# ONNIKOTI VOIKUKAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

**ONNIKOTI VOIKUKAN OMAVALVONTASUUNNITELMA** ..... 1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT..... 4

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN ..... 5
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ..... 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus ..... 6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ..... 6
3.1 Toiminta-ajatus ..... 6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet ..... 7
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO ..... 10
4.1 Riskienhallinta ..... 10
4.2 Ilmoitusvelvollisuus ..... 11
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ..... 12
4.4 Korjaavat toimenpiteet ..... 13
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET ..... 14
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma ..... 14
5.2 Asiakkaan kohtelu ..... 15
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen ..... 15
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu ..... 17
5.5 Asiakkaan osallisuus ..... 18
5.6 Asiakkaan oikeusturva ..... 19
5.7 Omatyöntekijä ..... 21
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA ..... 21
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta ..... 21
6.2 Ravitsemus ..... 23
6.3 Hygieniakäytännöt ..... 25
6.4 Infektioiden torjunta ..... 26
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito ..... 26
6.6 Lääkehoito ..... 27
6.7 Rajattu lääkevarasto ..... 28
6.8 Monialainen yhteistyö ..... 28
7 ASIAKASTURVALLISUUS ..... 28

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa .....28
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....29
7.3 Henkilöstö .....30
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....30
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....32
7.6 Toimitilat .....33
7.7 Teknologiset ratkaisut .....33
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....34
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....34
8.1 Asiakastyön kirjaaminen.....34
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....36
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....36

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|---|---|
| Palveluntuottaja<br>Mehiläinen Oy, Onnikoti Voikukka | |
| Katuosoite<br>Voikukkatie 28<br>90580 Oulu | |

| | | |
|---|---|---|
| Toimintayksikkö<br>Onnikoti Voikukka | | Y-tunnus<br>1927556-5 |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö<br>Katja Väkeväinen | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)<br>040 140 6751<br>katja.vakevainen@onnikodit.fi | |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Voikukkatie 28 | | Postinumero ja toimipaikka<br>90580 Oulu |
| Palvelut / asiakasryhmä<br>Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen | | Asiakaspaikkamäärä<br>15 |

| | |
|---|---|
| Hyvinvointialue<br>Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue Pohde | |
| Sijaintikunta<br>Oulu | Sijaintikunnan yhteystiedot |

**LUPATIEDOT** (ympärivuorokautinen palvelu)

| | |
|---|---|
| Luvan myöntämispäivä<br>2.9.2015 | Palvelu, johon lupa myönnetty<br>Tehostettu palveluasuminen |

**REKISTERÖINTITIEDOT** (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

| | |
|---|---|
| Ilmoituksen ajankohta | Palveluala, johon rekisteröity |

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

| |
|---|
| Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja<br>Korjauspalvelut: Aracom Oy, Lassila & Tikanoja<br>Vartiointi: Securitas<br>Kameravalvonta: Safeteam Oy<br>Apteekkipalvelut, annosjakelu: Yliopiston apteekki, Pateniemen apteekki<br>Ateriapalvelut: Kespro ja Mainiokoti Vuoksi, Mehiläinen Hoivapalvelut Oy<br>Lukitus: Iloq, AM-lukkoasema<br>Mattopalvelu: Lindström<br>Jätehuolto, lääkejäte ja vaaralliset jätteet: Lassila&Tikanoja |

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

| |
|---|
| Täyttääksemme asiakkaidemme odotukset ja tarpeet ja tukeaksemme asiakaskokemusta on Mehiläisen ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisia ja ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatupolitiikan perustana ovat ISO 9001 ja ISO 14001 standardit.<br><br>Onnikoti Voikukassa seuraamme toimittajiemme palveluiden ja tuotteiden laatua säännöllisesti. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, selvitämme asian toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä hankintaan.<br><br>Ostopalvelujen laatua varmistetaan jo hankintavaiheessa organisaation minimivaatimusten mukaisesti.<br><br>Onnikoti Voikukassa käydään säännölliset laatupalaverit ruokapalveluntuottajan kanssa. Laatupalavereissa arvioidaan palvelun laatua ja kehitetään yhteistyötä tarpeen mukaan. Henkilöstön kanssa käsitellään palveluiden laatua ja kehitysideoita aina tarpeen mukaan esimerkiksi henkilöstöpalavereissa. Laatua arvioidaan jatkuvasti arjessa. |

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☒ Ei

Kaikilta toimijoilta ei ole vielä omavalvontasuunnitelmaa.

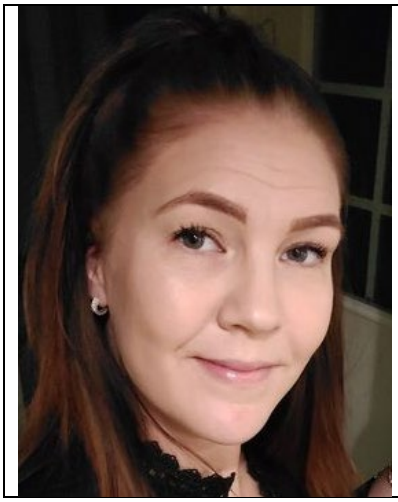
## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelman on laatinut koko henkilöstö yksikönjohtajavetoisesti. Omavalvontasuunnitelma on käsitelty tiimipalaverissa ja henkilöstö on päässyt vaikuttamaan omavalvontasuunnitelman sisältöön. Henkilöstö lukee valmiin omavalvontasuunnitelman ja jokainen työntekijä kuittaa sen lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelman asioita nostetaan vuoden aikana esille tiimipalavereissa ja tarpeen mukaan muussakin arjessa. |

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

| |
|---|
| Katja Väkeväinen, yksikön johtaja<br>040 140 6751<br>katja.vakevainen@onnikodit.fi |



## 2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa tiheämmin toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjattuja asioita toteuttaa koko henkilöstö, toteutuksen seurantaa tekee yksikön johtaja, tiimivastaava ja koko henkilöstö. Yksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kodin yhteisissä tiloissa kodin kansiossa sekä Onnikoti Voikukan internet-sivuilla.

# 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

## 3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Onnikoti Voikukassa tarjoamme tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille henkilöille. Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme mahdollisimman yksilöllinen ja omannäköinen elämä. Korostamme asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista, omatoimisuuden tukemista ja arjen turvallisuutta ohjauksessamme.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen asumisen suunnitelma, jonka lähtökohtana on asukkaan omat toiveet, odotukset ja tarpeet. Suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä asukkaan kanssa, asukkaan toimintakyky huomioiden.

Toimintaamme ohjaavat asiakaslähtöisyys ja jokaisen asukkaan kunnioitus. Tavoitteenamme on luoda turvallista, luottamusta herättävää ja asiantuntevaa palvelua. Toimintamme on avointa ja hyvään yhteistyöhön pohjautuvaa. Painotamme henkilöstön hyvää asennoitumista kuntouttavaan hoitotyöhön, sekä panostamme henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Pyrimme kehittämään

toimintaamme jatkuvasti yhteistyössä asukkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa. Keräämme säännöllisesti palautetta asukkailta, omaisilta, henkilökunnalta ja tilaajilta sekä pyrimme vastaamaan palautteiden perusteella asukkaidemme tarpeisiin.

Laatu on meille tärkeä asia ja sitoudumme kaikki kehittämään toimintaamme.

## 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Vammaispalveluissa tehtävänämme on mahdollistaa asukkaillemme yksilöllinen ja aktiivinen elämä. Tarjoamme tukea tarvitsevalle kodin, jossa hän voi elää mahdollisimman antoisaa ja turvallista arkea. Panostamme yksilöllisyyteen sekä laatuun ja palvelumme lähtökohtana ovat aina asukkaan omat ainutlaatuiset ominaisuudet, vahvuudet, mielenkiinnon kohteet sekä tuen tarpeet. Meillä jokainen saa luoda oman viihtyisän paikkansa ja osallistua yhteisen kodin arkeen omien kykyjensä mukaan. Yhteisiä hetkiä ovat mm. ruokailuhetket, jolloin tarjolla on monipuolista, maukasta ja terveellistä ruokaa.

Tarjoamme viriketoimintaa, joka pitää asukkaamme aktiivisena ja tekee päivistä mielekkäitä. Koulutettu henkilökuntamme huolehtii siitä, että jokaisella on omassa kodissaan ennen kaikkea turvallista asua. Onnikotien tavoitteena on olla asukkaiden, läheisten ja työntekijöiden ensisijainen valinta.

**Tieto ja Taito**
Onnikotien vahvuus on ammattitaitoinen henkilöstö. Tietojen ja taitojen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat keskeinen osa toimintaamme. Tämä tarkoittaa tiedon jatkuvaa päivittämistä liittyen niin vammaisuuteen ja kehitysvammaisuuteen kuin kuntoutuksen menetelmiinkin.
Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työryhmien ja koko organisaation osaamisen käyttämistä asukkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.

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

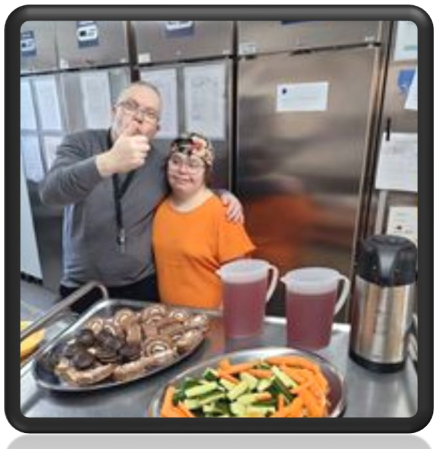
- Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa jo rekrytointiprosessista. Pyrimme rekrytoimaan monipuolista osaamista tiimiimme
- Ammatillinen osaaminen: Onnikoti Voikukassa tarvitsemme monipuolista ammatillista osaamista, kuten tietoa kehitysvammaisuudesta ja autismin kirjosta, haastavan käytöksen osaamista, mielenterveyden tukemisen hallintaa, vaihtoehtoisia kommunikaatio menetelmiä, lääkehoidon osaamista, hygieniaosaamista, ensiavun osaamista, saattohoito, sekä terveydenhoidollista osaamista. Lisäksi tarvitsemme monipuolista ohjausosaamista, taitoa itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden toteuttamiseen, sekä asukkaiden omatoimisuuden tukemiseen.
- Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin, arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain
- Toimimme viranomaismääräysten mukaisesti, seuraamme lakeja ja asetuksia
- Toimimme Mehiläisen ohjeiden mukaisesti, toimintaa johdetaan yksikössä johtajan ja tiiminvetäjän avulla ja jaetaan vastuuta myös kaikille hoitajille erityisvastuualueina mm. turvallisuudesta vastaaminen, pelastusvastaava jne.

**Välittäminen ja vastuunotto**

Välittäminen asukkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme ja itsemääräämisoikeutta. Välittäminen tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille.

Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asukastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kuin olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Jokaiselle laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, jonka laatimisessa on mahdollisuuksien mukaan asiakas itse paikalla läheisen kanssa. Tuotamme sopimuksen mukaista palvelua. Omaohjaaja vastaa siitä, että suunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään. Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen
- Dokumentoimme jokaisesta asiakkaasta työvuoron aikana, lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla palvelusuunnitelman toteutumista
- Onnikoti Voikukassa kohtaamme jokaisen asukkaamme kunnioittavasti ja arvostavasti. Huomioimme asukkaiden yksilölliset toiveet, kiinnostuksen kohteet sekä hoivan ja tuen tarpeet. Seuraamme vaikuttavuutta niin lääkehoidon kuin hoidon ja ohjauksen kannalta tiiviisti ja reagoimme asukkaan tarpeisiin nopeasti.
- Otamme toiminnassamme huomioon myös ympäristön sekä kestävän kehityksen näkökulman ja ohjaamme myös asukkaitamme toteuttamaan näitä periaatteita. Kierrätämme jätteet ja pyrimme toiminnassamme järkevään luonnonvarojen käyttöön.



**Kumppanuus ja yrittäjyys**

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme kuntien ja sotealueiden yhteistyökumppanina vammaispalveluiden toteutuksessa. Yrittäjyyttä Onnikodeissa edustaa työntekijöidemme sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhän. Odotamme aloitteellisuutta ja vastuunottoa kaikissa eri tehtävissä.

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen
- Yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu vähintään kerran vuodessa tapaamisella.
- Asukkaan läheinen saa olla mukana päivittäisissä asiakasta koskevissa tapahtumissa omien voimavarojensa mukaisesti, pyrimme saamaan heidät mukaan mahdollisimman paljon asiakkaan arkeen. Asukkaiden kanssa pidämme asukaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin
- Yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asukkaiden arjessa läsnä. Järjestämme päivittäisiin hetkiin asiakkaita yhdistäviä hetkiä esim. ruokailujen lomassa keskusteluita ylläpitämällä
- Onnikoti Voikukassa korostamme avoimuutta ja läpinäkyvyyttä toiminnassamme. Kannustamme omaohjaajia säännölliseen yhteydenpitoon omaisten kanssa. Järjestämme omaistapahtumia mahdollisuuksien mukaan ja tämän lisäksi omaiset ja muut läheiset ovat aina tervetulleita vierailemaan yksikköömme. Tämän lisäksi teemme yhteistyötä terveydenhuollon toimijoiden, päivä- ja työtoimintojen ohjaajien, terapeuttien ja muiden verkostojen kanssa
- Asukkaiden kanssa toteutamme virikkeellistä toimintaa, sekä vapaa-ajan harrastuksia erilaisissa ryhmissä. Hyödynnämme ympäristöämme toiminnassamme monipuolisesti, käymme lenkkeilemässä, retkillä luontokohteissa sekä käytämme lähellä olevia päivittäispalveluja. Tarjoamme asukkaillemme mahdollisuuksia osallistua ulkopuolisten tahojen järjestämiin toimintoihin kuten musiikki- ja

liikuntatapahtumiin. Yksikössämme vierailee mahdollisuuksien mukaan kaverikoirat sekä seurakunnasta pappi

**Kasvu ja kehitys**
Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Se tarkoittaa Onnikotien työryhmien ja sen ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä.

- Palveluita kehitetään tilaajan ja asukkaiden tarpeiden mukaan ja palautteita hyödyntäen
- Laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen hyödyntämällä laatuindeksin antamia tuloksia. Laatuun vaikuttavat niin asiakkaiden, omaisten, kuin henkilökunnan mielipide.
- Onnikoti Voikukassa uskomme, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus ja oikeus kehittyä ja oppia uusia asioita. Ymmärrämme, että jokaisen ihmisen elämässä voi olla ajanjaksoja, jolloin toimintakyky heikkenee tilapäisesti tai pysyvästi, mutta yksilöllisen tuen ja avun turvin asukkaalla on silti mahdollisuus elää mielekästä elämää ja oppia uusia toimintamalleja, tarvittaessa vaikka ympäristöön tehtävien muutostöiden turvin.
- Henkilöstön kouluttaminen on tärkeä osa kehitystä
- Jokaisella asiakkaalla on mahdollista vaikuttaa oman elämänsä sisältöön meillä asuessaan. Osallisuus on mahdollista päivittäin erilaisissa asioissa, pyrimme saamaan asiakkaat mukaan esimerkiksi viikoittaisiin asukaskokouksiin, jolloin hän voi esittää toiveitaan ja saada niitä eteenpäin päästen näin vaikuttamaan arjen toiminnan sisältöön

# 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

Onnikoti Voikukassa uudet työntekijät perehdytetään perehdytysprosessin mukaisesti. Uusien työntekijöiden kanssa käydään turvallisuuskävely, jossa tutustutaan yksikön turvallisuusasioihin ja mahdollisiin vaaratilanteisiin.

Teemme vuosittain vaarojen arvioinnin yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun, henkilöstön ja esihenkilön kesken. Epäkohtien ilmaantuessa tehdään toimintasuunnitelma ja mahdolliset esille nousseet riskit pyritään poistamaan / minimoimaan.

Toimitilatarkastus tehdään yksikössämme 3 kuukauden välein, jolloin korjataan esille nousseet ongelmakohdat yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Poikkeamailmoitus tehdään henkilöstön toimesta henkilöstön turvallisuutta vaarantaneista tilanteista, tietoturvallisuuspoikkeamista ja potilasturvallisuuden vaarantuessa sekä läheltä piti tilanteissa. Asukkaisiin, työhön ja tietoturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset yksikön esihenkilö käsittelee yhdessä muun henkilöstön kanssa viikoittain tiimipalavereiden yhteydessä. Akuutit turvallisuuspoikkeamatilanteet käsittelemme yksikössä heti tilanteen jälkeen.

Henkilöstö arvioi turvallisuutta jokapäiväisessä toiminnassa ja tarpeen mukaan toimintoja mukautetaan edistämään asukas- ja työturvallisuutta. Onnikodeissa toteutetaan vuosittain riskinarviointikysely, jonka tuloksia käytetään omavalvonnan kehittämisessä, ohjeistuksen täsmentämisessä ja eri omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tukena.

Poistumisharjoitus ja palokoulutusta pidetään yksikössämme vuosittain.

Lääkehoidon toteutumista arvioimme ja seuraamme jokaisessa vuorossa. Lääkkeiden jakamisessa/antamisessa meillä on käytössä kaksoistarkastus. Jokaisella lääkehoitoa toteuttavalla on voimassa oleva, yksikkökohtainen lääkelupa.

Pelastussuunnitelmaan, sekä uuden työntekijän turvallisuusperehdytykseen on sisällytetty ohjeet poikkeustilanteisiin (esim. Sähkökatkokset, vesivahingot, asiakkaan katoaminen jne.). Yksikön poistumisteiden kyltit, ovien sähkölukot ja hätävalot ovat kytketty akkuihin, joten ne pysyvät toimintakunnossa sähkökatkon sattuessa. Lisäksi yksikön toimistossa on taskulamppuja sähkökatkon varalle.

Riskejä hallitaan myös riittävällä henkilöstömäärällä ja yhteistyöllä henkilöstön kesken. Yksikössä on aina vuorovastaava, joka on tietoinen yksikön tapahtumista vuoronsa aikana ja organisoi toimintaa asukastyössä. Vuorovastaava myös vie informaation mahdollisista poikkeuksista seuraavalle vuorolle ja tarvittaessa esihenkilölle/tiimivastaavalle.

Yksikössämme on työsuojeluvaltuutettu, joka omalta osaltaan huolehtii riskinhallintaan kuuluvista selvitysten ja arviointien teoista, sekä perehdyttää työntekijät työturvallisuusasioihin ja osallistuu myös poikkeamailmoitusten käsittelyyn.

Lääkehoitovastaava keskittyy osaltaan myös lääkehoidon riskeihin lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkepoikkeamien käsittely ja lääkehoidon itseauditointi tuovat esille riskipaikkoja, mitä toiminnassa voi syntyä.

## 4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus toteuttaa jokaisessa työvuorossa riskinhallintaa ja puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin. Epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle ja tapahtumasta tehdään haittatapahtumailmoitus. Jokaisen työntekijän on perehdyttämisen jälkeen huolehdittava, että hän tiedostaa mistä työ- ja potilasturvallisuuteen liittyvät ohjeistukset löytyvät ja on velvollinen perehtymään ja sitoutumaan niihin. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

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

Onnikoti Voikukassa jokainen työntekijä tekee työssään havaintoja mahdollisista riskiä aiheuttavista tekijöistä, jotka raportoivat esihenkilölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Lisäksi työntekijät täyttävät poikkeamailmoituksen riskitilanteen tapahtuessa, työtapaturmissa ja läheltä piti-tilanteissa.

Työsuojeluvaltuutettu arvioi riskin todennäköisyyttä ja vakavuutta, sekä yhteisvaikutuksia ja kokonaisriskiä käsitellessään poikkeamailmoituksia.

Poikkeamatilanteita käydään läpi henkilöstön kesken tiimipalaverissa säännöllisesti. Toteutuneiden riskien kohdalla käytössämme on sama käytäntö kuin läheltä piti – tilanteissa. Vakavista tilanteista tiedotamme työsuojeluvaltuutettua, palvelujohtajaa ja laatutiimiä. Lisäksi tiedotamme vaaratilanteista myös palveluiden tilaaja joko puhelimitse tai sähköpostilla.

Asukas-, henkilöstö ja läheispalautteissa esille nousseet epäkohdat käsitellään viipymättä. Henkilöstökysely toteutetaan henkilöstölle vuosittain. Kyselyn perusteella laaditaan tiimissä kehittämissuunnitelma tulosten käsittelyn jälkeen.

Riskien ja vaarojen arviointi tehdään vuosittain henkilöstön kanssa. Toimitilatarkastukset säännöllisesti 4krt/v, jotka käsitellään tiimissä. Omavalvontakyselyt toteutetaan kerran kuukaudessa.

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

Omaiset ja asukkaat antavat aina tarpeen vaatiessa suullista palautetta yksikköön. Jokainen palaute käsitellään ja siihen reagoidaan. Asukkaille tehdään kuukausittain laatukysely. Omaiset voivat antaa palautetta myös sähköiseen laatukyselyyn. Kyselyssä on mahdollista antaa myös avointa palautetta anonyymisti. Laatukyselyn perusteella yksikköön muodostuu laatuindeksi, joka käsitellään henkilöstön kanssa joka kuukausi. Laatuindeksin perusteella yksikössä ryhdytään toimenpiteisiin tarvittaessa.

Asukaskokoukset pidetään viikoittain. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa kodin asioihin asukaskokouksessa ja suunnitella yhteistä arkea. Asukaskokouksista tehdään muistiot.

Anonyymi palautekanava on käytössä Mehiläisen nettisivujen kautta. Omahoitajan kautta asukkaan on helppo antaa palautetta, johon reagoidaan asian vaatimalla tavalla.

## 4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Onnikoti Voikukassa käsittelemme poikkeamailmoitukset pääsääntöisesti viikon sisällä tilanteen tapahtumisesta/kirjaamisesta. Työsuojeluvaltuutettu osallistuu mahdollisuuksien mukaan poikkeamien käsittelyyn yhdessä esihenkilön kanssa. Viikkokokouksissa tilanteita käydään läpi henkilöstön kesken ja pohditaan tapahtumille ratkaisuja.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan tapahtuneesta ja mahdollisten korvausten hakemisesta.

**Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan**

- Emme vaikene, vaan kerromme havainnostasi muille työpaikalla
- Kuuntelemme, mitä muut ovat asiasta mieltä
- Keskustelemme tiimivastaavan/esihenkilön kanssa tilanteesta
- Tutkimme yhdessä, mitä asialle voimme tehdä
- Sovimme yhdessä, miten asiassa edetään

Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä palvelujohtajan tietoon. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus palvelujohtajalle. Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta reagoi tilanteeseen, tulee työntekijöiden/esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

## 4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Onnikoti Voikukassa korjaavien toimenpiteiden suunnittelu tapahtuu henkilöstön kesken viikkokokouksissa. Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja yksikön kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista välitön ilmoitus esihenkilölle, joka raportoi tapahtuneesta eteenpäin palvelujohtajalle ja laatutiimille.

Asiakkaan erikoistilanteet kirjataan raportteihin, joista voidaan seurata niiden toistuvuutta ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia. Jokaisella työntekijällä on vuorossaan oikeus ja velvollisuus puuttua asiaan, jos havaitsee että yksikössä toimitaan toisin kuin on yhteisesti sovittu. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa poikkeavasta toimintatavasta esihenkilölle. Yhteisissä viikkokokouksissa aiheet käsitellään tarvittaessa ja kerrataan toimintaohjeet.

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

Korjaavista toimenpiteistä ja muuttuneista toimintaohjeista tiedotetaan henkilöstön viikkokokouksissa ja niistä laadituista kokousmuistioissa, joihin jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä. Henkilöstöä tiedotetaan myös sähköpostitse, jokaisella työntekijällä on käytössä sähköposti. Lisäksi sisäistä tiedottamista toteutetaan tarvittaessa Domacaren keskustelualueen välityksellä.

Omaohjaajat huolehtivat asiakaskohtaisten ohjeistusten päivittämisestä asiakastietoihin, sekä niistä tiedottamisesta. Omaohjaajat ja yksikönjohtaja ovat yhteydessä sovitusti läheisiin ja käyvät tilanteen sekä korjaavat toimenpiteet mahdollisimman nopeasti lävitse.

Tilaaja-asiakkaalle tiedotetaan aina vakavista poikkeamista yksikönjohtajan tai palvelujohtajan toimesta. Tilaaja-asiakkaan kanssa käydään läpi myös korjaavat toimenpiteet ja he arvioivat osaltaan, ovatko ne riittäviä sekä seuraavat toimenpiteiden edistymistä.

## 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?

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen asumisen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Asumisen toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asukkaalle laaditaan ensimmäinen toteuttamissuunnitelma mahdollisimman pian muuton jälkeen.

Asukkaiden asumisen toteuttamissuunnitelma laaditaan Domacare-asiakastietojärjestelmään palvelusuunnitelmaa täydentämään, josta jokainen työntekijä on ne velvollinen lukemaan ja toimimaan asukkaan tarpeita toteuttaen hoidossa ja ohjauksessa. Suunnitelmien toteutumista arvioidaan niiden säännöllisten päivittämisten yhteydessä vähintään puolivuosittain aina Rai-arvioinnin jälkeen.

Suunnitelmaan laaditaan asukkaalle henkilökohtaiset arjen tavoitteet, joiden toteutumista seurataan arkitoiminnoissa ja päivittäiskirjauksissa. Asukkaiden päivitetyistä suunnitelmista informoidaan henkilöstöä ja niitä käydään tiimipalavereissa läpi. Omaohjaaja seuraa asumisen suunnitelman toteuttamista.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

| |
|---|
| Rai ID<br>Muut mittarit, kuten MMSE tarpeen mukaan. |

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

| |
|---|
| Omaohjaaja ottaa asukkaan mukaan asumisen suunnitelman tekemiseen ja varmistaa, että asukas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista. Omaohjaaja myös varmistaa suunnitelmaa tehdessä, että asukkaan näkemys tulee kuulluksi. Asukas osallistuu myös RAI-ID -arvioinnin täyttämiseen. Mahdollisuuksien mukaan pyrimme saamaan asukkaan läheisiltä lisätietoja arviointia varten. |

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

| |
|---|
| Henkilöstöä perehdytetään suunnitelman sisältöön ja suunnitelman tekemisen tarkoitukseen sekä siihen, miten suunnitelman tulee näkyä käytännössä. Henkilöstön kanssa käsitellään päivitettyjä suunnitelmia säännöllisesti. |

## 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)?

Asukkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmat sisältävät heidän itsemääräämisoikeuden suunnitelmansa. Siinä kuvataan asukkaan mahdollisuudet päättää omista asioistaan ja tavat, joilla sitä arjessa tuetaan. Yksityisyyden ja yksilöllisyyden toteutumisen huomioimme kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, kuten ruokailussa, viriketoiminnassa ja vapaa-ajan toiminnoissa, pukeutumisessa ja hygienian hoidossa. Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone ja wc-/suihkutila, joka mahdollistaa yksilöllisen hoidon ja ohjauksen.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kaikki toteutetut rajoitustoimenpiteet kirjataan tarkoin potilastietojärjestelmään Mehiläisen ohjeistuksen mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vammautuneiden palveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.
Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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

Onnikoti Voikukassa rajoitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta vain silloin, kun on vaarana, että hän satuttaa itseään tai muita tai vahingoittaa ympäristöään eikä mikään muu, lievempi keino auta. Toiminnassamme pyrimme panostamaan ennakointiin, jotta rajoittamistoimenpiteitä ei tarvitsisi käyttää. Asukkaan yksilöllisten piirteiden ja tarpeiden huomioiminen sekä yksilöllinen ohjaaminen ovat ensisijaisia keinoja. Kaikki mahdolliset rajoittamistoimenpiteet toteutetaan turvallisesti ja asiakasta kunnioittaen. Rajoittamistoimenpiteet kuvataan jokaisen asukkaan IMO-suunnitelmassa ja ne pohjautuvat Kehitysvammalain 42§ mukaisiin ohjeistuksiin. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään lainmukaisesti päätökset ja käytössämme on asiantuntijaryhmä (lääkäri, psykologi, sosiaalityöntekijä), jonka kanssa yhdessä arvoimme

rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta. Rajoitustoimenpiteet kirjataan aina asukkaan raporttiin ja ne annetaan kuukausittain kirjallisesti tiedoksi tilaajakunnan yhdyshenkilölle sekä asukkaan lähiomaiselle. Onnikoti Voikukan työryhmä pohtii itsemääräämisoikeuden toteutumista ja rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta jatkuvasti työssään. Tilanteet keskustellaan aina myös asukkaan itsensä kanssa läpi suhteuttaen asukkaan kognition tasoon.

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

Liikkumisen rajoittaminen (ovihälytin, ovisalpa/magneettilukko asukashuoneen ovessa). Asukkaan vointia tarkastetaan säännöllisesti oven takaa keskustelemalla ja kysymällä ja asukkaalla on ohjaajaan koko ajan puhe-/kuuloyhteys. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa on oltava riittävät painavat perusteet sen jatkamiselle.
Yhdellä asukkaalla on käytössä ulkoillessa paikannin.
Pyörätuolin turvavyö, laitalupa myös mahdollisia tilanteen niin vaatiessa. Asukkaan vointia tarkastetaan säännöllisesti. Pyörätuolivyötä käytettäessä asukas pyritään pitämään kodin yhteisissä tiloissa, jotta ohjaajilla olisi paremmat mahdollisuudet valvoa asukkaan vointia säännöllisesti.

## 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Onnikoti Voikukassa tarjoamme asukkaillemme hyvää hoitoa ja huomioimme jokaisen asukkaan yksilöllisesti, toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Jokaisella asukkaalla on oikeus hyvään hoitoon ja turvaan arjessaan. Tämän lisäksi kaikille asukkaille tarjotaan tasapuolisesti mahdollisuuksia viriketoimintaan ja mielekkääseen vapaa-ajan viettoon.

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja, joka vastaa asukkaan asioista laajemmin ja tarjoaa asukkaalleen em. toimintojen lisäksi yksilöllisempää huomioita ja toimintoja mm. omatuokioiden puitteissa. Omaohjaaja huolehtii, että asukas saa tarpeiden mukaista hoitoa ja tukea arkeen.

Jos havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, tilanteeseen puututaan välittömästi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua asiaa. Asia saatetaan tiedoksi esihenkilölle ja esihenkilö käsittelee asian tilanteen vaatimalla tavalla.

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

Varmistamme ja seuraamme ettei kaltoinkohtelua tai hyväksikäyttöä tapahdu toteuttamalla sisäistä omavalvontaa ja hoidon laadun tarkkailua. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan laiminlyönneistä tai kaltoinkohtelusta esihenkilölle.

Organisaatiossa on käytössä ohjeistus epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijän vastuulla on ilmoittaa epäkohdasta esimiehelle käyttämällä ensisijaisesti poikkeamailmoitusta tai vapaamuotoisesti kirjaamalla/soittamalla.

Esimiehen vastuulla on puuttua epäasialliseen kohteluun/haitta- vaaratilanteeseen ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Korjaavat toimenpiteet on tuotava käytäntöön tilanteen muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi. Ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti tiimipalavereissa sekä kirjataan ne palaverimuistioon tilanteen luonne huomioiden. Mikäli yksikössä havaitaan, että jollakin asukkaalla on tarve edunvalvonnan tarpeesta, tehdään siitä ilmoitus asukkaan sosiaalityöntekijälle.

Onnikoti Voikukassa väärinkäytösten, epäkohtien ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intrassa Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti: https://mehilainen.sharepoint.com/tukipalvelut/laadunhallinta/Sivut/Whistle-blowing---V%C3%A4%C3%A4rink%C3%A4yt%C3%B6sten-ilmoittaminen.aspx

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käsitellään tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.

## 5.5 Asiakkaan osallisuus

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

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Onnikotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden 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 kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

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

Onnikoti Voikukassa asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun viikoittaisen asukaskokouksen kautta. Tämän lisäksi asukkailta kysytään toiveita ja mielipiteitä arjen asioihin liittyen.

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa ja toimintoihinsa ilmaisemalla, mitä haluaa tehdä. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja niitä pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Omaisten toiveita ja mielipiteitä kuunnellaan myös herkästi ja ne huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Korostamme matalan kynnyksen yhteydenpitoa, jotta omaiset kokevat, että heitä kuunnellaan ja heidän mielipiteitään arvostetaan. Keräämme yksikössä palautetta asukkailta ja omaisilta 3 kuukauden välein tablettikyselyn avulla. Vieraileville omaisille tarjotaan mahdollisuus vastata kyselyyn. Asukkaat vastaavat kyselyyn ohjaajan tuen avulla.

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

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

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

Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalautejärjestelmään.

Onnikoti Voikukassa saadun palautteen dokumentointi on sen työntekijän vastuulla, joka palautteen ottaa vastaan. Hän vastaa siitä, että palaute menee eteenpäin esihenkilön ja muun henkilökunnan tietoon. Jokaiseen palautteeseen vastataan ja tarvittaessa toimintakäytäntöjä muutetaan ja kehitetään. Palautteet käydään läpi tiimissä ja mahdolliset kehittämistoimenpiteet sovitaan yhteisesti. Esihenkilö ottaa vastuun palautteisiin vastaamisesta ja kehittämistoimenpiteiden toimeenpanosta.

## 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

Katja Väkeväinen, yksikön johtaja
040 140 6751
katja.vakevainen@onnikodit.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Oulun sosiaali- ja potilasasiamies: Mirva Makkonen p. 044 703 4116 ja Anna Kylmäluoma p. 044 703 4115
Käyntiosoite: Hanhitie 15, Oulu, Postisosoite: PL 61, 90015 Oulun kaupunki, Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi
Siikalatvan potilas- ja sosiaaliasiamies: Keränen Saija / Merikratos Oy p. 010 830 5104
Osoite: Pohjolankatu 1, 74100 IISALMI, Sähköposti: sosiaaliasiamies@merikratos.fi
Ppky Kallio potilas- ja sosiaaliasiamies: Sosiaali- ja potilasasiamies Merja Jaakola, puh. 040 635 5353.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)
Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.
Kuluttajaoikeusneuvoja:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

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

Ensisijaisesti asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla. Jos asia ei selviä, siirrytään muistutusmenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

| |
|---|
| Enintään kaksi viikkoa |

### 5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

| |
|---|
| Kaikille asukkaille on nimetty oma sosiaalityöntekijä. |

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

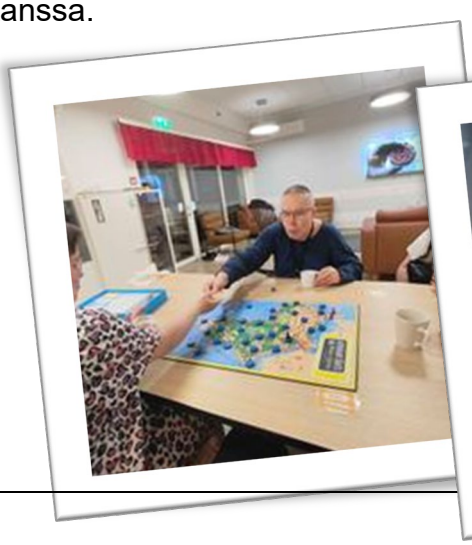
### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

| |
|---|
| Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilökohtainen arjen toteuttamissuunnitelma. Yksikössä pyritään säännölliseen arkeen, jota toteutetaan erillisen viikko-ohjelman avulla. Viikko-ohjelmassa toistuvat säännöllisesti esimerkiksi saunapäivä, leivonta sekä asukkaiden huoneiden siivoukset. Säännöllinen arkirytmi tuo asukkaille turvallisuuden tunnetta. Viikko-ohjelma on näkyvillä yhteisten tilojen seinällä. Säännöllisestä arkirytmistä voidaan poiketa tilanteen ja asukkaan tarpeen mukaan.<br><br>Asiakkaat osallistuvat yksikön arkeen ja kodinhoidollisiin tehtäviin voimavarojensa mukaan. Asiakkaille annetaan mahdollisuus toteuttaa omanlaistansa arkea ja tehdä itselle mieluisia asioita. Asiakkaiden annetaan tehdä mahdollisimman paljon elämäänsä koskevia valintoja, ja asiakkaiden toiveita ja haaveita pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden itseilmaisua tuetaan käyttämällä puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä, esimerkiksi kuvia ja tukiviittomia. |

Asiakkaan fyysistä toimintakykyä edistetään monipuolisen ja terveellisen ravinnon, ulkoilun, liikunnan sekä muiden harjoitteiden avulla. Onnikoti Voikukan asiakkaiden kanssa liikuntaa pyritään harrastamaan päivittäin yksilölliset voimavarat huomioiden, esimerkiksi lenkkeily, erilaiset jumppatuokiot, liikuntasalilla käynti ja pyöräily. Psyykkistä toimintakykyä edistetään tunnistamalla muutoksia asiakkaiden mielentilassa sekä huolehtimalla riittävästä unen määrästä ja säännöllisestä vuorokausirytmistä. Sosiaalista toimintakykyä edistetään ryhmätoiminnalla ja mahdollistamalla sosiaalisia kontakteja sekä yksikössä tapahtuvien vierailujen että yksiköstä ulospäin suuntaavan toiminnan avulla.

Onnikoti Voikukasta osallistutaan asiakkaiden kanssa erilaisiin tapahtumiin, kuten discoihin, markkinoille ja urheilutapahtumiin. Kognitiivista toimintakykyä pyritään edistämään tarjoamalla asiakkaille mielekästä ja asiakkaan toimintakyvyn huomioonottavaa tekemistä, esimerkiksi askartelu, palapelien teko ja Knill-jumppa. Erilainen virikkeellinen harrastetoiminta tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakkaiden toimintakyvyn arviointia ja edistämistä toteutetaan yhdessä omaisten ja yhteistyöverkostojen kanssa.



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

Asukkaiden liikunta- ja harrastetoimintojen toteutumista tuetaan ulkoiluilla, liikuntasalivuoroilla, kirjastokäynneillä, kauppareissuilla sekä osallistumalla kulttuuritapahtumiin asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Yksiköstä tehdään päiväretkiä pääsääntöisesti lähialueen retkikohteisiin. Virikkeellistä harrastetoimintaa järjestetään yksikössä päivittäin ja se tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. Harrastustoimintaa järjestetään myös yksilöllisesti asiakkaan omien mielenkiinnonkohteiden mukaan. Omahoitaja viettää asiakkaansa kanssa säännöllisesti omatuokioita, jolloin voi tehdä yhdessä asiakkaalle mieluisia asioita.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain. Jolloin arvioidaan hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista asumisen suunnitelman mukaisesti yhteenvedoissa. Seuraamme ja dokumentoimme asiakkaidemme toimintakykyä ja hyvinvointia sekä terveydellistä tilannetta jokaisessa vuorossa. Myös tavoitteiden toteumista arvioidaan jatkuvasti. Merkittävä osuus tavoitteiden toteutumisen seurannassa on myös omaohjaajan rooli sekä asioiden esille tuominen yhteisissä palavereissa. Omaohjaaja tekee asiakastietojärjestelmään kuukausittain yhteenvedon asiakkaan voinnista sekä tavoitteiden toteutumisesta. Tavoitteiden toteutumista raportoidaan tarvittaessa palveluja ostavalle kunnalle sopimuksen mukaisesti.

## 6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruoat valmistetaan Mehiläisen Mainiokoti Vuoksen yksikössä, josta ne toimitetaan kuljetuksella Onnikoti Voikukkaan. Arkisin tuodaan lämmin lounas sekä päivällinen kylmänä. Perjantaina tuodaan viikonlopun ruoat kylminä, ja vuorossa olevat ohjaajat sitten lämmittävät ne ohjeiden mukaan Onnikoti Voikukan keittiön uunissa. Aamupalat ja iltapalat valmistamme itse Onnikoti Voikukan keittiössä ja tilaamme tuotteet Kespron kautta.

Sunnuntaisin on toiveruokapäivä, jossa valmistettu yhteinen lounas on päätetty aikaisemmassa asukaskokouksessa. Asukkaat osallistuvat ruoan valmistamiseen ja ohjaajan tukemana. Yhteisesti valmistettu ruoka on monelle ilon aihe ja viikon kohokohta.

Mainiokoti Vuoksen kokki toimittaa kiertävät ruokalistat, ja ne ovat myös asukkaiden nähtävillä. Aamupala on tarjolla klo 7 alkaen. Lounas tarjotaan klo 11.30 alkaen, välipala klo 14.15 alkaen, päivällinen klo 17 alkaen ja iltapala klo 20.15 alkaen. Ruokailuajoista voidaan poiketa asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan, esimerkiksi aamupalaa voidaan tarjoilla jo aiemmin tai asukas saa halutessaan yöpalaa. Varmistamme, ettei 11 tunnin yöpaasto ylity mm. siten, että asukkailla on mahdollisuus myös myöhemmin illalla/yön/aamun aikana saada pientä syötävää, mikäli on nälkä. Jos asukas haluaa aamulla nukkua pidempään, voi paastoaika ylittyä asukkaan omasta tahdosta. Tästä tehdään asianmukainen kirjaus asukkaan tietoihin asukastietojärjestelmään (Domacare)

Pienen puolen asukkaat (4 henkilöä) syövät omalla puolellaan yhdessä ohjaajien kanssa. Ison puolen asukkaat ruokailevat ison puolen ruokailutilassa ja yksilöllisen tarpeen mukaan on asukkaalla mahdollisuus ruokailla myös käytävän perällä olevassa ruokailutilassa tai omassa huoneessaan. Ruokailutilanteet pyritään järjestämään mahdollisimman rauhallisiksi ja istumajärjestys on mietitty yksilöllisen tarpeen mukaan. Asukkaat annostelevat ohjattuna ruokansa. Käytössämme on esimerkkiruokailu, joka tarkoittaa sitä, että ohjaajat ruokailevat mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaiden kanssa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityisruokavaliot ilmoitetaan Vuoksen keittiölle ja ne toimitetaan Onnikoti Voikukkaan erillään pakattuina. Muutamalle asukkaalle ruoka annostellaan valmiiksi esimerkiksi silloin, jos käytössä on erityisruokavalio tai soseutettava ruoka.

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

Ravinnonsaantia arvioimme yleisten ravintosuositusten mukaisesti. Seuraamme asukkaiden ruokailua ja ruokahalua päivittäin sekä painoja vähintään kuukausittain. Mikäli ruokahalussa on

uutoksia tai on kyse aliravitsemuksesta, konsultoimme lääkäriä ja toimimme hänen ohjeidensa mukaan.

### 6.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.
Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Yksikössä on käytössä Mehiläisen yleinen hygieniakäytäntöohjeistus normaaliajan tilanteisiin, sekä erilliset tarkemmat hygieniaohjeet poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Onnikoti Voikukkaan on palkattu erillinen siivooja/keittiötyöntekijä. Hän siivoaa yleisiä tiloja, henkilökunnan sosiaalitiloja sekä asukashuoneita sovitun suunnitelman mukaan. Tämän lisäksi ohjaajat huolehtivat yleisen siisteyden ylläpidosta sekä asukashuoneiden siivouksesta yhdessä asukkaan kanssa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivoustyöntekijä huolehtii säännöllisesti yleisten tilojen siivouksesta. Myös asukkaat voivat osallistua esimerkiksi yleisten tilojen imurointiin.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuollosta vastaavat ohjaajat yhdessä asukkaiden kanssa. Yksikössä pestään pyykit itse erillisessä pyykkihuoneessa. Käytössä on kaksi teollista konetta, jossa on likaisen pyykin jälkeen käytettävä koneen puhdistustoiminto. Lisäksi on käytössä tavallinen pyykinpesukone. Pyykit pestään hygienisesti ja pesuohjeiden mukaisesti. Mahdollisuuksien mukaan pyykit kuivataan käyttäen kuivausrumpua, joita on käytössä yhteen kolme kappaletta. Eritteisten pyykkien pesussa käytetään pesuaineen lisäksi ErisanOxy+ desinfiointiainetta.
Yöhoitajat pesevät henkilökunnan työvaatteet ja laittavat ne kuivumaan pyykinkuivaustelineelle.

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

Työntekijät käyvät läpi perehdytyksessä yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvät toimintatavat, jonka lisäksi he lukevat yksikön jakelukeittiön omavalvontasuunnitelman, jossa on kuvattu tarkemmin yksikön siivous- ja puhdistussuunnitelma.

## 6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

| |
|---|
| Virpi Pikkarainen, Onnikoti Voikukka |

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Elintarvikkeiden omavalvonnasta on ja yksiköissä laaditaan elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma.
Omavalvontasuunnitelma, ohjeet sen laatimiseen ja tarvittavat omavalvonnan toteuttamisessa tarvittavat lomakkeet löytyvät Elintarvikehuollon omavalvontasivustolta. Kaikilla ruoanvalmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi.

Onnikoti Voikukassa

- Noudatamme yleisiä hygieniakäytäntöjä ja -ohjeistuksia toimiessamme keittiössä tai jakaessamme ruokaa
- Infektiotartuntoja torjumme pitämällä huolta yleisestä sekä henkilökohtaisesta hygieniasta, mm. käsien saippuapesu ja desinfiointi, tarvittaessa suojakäsineiden ja suojamyssyn käyttö, korujen ja rakennekynsien käytön kielto, tarttumapintojen tehokas puhtaanapito
- Tarvittaessa konsultoimme PPSHP:n infektiotorjunnan ammattilaisia
- Siivoussuunnitelma on osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa. Siinä on kuvattu siivouskohteet sekä ohjeet niiden puhdistukseen
- Elintarvikehuollon omavalvonta-suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan. Suunnitelma löytyy sekä Onninetistä että keittiössä olevasta kansiosta

## 6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asukkaiden perusterveydenhoito järjestetään Tuiran terveysasemalla, jossa on nimetty omalääkäriksemme Sakari Räisänen. Onnikoti Voikukan lääkkeistä vastaa lääkevastaava sairaanhoitaja.

Terveystarkastukset hoidetaan omalääkärimme kautta. Hän käy yksikössämme kierrolla 3kk välein. Lisäksi konsultoimme häntä tai Tuiran terveysaseman sairaanhoitajia/päivystäviä lääkäreitä aina tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan käypähoitosuosituksia ja käytetään tarvittaessa Terveysportti-tietokantaa.

Lääkehoidon toteutuksessa hyödynnetään lääketietokantaa, sekä sopimusapteekin farmaseutteja ja omaa lääkäriä. Iltaisin ja viikonloppuisin tarvittaessa käytämme päivystyksen palveluja.

Asukkaiden hammashoito (suuhygienisti tai hammaslääkäri) toteutuu Oulun kaupungin suun terveydenhoidon palveluissa joko kutsujärjestelmällä tai tarvittaessa kiireellisenä hoitona

Kiireetön sairaanhoito toteutuu yksikön oman sairaanhoitajan toteuttamana tai Tuiran terveysasemalla ajanvarauksen kautta

Kiireellinen sairaanhoito toteutuu joko Tuiran terveysaseman akuuttivastaanotolla 8-15/16 ja muina aikoina Oulun seudun yhteispäivystyksessä

Yksikköön on laadittu ohjeistus koskien äkillistä kuolemantapausta ja se löytyy yksikön omilta sivuilta Onninetistä ja saattohoitosuunnitelmasta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Seuraamme asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia päivittäin sekä kirjaamme huomiot ylös asiakastietojärjestelmään. Pitkäaikaissairauksien hoidossa ja seurannassa noudatamme lääkärin ohjeistuksia kirjaamalla asiat aina tarkasti ylös asukkaan tietoihin sekä kalenteriin. Olemme omalääkäriin puhelimitse tai sähköpostilla yhteydessä aina tarpeen mukaan. Pitkäaikaissairauksien hoidossa käytössämme on myös erikoissairaanhoidon palvelut

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja

## 6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Onnikoti Voikukka noudattaa Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaa ja Onnikoti Voikukan oma lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, sekä tarvittaessa silloin, kun käytäntöihin tulee muutoksia. Henkilökunta perehtyy lääkehoitosuunnitelmaan ja toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma todistetaan luetuksi lukukuittauksella. Lääkehoitoon liittyviä asioita käsittelemme säännöllisesti tiimipalavereissa. Lääkevastuu sairaanhoitaja huolehtii, että lääkehoitoa toteutetaan arjessa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

| |
|---|
| Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja yhdessä lääkehoidon koulutuksen saaneiden työntekijöiden kanssa. Jokainen lääkehoitoon osallistuva suorittaa LOVe-koulutuksen sekä suorittaa Mehiläisen vaativat tarvittavat näytöt. |

### 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?

| |
|---|
| Ei rajattua lääkevarastoa. |

### 6.8 Monialainen yhteistyö

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

| |
|---|
| Pidämme Onnikoti Voikukassa tiivistä yhteyttä asukkaan verkostojen kanssa. Pyrimme yhteistyössämme avoimuuteen ja helppoon lähestyttävyyteen.<br><br>Vastaava sairaanhoitaja pitää yhteyttä asukkaan terveydenhoidollisissa asioissa terveydenhuollon henkilöstöön sekä erikoissairaanhoitoon ja tarvittaessa läheisiin. Pääsääntöisesti kuitenkin lääkeluvallinen henkilökunta tarkistaa laboratoriokokeiden tuloksia, on yhteydessä yksikön omalääkäriin ja varaa aikoja asiakkaille.<br><br>Osa asukkaista käy päivätoiminnassa joko kaupungin palveluissa tai yksityisen palveluntarjoajan palveluissa. Heidän kanssaan yhteydenpito on tiivistä ja hoituu joko viestivihkon, puhelimen tai sähköpostin välillä. Myös henkilökohtaisten avustajien kanssa tehdään yhteistyötä lähinnä omaohjaajien toimesta.<br><br>Teemme yhteistyötä kuljetuspalvelun kanssa liittyen päivätoimintakuljetuksiin tai vapaa-ajan matkoihin<br><br>Yhteistyötä tehdään myös kampaajien, hierojien, musiikki- ja fysioterapeuttien, jalkahoitajien ja apuvälinelainaamon kanssa. |

## 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 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Yksikössä tehdään säännöllisesti toimitilatarkastukset ja epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Henkilöstö tarkkailee jatkuvasti tilojen terveellisyyttä ja turvallisuutta ja ilmoittaa mahdollisista epäkohdista työsuojeluvaltuutetulle ja esihenkilölle. Tiloja käytetään tarkoituksenmukaisesti.

Henkilöstö tekee jatkuvaa havainnointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Riskienkartoitus tehdään vuosittain työsuojeluvaltuutetun ja muun henkilöstön toimesta. Poistumisharjoitus tehdään vuosittain ja palotarkastus säännöllisesti. Pelastussuunnitelman päivitys on vuosittain. Alkusammutus koulutukset henkilöstölle tarvittaessa, sekä sovitun aikataulun mukaisesti (5 vuoden välein). Turvallisuuskävelyt jokaiselle työntekijälle perehdytys vaiheessa ja tämän jälkeen tarvittaessa/toimintojen muuttuessa.

Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin, sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin yksikön turvallisuusvastaavan / perehdyttäjän toimesta. Turvallisuusvastaava suorittaa toimitilojen tarkastukset 4krt/v ja täyttää lomakkeen. Epäkohdista tiedotetaan esimiestä, kiinteistöhuollolle ilmoitus korjausta vaativista kohteista. Lisäksi jokainen henkilöstöön kuuluva on vastuussa toimitilojen siisteydestä, esteettömyydestä ja havaittujen epäkohtien ilmoittamisesta.

Vakituisilta työntekijöiltä vaaditaan voimassa oleva EA-koulutus ja niistä pidetään kirjaa. Väkivalta- ja aggressiotilanteiden hallintaan kiinnitämme huomioita asukkaiden ohjaamisessa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Ennalta ehkäisevä toiminta on keskeistä väkivaltatilanteiden hallinnassa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta 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 muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Teemme tiivistä yhteistyötä muiden turvallisuustoimijoiden kanssa:

- Securitas vartijapalvelut. Hälytinpainikkeet henkilöstöllä, testaus viikoittain

- Käsisammutinlaitteiden tarkastus 2 vuoden välein (Pauli Moilanen Oy)
- Paloilmoitinlaitteiston testaaminen kuukausittain (Lassila&Tikanoja)
- Paloilmoitinlaitteiston vuosihuollot (Markku Kauriala Oy)

## 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?

Yksikön luvan mukainen henkilöstömitoitus on 0.8
Yksikön henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja ja lähihoitajia. Yksikössä voi työskennellä myös oppisopimuslaisia.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan hoitajien työtuntien kokonaistuntimäärä suhteessa asukkaiden määrään. Resursseja suunnitellessa huomioidaan erityishoitoa vaativat asukkaat ja muut erityistilanteet, jolloin henkilökuntaa tarvitaan tavanomaista enemmän. Jokaisessa työvuorossa on koulutuksen omaavaa asiakkaat tuntevaa, lääkeluvallista henkilökuntaa.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan tarkkailemalla jatkuvasti henkilöstömitoituksen toteutumista tunti-indeksimittarilla. Riittävyyslaskenta perustuu asukkaiden mitoituksiin.
Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan riittävällä määrällä vakituisia, ammattitaitoisia työntekijöitä sekä hankkimalla riittävästi sijaisia äkillisiä tarpeita varten. Lisäksi yksikkö käyttää tarvittaessa vuokratyövoimaa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä henkilökuntapuutoksiin voidaan ottaa sijainen. Sijaisten hankinnassa huomioidaan asukasmäärä. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan. Yksiköllä on oma sijaislista. Lisäksi sijaisia hankitaan tarvittaessa henkilöstövuokrausyrityksen sijaiset.fi kautta. Sijaisissa pyrimme aina ensisijaisesti käyttämään tuttuja sijaisia toiminnan ja asukasturvallisuuden varmistamiseksi.

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

Yksikön johtajalla on mahdollisuus organisoida omaa työtään ja työpäiviään siten, että työtehtävien hoitaminen onnistuu työajan puitteissa. Yksikön johtaja tekee työnjakoa tiimivastaavan kanssa. Työnjakoa voidaan tarvittaessa tehdä myös palvelujohtajan kanssa.

## 7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Työhaastattelu suoritetaan suomen kielellä (tukena voidaan käyttää englantia). Työhaastattelussa arvioidaan, millaiset mahdollisuudet työntekijällä on selviytyä työstä ja millaista tukea hän mahdollisesti tarvitsisi kielitaidon kehittymiseksi.
HSS:n kautta tulevat maahanmuuttajataustaiset työntekijät suorittavat kielitasotestit ennen työhön sijoittumista.
Kielitaitoa ja kykyä selviytyä työstä arvioidaan koeajan aikana ja senkin jälkeen.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Onnikoti Voikukan periaatteena on rekrytoida osaavaa, luotettavaa, koulutettua ja empaattista henkilökuntaa. Huomiota kiinnitetään erityisesti geriatriseen osaamiseen. Henkilöstö pääsee vaikuttamaan rekrytointivaiheessa.

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Onnikoti Voikukassa henkilöstöstrategia määrittelee henkilöstöä koskevat asiat. Yksikön vakinaisen henkilökunnan rekrytointi lähtee liikkeelle olemassa olevasta tarpeesta. Sijaisten rekrytointia koskevat samat periaatteet kuin vakinaisia. Soveltuvuus työtehtävään ja työyhteisöön arvioidaan yhdessä tiimin kanssa. Kelpoisuus varmistetaan aikaisempien todistusten perusteella, Julkiterhikistä ja mahdollisten suosittelijoiden kautta. Toistaiseksi voimassa olevaan sekä määräaikaisiin työsuhteisiin kuuluu koeaika, jonka aikana henkilön soveltuvuutta työhön arvioidaan. Rekrytoinnissa huomioimaan lainsäädäntö ja työehtosopimukset. Rekrytoinnin yhteydessä käydään läpi työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Koko henkilöstön kelpoisuus tarkistetaan vuosittaisessa automaattiajossa Julkiterhikissä.

Sijaisten saatavuus turvataan riittävällä haulla sekä omaa sijaislistaa ja sijaiset.fi:tä käyttäen.

Rekrytointi ilmoitukset laitetaan työvoimatoimiston sivuille, mehiläisen omiin avoimiin työpaikkoihin sekä tarvittaessa muihin kanaviin. Rekrytoinnissa käytämme apuna myös sosiaalista mediaa sekä lehti-ilmoituksia.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan henkilön soveltuvuus haastattelemalla sekä tarkistamalla tarvittavat dokumentit. Myös tartuntatautien mukainen soveltuvuus tarkistetaan.

Työterveyshuollon kanssa toteutettavalla yhteistyöllä toteutetaan terveystarkastus ja huumetestaus. Soveltuvuus tarkistetaan Suosikki ja Terhikki rekisteristä. Työntekijän luotettavuutta ja soveltuvuutta arvioidaan säännöllisesti.

## 7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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 oleellisesti muuttuessa.

Yksikössä nimetään uudelle työntekijälle perehdyttäjä, mutta perehdytys on koko työyhteisön tehtävä. Henkilöstöllä on käytössä perehdytyksen tarkastuslista, johon perehtyjä tekee kirjauksen perehdytetyistä asioista. Perehdytykseen liittyviä asioita löytyy myös Mehinetistä sekä Domacaresta. Näiden järjestelmien käyttöön annetaan perehdytys. Käytänteiden muutoksesta tiedotetaan ja järjestetään opastusta henkilöstölle. Yksikössä on perehdytyskansio. Perehdytyksen päävastuu on perehtyjällä itsellään.

Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset perehdytyslomakkeisiin.

Perehdytettävälle opastetaan mistä hän voi oma-aloitteisesti etsiä tietoa. Perehdytettävä kuittaa itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtävien hoitamiseen ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Työsopimusta allekirjoitettaessa työntekijä sitoutuu tietosuojaan ja salassapitovelvollisuus ja tietosuojavelvollisuus koskettaa jokaista työntekijää. Perehdytystä seurataan perehdytyskortilla, jotka tarkastetaan sisäisessä auditoinnissa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään yksikön ja henkilökunnan tarpeen mukaan. Yksikölle tehdään vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelma, joka ohjaa koulutustarpeita. Tämän lisäksi yksikköön on mahdollista ottaa lisäkoulutusta osaamisen kehittämisen suunnitelman ulkopuolelt tarpeen mukaan.

## 7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Asukastilat sijaitsevat yhdessä kerroksessa. Yksikössä on pieni puoli, jossa asuu neljä vaativaa hoitoa tarvitsevaa asukasta. Isolla puolella asuu 11 pienemmällä mitoituksella olevaa asukasta.

Yksikössä on asukashuoneiden lisäksi yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat, keittiö, henkilökunnan sosiaalitilat, toimistotila, henkilökunnan taukotila, pyykkitupa, saunatilat, vierailijawc ja kiinteistöhuollon tiloja. Yksikössä on aidattu sisäpiha.

Asukkaat asuvat yhden hengen huoneissa, joissa kaikissa on oma wc ja suihku. Huoneet ovat tilavat (25 m2) ja tiloissa on helppo liikkua. Tilat ovat kynnyksettömät. Asukas kalustaa huoneensa itse läheisen tai ohjaajien kanssa. Asukkaat voivat sisustaa huoneensa toivomallaan tavallaan.

Kodeissa on yhteiset tilat, joita asukkaat voivat käyttää läheistensä kanssa vapaasti. Tilat ovat turvalliset ja esteettömät.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Asukkailla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä.
Yksikössä on sähköinen lukitusjärjestelmä ovissa.
Yksikössä on kameravalvonta aulatiloissa ja yhteisissä tiloissa.

Asukkailla on käytössä henkilökohtaisia kännyköitä ja tabletteja.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asukkailla ei ole yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja käytössä, vaan asukas hankkii televisiot, kännykät, tabletit, tietokoneet yms itse.

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

Kutsulaitteet testataan säännönmukaisesti kuukausittain. Lisäksi kutsulaitteiden toimivuutta tarkkaillaan päivittäisessä hoitotyössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Maria Niskanen, ohjaaja, onnikoti Voikukka

### 7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Tarvittaessa henkilökunta ja omaohjaaja avustavat pitkäaikaisia asukkaita tarvittavien apuvälineiden hankinnassa yhdessä läheisten kanssa sekä opastaa käytössä ja huollossa. Apuvälineet hankitaan asukkaalle kunnan apuvälinelainaamosta tai asukas/omainen hankkii ne itse.

Yksikön omat laitteet tallennetaan Spotilla-laiterekisteriin.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Työntekijöitä on ohjeistettu tekemään laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä vaara- ja läheltä piti tilanteista haittatapahtuma ilmoitus. Jokainen laitteita ja tarvikkeita käyttävä työntekijä huolehtii, että laitteet ja tarvikkeet ovat käyttökunnossa. Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Laitevastaava

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys on osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana.

Työsopimuksessa työntekijä allekirjoituksellaan sitoutuu salassapitoon ja henkilökohtaisten verkkotunnusten saamisen edellytyksenä on käyttäjäsitoumuksen allekirjoittaminen. Tietosuoja-asioita käydään läpi sekä yleisessä perehdytyksessä sekä asukastietojärjestelmään perehdyttäessä.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Yksikön johtaja antaa työntekijöille tunnukset Domacareen ja huolehtii myös niiden poistamisesta. Kunnan kautta sijoitetuille asiakkaille kunta toimii rekisterinpitäjänä ja yksityisille asiakkaille Mehiläinen. Palvelun päätyttyä asiakkaan tiedot toimitetaan palvelusopimuksen kuvatulla tavalla asiakkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun.

Työntekijät allekirjoittavat salassapito sopimuksen työsopimuksen yhteydessä. Opiskelijoiden kanssa salassapitosopimus allekirjoitetaan työssäoppimisjakson alussa.

Yksikön johtajan tehtävänä on seurata yksikössä asiakaskirjausten laatua ja riittävyyttä. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista. Väärinkäytöstä epäiltäessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikössä pyritään käyttämään ajantasaista kirjaamista, jossa ohjaaja kirjaa päivän tapahtumia pitkin työvuoroaan yhdessä asukkaan kanssa mahdollisuuksien mukaan. Yksikön esimies seuraa kirjaamisen laatua ja ohjaa tarvittaessa työntekijöitä laadukkaaseen ja asukaslähtöiseen kirjaamiseen.

Henkilöstöä koulutetaan kirjaamiseen säännöllisesti. Yksikön esihenkilöllä on kirjaamiskouluttaja-pätevyys.

Työntekijät noudattavat annettuja kirjaamisen ohjeita.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Henkilökuntaa on ohjeistettu osana perehdytystä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa. Lisäksi yksikön johtaja on kirjaamiskouluttaja, joka pitää henkilökunnalle säännöllisesti kirjaamiskoulutuksia, jossa käsitellään tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita.

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

Perehdytyksellä, ohjauksella ja seurannalla. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

| |
|---|
| Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi |

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

| |
|---|
| Asiakkaalta ja läheisiltä saadut kehittämisideat sekä riskienhallinnan ja henkilökunnan kautta esille nousseet tarpeet käsitellään koko työyhteisön kanssa. Korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi laaditaan kehittämissuunnitelma. Yksikön johtajalla on päävastuu, että korjaavat toimenpiteet toteutuvat.<br><br>Omavalvontasuunnitelma arkistoidaan seitsemäksi vuodeksi.<br><br>Yksikköön tehdään vuosittain kehittämissuunnitelman henkilöstön kanssa. Kehittämissuunnitelman tarkoitus on tukea työntekijöiden ammatillista osaamista sekä kehittää hoidon laatua. Vuodelle 2023 kehittämiskohteiksi on valittu Rai-osaamisen vahvistaminen, itsemääräämisoikeuden vahvistaminen sekä haastavissa tilanteissa toimiminen. Tämän lisäksi Onnikodeilla on omaohjaajavuosi, jonka aikana panostamme ja kehitämme omaohjaajuutta sekä hyvää yhteistyötä läheisten kanssa. Omaohjaajuuteen liittyy olennaisena myös vuorovaikutuksen kehittäminen ja vahvistaminen.<br><br>Kehittämiskeinoina ovat esimerkiksi koulutukset, nimetyt vastuualueet, vastuualuepalaverit, asiantuntijoiden konsultointi ja tiedon jakaminen työyhteisössä. Osaamisen kehittymistä arvioidaan erilaisin mittarein, kuten haittatapahtumailmoitusten ja henkilöstötyytyväisyyskyselyn avulla sekä henkilöstön kokeman osaamisen kehittymisen perusteella. |

## 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 toetutuminen 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 13.3.2023

Allekirjoitus

Katja Väkeväinen