolot: Sijaisten käyttö.



Henkilöstön saatavuus: Henkilökunnan rekrytointi tarpeen mukaan. Pidämme huolen sijaisistamme, jotta heidän on mukava tulla töihin meille.

Asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät riskit:

Puutteellinen asunnon siisteys ja turvallisuus: Esteettömyys, siivouspalvelun käyttö

Puutteellinen henkilökunnan tavoitettavuus: Kutsujärjestelmän ja puhelimien toiminnan seuraaminen ja tarvittaessa yhteys palveluntuottajaan (9S). Henkilökunta paikalla 24 h vuorokaudessa ja asiakkaille tiedotetaan, mistä henkilökunnan löytää. Toimitilatarkastus toteutetaan 4 x vuodessa.

Järjestelmät ja menettelytavat:

- Omavalvonta; riskien ja mahdollisten epäkohtien arviointia asiakkaan saamasta palvelusta. Omavalvontakyselyyn vastataan kerran kuukaudessa ja yksikköön tehdään myös omavalvontakäyntejä/ sisäisiä auditointeja.
- Riskien arviointia tehdään vähintään kerran vuodessa, joka on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan lähtökohta.
- Poikkeama järjestelmään viedään poikkeamat mitkä liittyvät yksikön toimintaan. Poikkeamat käsitellään kerran viikossa palaverissa henkilökunnan kanssa.
- Kuukausittain teemme asukas- ja henkilöstöpalautekyselyt sekä kolmen kuukauden välein läheispalautekyselyt.
- Työyhteisössä turvallinen ja avoin ilmapiiri uskaltaa tuoda esille epäkohtia liittyen asiakasturvallisuuteen ja laatuun.
- 

Toiminnan parantaminen; tunnistaa ennalta kriittisiä tilanteita ja poistaa tunnistettuja riskejä kirjaamalla haattatapahtumat sekä toteuttaa tarvittavat jatkotoimenpiteet toiminnan parantamiseksi

Riskinhallinnan työnjako

- Mahdollisia riskejä tunnistetaan yksikössä päivittäin monesta näkösuunnasta asukkailta, läheisiltä, työntekijöiltä, yhteiskumppaneilta saaduilla tiedoilla ja ne voivat liittyä kaikenlaiseen päivittäiseen toimintatapaan, tehtävään, työympäristöön tai omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Lisäksi poikkeamajärjestelmän kautta saadaan tietoa mahdollisista riskeistä.

## 4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

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





Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Riskeistä ilmoitetaan yksikön johtajalle ja tekemällä poikkeamailmoituksen sekä kuukausittaiseen palautekyselyyn vastaamalla. Turvallisuus ja toimitilatarkastukset tehdään yhdessä henkilöstön kanssa noin kolmen kuukauden välein sekä niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet mietimme yhdessä.

Kerran kuukaudessa yksikön johtaja tai tiimivastaava vastaa omavalvontakyselyyn, jossa tarkistetaan muun muassa yksikön asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus, lääkelupien tilanne, kirjaamisen toteutuminen (myös että kirjattu omilla tunnuksilla) ja poikkeamien kirjaaminen järjestelmään.

Mehinetissä on palautekanava, jossa työntekijät voivat tehdä anonymisti ilmoituksen väärinkäytöksestä, epäkohdasta ja/tai asiakasturvallisuuden vaarantumisesta.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat vastaavat kuukausittain palautekyselyyn ja kertomalla suullisesti ohjaajille sekä yksikön johtajalle. Omaisilla on myös mahdollisuus vastata kuukauden välein palautekyselyyn tai sitten he voivat ottaa yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse tai käymällä kertomassa asian. Asiakaspalautteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa mahdollisimman pian niiden tultua esiin. Tarvittaessa myös Onnikotien laatutiimi ottaa kantaa asioihin. Tehdään korjaavat toimenpiteet tarpeen mukaan ja ollaan omaiseen yhteydessä, mikäli asiakas on antanut tähän luvan.

### 4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista tehdään poikkeamailmoitus, johon reagoidaan tilanteen vakavuuden mukaan eri aikatauluilla; vakavat poikkeamat käsitellään heti ja ne menevät tiedoksi sähköpostilla yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon sekä tilaajakunnalle ja muut poikkeamat käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Väärinkäytökset, epäkohdat ja / tai asiakasturvallisuuden vaarantuminen ilmoitetaan yksikön johtajalle ja niistä tehdään poikkeamailmoitus. Läheltä piti-tilanteista tehdään poikkeamailmoitus. Tarvittaessa Mehiläisen sisäisessä Mehinetissä poikkeamailmoituksen voi tehdä anonymisti. Tilanteet korjataan mahdollisuuksien mukaan heti tai heti, kun se on mahdollista tilanteen mukaan.

Työsuojelupoikkeamat käsittelevät yksikön työsuojeluvaltuutettu ja yksikön johtaja, muut poikkeamat yksikön johtaja/sairaanhoitaja ja tiimivastaava/sairaanhoitaja ja henkilöstö yhdessä.



#### 4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Poikkeamiin reagoidaan tilanteen vakavuuden mukaan eri aikatauluilla; vakavat poikkeamat käsitellään heti ja ne menevät sähköpostitse tiedoksi yksikön johtajalle, aluejohtajalle ja laatuorganisaatioon sekä tilaajakunnalle, muut poikkeamat käsitellään yksikön viikkokokouksissa. Kokouksista tehdään muistiot, jotka henkilökunta on veloitettu lukemaan Onninetistä yksikön omilta sivuilta-> yksikön omat tiedostot->henkilöstö. Muistioihin ja poikkeamalomakkeelle poikkeamaan liittyvät korjaavat toimenpiteet.

Asukaskokouksessa sovitut asiat, asiakkaiden toiveet käydään läpi henkilöstökokouksessa viikoittain ja niistä syntyvät sopimukset ja toimintaohjeet ovat nähtävillä muistiossa, joka löytyy Onninetistä yksikön omilta sivuilta-> yksikön omat tiedostot->henkilöstö. Muistioihin kirjataan asiaan liittyvät sopimukset ja toimintaohjeet. Sivustolle pääsevät kaikki yksikön työntekijät. Asukaspalaverimuistio löytyy fyysisesti Onnikoti Kaasin yhteisistä tiloista as 5 asukaspalaverikansiosta ja Onninetistä yksikön omilta sivuilta-> yksikön omat tiedostot-> asukastyö.

Lääkehoidon toimintaohjeiden toteutumista valvoo jatkuvasti sairaanhoitaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua epäkohtiin heti ja tuoda ne ilmi.

Henkilökunnan laiminlyödessä toimintaohjeita varmistetaan ensin varhaisen välittämisen keskustelussa, että työntekijä on saanut tiedon toimintaohjeista. Tämän jälkeen varmistetaan, että hän on ne ymmärtänyt ja vielä, osaako työntekijä toimia niiden mukaisesti. Näihin tehdään korjaavat toimenpiteet, jolloin varmistetaan, että työntekijällä ei ole mitään estettä toimia toimintaohjeen mukaisesti.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työskentelyyn liittyvistä akuuteista muutoksista / ohjeistuksista tiedotetaan henkilökunnalle pääsääntöisesti arkisin saman päivän aikana ja viikonloppuisin tilanteen vakavuuden mukaan.

Akuuteissa korjaavissa tilanteissa toimintamalli luodaan ja ohje kirjoitetaan heti, ja siitä tiedotetaan sähköpostilla, raporteilla suullisesti ja asiakastietojärjestelmän keskusteluosioissa. Muutoksista, jotka eivät vaadi pikaista tiedottamista, tiedotetaan pääsääntöisesti viikoittaisissa henkilöstökokouksissa ja asiakkaisiin liittyvissä asioissa asia käydään läpi viikoittaisissa asiakaskokouksissa.

Tieto, jonka tulee akuutisti tavoittaa kaikki asiakkaat, viedään asiakkaille tiedoksi omiin asuntoihinsa.

Normaaliaikataululla etenevissä tapauksissa jokainen vakituinen työntekijä saa tiedon korjaavista toimenpiteistä ja uusista toimintaohjeista lukemalla muistion ja raportilla. Kaikista Onninetin yksikön omilla sivuilla käydyistä lukemisista jää työntekijän lukukuittaustieto yksikön johtajalle.



Pohteelle ilmoitetaan kerran kuukaudessa: Asiakkaan hälytyksien vasteaikojen ylitykset ja syyt näihin:

- o Asiakkaiden ja läheisten tekemät reklamaatiot ja palveluntuottajan mahdolliset vastineet reklamaatioihin

Pohteelle ilmoitetaan kuuden viikon välein:

- o Yksilöity dokumentaatio henkilöstömitoituksen toteutumisesta.

Pohteelle ilmoitetaan joka kolmas kuukausi:

- o Tiedot hoidossa tapahtuneista poikkeamista, kuten lääkehoidon poikkeamat, vaaratilanteista ja vastaavista. (Vakavat vaaratilanteet raportoidaan välittömästi tilaajalle)

Pohteelle ilmoitetaan kuuden kuukauden välein tai henkilöstömuutosten toteutuessa:

- o Yksilöity dokumentaatio henkilömitoituksen sekä koulutus- ja kokemusvaatimusten toteuttamisesta.

Asiakkaan sosiaalityöntekijälle raportoidaan kerran kuukaudessa tiedot kunkin asiakkaan aktiivisen yksilöllisen avun tarpeesta ja palveluluokan mukaisesta tuntien toteutumisesta (yksilölliset toteutuneet avustajat).

Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan heidän ohjeistusten mukaiset asiat heidän ilmoittamien ajankohtien ja dokumenttipohjien mukaisesti.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Palvelumme perustuu asiakkaalle sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti laadittavaan **asiakassuunnitelmaan** ja palvelun tilaajan tekemään palvelupäätökseen. Palvelun tilaaja laatii ensimmäisen asiakassuunnitelman vammaisen henkilön ja tarvittaessa hänen perheensä tai muiden läheistensä kanssa. Asiakkaan ollessa palvelumme piirissä osallistumme yhdessä palvelun tilaajan kanssa palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelman laatimiseen. Tavoitteena suunnitelmassa on yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Asiakassuunnitelmaan sisältyy vähintään seuraavat tiedot: asiakkaan asumispalveluun tai lyhytaikaishoittoon liittyvät tarpeet, palvelun tarpeet sekä palvelun määrä ja laatu eri vuorokauden aikoina.

**Asumisen toteuttamissuunnitelman** laatimiseen osallistuu Onnikoti Kaasi, asiakas ja tarvittaessa hänen läheisensä sekä omaisensa. Asiakkaan ollessa **lyhytaikaishoidossa samaa suunnitelmaa kutsutaan Lyhytaikaishoidon suunnitelmaksi**. Suunnitelmassa täsmennetään ja tarkennetaan asiakkaan asiakassuunnitelman sisältöä ja tavoitteita sekä niihin vastaamisen tapaa; kaikki palvelut eriteltynä ja niiden määrät sekä toteutus eri vuorokaudenaikoina. Lisäksi



suunnitelma sisältää tarkat tiedot palvelun vastaanemisesta yksilölliseen tarpeeseen, oman elämän tavoitteiden ja itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen. Konkreettinen suunnitelma sisältää miten:

- kuntoutuksen ja terveydenhuollon toimet toteutuvat
- kommunikaatioapuvälineiden käyttö ja vuorovaikutuksen tukeminen toteutuu
- puhetta tukevat kommunikaatiomenetelmät toteutuvat
- asiakkaan muiden apuvälineiden käyttö toteutuu
- mahdollinen päivätoiminta toteutuu
- virkistys- ja harrastustoimintaan vastataan
- vastataan asiakkaan muuhun yksilölliseen tuen tarpeeseen: Itsemääräämisoikeus ja perusoikeudet, päivittäisiin toimiin ja perhe-elämään.

**Erityishuoltona toteutettavassa (kehitysvammalain mukainen erityisohjelma) lyhytaikaishoidossa palvelu- ja hoitosuunnitelma.** Suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma tarkistetaan tarvittaessa kuuden kuukauden välein. Suunnittelu toteutetaan yhteistyössä erityishuollossa olevan henkilön ja hänen laillisen edustajansa kanssa tai sosiaalihuollon kanssa. Tilaaja arvioi, kuka voi osallistua suunnitelman tekemiseen asiakkaan edustajana ja siihen mahdollisesti liittyvät esteet. Suunnitelmaa tehtäessä hyödynnetään kehitysvammalain mukaista asiantuntijatiimiä laissa määrättyllä tavalla. Palvelun tilaaja antaa tarkemmat ohjeet suunnitelman laatimiseen ja hyväksyy suunnitelman.

Osallistumme tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokouksiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin

- Asiakas ja läheinen voivat olla suoraan yhteydessä Onnikoti Kaasiin ja käydä tutustumassa kotiin. Jos koti osoittautuu sopivaksi, asiakas voi olla suoraan yhteydessä omaan kotikuntaansa, jossa päätös asumisesta tehdään. Toisaalta kunnan sosiaalityöntekijä voi tiedustella asiakkaan puolesta asukkaalle uutta kotia. Tämän jälkeen asiakas ja läheinen tulevat tutustumaan Onnikoti Kaasiin ja arvioivat, onko paikka asiakkaalle sopiva.
- Jos koti osoittautuu sopivaksi, sovitaan yhteispalaveri ennen muuttoa. Siihen osallistuvat sijoittavasta kunnasta sosiaalityöntekijä ja asiakas yhdessä läheisen kanssa (asiakkaan luvalla) sekä 1–2 Kaasin työntekijää. Tällöin sovitaan muuttopäivästä ja tutustutaan sopimukseen sekä paneudutaan asiakkaan palvelun tarpeisiin. Tässä tapaamisessa sovitaan myös, minkälaisia tehtäviä kukin osapuoli ottaa hoitaakseen, että muutto sujuu hyvin ja asumisen aloitus saa mahdollisimman hyvän lähdön Onnikoti Kaasissa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Palvelun tarpeen arvioinnissa pohjana käytämme RAI CHA:ta, arviointi tehdään asiakkaan muuttaessa ensimmäisen kuukauden aikana ja sen jälkeen puoli vuosittain tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?



Omaohjaaja ja asiakas sekä asiakkaan luvalla omainen tekevät kuukauden sisällä asiakkaan muutosta yksikköön ensimmäisen asumisen toteuttamissuunnitelman vammautuneet. Toteuttamissuunnitelma sisältää myös itsemääräämisoikeuden varmistamisen asiakkaan kohdalla.

Suunnitelmassa pyritään saamaan asiakkaan oma ääni voimakkaasti kuuluville etsien hänelle mielekkäitä toimia, joiden avulla asiakas kuntoutuu tai vähintäänkin ylläpitää nykyistä toimintakykyä. Arviointimenetelmänä on asiakkaan ja läheisen (asiakkaan luvalla) haastattelu. Myös henkilökunta tarkkailee asiakkaan toimintakykyä arjessa. Tarvittaessa haastatellaan myös muita yhteistyökumppaneita esim. työ/päivätoiminnan ohjaajaa, fysio-, toiminta- ja musiikkiterapeutteja jne.

Asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelma päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Omaohjaaja ja asiakas käyvät aina ensin läpi yhdessä toiveita ja tavoitteita suunnitelmaan niiltä osin ja niillä tavoin kuin asiakas pystyy. Tämän jälkeen kutsutaan läheinen mukaan asiakkaan toiveiden mukaan, ellei tälle ole estettä asiakkaan / tilaajan mukaan.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokainen työntekijä kirjaa työvuorossaan asiakkaan päivittäiskirjaukset. Kirjaukset tehdään niistä asiakkaista, joiden päivittäisiin asioihin työntekijä on itse osallistunut tai muista asiakkaista sen, mitä huomioita työntekijä on tehnyt tai asiakas kertonut työntekijälle. Jokaisesta asiakkaasta kirjataan jokaisessa vuorossa.

Asiakasta kannustetaan kirjaamaan omia kirjauksia. Näitä kutsutaan nimellä omakirjaus. Asiakas voi kirjoittaa itse tai työntekijä kirjaa asioita asiakkaan sanomana. Yksikön johtaja seuraa kirjausten laatua.

Jokainen työntekijä sitoutuu toimimaan asiakkaille tehtyjen suunnitelmien mukaan, uudet suunnitelmat omaohjaajat käyvät aina henkilöstön kanssa yhdessä läpi ja siten varmistetaan, että toiminta on suunnitelmien mukaista.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus työvuoronsa aikana tarkistaa ja pitää mielessä sekä arvioida asiakkaan tavoitteita ja sitä, miten ne ovat toteutuneet.

## 5.2 Asiakkaan kohtelu

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



### 5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Asiakkailla on täysi itsemääräämisoikeus omaan elämäänsä, asumisen toteuttamissuunnitelmaan sisältyy itsemääräämisoikeuden suunnitelma.

Asiakkaat tekevät itse valintoja omaan elämäänsä – ohjaajat ohjaavat turvalliseen ja monipuoliseen elämään. Asiakkailta kysytään, haluavatko he osallistua esim. yhteisiin tekemisiin, päivätoimintaan. He voivat lähteä lomille, mennä omiin menoihinsa, heidän asuntoonsa ei mennä ilman lupaa ellei kyseessä ole turvallisuuteen ja korjaukseen liittyvä tilanne.

Asiakkaita ohjataan turvalliseen ja terveelliseen elämään, mutta he itse päättävät, mihin osallistuvat.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Lähtökohta on toteuttaa asiakkaan tarvitsema asumispalvelu ilman rajoitustoimenpiteitä ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista suunnitelmallisesti tukien. Suunnitelman pohjana on yksilöllinen asiakassuunnitelma ja asumisen toteuttamissuunnitelma.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Yksikössä ei saa käyttää rajoittamistoimenpiteitä. Tarvittaessa yhteys 112, mikäli asiakas on aggressiivinen tai itsetuhoinen.

### 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Lähtökohtana on se, että jokainen työntekijämme on koulutettu ja suhtautuu työhönsä ammatillisesti.

Olemme sitoutuneet toimimaan asiakasta kunnioittavalla tavalla eli kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti sekä kunnioittavalla tavalla katsomatta asiakkaan aiempaan menneisyyteen tai yhteiskunnan rooliin.



Jokaisen työntekijän tehtävänä on puuttua välittömästi tilanteeseen, jos asiakasta kohdellaan epäasiallisesti. Työntekijät ovat ensisijaisia laadunvarmistajia. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle välittömästi epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi. Epäasiallisesta kohtelusta tehdään poikkeamailmoitus.

Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään välittömästi kaltoinkohteluilmoituksen asiakkaasta, jos huomaa tai epäilee kaltoinkohtelua tai hyväksikäyttöä joko henkilökunnan tai ulkopuolisen tekemänä. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, henkistä tai taloudellista. Jos tällainen epäily herää kodissa tai asiakas itse asiasta ilmoittaa, ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan, mahdollisesti viranomaisiin ja käynnistetään esimerkiksi prosessi ulkopuolisen edunvalvonnan järjestämiseksi. Jos mahdollista, asianosaisten kanssa käydään yhteinen neuvottelu, jossa tilanne voidaan ratkaista. Tähän neuvotteluun osallistuu aina palvelun tilaajan edustaja.

Jos asiakas kertoo kaltoinkohtelusta henkilökunnalle, selvitetään asia asiakkaan kanssa ja kuullaan asianomaisia asiassa toisen ohjaajan läsnä ollessa. Asia ilmoitetaan palvelun tilaajalle ja tarvittaessa ohjataan asiakasta tekemään rikosilmoitus. Kaltoinkohtelusta tehdään poikkeama ja lähetetään ylemmälle johdolle tiedoksi sähköpostitse. Tilanteeseen puututaan välittömästi asianmukaisesti.

Keräämme neljä kertaa vuodessa omaisilta/läheisiltä palautteita kotimme toiminnasta, yhtenä kohtana on, kuinka omaiset havainnoivat ohjaajien kohtelevan asukkaita kodissamme.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tilanne selvitetään pikaisesti asianomaisten kanssa suullisesti ja asiasta informoidaan tilanteen vakavuuden mukaan tilaajaa ja palvelujohtajaa. Tarvittaessa ohjataan asiakasta/omaista tekemään rikosilmoitus.

Tehdään poikkeama ja tarvittaessa tilanteen vakavuuden mukaisesti lähetetään ylemmälle johdolle tiedoksi sähköpostitse. Tilanteeseen puututaan tilanteen mukaan tilanteen vaatimalla tavalla tekemällä tilannetta korjaava toimenpide.

## 5.5 Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Onnikotien palveluiden laatua mitataan kuukausittain toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asiakkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Onnikotien laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle Onnikodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.



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

Asiakkaita osallistetaan osallistumaan viikoittain asiakaspalavereihin, joissa he saavat tuoda kehittämisideoita ja osallistua toiminnan suunnitteluun esim. liittyen viikko-ohjelmiin ja yhteisön pelisääntöihin. Heillä on mahdollisuus jättää myös palautetta kirjallisesti. Onnikoti Kaasissa on käytössä yhteisökuntoutuksen malli, johon olennaisena osana kuuluu asiakkaiden osallisuus ja yhteisöllinen vastuu toiminnasta.

Läheisten palautetta otetaan vastaan joka päivä ja palaute käsitellään viikoittain henkilöstökokouksissa ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä. Läheisillä on myös mahdollisuus vastata, joka kuukausi laatulupauksien toteutumista mittavaan laatuindeksikyselyyn.

Omaisille järjestetään oma tapahtuma kaksi kertaa vuodessa.

Laatuindeksikyselyiden vastaukset käydään läpi viikkokokouksissa ja asiakaspalavereissa. Yhdessä mietitään, miten konkreettisesti voimme parantaa palveluidemme laatua.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaat ja omaiset saavat halutessaan vastata joka kuukausi Kaasin laatulupauksen toteutumista mittaavaan laatuindeksikyselyyn. Omaohjaaja huolehtii kyselyn tekemisestä ennen kuukauden 20. pvvä.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Toimintaa pyritään kehittämään asiakkaiden ja omaisten mielipidekyselyjen perusteella. Asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa ja tapahtumien yhteydessä nousee usein esiin toiveita ja toiminnan kehittämisen tarpeita. Näitä käydään läpi henkilöstökokouksissa viikoittain.

Saatujen palautteiden perusteella kehitämme yksikön toimintaa.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

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. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Holappa Anne-Maria, [anne-maria.holappa@mehilainen.fi](mailto:anne-maria.holappa@mehilainen.fi), 040 556 4827





## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pohteen potilasasiamies sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän kuntien sosiaali- ja potilasasiamies:

Mirva Makkonen

sosiaali- ja potilasasiamies

p. 044 703 4116

Käyntiosoite: Hanhitie 15, Oulu

Postiosoite: PL 61, 90015 POHDE

Sähköposti [etunimi.sukunimi@ouka.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ouka.fi)

Pohteen sosiaaliasiamies sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamies:

Anna Kylmäluoma

vs. sosiaali- ja potilasasiamies

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Hanhitie 15, 90150 Oulu

Postiosoite PL 61, 90015 POHDE

Sähköposti [etunimi.sukunimi@ouka.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ouka.fi)

Potilasasiamiehen lakisääteinen tehtävä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

## Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto sähköinen asiointi: <https://asiointi.kkv.fi/fi>

Palvelut: Opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa, pyrkimyksenä sovintoratkaisu.

## Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla, ja jos asia ei selviä, siirytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

- Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet.
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.



- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§).
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenetelmästä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Muistutukset/Kantelut ja niiden vastineet käydään työyhteisössä läpi ja jokainen varmentaa allekirjoituksellaan ne ymmärtäneensä ja lupautuu noudattamaan sovittuja toimintatapoja.

Itsemaksavat asiakkaat osoittavat muistutukset toimiluvan vastuuhenkilölle, eri kuntien/kaupunkien sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan/kaupungin sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittelyaika on enintään kaksi viikkoa.

## 5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kaikilla asiakkailla on nimetty omaohjaaja sekä varaomaohjaaja.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Käytämme kuntouttavaa työtapaa eli emme tee asiakkaiden puolesta asioita, joihin asiakas itse kykenee. Poikkeuksena on, jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutosta huonompaan suuntaan, silloin avustamme asiakasta tarpeen mukaan, kunnes asiakas jälleen selviytyy itsenäisesti.

Jokaisella asiakkaalla on tehtäviä kodinhoidossa omien taitojensa ja kykyjensä mukaan. Asiakkaat saavat itse sisustaa oman kotinsa omien mieltymystensä mukaan ja tarvittaessa henkilökunta avustaa heitä siinä.



Kaikki Onnikoti Kaasin tilat ovat asiakkaidemme vapaassa käytössä pois lukien henkilökunnan pukuhuonetilat, toimisto ja lääkehuone. Kodikkuutta pidetään yllä vuodenajan mukaisella sisustuksella.

Uskomme vahvasti siihen, että jokainen voi oppia uusia taitoja ja pidämme tärkeänä, että jokainen voi ylläpitää jo oppimaansa.

Asiakkaille tehdään asumisen toteuttamissuunnitelmat ja niistä nousee yksilölliset asiakaslähtöiset tavoitteet toimintakyvyn edistämiseen.

Kannustamme asiakkaitamme asioimaan itsenäisesti ja rohkaisemme heitä lähtemään päivätoimintakeskuksiin. Tarvittaessa olemme tukena ja lähdemme yhdessä.

Yksikkömme ei ole suljettu, vaan asiakkailta on oikeus kulkea vapaasti. Sovimme kuitenkin, että asiakkaat tiedottavat meille, kun on ovat lähdössä jonnekin, jotta tiedämme mistä heitä voi tarvittaessa tavoitella.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu- yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Tarjoamme asiakkaille mahdollisuutta sekä ulko- että sisäliikuntaan. Kannustamme ja ohjaamme asiakkaita pitämään yllä omaa fyysistä toimintakykyä ja avustamme liikkumisessa asiakkaan näin halutessa.

Järjestämme tavoitteellista päivätoimintaa maanantaista perjantaihin, joka on kestoaltaan 1–5 tuntia asiakkaan tarpeen ja toimintakyvyn mukaan. Asiakkaat voivat itse ehdottaa seuraavalle viikolle erilaisia päivätoiminnan muotoja asukaskokouksissa, otamme huomioon asiakkaiden toiveita. Asiakas voi itse päättää osallistumisestaan omien mieltymystensä mukaisesti, vaikka kaikkiin ryhmiin. Viikko-ohjelma tarjoaa monipuolisesti erilaista toimintaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja hengellisen toimintakyvyn tukemiseksi.

Päivätoiminnassa isoimpina teemoina ovat vuodenajat, pyhäpäivät ja erilaiset tapahtumat. Päivätoimintaa voidaan järjestää Onnikoti Kaasin yhteisissä tiloissa ja erilaisien ryhmäin mukaan hyödynnetään kaupungin erilaisia liikunta- ja kulttuuripalveluita sekä seurakunnan tiloja. Retkille ja kauempana järjestettäviin tapahtumiin järjestämme tarvittavan kuljetuksen osallistujille.

Kannustamme asiakkaita tapaamaan läheisiään. Onnikoti Kaasiin ovat kaikki asiakkaiden läheiset tervetulleita asiakkaan näin itse halutessa. Tuemme myös asiakkaan vierailuja läheisten luokse.

Kannustamme asiakkaita osallistumaan ajankohtaisiin tapahtumiin Oulun alueella ja käyttämään julkisia palveluita. Avustamme asiakkaita tarvittaessa erilaisten palvelujen hankinnassa, kuten kampaamo- ja parturipalvelut sekä jalkahoitaja.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti päivittäisissä Domacare-kirjauksissa aamu-, ilta- ja yövuoroissa. Kuukausittain arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista asumisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa.



Omaohjaajat laativat kuukausittain yhteenvedon, jolloin arvioidaan asiakkaan tilannetta: missä hän tarvitsee enemmän apua, missä onnistuu itsenäisesti, mitä asioita hänen elämässään on muuttunut, mihin suuntaan ja mihin hän tarvitsee uudenlaista apua. Nämä huomiot päivitetään toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaiden viikko-ohjelmat löytyvät asiakkaiden jääkaapin ovesta/asiakkaan kansista asiakkaan huoneesta. Viikko-ohjelmat päivitetään joka viikko sunnuntaisin. Esim. retkien suunnittelussa huomioidaan, että työntekijöitä on tarvittava määrä.

Laadun mittareilla seuraamme omatuokioiden, ulkoilujen ja toiminnallisuuden määrää viikoittain.

## 6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaalla on mahdollisuus valita, valmistaako hän omassa asunnossaan tuetusti, ohjatusti tai omatoimisesti ruokaa tai ostaako hän ateriapalvelun Mehiläisen Mainiokodeilta tai käykö hän kodin ulkopuolella ruokailemassa. Mehiläisen Mainiokodin ateriapalvelun laajuuden ja tarpeen asiakas päättää itse. Asiakkaalla on oikeus perua tilattu ateria ilman kustannuksia ilmoittamalla siitä viimeistään vuorokautta aikaisemmin henkilökunnalle.

Onnikoti Kaasiin tuodaan valmisruoka läheisestä Mehiläisen Mainiokoti Vuoksesta. Keittiön käytössä on 6 viikon kiertävä ruokalista. Asiakkaat saavat ruokalistat nähtäväksi viikko kerrallaan. Asiakkaalla on mahdollisuus terveydellisistä tai eettisistä syistä erityisruokavalioon. Näistä keskustellaan aina tapauskohtaisesti jokaisen asiakkaan kanssa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaiden erityisruokavaliot ilmoitetaan Mehiläisen Mainiokoti Vuokseen ja he huolehtivat lounas- ja päivällisateriat. Muut erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan hankinnoissa toimestamme.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Yleisellä jaksamisella, painon ja voinnin seurannalla sekä tarvittaessa tehdään MNA. Tarvittaessa lääkäriltä verikoelähete.

## 6.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?



Yksikköön töihin tullessa tarkistetaan työntekijän tartuntatautilain mukainen soveltuvuus työhön. Yksikön hygieniatasoa tarkkaillaan päivittäin silmämääräisesti ja noudatetaan hygieniaoheistuksia.

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksikön hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Tartuntatautien 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.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Siivouspalvelu SOL siivoaa asiakkaiden asunnot kerran viikossa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivouspalvelu SOL siivoaa yhteiset tilat kaksi kertaa viikossa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat pesevät ohjauksen turvin omissa asunnoissaan omassa pyykkikoneessa omat muut pyykkinsä, paitsi vuodevaatteet ja isot kylpypyyheliinat menevät Comfortan kautta pesuun joka viikko.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Perehdytyksessä käydään läpi, miten pyykkihuolto ja puhtaanapito toteutetaan, mistä löytyvät käyttöturvallisuustiedotteet.

## 6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Anne-Maria Holappa, [anne-maria.holappa@mehilainen.fi](mailto:anne-maria.holappa@mehilainen.fi), 040 5564 827



Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asiakkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Perusasiat infektioiden torjuntaan ovat seuraavat:

- kunnollinen käsien saippuapesu säännöllisesti
- tarvittaessa läpäisemättömien suojakäsineiden käyttö sekä tarvittaessa muiden suojavaatteiden asianmukainen käyttö
- käsien desinfiointi
- rakennekynsien ja käsikorujen käyttökielto riippuen tehtävästä työstä
- tarttumapintojen tehokas puhdistus mm. ovenkahvat, puhelimet, näppäimistöt, tuolit ja pöydät

Tarvittaessa tehdään yhteistyötä sairaanhoitopiiriin infektiorjunnan ammattilaisten kanssa.

## 6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaamme voivat itse päättää mistä ottavat palvelunsa; kunnalliselta vai yksityiseltä palveluntuottajalta. Asiakkaamme voivat käydä yksin, omaisensa tai ohjaajamme kanssa lääkärin luona tai suunhoidossa. Asiakkaat tuovat saamansa hoito-ohjeet ja tiedot uusista lääkkeistä yksikköön.

Yksikössä käy Pohteen yleislääkäri kerran kuukaudessa noin 4 viikon välein, tällöin lääkärille viedään lääkäri asiat ja lääkäri antaa ohjeet sekä tarvittaessa tapaa asiakkaita. Lääkärin antamat ohjeet kirjataan asiakkaan kirjauksiin Domacarelle. Annettuja ohjeita noudatetaan, arvioidaan ja seurannat kirjataan päivittäiseen raportointiin Domacareen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä sovitusti lääkäriin esim., jos asiakkaan voinnissa tulee muutosta huonompaan tai nähdään, ettei esim. lääke vaikuta.

Kiireellisissä sairaanhoidollisissa ja äkillisissä kuoleman tapauksissa ollaan yhteydessä 112. Akuuteissa asioissa käännyimme perusterveydenhuollon/ päivystyspalveluiden puoleen.

Noudatamme Käypä hoito - suosituksia.

Domacareen ja kalenteriin merkitään asiakasta koskevat säännölliset seurannat. Yksikön sairaanhoitaja seuraa, että asiat tulevat hoidettua.

Pitkäaikaissairauksien seurannasta huolehditaan palvelusopimuksen ja asumisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjaustyön keinoin. Yksikössä sairaanhoitajat varmistavat, että sairauksien seuranta on asiakkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen mukainen.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäin ja ohjataan lääkärin vastaanotolle tarvittaessa. Yksikössä käy Tuiran hyvinvointikeskuksesta (POHDE) lääkäri neljän viikon välein.



Asiakkaalle saadut hoito-ohjeet kirjataan Domacareen ja informoidaan lisäksi suullisesti asiakkaan hoitoon liittyvää henkilökuntaa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Vastaava sairaanhoitaja Holappa Anne-Maria, 040 556 4827

## 6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmat; yleinen ja yksikkökohtainen luetaan perehdytyksessä ja perehdytettävä kuittaa molemmat luetuksi ja ymmärretyksi omalla allekirjoituksellaan, nimenselvennyksellä ja päivämäärällä.

Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään aina, kun niihin tulee muutoksia. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma kuitenkin vähintään kerran vuodessa, vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Molemmat lääkehoitosuunnitelmat allekirjoittaa lääkäri ennen kuin ne julkaistaan luettavaksi. Päivittämisen jälkeen jokaisen lääkehoidon luvat omaavan henkilön on luettava lääkehoitosuunnitelma ja kuitattava se luetuksi.

Lääkelistat tarkistetaan lääkärin ja yksikön sairaanhoitajan yhteistyönä vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Ajoittain lääkäri tai sairaanhoitaja voi ottaa yhteyttä asiakkaiden asioissa asiakkaan luvalla, samalla tavalla yksiköstä pääsääntöisesti sairaanhoitaja on yhteydessä heihin.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Vastaava sairaanhoitaja Holappa Anne-Maria, 040 556 4827

## 6.7 Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.



## 6.8 Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyö- ja yhteydenpitoasioista sovitaan aina asiakkaan kanssa heidän asumisen toteuttamissuunnitelmansa mukaisesti.

Osa asiakkaista pystyy olemaan itse aktiivisempi esim. raha-asioissa ja on siten yhteydessä itse edunvalvontaan. Tarvittaessa he voivat pyytää henkilökuntaa avuksi. Osa asiakkaista tarvitsee enemmän apua, jolloin omaohjaajat huolehtivat yhteydenpidon mm. edunvalvontaan. Edunvalvojien kanssa ollaan yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse.

Yhteydenotot asiakkaan asioissa huolehtii pääsääntöisesti omaohjaaja tai vastuuvuorossa oleva ohjaaja sekä arkisin lääkinällisissä asioissa sairaanhoitaja.

Yksikön johtaja informoi tilaajaa, jos kyse on asukkaan asumiseen liittyvistä asioista. Usein asioita hoidetaan puhelimitse tai käyttäen salattuja sähköposteja, mutta tarpeen vaatiessa kutsutaan koolle verkostopalaveri asiakkaan asioiden hoitamiseksi. Apteekin kanssa ollaan yhteydessä puhelimitse ja EasyMedin kautta.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

### 7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Toimitilat tarkistetaan 4 kertaa vuodessa ja turvallisuuskävely tehdään 4 kertaa vuodessa. Tällöin tarkistetaan yksikön yhteiset tilat ja tilojen turvallisuus, puutteet korjataan tämän jälkeen.

Yksiköihin on laadittu siivoussuunnitelmat, joista löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. SOL huolehtii oman





suunnitelmansa mukaisesti hygieniakäytännöistä. SOL siivoaa asiakashuoneistot 1 x vko ja toimisto-, lääkehuone- ja yhteiset tilat 2 x vko.

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat lomakkeet löytyvät Elintarvikehuollon omavalvontasivustolta.

Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi. Elintarvikkeita käsitellessä ja säilytettäessä noudatetaan elintarvikehuollon suunnitelmaa. Yhteisissä tiloissa käytössä on myös erilaisia ottimia tarjoiluun. Henkilökunta ei koske avonaisiin elintarvikkeisiin paljain käsin, esim. leipää asiakkaalle voidellessa tms., edes asiakkaan kodissa. Ruokia ei lasketa yhteisissä tiloissa suoraan pöydille, vaan alustan kuten voileipälautasen kautta.

Asiakkaiden toimiessa omissa kodeissaan riittää asiakkaille hyvä käsien saippuapesu. Asiakkaiden omissa kodeissa jääkaapissa olevien tuotteiden mahdollisista hävittämistä, esim. jos maito on vanhentunut, sovitaan yhdessä.

Elintarvikehuollon omavalvontaa tehdään Onnikoti Kaasin yhteisissä tiloissa: jääkaappien ja pakastimen lämpötilaseurannasta, siivouksesta ja puhtaudesta, elintarvikkeiden käsittelystä ja säilyvyydestä, Hygicult-näytteitä otetaan säännöllisesti.

Perusasiat infektioiden torjuntaan ovat seuraavat:

- kunnollinen käsien saippuapesu säännöllisesti
- tarvittaessa läpäisemättömien suojakäsineiden käyttö, sekä tarvittaessa muiden suojavaatteiden asianmukainen käyttö
- käsien desinfiointi
- rakennekynsien ja käsikorujen käyttökielto riippuen tehtävästä työstä
- tarttumapintojen tehokas puhdistus mm. ovenkahvat, puhelimet, näppäimistöt, tuolit ja pöydät.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Tarvittaessa tehdään yhteistyötä sairaanhoitopiiriin infektiorjunnan ammattilaisten kanssa, osallistutaan koulutuksiin ja tarvittaessa ollaan yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse.

Paloturvallisuusasioissa tehdään yhteistyötä Pohjois-Pohjanmaan pelastuslaitoksen kanssa, sovitaan koulutuksista ja määräaikaistarkastuksista.

Pohteen lääkäri käy noin neljän viikon välein Onnikoti Kaasissa ja tarpeen mukaan ollaan yhteydessä puhelimitse sekä lähdetään asiakkaan mukaan esimerkiksi erilaisiin lääkärikäynneille, terapioihin, verikokeisiin mikäli asiakas näin haluaa.

### 7.3 Henkilöstö

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?



Onnikoti Kaasissa henkilöstöä on toimiluvan mukaisesti henkilökunnan määrä on 0,7/ asiakas. Henkilökunnassa on sairaanhoitajia 1½ ja lähihoitajia 9.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisen pitää olla hoitotyön ammattilainen; lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Opiskelija voi olla sijaisena, kun on suorittanut 2/3 laillistetun ammattihenkilön opinnoistaan (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja), mutta lääkehoitoon hän ei saa osallistua ennen valmistumistaan ja ennen kuin lääkehoitoluvat ovat kunnossa.

Ellei lääkehoitolupa ja näytöt ole yksikköön tehtynä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lääkärin allekirjoituksin, ei sijainen voi toimia vastuuvuorossa eikä tällöin tehdä myöskään vuoroja, jossa työskennellään yksinään. Sijaisena voi olla myös sosionomi ja osallistua lääkehoitoon, mikäli suorittanut lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lääkehoidon koulutuksia ja saanut lääkärin allekirjoittamat lääkehoitoluvat Onnikoti Kaasiin.

Pääsääntöisesti sijainen palkataan aina, kun tarve on.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Tehtävät organisoidaan siten, että lähiesihenkilöllä on aikaa tehdä iltapäivisin tehtäviään ja sijaistaessaan yksikön johtajaa lähiesihenkilöllä on kokonainen toimistopäivä kerran viikossa. Vastuuhenkilö huolehtii itse omasta ajankäytöstä, että tehtävät tulee tehdyksi arkisin työajallaan maanantaista perjantaihin.

#### 7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijät haastatellaan yksikössä ennen rekrytointia.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnin tapa on hyvin paljon kiinni siitä, mikä on yksikön sen hetkinen tilanne. Pyrimme palkkaamaan pääsääntöisesti jo ennalta hyväksi tiedettyjä työntekijöitä. Jos soveltuvaa ehdokasta ei ole, avataan avoin haku Mehiläisen omaan järjestelmään ja mol.fi - sivuille. Hakijoista seulotaan haastatteluun kutsutut ja haastattelujen perusteella valitaan työntekijä. Työntekijän suositukset tutkitaan.

Sijaisia rekrytoidaan pätevistä alan opiskelijoista ja alalle jo valmistuneista. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että he itse ottavat yhteyttä, heidät haastatellaan ja tarvittaessa otetaan sijaisrinkiin.



Ehdottomasti tärkein seikka, jolla turvaamme henkilöstön saatavuuden on se, että Onnikotiin on mukava tulla töihin. Sijainen otetaan hyvin vastaan ja hänestä pidetään hyvää huolta. Sijainen saa hyviä kokemuksia ja kokee olleensa tervetullut ja tehneensä arvokasta työtä. Hyvän ilmapiirin säilyttäminen henkilöstön saamisen kannalta on esiarvoisen tärkeää.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Opiskelijoiden osalta pyydämme opintosuoritusotteen säännöllisesti ja valmistuneen työntekijän tiedot tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) sekä arvioidaan tartuntatautilain mukainen soveltuvuus esim. todistuksen kautta. Luonnollisesti työntekijältä pyydetään todistusjäljennökset ja työtodistukset sekä mahdolliset suosittelijat.

## 7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

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

Vastaanottava työntekijä perehdyttää hänet perusturvallisuuteen ja asukastyöhön liittyviin asioihin.

Perehdytys on suoritettava mahdollisimman nopeasti, viimeistään työntekijän koeajan kuluessa.

Koeaikana yksikön johtaja käy työntekijän kanssa koeaikakeskusteluja ja väliarviointeja. Näissä annetaan arviota ja palautetta molemmin puolin.

Onnikoti Kaasissa on työntekijälle perehdytyksestä oma vastuualue, jonka perehdytyksestä uudelle työntekijälle hän on vastuussa.

Perehdytys tehdään Moodlessa sähköisessä järjestelmässä ja tästä jää järjestelmään sähköinen kuittaus, kun perehdytys on suoritettu.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydenniskoulutusta järjestetään?

Meillä on Moodle - oppimisjärjestelmä henkilökunnan käytössä sekä koulutuskalenteri, mistä voi katsoa ja ilmoittautua tarpeellisiin koulutuksiin.



Yksiköllä on oma koulutussuunnitelma. Lisäksi järjestämme koulutukset työntekijöiden tarpeen mukaisesti huolehtien esim. EA1 voimassaolon.

## 7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asunto 2:ssa on henkilöstön sosiaalityilat, yksikön johtajan huone ja lääkehuone. Näitä lukuun ottamatta asiakkaiden käytössä on asunto 2:ssa yhteinen tila ja asunto 5, jossa ruokaillaan ja järjestetään toimintaa.

Asiakkaat asuvat vuokralla omissa huoneistoissaan samassa kiinteistössä kuin on toimisto, sosiaalityilat ja lääkehuone. Asiakkaat sisustavat omat asuntonsa haluamallaan tavalla. Asiakshuoneistoihin ei ole lupa mennä ilman asiakkaan lupaa tai hänen hälytystään. Normaalit käynnit sovitaan etukäteen asiakkaan tullessa asumaan yksikköön.

Taloyhtiössä on 28 asuntoa, joista 16 on Onnikoti Kaasin käytössä, muissa asunnoissa asuu yksityisiä perheitä.

Päivätoimintaa tuotetaan yksikön yhteisissä tiloissa ja yksikön ulkopuolella esim. vuokraamalla tiloja.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

9Solutions asiakshälytysjärjestelmä, Cisco Meraki - kameravalvontajärjestelmä lääkehuoneessa, numerolukitusjärjestelmä on toimiston lääkehuoneessa ja yksikön johtajan huoneessa.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

9Solutions asiakshälytyslaitteet ja rannehälyttimet.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaiden hälytyksiin vastataan asiakkaan joko rannekeella tai pöytähälyttimellä tekemän hälytyksen kautta. Hälytys siirtyy hoitajien kaikkiin puhelimiin ja tämän jälkeen asiakkaaseen saadaan puheyhteys ja mennään asiakkaan luokse tarkistamaan tilanne. Laitteiden toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa.



Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön johtaja Holappa Anne-Maria, 040 556 4827, [anne-maria.holappa@mehilainen.fi](mailto:anne-maria.holappa@mehilainen.fi)

## 7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkailla on käytössä henkilökohtaiset apuvälineet ja niiden huolto kuuluu kunnan apuvälinekeskukselle. Asiakkaan muuttaessa yksikköön pyydetään käyttöohjeet, otetaan niistä kopio ja lisätään perehdytettäviin asioihin. Yksikkö omistaa 3 sähkösätkyä ja yhden potilasnosturin. Yksikkö huolehtii vuoden välein niiden huoltokäynnin toteutumisesta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Perehdytyksellä ja seuraamalla laitteiden toimivuutta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä välittömästi ilmoitus. Tarvittaessa tehdään poikkeamailmoitus, josta avautuu automaattisesti linkki Fimean sivuille, jos potilasturvallisuuspoikkeamailmoitus koskee laiteturvallisuutta.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Holappa Anne-Maria, 040 556 4827, [anne-maria.holappa@mehilainen.fi](mailto:anne-maria.holappa@mehilainen.fi)

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Yksikön johtaja / tai tiimivastaava luo työntekijälle tunnukset tietosuojan perehdyttämisen jälkeen Domacare- asiakastietojärjestelmään. Työntekijä perehdytetään kirjaamiseen Moodlen perehdytys kokonaisuudessa, joka sisältää osion asiakastyön kirjaamisesta sekä ohjaamisella ja näyttämällä sekä kirjallisilla ohjeilla.



Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikössä on mobiililaitteissa käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan pääsääntöisesti asiakkaan läsnä ollessa reaaliajassa. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Työntekijät käyvät läpi kirjaamisen perusteet ja yksikön johtaja valvoo kirjaamista ja kuukausittaisen omavalvontakyselyn kirjaamista. Yksikössä on kirjaamisvastaava, joka seuraa ja opastaa kirjaamisissa.

Yksikön asiakasrekisteristä vastaavana henkilönä toimii toimintayksikön luvasta vastaava henkilö. Asiakasrekisteriin merkityllä henkilöllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkistuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle, sijoittajakunnalle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja ja kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Asiakkaita sijoittaneet kunnat ovat toimittaneet Onnikoti Kaasiin tietosuojaohteet ja rekisteriselosteen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Yksikköön on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä suunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Käytön kannalta tarpeelliset ohjeet on laadittu yksikön tietojärjestelmien yhteyteen.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä tietosuojan ja salassapitoon liittyvän sitoumuksen. Jokainen työntekijä suorittaa perehdytyksen osana Moodlessa tietosuojan perehdytysosion, joka käsittelee salassapitoon ja tietosuojan liittyviä asioita, sekä siihen liittyvän tentin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, [kim.klemetti@mehilainen.fi](mailto:kim.klemetti@mehilainen.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei



## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Työyhteisö:

1. Tasapuolinen töiden jakautuminen; sovimme yhteisesti vuoron alussa sekä vuoron välissä töiden jakautumisesta. Pyydämme apua toiselta ellemmme osaa tai kerkeä tehdä jotain tehtävää. Informoimme asiasta, jos jokin jää tekemättä.
  2. Suullinen tiedonkulku ja raportointi; Raportilla rauhoitetaan tila ja kerrotaan vain oleellinen ja tärkeä asia.
  3. Asiakaslähtöinen kirjaaminen; Omaohjaaja kirjoittaa joka kuun alussa edellisen kuun oman asiakkaan asioista yhteenvedon Domacareen. Domacaren kalenteri pidetään ajantasalla.
- Seuranta tehdään kuukausittain ja asiasta käydään keskustelua säännöllisesti, miten edetään.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

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

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

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

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

Paikka ja päiväys Oulu 21.9.2023

Allekirjoitus

Holappa Anne-Maria