



ONNIKOTI AURINKOKULMAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Onnikoti Aurinkokulma
Lokakuu 2023



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN 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	7
3.1 Toiminta-ajatus.....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	10
4.1 Riskienhallinta	10
4.2 Ilmoitusvelvollisuus.....	12
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	14
4.4 Korjaavat toimenpiteet.....	15
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	16
5.2 Asiakkaan kohtelu	18
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	18
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	19
5.5 Asiakkaan osallisuus	20
5.6 Asiakkaan oikeusturva.....	22
5.7 Omatyöntekijä	24
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	24
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	24
6.2 Ravitsemus.....	25



6.3 Hygieniäkäytännöt.....	26
6.4 Infektioiden torjunta	28
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	29
6.6 Lääkehoito.....	30
6.7 Rajattu lääkevarasto.....	30
6.8 Monialainen yhteistyö	31
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	31
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	31
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	31
7.3 Henkilöstö.....	32
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	33
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	34
7.6 Toimitilat	35
7.7 Teknologiset ratkaisut.....	36
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	37
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	37
8.1 Asiakastyön kirjaaminen.....	37
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	38
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	39



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Aurinkokulma Oy	
Katuosoite Finppyntie 6 29600 Noormarkku	

Toimintayksikkö Onnikoti Aurinkokulma	Y-tunnus 1948100-0
Esihenkilö / vastuhenkilö Hanna-Leena Viljanen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0442309265, hanna-leena.viljanen@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Finppyntie 6	Postinumero ja toimipaikka 29600 Noormarkku
Palvelut / asiakasryhmä Kehitysvammaisten asumispalvelut	Asiakaspaikkamäärä 16

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Pori	Sijaintikunnan yhteystiedot Sairaalantie 3, 28500 PORI

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 18.5.2005, 19.12.2014	Palvelu, johon lupa myönnetty Kehitysvammaisten asumispalvelut
---	---

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta -	Palvelualue, johon rekisteröity -
----------------------------	--------------------------------------



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuolto KNL Oy, vaihtomatot Lindström Oy, Jätehuolto Veikko Lehti Oy

Ostopalvelujen tuottajat:

Kotilääkäripalvelu Oy (Asiantuntijatyöryhmä/IMO-työryhmä)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Sopimuksia tehdessä yritykset kilpailutetaan ja heitä pyydetään toimittamaan sopimuksen tekoon vaadittavat asiakirjat etukäteen tarkistettavaksi. Mehiläisen eri vastuuhenkilöt huolehtivat Onnikoti Aurinkokulman alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja asiakasturvallisuudesta ennen sopimuksen tekoa. Onnikoti Aurinkokulman henkilöstö arvioi palvelun toimivuutta, laatua ja asiakasturvallisuutta omien havaintojensa avulla yksikössä. Mikäli palvelussa huomataan jotain puutteellista ilmoittaa henkilöstö suoraan yksikönjohtajalle, joka huolehtii asian jatkoselvityksistä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Meillä omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksen seurannasta vastaa organisaatiotasolla valtakunnallinen laaturyhmä. Yksikkökohtaisessa suunnittelussa ja seurannassa on tärkeä rooli yksikönjohtajalla. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikönjohtajan ja henkilöstön yhteistyönä. Pääsääntöisesti meillä yksikönjohtaja tekee ensisijaisen raakaversioon, jonka jälkeen yksikön tiimivastaava tekee omat korjausehdotuksensa. Tämän jälkeen omavalvontasuunnitelma



käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa, jossa sitä muokataan vielä henkilöstön ehdotusten mukaan. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa otetaan huomioon myös läheisten mielipiteet/toimenpide-ehdotukset sekä mahdollistetaan asiakkaiden osallistuminen laadintaan omien mahdollisuuksiensa mukaan. Valmis omavalvontasuunnitelma hyväksytetään palvelujohtajalla, jonka jälkeen yksikönjohtaja allekirjoittaa suunnitelman ja tulostaa sen yksikköön kaikkien nähtäville, viranomaiskansioon sekä Onninetiin. Henkilöstö veloitetaan lukemaan aina päivitetty omavalvontasuunnitelma. Henkilöstön asiaan paneutumista seurataan lukukuittauksin.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Hanna-Leena Viljanen, p. 044 2309265, hanna-leena.viljanen@onnikodit.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Päivitämme omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa. Mikäli toiminnassamme tapahtuu muutoksia palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyen, päivitämme suunnitelman useammin. Yksikönjohtaja huolehtii omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Seuraamme myös omavalvontasuunnitelman toteutumista kuukausittain vastattavassa omavalvontakyselyssä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä yksikön asiakkaiden olosalissa television alapuolella olevalla tasolla. Näin ollen asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Aurinkokulma Oy on erityistä tukea ja ohjausta tarvitseville tarkoitettu hoiva-alan yritys, ja se sijaitsee keskellä Noormarkun keskustaa lähellä palveluita. Yritys on aloittanut toimintansa kesällä 2005. Aurinkokulma Oy:n asiakkaita ovat kaikenikäiset kehitysvammaiset sekä muut erityistä tukea ja ohjausta tarvitsevat. Aurinkokulma Oy integroitiin osaksi Mehiläisen Onnikoteja 1.4.2021 alkaen. Integroinnin myötä Aurinkokulma Oy:n yksiköt ovat nimeltään Onnikoti Aurinkokulma, Onnikoti Aurinkolinna, Onnikoti Aurinkotupa ja Onnikoti Aurinkopaja.

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee yksikköä Onnikoti Aurinkokulma. Meillä asiakkaat osallistuvat omien kykyjensä ja taitojensa mukaan kaikkeen kodin toimintaan muun muassa siivoamiseen, tiskaamiseen ja pyykinpesuun. Asiakkaat saavat olla omien kykyjensä mukaan päättämässä omista asioistaan ja mieltymyksistään. Jotkut asiakkaat pystyvät toimimaan täysin itsenäisesti ja jotkut tarvitsevat sanallista sekä fyysistäkin ohjausta. Tarjoamme vapaa-ajan harrastetoimintaa ja esimerkiksi ulkoilu ja lenkkeily kuuluvat jokaiseen päivään. Asiakkaille järjestämme useita säännöllisiä talon sisäisiä toimintatuokioita, joihin he voivat halutessaan osallistua. Tällaisia tuokioita ovat mm. asukaskokous, levyraati, karaoke, kuntosali, jalkahoidot, elokuvailta ja leivontatuokiot. Viikoittain asiakkailla on halutessaan mahdollisuus käydä myös talon ulkopuolisessa uintikerhossa tai muissa harrastuksissa. Konserteissa, tansseissa ja erilaisilla retkillä käymme silloin tällöin.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Me toimimme Onnikoti Aurinkokulmassa noudattaen seuraavia toimintaperiaatteita: asiakaslähtöisyys, kuntouttava työote, turvallisuus, luottamuksellisuus sekä joustavuus. Lisäksi toimintaamme ohjaavat seuraavat yksikkökohtaiset arvot: itsemääräämisoikeus, turvallisuus ja asiakkaiden kokonaisvaltainen toimintaan mukaan ottaminen, hoitaminen ja huomioiminen.



Laatutyömme perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan suosituksiin, joissa edellytetään toimintaympäristön sekä henkilöstön määrän ja osaamisen vastaavan asiakkaiden tarpeita. Tuotamme laadukasta palveluasumista, joka edistää asiakkaan selviytymistä jokapäiväisissä toiminnoissa. Toimintamme laatu taataan hyvällä yhteistyöllä lähekkäiden tahojen, asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Keräämme säännöllisesti palautetta toiminnastamme ja kehitämme toimintaamme saatujen palautteiden perusteella koko ajan.

Onnikotien arvot Onnikoti Aurinkokulman toiminnassa

Tieto ja Taito

Onnikotien vahvuus on ammattitaitoinen henkilöstö, niin myös meillä Onnikoti Aurinkokulmassa. Tietojen ja taitojen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat keskeinen osa toimintaamme. Tämä tarkoittaa tiedon jatkuvaa päivittämistä liittyen niin vammaisuuteen ja kehitysvammaisuuteen kuin kuntoutuksen menetelmiinkin. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti koulutuksiin, joilla he täydentävät osaamistaan ja tietouttaan alasta ja siinä tapahtuvista muutoksista. Säännöllisillä koulutuksilla pidämme myös pakolliset osaamisvaateet yllä muun muassa ensiavussa sekä lääkehoidossa. Meillä on myös konsernitason säännöllisiä koulutuksia, joilla varmistetaan henkilöstön osaaminen yksikössämme.

Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työryhmien ja koko organisaation osaamisen käyttämistä asiakkaidemme parhaaksi. Meillä on paljon yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla. Meillä kannustetaan henkilöstöä kouluttautumaan mahdollisimman paljon ja jakamaan työkavereilleen tietoutta koulutusten myötä.

Välittäminen ja vastuunotto

Välittäminen asiakkaistamme 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.

Me kannamme Onnikoti Aurinkokulmassa vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asiakastyön parantamisesta. Pidämme



lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

Kumppanuus ja yrittäjyys

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme hyvinvointialueiden yhteistyökumppanina vammaispalveluiden toteutuksessa. Yrittäjyyttä Onnikoti Aurinkokulmassa edustaa työntekijöidemme sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhön. Odotamme aloitteellisuutta ja vastuunottoa kaikissa eri tehtävissä.

Teemme yhteistyötä eri hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien, läheisten, fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, taksiyrittäjien sekä muiden Onnikotien yksiköiden kanssa. Yksikönjohtaja vastaa meillä yhteistyöstä hyvinvointialueen kanssa. Yksikönjohtaja huolehtii yhdessä hyvinvointialueiden kanssa asumispalveluihin liittyvien sopimusten sekä palvelusuunnitelmien päivityksestä ja ylläpidosta sekä tiedottaa sosiaalitoimea muutoksista. Jokainen meillä työskentelevä henkilöstön jäsen on tärkeässä asemassa läheisten kanssa tehtävässä yhteistyössä. Läheisyhteistyötä pääsääntöisesti tekevät tiimivastaavan lisäksi omahoitajat sekä muu henkilöstö. Läheisyhteistyön isoimpia vuosittaisia hetkiä, jolloin läheisillä on mahdollisuus myös vertaistukeen, ovat kesäjuhlat sekä joulujuhlat, joihin kaikki asiakkaat omaisineen osallistuvat. Muiden ryhmien kanssa tehtävä yhteistyö perustuu asiakkaiden hyvinvointiin määrätyllä aikasyklillä. Terapeuttien sekä kuljetuspalveluiden kanssa tehtävä yhteistyö on pääasiassa hoivahenkilöstön sekä tiimivastaavan vastuulla. Yksikönjohtaja puolestaan huolehtii muiden Onnikotien kanssa tehtävästä yhteistyöstä.

Yhteistyö eri tahojen välillä on meillä pääasiassa keskustelua puhelimitse sekä kasvokkain. Myös sähköpostiviestintä on suuressa osassa erityisesti hyvinvointialue- ja yksikköyhteistyössä. Erilaiset viestiryhmät ovat nousseet suosioon myös läheisten keskuudessa, joissa voimme tiedottaa nopeasti heille asioista tai he voivat tarvittaessa kysyä asioita, joko yksiköltä, yksikönjohtajalta tai toisiltaan.

Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys tarkoittaa meillä sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa niin Mehiläisessä konsernitasolla kuin meillä Onnikoti Aurinkokulmassa 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 sekä Onnikotien työryhmien ja sen ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

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

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta



turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Onnikoti Aurinkokulmassa on seuraavia toimintaohjeita, joilla pyritään ehkäisemään toiminnan riskit:

- yleiset säännöt (vastuuhenkilö yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen)
- palo – ja pelastussuunnitelma (vastuuhenkilö yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen)
- poistumisturvallisuusselvitys (vastuuhenkilö yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen)
- omavalvontasuunnitelma (vastuuhenkilöt yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen ja henkilöstö)
- henkilöstön perehdytysuunnitelma (vastuuhenkilöt yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen ja tiimivastaava Sonja Riikonen)
- elintarvikeomavalvonta (vastuuhenkilö kokki Pirjo Suntila)
- hygieniaohjeet (ohjeistus hygieniahoitaja Katri Vuorelta)
- aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen (vastuuhenkilö yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen)
- IMO-ohjeet (vastuuhenkilöt IMO-vastaavat Janniina Yli-Anttila ja Marika Juhola)
- lääkehoitosuunnitelma (vastuuhenkilö sairaanhoitaja Tiina Goman-Viitala)
- toiminta hätätilanteessa (yleinen toimintaohje hätätilanteessa toimimisesta)
- tietoturvaohjeistus (vastuuhenkilö Mehiläisen tietoturvavastaava Kim Klemettilä)
- siivoussuunnitelma (vastuuhenkilö laitoshuoltaja Sari Saarni)
- vuorokuvaukset (vastuuhenkilö yksikön tiimivastaava Sonja Riikonen ja henkilöstö)
- poikkeamien käsittelyohjeistus (vastuuhenkilöt yksikönjohtaja Annika Peltoniemi ja tiimivastaava Sonja Riikonen)
- kirjausohjeistus poikkeustilanteisiin (vastuuhenkilö yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen)
- kehittämissuunnitelma, jonka liitteenä koulutussuunnitelma (vastuuhenkilö yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen)

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen tekemään poikkeamailmoituksen epäkohtia/riskejä huomatessaan. Yksikössä tehdään lisäksi vuosittain työsuojeluvaltuutetun ja yksikönjohtajan toimesta toimintariskien ja vaarojen arviointi.

Vuosittaisessa kartoituksessa nousi esiin seuraavia riskitekijöitä:

- Henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit.
 - Ratkaisu: Henkilöstöön on pyritty löytämään vakituisen henkilöstön lisäksi useita sijaisia, jotta henkilöstön mitoitus säilyy asianmukaisena poikkeustilanteissa.
- Asumisyksikön useat portaat aiheuttavat melko suuren todennäköisyyden loukkaantumiseen/ tai putoamiseen portaissa.
 - Ratkaisu: Yksikön portaiden ylä- ja alapäähän on sijoitettu portit estämään putoamista.
- Poikkeustilanteet:
 - Poikkeustilanteisiin on laadittu ohjeita henkilöstön turvaksi ja helpottamaan toimintaa.
 - Esimerkkinä ohjeistus epidemiatilanteista: Epidemiatapauksessa asukkaat eristetään omiin huoneisiinsa mahdollisuuksien mukaan ja omaisille ilmoitetaan sekä eteiseen laitetaan tiedote epidemiasta.
- Lääkehoidon riskit
 - Nämä riskit on arvioitu lääkehoitosuunnitelmassa.
- Tietosuojaroskat:
 - Roskien säilytys on sijoitettu ja merkattu asianmukaisesti.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.



Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikönjohtajalle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta aluejohtajaa ja konsultoi tätä ennen hyvinvointialueelle tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli hyvinvointialueella on tämä nimetty.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta sosiaalityöntekijälle. Erittäin vakavissa tapauksissa ellei tiimivastaava tai yksikönjohtaja reagoi asiaan on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Henkilöstö tuo epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskikohtia esille viikoittain järjestettävässä viikkopalaverissa tai sähköisen järjestelmän viestien kautta. Henkilöstöllä on mahdollisuus olla myös suoraan yhteydessä yksikönjohtajaan puhelimitse, sähköpostitse tai kahden kesken keskustellen. Mikäli työntekijä haluaa tehdä ilmoituksen anonymisti, on hänellä mahdollisuus tehdä ilmoitus myös Mehiläisen sisäisen Intranetin kautta.

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

Otamme myös asiakkaiden ja läheisten huomiot aina vakavasti huomioon. Läheisillä on mahdollisuus ilmoittaa huomaamistaan epäkohdista yksikköön, omahoitajalle, yksikönjohtajalle tai käyttäen yksikön somekanavien viestintämahdollisuuksia. Lisäksi meille on mahdollista antaa suullista ja kirjallista palautetta halutessaan. Toteutamme säännöllisesti laatuindeksikyselyt asiakkaille ja omaisille, ja näiden perusteella pystymme seuraamaan reaaliaikaisesti päivittyvää



laatuindeksiämme ja tekemään korjauksia näissä esille nousseihin epäkohtiin. Lisäksi meillä asiakkaille järjestetään viikoittain asukaskokous, jossa asiakkailla on myös mahdollisuus tuoda esiin omia näkemyksiään ja havaintojaan.

Kannustamme asiakkaitamme sekä omaisia rohkeasti tuomaan omia näkemyksiään ja huoliaan esille. Meillä on tärkeää avoin vuorovaikutus asiakkaiden sekä omaisten kanssa.

Henkilöstömme kysyy aktiivisesti omaisilta ja asiakkailta kuulumisia ja ajatuksia sekä keskustelee heidän kanssaan aktiivisesti heidän toiveistaan ja ajatuksistaan. Mikäli asiakkailta tai omaisilta nousee esiin jotain reklamaatioksi luokiteltavaa tai kehitysideoita, kiitämme heitä palautteesta ja käsittelemme palautetta henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Kun olemme käsitelleet palautteen, teemme toimintasuunnitelman asian korjaamiseksi sekä olemme vielä tarvittaessa yhteydessä palautteen antaneeseen, jotta hän tietää myös, miten tilanne on jatkoa ajatellen ratkaistu.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu meillä Onnikoti Aurinkokulmassa niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Henkilökunta raportoi haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet Onninetin poikkeamajärjestelmään sekä kirjaa asiakasta koskevat tapahtumat DomaCare-tietojärjestelmään. Me käsittelemme kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet heti ja ryhdymme korjaaviin toimenpiteisiin. Tiimivastaava seuraa yhdessä yksikönjohtajan kanssa poikkeamaraportointeja. Lievemmat tapaukset käsittelemme viikoittain järjestettävässä palaverissa yhdessä tiimivastaavan ja henkilöstön kanssa. Yksikön tiimivastaava huolehtii viikkopalaveria valmistellessaan, että asiat ovat esityslistalla. Palaverin raportti on luettavissa koko henkilöstölle heti palaverin jälkeen Onninetissä. Vakavat poikkeamat otamme käsittelyyn välittömästi ja yksikönjohtaja tai tiimivastaava informoi henkilöstöä toimintatavoista tai toiminnan muutoksista välittömästi sähköpostitse. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava huolehtivat, että muuttunut informaatio on välittömästi myös yksikön käytössä ja painottaa informaation eteenpäin vientiä myös vuoronvaihtotilanteissa. Haittatapahtumien käsitellään meillä siis pitkälti keskustellen työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava,



korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, informoimme asiakasta tai omaista korvausten hakemisesta.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään meillä aina korjaavat toimenpiteet, joilla estämme tilanteen toistumisen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä teemme kirjaukset viikkopalaverimuistioon, josta ne ovat koko henkilöstön luettavissa. Tarvittaessa teemme myös kirjaukset olemassa oleviin ohjeistuksiimme, jotta kaikki asiaan liittyvät ohjeistukset ovat ajan tasalla.

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

Tiedotamme muutoksista viikkopalaverimuistiossa sekä sähköpostitse tarvittaessa. Onnikoti Aurinkokulman viikkopalaveri on maanantaisin klo 13.30–15.00. Yksikönjohtaja valmistelee kokouksen ja tarkistaa kokousmuistion palaverin päätteeksi. Usein kokouksen päätteeksi kokousmuistio jaetaan jokaiselle suoraan sähköpostitse, mutta sen lisäksi muistio on luettavissa Onninetissä. Kaikista muutoksista sekä päivän tapahtumista on mahdollista keskustella henkilöstön kesken myös työvuorojen vaihtuessa varatulla raportointiajalla. Jokainen henkilöstön jäsen seuraa uusien käytäntöjen toteutumista arjentoimissa päivittäin.

Mikäli korjaavat toimenpiteet koskevat asiakkaita, keskustellaan asiakkaiden kanssa yhdessä asukaskokouksessa. Onnikoti Aurinkokulman asukaskokous järjestetään maanantai-iltaisina. Asukaskokouksesta kirjataan myös muistio, joka on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla viikon, jonka jälkeen se siirretään toimistoon kansioon. Muistio on nähtävissä pyydettyä edelleen viikonkin jälkeen. Asukaskokouksen pitää ja valmistelee vuorossa oleva henkilöstö. Henkilöstön vastuulla on myös muistion tulostus ja ilmoitustaululle laitto. Seuraavassa asukaskokouksessa on mahdollisuus palata jälleen yhdessä asiakkaiden kanssa pohtimaan muutosta ja sen



onnistumista, mutta myös arjessa ja yhdessä tehtävien askareiden lomassa keskustellaan usein asiakkaiden kanssa asioista.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja toteuttamissuunnitelma

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

Asiakkaiden palvelutarpeen arvioi ensisijaisesti hyvinvointialue, jonka palvelualueelle asiakkaan kotikunta sijoittuu. Me teemme yhteistyötä muun muassa Satakunnan hyvinvointialueen, Pohjanmaan hyvinvointialueen sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Kun hyvinvointialue on arvioinut oman asiakkaansa palvelutarpeen, ovat he yhteydessä meihin. Me arvioimme yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa, onko meidän tarjoamamme asumispalvelu kyseiselle asiakkaalle sopiva. Palvelutarpeen arvioinnissa otamme huomioon kaikki asiakkaan toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi otamme arvioinnissa huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakauden, heikon ravitsemustilan, turvattomuuden, sosiaalisten kontaktien vähyyden tai kivun. Mikäli yhdessä sijoittavan hyvinvointialueen kanssa tulemme siihen lopputulokseen, että asiakas olisi meille sopiva ja me voimme tarjota hänelle sitä palvelua, jota hän kaipaa, tarjoamme asiakkaalle mahdollisuuden tutustumiskäyntiin. Tutustumiskäynnin jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, muuttaako meille vai ei. Tutustumiskäynnillä myös asiakkaan läheiset pystyvät vaikuttamaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin paremmin nähdessään tilat ja henkilöstön.

Jokaiselle meille muuttavalle asiakkaalle tehdään hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkiset ja fyysiset palvelutarpeet sekä toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Lisäksi yksikössä tehdään kahden kuukauden sisällä muutosta toteuttamissuunnitelma. Tähän suunnitelmaan kirjataan muun muassa asiakkaan taustatiedot, tavoitteet ja toiveet. Meillä omahoitajat huolehtivat asiakkaiden suunnitelmien päivityksestä ja ajantasaisuudesta. Suunnitelma päivitetään vähintään kahdesti vuodessa, mutta uuden asiakkaan kohdalla useammin. Lisäksi omahoitaja



seuraa suunnitelmaa säännöllisesti sekä viestittää muulle henkilöstölle asiakkaan tavoitteiden muutoksista. Mikäli asiakkaalla on tarvetta rajoitustoimenpiteille, yksikönjohtaja ottaa yhteyden Aurinkokulma Oy:n kanssa yhteistyötä tekevään asiantuntijatiimiin. Asiantuntijatiimiin kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Yhdessä asiantuntijatiimin kanssa arvioimme rajoitustoimenpidetarpeen ja teemme tarvittavat asianmukaiset päätökset.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Arvioimme asiakkaiden palveluntarvetta palvelun aikana. Käytössämme on muun muassa RAI-ID toimintakykymittari, jolla arvioimme asiakkaan toimintakykyä kahdesti vuodessa. Lisäksi hoitohenkilöstö arvioi yhdessä yksikönjohtajan kanssa asiakkaiden tilannetta, vointia ja palvelun tarvetta osana perushoitoa. Mikäli koetaan tarvetta palvelun muutokselle, on yksikönjohtaja yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään, jonka kanssa yhdessä pohditaan mahdolliset palvelumuutokset.

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

Palvelusuunnitelmaa päivittäessämme kutsumme läheiset paikalle keskustelemaan asiakkaan tilanteesta ja palvelun tarpeesta. Palaveriin osallistuu myös hyvinvointialueen edustaja, yleensä sosiaalityöntekijä. Toteuttamissuunnitelman päivitämme yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa kirjaamme suunnitelmaan myös läheisten tuomat ajatukset ja tarpeet. Toteuttamissuunnitelman tieto pohjautuu meillä pitkälti läheisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä, henkilöstön arvioinnista ja asiakkaan omista tarpeista ja toiveista.

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

Omahoitaja seuraa suunnitelmaa säännöllisesti sekä viestittää muulle henkilöstölle asiakkaan tavoitteiden muutoksista. Isoimmat muutokset henkilöstö käy läpi viikkopalaverissa, pienemmät muutokset informoidaan muulle henkilöstölle sähköpostitse sekä vuoronvaihtoraportin yhteydessä. Jokainen henkilöstön jäsen veloitetaan tutustumaan kaikkien asiakkaiden hoitosuunnitelmiin. Tästä muistutetaan henkilöstöä säännöllisesti viikkopalaverissa sekä seurataan kirjauksia ja tavoitteiden seuranta asiakastietojärjestelmästä.



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)?

Onnikoti Aurinkokulmassa itsemääräämisoikeutta vahvistetaan valtakunnallisten ohjeiden mukaan. Konsernin itsemääräämisoikeusohjeistus on koko henkilöstön luettavissa ja jokainen henkilöstön jäsen on tutustunut siihen. Meillä itsemääräämisoikeutta toteutetaan mahdollisuuksien mukaan joka osa-alueella. Tämä tarkoittaa sitä, että meillä asiakkaat saavat ottaa kykijensä mukaan vastuuta omasta elämästään. Asiakkaat saavat päättää itse omista valinnoistaan, mutta heitä voidaan ohjata mm. terveellisimpiin valintoihin kauppareissulla. Loppujen lopuksi he itse päättävät, kuinka paljon herkkuja ostavat. Asiakkaat saavat päättää myös esim. omasta vaatetuksestaan, oman huoneensa sisustuksesta, vapaa-ajan vietostaan ja siitä, kenet saavat kutsua huoneisiinsa. Asiakkailta on kaikilla oma huone ja vessa/suihku. Yksi asuntolan huoneista on kahden hengen huone yhteisellä vessalla/suihkulla.

Asiakkaiden kanssa voidaan tehdä yhteisymmärryksessä sopimuksia, esim. matkapuhelimen käytöstä, mutta he saavat purkaa sopimuksen, milloin vain haluavat. Asiakkaiden kanssa, jotka eivät pysty päättämään tai ilmaisemaan itseään, asiantuntijatiimi arvioi esimerkiksi rajoitustoimenpiteiden tarpeesta. Onnikoti Aurinkokulmassa järjestetään iltaisin ja viikonloppuisin ohjattua toimintaa, johon asiakkaita kannustetaan osallistumaan. Kaikki kuitenkin päättävät osallistumisestaan itse. Meillä Onnikoti Aurinkokulmassa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvatkin ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiat pyritään meillä ratkaisemaan keskustelemalla ja neuvottelemalla.



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

Onnikotien kärkihankkeena on ollut itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Tämän myötä meillä on yksikössämme omat IMO-vastaavat, joita koulutetaan aktiivisesti itsemääräämisoikeusasioissa. Heillä on myös organisaation tuki, joten asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen saadaan yhä enemmän tietoutta heidän kauttaan myös henkilöstölle muun aiheeseen liittyvän koulutuksen lisäksi.

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

Henkilöstömme on koulutettu toimimaan haastavissa tilanteissa ennaltaehkäisevästi ja rajoittavia toimenpiteitä joudutaan käyttämään todella vähän. Yksikössämme on kirjallisia päätöksiä vaativia rajoitustoimenpiteitä tällä hetkellä kehitysvammaisten erityishuoltolain (23.6.1977/519) mukaan 42 m § (20.5.2016/381) Valvottu liikkuminen öisin. Tämän rajoitustoimenpiteen tilalle pyrimme aktiivisesti pohtimaan ja kokeilemaan muita vaihtoehtoja. Rajoitustoimen aikana asiakkaan vointia seurataan aktiivisesti yöllä tehtävillä kierroilla sekä itkuhälyttimen äänen avulla. Asiakkaan huone on lisäksi lähellä henkilöstön toimistoa, jotta voimme nopeasti reagoida asiakkaan voinnissa tapahtuviin muutoksiin. Toimitamme aluevalvontavirastoon vuosittain toimintakertomuksen, jossa rajoitustoimenpiteet tilastoidaan.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla ja läheisellä on oikeus tehdä muistutus Onnikoti Aurinkokulman vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Kiinnitämme kuitenkin yksikössämme ilman muistutustakin huomiota



epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Mikäli tällaista käytöstä havaitaan, puutumme siihen välittömästi.

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

Meillä asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja asiallisesti. Mittaamme asiakkaiden ja läheisten tyytyväisyyttä asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyiden muodossa. Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan ottamaan heti yhteys mieltä painavissa asioissa henkilökuntaan, tiimivastaavaan tai yksikönjohtajaan suullisesti, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Yksikönjohtaja käsittelee henkilöstöä koskevat palautteet. Ensisijaisesti yksikönjohtaja puhuttelee palautteen kohteena ollutta työntekijää. Epäasialliseen käytökseen puututaan käymällä puheeksiottokeskustelu työntekijän kanssa. Keskustelusta kirjataan muistio, jonka työntekijä sekä yksikönjohtaja allekirjoittavat. Muistioon kirjataan keskustelun tarkoitus sekä jatkotoimet. Mikäli keskustelu ei tuota toivottua tulosta, työntekijälle annetaan kirjallinen varoitus. Irtisanominen on viimeinen työnjohdollinen toimi, johon ryhdytään tilanteen niin vaatiessa.

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. Toteutammekin säännöllisesti laatuindeksikyselyt, joilla pystymme mittaamaan kokemuksellista laatua yksikössämme. Kysely pystytään toteuttamaan läheisille, asiakkaalle, henkilöstölle sekä tilaajakunnalle. Vastausten perusteella muodostuu laatuindeksimme. Kuukausittainen laatuindeksimme käsitellään kuukauden ensimmäisessä viikkopalaverissa, jonka yhteydessä



yhdessä pohdimme henkilöstön kanssa, mikä on vaikuttanut lukuihin ja mitä parannuksia voisimme tehdä jatkossa. Pohdinnat sekä niistä seuraavat toimenpiteet kirjataan viikkopalaverimuistioon ja niihin palataan uudelleen kuukauden päästä, jotta nähdään, miten asiat ovat muuttuneet.

Laatukyselyiden lisäksi asiakkaat ja heidän omaisensa voivat antaa suullisesti palautetta, jonka työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan. Yksikönjohtajaa ja tiimivastaavaa voi lähestyä sähköpostitse tai puhelimitse. Onnikoti Aurinkokulman Facebook -sivuilla on myös mahdollisuus antaa palautetta ja kehitysideoita. Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä, omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Myös näitä kanavia pitkin tulleet palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta keräämme kolmen kuukauden välein asukkaille suunnatun laatukyselyn avulla. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta ja mahdollisuus vaikuttaa oman yksikkönsä toiminnan laatuun ja toiminnan toteutukseen viikoittain pidettävässä asukaspalaverissa. Vuorossa oleva työntekijä kirjaa asukaskokouksessa esille tulleet näkemykset ja toiveet muistioon, jonka hän jakaa koko henkilöstön tietoon. Asukaspalavereissa esille tulleet toiveet ja näkemykset otetaan huomioon ja niiden mukaan kehitetään yksikön toimintaa.

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

Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään asukkaiden toimintasuunnitelmien laadinnassa. Asukkaiden toiveet ja näkemykset otetaan huomioon ja kirjataan muistioon. Palautteet otetaan huomioon, kun kehitetään yksikön toimintaa ja laatua.



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

Yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen, p.044 230 9265, hanna-leena.viljanen@onnikodit.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satakunta: Jari Mäkinen, puh. 044 707 9132, jari.makinen@satasairaala.fi

Pohjanmaa: puh. 040 507 9303, sosiaaliamies@ovph.fi

Pirkanmaa: sosiaaliamies@pirha.fi

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen 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

Kuluttajaneuvoja antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa. Porin maistraatti antaa kuluttajaneuvontaa kilpailu- ja kuluttajaviraston alaisuudessa puh. 029 553 9410.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

Muistutusmenettely:

- 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 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 yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja. Kantelut ja päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika enimmillään 14 vrk.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Onnikoti Aurinkokulman asiakkailta on kaikilla omahoitaja. Omahoitaja seuraa asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tavoitteiden toteutumista yhteistyössä muun henkilöstön kanssa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Kirjaamme asiakkaiden toteuttamis- ja palvelusuunnitelmiin tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Onnikoti Aurinkokulman asiakkailta on kaikilla omahoitaja. Omahoitaja seuraa asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tavoitteiden toteutumista yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Omahoitaja kirjaa asiakastietojärjestelmä DomaCareen asiakkaan huomiot ja muutokset suunnitelman seurantaan.

Onnikoti Aurinkokulmassa toimimme asiakaslähtöisen toimintaperiaatteen mukaan kuntouttavaa työtä käyttäen. Kiinnitämme huomiota asiakkaiden omatoimisuuteen ja pyrimme tukemaan jokaisen omatoimisuutta heidän omien mahdollisuuksiensa mukaan.



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

Vapaa-ajan toiminnot, päivätoiminta sekä jokapäiväinen liikkuminen kuuluvat meillä isona osana toimintakykyä ja hyvinvointia tukevaan ja edistävään toimintaan. Me ulkoilemme ja lenkkeilemme joka päivä säästä riippumatta. Tämän lisäksi jumppaamme sekä käymme Onnikoti Aurinkolinnan kuntosalilla. Kesäisin pelaamme paljon ulkopelejä, teemme pyöräretkiä ja käytämme läheistä urheilukenttää.

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

Meidän yksikkömme tekee yhteistyötä pääsääntöisesti fysioterapeuttien ja asiantuntijatiimin kanssa. Toisinaan konsultoimme myös Satakunnan sairaanhoitopiiriä, mikäli asiakkaan tilanne vaatii erityisosaamista. Fysioterapeuttien kanssa teemme yhteistyötä viikoittain. Fysioterapeutit käyvät meillä asiakkaan luona jumppaamassa. He kirjaavat asiakaskohtaiseen vihkoon asiat, jotka on asiakkaan kanssa tehty käynnin aikana. Näin tieto välittyy henkilökunnalle parhaiten ja henkilökunta kirjaa vihon sisällön myös sähköiseen Domacare-asiakasjärjestelmään. Näin pystytään seuraamaan asiakkaan kuntoutumista ja tavoitteiden toteutumista.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille ja tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Huomioimme ravitsemuksessa ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokatoiveet asiakkaat kertovat viikoittain järjestettävässä asukaskokouksessa.

Yksikkömme ruoka valmistetaan Onnikoti Aurinkolinnassa, josta se kuljetetaan meille lämpölaatikoissa. Onnikoti Aurinkolinnan keittäjä vastaa ruokalistan viimeistelystä sekä toteutuksesta yhdessä Onnikoti Aurinkopajan keittiövastaavan kanssa. Meillä Onnikoti Aurinkokulmassa asiakkaat saavat päivässä kaksi lämmintä ateriaa, aamu-, väli- ja iltapalan lisäksi. Asiakas saa halutessaan ruokailujen välissä ylimääräisen välipalan.



Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Huomioimme ruokailun järjestämisessä asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi.

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

Yksikössämme toteutetaan esimerkkiruokailun periaatetta eli meillä henkilöstö syö yhdessä asiakkaiden kanssa. Näin ollen ruokailun yhteydessä on myös mahdollista seurata asiakkaan ravinnon ja nesteen saantia. Mikäli asiakkaan terveydentila niin vaatii, kirjataan hänen ruokiensa ja juomiensa määrät nestelistaan. Asiakkaiden painoa seurataan myös säännöllisillä punnituksilla.

6.3 Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön hygienia- ja asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset toteuttamis- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygienia- ja huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Meillä yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Onnikoti Aurinkokulmassa tehdään perusteellinen siivous viikoittain. Yhteiset tilat, keittiöt ja vessat siivotaan päivittäin.

Koska asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan, on yksikönjohtajan varmistanut työntekijöiden tartuntalain mukaisen soveltuvuuden työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta on kysytty tieto taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Määrätyissä tilanteissa työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.



Hygienianeuvoja on käynyt pitämässä luentoa mm. sairaalabakteerien ehkäisystä ja tarvittaessa häneen otetaan yhteys matalalla kynnyksellä. Hygieniakäytännöistä on laadittu yksikölle oma ohje.

Henkilöstölle on Mehinetissä lisätietoa hygienia-asioista muun muassa seuraavista aiheista:

- Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta
- Covid 19 ohjepankki henkilöstölle

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Laitoshuoltaja siivoaa kerran viikossa asukashuoneiden wc-tilat. Asiakkaat siivoavat itse huoneensa ohjaajan kanssa ohjatusti viikoittain.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Onnikoti Aurinkokulmassa tehdään perusteellinen siivous viikoittain. Yhteiset tilat, keittiöt ja vessat siivotaan päivittäin. Jätteet kerätään ja lajitellaan sekä asiakashuoneissa, että yhteisissä tiloissa kannellisiin roska-astioihin, jotka tyhjennetään ulos isoihin astioihin. Pihan roska-astiat tyhjennetään joka viikko.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Osalla asiakkaista on pyykkihuoltoa kotityönä, jolloin asiakas pesee, ripustaa ja viikkaa pyykkiä ohjatusti. Puhtaat pyykkit viikataan jokaisen omiin koreihin, joissa pyykkit vietään asiakkaiden omiin huoneisiin. Henkilökunta pesee eriteppykin, josta on henkilöstölle erillinen ohjeistus.

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

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia ja koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygienia-toimikunta tukeekin yksikköemme hygieniatyötä. Yksikköömme on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Elintarvikkeiden omavalvonnasta yksikössä on elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma. Lisäksi meillä on yksikkökohtainen



siivoussuunnitelma, jossa on maininnat käytettävistä aineista, siivoussaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Porin kaupungin hygieniahoitaja Katri Vuori p. 044-7010329, katri.vuori@sata.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

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

Lisäksi käytämme tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio-tilanteesta 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. Olemme myös sopineet asiakkaiden kanssa käytännöistä heidän hygieniahoitonsa suhteen, esim. suihkussa käynnin määrät viikossa. Useimmat haluavat käydä suihkussa päivittäin. Olemme myös opettaneet asiakkaat käyttämään käsidesiä sekä yskimään ja aivastamaan kainaloon tai kyynärvarteen. Flunssakaudella pyrimme huolehtimaan käsienpesusta entistä huolellisemmin sekä eristämään sairastuneet asiakkaat omiin huoneisiinsa mahdollisuuksien mukaan. Infektioita seuraamme sähköisen asiakastietojärjestelmän avulla. Epidemiatapauksissa kerromme asiasta omaisille sekä eteisen seinälle laitetaan tiedote epidemiasta.



6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittu toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Toimimme kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti ja tuemme asiakkaita arjessa. Tuemme ja seuraamme kaikkien asiakkaiden terveyttä hoitosuunnitelman mukaisesti. Meillä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilöstö. Tiimivastaava ja lääkevastaava huolehtivat lääkeasioiden sekä lääkärikäyntien hoidosta ja järjestämisestä. Mikäli asiakas valittaa esim. hammaskipua, tilaamme ajan hammaslääkärille tai -hoitajalle. Kiireettömissä sairastapauksissa tilaamme lääkäriä tai terveydenhoitajalle ajan. Mikäli on kyse kiireellisestä tapauksesta, lähetämme asiakkaan Satasairaalaan ambulanssilla. Kuoleman tapauksissa soitamme 112.

Meillä asiakkaalla on mahdollisuus asua niin pitkään kuin hän itse haluaa. Mikäli asiakkaan kunnossa/voinnissa tapahtuu merkittäviä muutoksia, keskustelemme asiakkaan ja hänen omaistensa sekä lääkärin kanssa mahdollisesta palliatiivisesta hoitolinjauksesta. Teemme palaverista muistion, johon kirjaamme hoidon sisällön, mahdolliset hoidonrajaukset ja päätösten lääketieteelliset perusteet. Mikäli asiakkaalle tehdään saattohoidon päätös, tämän tekee asiakasta hoitava lääkäri. Mikäli asiakkaalla on saattohoidon päätös, kirjaamme sen asiakastietojärjestelmään muiden hoidonrajaus tietojen kanssa. Meillä saattohoidossa oleva asiakas hoidetaan henkilöstön toimesta kotisairaanhoidon ohjeistuksen mukaan. Mikäli asiakkaalle on annettava suonensisäisiä lääkkeitä tai tehtävä muita vaativampia lääkehoidollisia toimenpiteitä, käy kotisairaanhoito toteuttamassa yksikössämme nämä toimenpiteet.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Toimimme kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti ja tuemme asiakkaita arjessa. Tuemme ja seuraamme kaikkien asiakkaiden terveyttä toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Meillä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa koko henkilöstö



Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Tiina Goman-Viitala yhdessä koulutetun henkilöstön kanssa.

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikkömme lääkehoito perustuu Onnikotien yleiseen lääkehoitosuunnitelmaan sekä yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitämme säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lisäksi yksikössämme on henkilöstön luettavana Turvallinen lääkehoito-opas. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikössämme lääkehoitoon osallistuu ainoastaan asianmukaisen lääkehoitoluvan omaava henkilöstö. Henkilöstö suorittaa LoVe-tentit sekä lääkenäytöt säännöllisesti, joilla varmistetaan henkilöstön osaaminen ja ajantasaiset tiedot lääkehoidosta. Lisäksi meillä on lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Tiina Goman-Viitala.

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?

Meidän yksikkömme tekee yhteistyötä pääsääntöisesti fysioterapeuttien ja asiantuntijatiimin kanssa. Toisinaan konsultoimme myös Satakunnan sairaanhoitopiiriä, mikäli asiakkaan tilanne vaatii erityisosaamista. Fysioterapeuttien kanssa teemme yhteistyötä viikoittain. Fysioterapeutit käyvät meillä asiakkaan luona jumppaamassa. He kirjaavat asiakaskohtaiseen vihkoon asiat, jotka on asiakkaan kanssa tehty käynnin aikana. Näin tieto välittyy henkilökunnalle parhaiten ja henkilökunta kirjaa vihon sisällön myös sähköiseen Domacare-asiakasjärjestelmään. Näin pystytään seuraamaan asiakkaan kuntoutumista ja tavoitteiden toteutumista. Asiantuntijatiimiin ollaan yhteydessä, kun harkitaan asiakkaalle rajoitustoimenpidettä. Asiantuntijatiimiin kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä, ja heidän yhteyshenkilönään Onnikoti Aurinkokulmassa on yksikönjohtaja.

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?

Terveellisyyteen liittyvien riskienhallintaan kuuluu meillä suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Lisäksi meillä on käytössä



omavalvontaan kuuluvia listoja, joihin päivittäin merkitään esimerkiksi jääkaappilämpötilat. Listoja seuraa vuorossa oleva henkilöstö ja ilmoittaa aina viipymättä yksikönjohtajalle, mikäli huomaa jonkin epäkohdan, johon tulisi puuttua.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Meillä on asianmukainen palo- ja pelastussuunnitelma, joka on henkilöstön luettavissa toimistossa sekä Onninetissä. Viimeisin poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma on tehty 8/2022 ja päivitetään vuosittain. Jokainen henkilöstön jäsen veloitetaan lukemaan suunnitelma ja toimimaan sen mukaisesti. Lisäksi palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset Onnikoti Aurinkokulmaan.

Kiinteistössämme on automaattinen paloilmoitin- ja sammutuslaitteisto. Tämä automaattinen paloilmaisin, turvavalaisin ja sammutusjärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.

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?

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Henkilöstön rekrytoinnissa käytetään useampaa markkinointikanavaa. Hakemusten saapumisen jälkeen mahdolliset ehdokkaat kutsutaan haastatteluun. Haastatteluun osallistuu yksikön johtaja sekä henkilöstön jäsen tai jäseniä, useimmiten tiimivastaava. Haastattelussa pyritään



selvittämään tarkasti henkilön kiinnostuksen kohteet, osaaminen ja kelpoisuus työhön. Haastateltavaa pyydetään myös esittämään mahdolliset todistukset sekä muut asiakirjat osaamisen todistamiseksi.

Yksikön toiminnasta vastaa yksikönjohtaja ja asumispalveluyksikössä työskentelee 2 sosionomia, sairaanhoitaja, 8 lähihoitajaa, 2 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa ja hoitoapulainen. Koulutettujen ammattihenkilörekisterinumero tarkistetaan JulkiSuosikki/JulkiTerhikistä. Kaikkien tehtävänimike on hoitaja/ohjaaja pois lukien yksikön tiimivastaava ja hoitoapulainen. Aamuvuorossa on neljä, iltavuorossa kolme ja yövuorossa yksi työntekijä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Meillä on useita sijaisia, joiden osaaminen varmistetaan samalla tavalla kuin vakituisenkin henkilöstön osaaminen. Käytämme tilanteen vaatiessa vuoroissa sijaisia, joiden osaamisen olemme varmistaneet ja jotka perehdytämme asianmukaisesti tehtävään.

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

Vastuuhenkilöille suunnitellaan työskentelyaikaa työvuorolistoja tehdessä. Lisäksi vastuuhenkilöillä on käytössä vuosikello, jonka mukaan tehtävät organisoidaan kiertämään vuoden aikana.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työnhakijoilta edellytetään suomen kielen taitoa. Työntekijöiden rekrytointitilanteessa huomioidaan jo hakemuksen lukuvaiheessa, onko työntekijän kielitaito riittävä työskentelyyn yksikössämme. Mikäli hakemus ei vielä anna selkeää kuvaa, huomioidaan kielitaidon arviointi myös työhaastattelussa. Mikäli työntekijä ei pysty tuottamaan riittävästi puhuessa ja tai kirjoittaessa suomen kieltä, ei häntä palkata työskentelemään yksikköömme.



Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksiköllä on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista tiedotamme avoimesti niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Meillä yksikön henkilökunnan rekrytointiperiaatteita ovat: koulutus, motivaatio, työkokemus ja luotettavuus.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin yksikönjohtaja omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi. Henkilöstön rekrytoinnissa käytetään useampaa markkinointikanavaa. Hakemusten saapumisen jälkeen mahdolliset ehdokkaat kutsutaan haastatteluun. Haastatteluun osallistuu yksikön johtaja sekä henkilöstön jäsen tai jäseniä, useimmiten tiimivastaava. Haastattelussa pyritään selvittämään tarkasti henkilön kiinnostuksen kohteet, osaaminen ja kelpoisuus työhön. Haastateltavaa pyydetään myös esittämään mahdolliset todistukset sekä muut asiakirjat osaamisen todistamiseksi.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Meillä yksikön tiimivastaava aloittaa perehdytyksen, jonka jälkeen nimetään ohjaaja, joka vastaa perehdytyksestä perehdytyslomakkeen mukaisesti. Uusi työntekijä on viikon ajan "ylimääräisenä" työntekijänä, jotta pääsee tutustumaan työympäristöönsä ja -tehtäviinsä.



Perehdytämme perehdytyslomakkeen avulla työntekijät asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. Työntekijän koeajan puolella välissä käydään koeaikakeskustelu, jossa yhdessä yksikön johtajan ja työntekijän kanssa arvioidaan kulunutta koeaikaa ja pohditaan jatkoa

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Järjestämme henkilöstölle täydennyskoulutusta aina tarpeen ja tilanteen mukaan. Ensiapukoulutus, lääkehoidon osaaminen sekä turvallisuuteen liittyvät koulutukset järjestetään säännöllisin väliajoin, jotta osaaminen voidaan varmistaa ja taidot pysyvät ajan tasalla. Lääkehoidon osaaminen viiden vuoden välein, ensiapukoulutus kolmen vuoden välein ja turvallisuuskoulutukset on pyritty järjestämään vähintään kahden vuoden välein. Koulutustarpeen tullessa esille varaa yksikönjohtaja henkilöstölle koulutukset kouluttajalta ja työvuorolistan suunnittelija mahdollistaa koulutukseen osallistumisen henkilöstölle listaa tehdessään. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua konsernin täydennyskoulutuksiin etäyhteyksin konsernin koulutussuunnitelman mukaisesti.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Onnikoti Aurinkokulmassa on 14 yhden hengen (25 neliön huonetta) ja yksi kahden hengen (32 neliön huone.) Asiakkaiden huoneet määräytyvät pitkälti paikkatilanteen mukaan. Uusi asiakas muuttaa vapaaseen huoneeseen. Kuitenkin pyrimme huomioimaan huonesijoittelussa esimerkiksi sairaudet, joissa kohtausriski. Tällöin asiakas pyritään sijoittamaan alakertaan, lähelle henkilöstön tiloja. Asiakkaat saavat itse sisustaa omat huoneensa. Asiakkaan huonetta ei ikinä käytetä mihinkään muuhun kuin asiakkaan omaan käyttöön. Onnikoti Aurinkokulman yhteisiä tiloja ovat katutaso olosali, keittiö, sauna-, pesu- ja pyykkilotat. Omaisten vierailua ei ole päiväaikaan rajoitettu, mutta yön yli vierailuja ei voida järjestää. Asiakkaat päättävät itse, kenet kutsuvat omiin huoneisiinsa.



7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Onnikoti Aurinkokulmassa on käytössä vain yhdellä asiakkaalla itkuhälytin varmistamassa asiakkaan turvallisuutta öisin. Itkuhälytin ei sisällä kameraa. Itkuhälyttimen toinen osa sijaitsee henkilökunnan toimistossa. Asiakkaalla on 42 m § valvotun liikkumisen päätös siitä, että hänellä saa olla öisin itkuhälytin turvallisuuden valvontaa varten. Itkuhälyttimen rikkoutuessa hoitaja ilmoittaa asiakkaan vanhemmille uuden itkuhälyttimen tarpeesta. Lisäksi ulko-ovissa on sähkölukot, joiden katkaisijat ovat henkilökunnan toimistossa. Näistä katkaisijoista ovet voidaan avata ja lukita. Ulko-ovista pääsee kuitenkin kulkemaan vapaasti sisältä ulos, mikäli ovet ovat lukossa. Ulkoa ei kuitenkaan pääse sisään ilman avainta, mikäli ovet ovat lukossa.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Onnikoti Aurinkokulmaan ei ole hankittu yksikön toimesta asiakkaille henkilökohtaiseen käyttöön teknologisia ratkaisuja. Yleisissä tiloissa olevat teknologiset ratkaisut ovat asiakkaiden käytössä. Tällaisia ovat muun muassa tv ja cd-soitin.

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

Onnikoti Aurinkokulmassa ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita aiemmin mainitun itkuhälyttimen lisäksi. Itkuhälyttimen toimivuus testaan aina päälle kytkettäessä ja tarvittaessa suoritetaan laitteen lataus/patterien vaihto. Mikäli itkuhälytin ei toimi, pyydetään asiakkaan läheisiä ostamaan uusi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikönjohtaja Hanna-Leena Viljanen, p.0442309265, hanna-leena.viljanen@onnikodit.fi



7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälineiden hankinnassa ja huollossa toimitaan yhteistyössä henkilöstön, asiakkaan ja apuvälinelainaamon (tai vastaavan tahon) kanssa. Käytön ohjauksessa toimitaan yhteistyössä fysioterapeutin, apuvälinelainaamon, henkilöstön, asiakkaan ja omaisten kanssa.

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

Onnikoti Aurinkokulmaan on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Lääkevastaava Tiina Goman-Viitala, tiina.goman-viitala@onnikodit.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Meillä henkilöstöllä on henkilökohtaiset tunnukset DomaCare -asiakastietojärjestelmään, johon pääsy on rajattu. Jokainen henkilöstön jäsen perehdytetään yksikön tietosuoja- ja kirjaamiskäytäntöihin ja jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään uuden työntekijän, huolimatta siitä, että hänellä on nimetty ohjaaja. Harjoittelijat saavat tutustua valvotusti ohjaajansa kanssa asiakastietojärjestelmään.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työvuorosunnittelussa huolehditaan, että kirjaamiselle on varattu riittävästi aikaa. Asianmukaisen kirjauksen valvontaa suorittaa yksikönjohtaja ja tiimivastaava. Mikäli kirjauksissa



on korjattavaa, ohjeistetaan kirjauksen tehnyt korjaamaan kirjaus asianmukaiseksi. Lisäksi kirjaamiseen liittyviä sääntöjä käydään läpi yhdessä viikkopalaverissa.

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

Tietoturvakartoitus on tehty 23.4.2019 ja tietoturvamme todettiin keskimääräistä paremmaksi. Mehiläisellä on myös oma tietosuojaperehdytyskoulutus Moodlessa, johon henkilöstö perehtyy.

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

Jokainen henkilöstön jäsen käy tietosuojaperehdytyskoulutus Moodlessa. Lisäksi henkilöstö huolehtii opiskelijoiden ja harjoittelijoiden perehdytyksestä.

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta:



- Henkilökunnan koulutusten päivitys ajan tasalle
- Uusien järjestelmien, sovellusten ja toimintatapojen omaksuminen
- Koulutussuunnitelma osana kehittämissuunnitelmaa
- Työhyvinvointi

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 Noormarkussa 18.10.2023

Allekirjoitus Hanna-Leena Viljanen