

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	5
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
3.1 Toiminta-ajatus.....	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
4.1 Riskienhallinta .....	8
4.2 Ilmoitusvelvollisuus.....	9
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	10
4.4 Korjaavat toimenpiteet.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	11
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	11
5.2 Asiakkaan kohtelu .....	12
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen .....	12
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	14
5.5 Asiakkaan osallisuus .....	14
5.6 Asiakkaan oikeusturva.....	15
5.7 Omatyöntekijä .....	17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	17
6.2 Ravitsemus.....	18
6.3 Hygieniäkäytännöt.....	19
6.4 Infektioiden torjunta .....	20

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

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Vetrea terveys Oy	
Katuosoite  <u>Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki</u>	

Toimintayksikkö Onnikoti Veera	Y-tunnus 1860871-9
Esihenkilö / vastuuhenkilö Marjut Repo	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 136 1237 marjut.repo@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Orioninkatu 8	Postinumero ja toimipaikka 53850 Lappeenranta
Palvelut / asiakasryhmä ympäri vuorokautinen asumispalvelu/vammautuneet	Asiakaspaikkamäärä 21

Hyvinvointialue Etelä-Karjalan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Lappeenranta	Sijaintikunnan yhteystiedot Etelä-Karjalan hyvinvointialue Vaihde <u>05 352 000</u> <u>kirjaamo.hva@ekhva.fi</u>

## LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 7.9.2018	Palvelu, johon lupa myönnetty Tehostettu palveluasuminen, muut vammautuneet
----------------------------------	--

## REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

kiinteistöhuolto: Lassila ja Tikanoja

elintarviketukku: Kespro

jätehuolto: Etelä-Karjalan jätehuolto

apuvälineet huolto ja hankinta: Berner

Vivago-hälytysjärjestelmä: BLC Turva Oy

siivouspalvelu: Siivous Lappee

lääkkeiden annosjakelu: Yliopiston Apteekki

vuokratyötoimisto: Aarni Henkilöstö

laitteiden huolto, keittiö: Metos, pesukoneet ja kuivausrummut: Saimaan kodinkonehuolto

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden vuosittaisilla ja kuukausittaisilla sopimuskatselmuksilla sekä tarvittaessa reklamoinnilla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Yksikön johtaja Marjut Repo ja Onnikoti Veeran henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana henkilökunnan perehdytykseen. Varmistamme henkilöstön perehtymisen omavalvontasuunnitelmaan lukukuittauksella.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Marjut Repo yksikönjohtaja, 040 136 1237 marjut.repo@onnikodit.fi

### 2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/ tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman päivitys kerran vuodessa ja toiminnassa tapahtuvien muutoksien tullessa.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Onnikoti Veerassa paperisena versiona, joka löytyy yksikön sisääntuloaulan oven oikealta puolelta sammutuskaapin päältä kansioista.

Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Onninetistä Onnikoti Veeran sivuilta ja toimintayksikön verkkosivuilta.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Onnikoti Veera on asumispalveluyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista aikuisikäisille vammautuneille henkilöille. Yksikössä on 21 asukaspaiikkaa ja tilamme ovat esteettömät. Jokaisessa asukashuoneessa on oma WC/suihkuhuone, osasta huoneista on suoraan käynti ulkoterrassille. Yksikössä on myös yhteinen sauna pesutiloineen asukkaiden käytössä. Yhteisessä ruokailutilassa järjestetään asukkaille virike- ja kuntoutustoimintaa sekä vietetään aikaa yhdessä. Piha-alue tarjoaa mahdollisuuden ulkoiluun ja oleiluun, piha-alueesta tulee turvallinen ympäristö, kun saamme sinne aidan. Ateriat Onnikoti Veerassa valmistetaan omassa keittiössä oman kokin toimesta.

Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista; lähihoitajista, sairaanhoitajista, sosionomista, fysioterapeutista, hoiva-avustajista ja kokista.

Onnikoti Veeran toiminnasta vastaa sairaanhoitaja, yksikön johtaja Marjut Repo. Arjen sujuvuudesta huolehtii tiimivastaava Irma Roponen (sosionomi). Lääkehoidosta vastaa yksikön nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja päivittäisessä työskentelyssä lääkeluvan suorittaneet hoitajat.

Olemme asukkaillemme hyvän ja yksilöllisen elämän mahdollistaja. Elämä tehtävänä.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet, elämäntilanne ja tavoitteet ovat etusijalla, kun palvelua ja kuntoutusta suunnitellaan. Jokaiselle asukkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma yhteistyössä läheisten ja hyvinvointialueen edustajan kanssa. Tavoitteena on asukkaiden mahdollisimman itsenäinen elämä.

Asukkaita tuetaan tekemään itsenäisiä päätöksiä ja hoitamaan omia asioitaan. Asukkaat käyvät asioilla ja osallistuvat elämään ja harrastuksiin kodin ulkopuolella yksin, avustajan tai läheisen kanssa. Omaohjaaja motivoi ja ohjaa itsenäisen elämän valmiuksien hankkimisessa. Osallistuminen päivätoimintaan suunnitellaan yksilöllisesti niin, että se tukee tavoitteiden saavuttamista.

Tarjoamme viihtyisän ja turvallisen kodin. Meillä asukas saa juuri niin paljon apua kuin tarvitsee tai haluaa. Päivät rytmittyvät asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Yhteistä ohjelmaa on joka päivä. Säännöllisesti kokoontuvissa asukaskokouksissa asukkaat pääsevät päättämään arjen asioista, viikko-ohjelmasta ja toiminnasta.

Omaisat ja läheiset ovat tervetulleita joka päivä!

**Onnikotien arvot**

### *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.

### *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.

### *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 kuntoutustyöhön. Odotamme aloitteellisuutta ja vastuunottoa kaikissa eri tehtävissä.

### *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 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.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 4.1 Riskienhallinta

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

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen (Sosiaalihuoltolaki 48 §). Työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle (Sosiaalihuoltolaki 49 §).

Riskien käsittelyyn kuuluu haattatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi.

Laatutyöskentelyyn liittyy oleellisena osana havaittujen poikkeamien kirjaaminen sähköiselle poikkeamaraportille. Sähköinen raportti on Onninetissä, jonne kaikilla työntekijöillä on käyttöoikeus. Poikkeamia, joita kerätään ja tilastoidaan, ovat lääkepoikkeamat, kaatumiset, putoamiset, väkivalta tilanteet ja niiden uhka, tietosuoja-rikkereet sekä läheltä piti tilanteet ja työtaturmat. Poikkeamat kirjataan myös asukastietojärjestelmään erikoistilanteena.

Poikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa säännöllisesti kerran viikossa. Poikkeamasta tulee käsittely ilmoitus yksikön johtajalle sähköpostiin. Vakavat poikkeamat menevät tiedoksi Onnikodin laatutiimille ja palvelujohtajalle. Yksikön johtaja ilmoittaa vakavat poikkeamat kirjallisesti myös palveluntilaajalle, valvovalle toimijalle Etelä-Karjalan hyvinvointialueen vammaispalveluun.

Haattatapahtumien käsittelyn yhteydessä sovitaan korjaavat toimenpiteet. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet.



## 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, 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.

Henkilökunnan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle yksikön johtajalle, hänen huomatessaan tai mikäli saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, Etelä-Karjalan hyvinvointialue.

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

Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Henkilökunta voi ilmoittaa suullisesti yksikönjohtajalle, kirjata poikkeamajärjestelmään tai asukastietojärjestelmään. Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen (Sosiaalihuoltolaki 48 §), työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle (Sosiaalihuoltolaki 49 §).

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

Asukkaat tai läheiset voivat kertoa havaitsemistaan epäkohdista tai laatupoikkeamista yksikön henkilöstölle tai yksikön johtajalle. Lisäksi asiakaspalautekyselyn avulla saamme tiedon työntekijöiden, asukkaiden ja läheisten laatuun liittyvistä poikkeamista. Mahdolliset ilmoitukset käydään läpi viikoittain tapahtuvassa henkilöstöpalaverissa tai viipymättä, mikäli poikkeaman laatu on vakava.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

Kunnan nimeämä sosiaaliamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteella sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta.

Onnikoti Veeran poikkeamien käsittelyn poikkeamalomakkeelle kirjaa yksikön johtaja tai tiimivastaava. Yksikön johtajan/tiimivastaava ky poikkeamat läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti viikoittain henkilöstöpalavereissa ja tarvittaessa suunnitella ennaltaehkäisevät toimenpiteet poikkeamien välttämiseksi.

### 4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Poikkeamat raportoidaan Onnikotien oman toiminnanohjausjärjestelmän yksikkökohtaisten sivujen kautta erillisellä lomakkeella. Työntekijä arvioi tapahtuman vakavuuden. Poikkeaman vakavuudella tarkoitetaan sitä, miten vakavat seuraamukset yksittäisellä tapahtumalla on (esimerkiksi aiheutunut haitta asukkaalle tai työntekijälle).

Kaikki poikkeamat käsitellään yksikössä viikkopalavereissa, mietitään toimenpiteet ja toimintatapojen muutokset, käyttöönotto ja seuranta.

### 4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen

turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset palaverimuistioon, joka tallennetaan Onninetiin yksikön omille sivuille.

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

Henkilökunnalle ilmoitetaan suullisesti palaverissa, kirjallisesti asukastietojärjestelmän viestiosiossa ja palaverimuistiossa, joka tallennetaan yksikön omille sivuille Onninetiin. Ilmoitamme mahdollisista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä palveluntilaaajille puhelimitse tai sähköpostitse mahdollisimman pian.

## 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, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnan ja päivittämisen vastuu on hyvinvointialueella. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asukkaan muuttaessa yksikköön hänelle laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma 1 kuukauden kuluessa muutosta. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain tai, jos asukkaan terveydentilassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Suunnitelman päivittämisestä vastaa asukkaan oma ohjaaja yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa. Asukkaan kuulemisessa hyödynnetään tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä tai tulkkipalveluja. Asukkaiden asioita käsitellään tiimipalavereissa joka toinen viikko.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Onnikoti Veerassa on aloitettu RAI CHA-mittariston käyttö huhtikuu 2023.

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

Asukkaan niin halutessaan hänen läheisensä voi osallistua palvelusuunnitelmapalaverin laadintaan ja päivittämiseen. Asukkaan omat näkemykset ja toiveet kirjataan palvelusuunnitelmaan. Asumisen aikana asukkaalla on nimetty omaohjaaja.

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

Suunnitelmat skannataan asukastietojärjestelmä DomaCareen asukkaan tietoihin liitteeksi ja alkuperäinen säilytetään asukkaan kansiossa.

Asukastietojärjestelmä DomaCareen tehdään asumisen toteuttamissuunnitelma, jossa se on koko henkilökunnan nähtävissä ja luettavissa. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet voidaan tuoda osaksi tekemistä nostamalla muutama tärkeä tavoite asukkaan etusivulle näkyviin.

Yksikössä pidetään tiimipalaverit, joissa keskustellaan asukasasioista ja kerrataan palvelusuunnitelman ja asumisen toteuttamissuunnitelman sisällöistä.

## 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)?

Asukkaillamme on oma huone, joka takaa yksityisyyden. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Yksikössä on mahdollista vierailla vapaasti. Vieraan yöpyminen asukkaan omassa huoneessa on sallittu. Asukkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista tuetaan sekä

sen toteutuminen mahdollistetaan henkilökunnan tuen avulla. Asukkailla on mahdollisuus vapaaseen liikkumiseen yksikön ulkopuolella yksin, avustajan tai läheisen seurassa.

Yksikkömme ulko-ovet ovat lukittuina 24/7 turvallisuus syistä, mutta asukkailla on mahdollisuus saada ulko-oven avain omaan käyttöönsä.

Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa palvelukodin toimintaan asukaspalaverien kautta. Asukkaat saavat päättää osallistuvatko he yksikön yhteiseen toimintaan tai ei. Osallisuus tai osallistumattomuus kirjataan asukastietojärjestelmään asukkaan raporttiin.

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

Arvostava kohtaaminen on ensimmäinen lähtökohta itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi. Kaikissa kohtaamistilanteissa toisen ihmisen todellisen mielipiteen ja toiveen kuuleminen ei saa estyä kiireen tai heikon läsnäolon vuoksi. Kohtaamisen tulee olla tasavertaista palvelussa olevan henkilön kanssa. Vuorovaikutusta tuetaan tarvittaessa erilaisilla kommunikaation apuvälineillä. Vaikka ihmisellä ei olisi varsinaista puhevammaa, joskus vuorovaikutus vaatii onnistuakseen kirjoittamista, piirtämistä tai valmiiden tukikuvien käyttämistä.

Ennakoimalla erilaisia tilanteita varmistetaan, että henkilön itsemääräämiskyky säilyy mahdollisimman hyvänä. Nopeat ja kuormittavat tilanteet heikentävät itsenäistä kykyä valintoihin ja omiin päätöksiin. Jokaisella asukkaalla on oikeus saada tukea päätösten tekemiseen.

Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Haastavalle käyttäytymiselle ei aina löydetä selvää syytä, eikä siihen pystytä vaikuttamaan. Näiden mahdollisten tilanteiden ennakointi on tärkeää.

Tilanteissa, joissa itsemääräämisoikeuden toteutumista uhkaa turvallisuudesta huolehtiminen, kuten terveyteen liittyvät asiat, mietitään asukkaan omaa ja toisten turvallisuutta ja hyvinvointia. Onnikoti Veerassa asukkaiden itsemääräämisoikeutta toteutetaan päivittäisissä perusasioissa, kuten vaatetus, missä ruokailee, osallistuuko yhteisiin tilaisuuksiin, haluaako ulkoilla, haluaako viettää aikaansa huoneessaan.

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

Toisten turvallisuuden vuoksi, esimerkiksi tarttuvaa sairautta sairastava asukas hoidetaan omassa huoneessaan. Asukkaan vointia seurataan käymällä huoneessa useammin. Lisäksi asukkaalla on hälytin, jolla hän voi tarvittaessa pyytää apua. Asukkaan oman turvallisuuden vuoksi käytössä voi olla sängyn laidat tai pyörätuolissa istuessaan haaravyö tai turvavyö tukemassa istuma-asentoa. Asukas on ohjaajien valvonnan alla yleisissä tiloissa. Yöllä yöohjaaja kiertää säännöllisesti asukkaiden huoneissa. Näihin toimenpiteisiin pyydetään lääkärin kannanotto.

#### 5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Epäasiallinen käyttäytyminen ei ole sallittua yksikössämme, ei henkilökuntaa tai asukkaita kohtaan. Yksikön johtaja ottaa keskusteluun molemmat osapuolet tai työsuojeluvaltuutettu ottaa asian hoidettavakseen. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on velvollisuus omalla toiminnallaan edistää hyvää työilmapiiriä ja vastuullista työkäyttäytymistä. Uuden työntekijän perehdytykseen sisällytetään myös Onnikoti Veeran kulttuuri ja käytänteet.

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

Keskustelemalla asukkaan, läheisen ja henkilökunnan kanssa asiasta avoimesti ja mieltimällä/sopimalla korjaavia toimenpiteitä. Asia käydään läpi myös henkilökuntapalaverissa. Palvelujohtaja osallistuu tarvittaessa asian käsittelyyn.

#### 5.5 Asiakkaan osallisuus

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

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

Asukas- ja läheispalautteiden kautta sekä säännöllisesti toteutettavilla asukas- ja läheiskyselyillä. Kyselyt kerätään sähköisesti tai paperilomakkeilla, jos henkilöllä on vaikeutta käyttää tietokonetta tai hänellä ei ole sähköpostiosoitetta. Palautteita on mahdollista antaa jatkuvasti ja asukaskokoukset pidetään

suunnitellusti kerran viikossa. Näistä tehdään muistio sekä asukkaiden toiveiden mukaan seuraavan viikon toiminnallisuusohjelma.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Viikoittaisessa asukaskokouksessa asukailta kysellään palautetta. Sähköinen kyselylomake lähetetään asukkaille, läheisille sekä tilaajille vähintään kerran kolmen kuukauden aikana.

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

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan Onnikotien ohjeistusten mukaisesti. Palutteen antaja voi olla asukas, läheinen, tilaaja, sidosryhmän yhteyshenkilö tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa ja yhdessä mietitään miten voimme kehittää toimintaamme. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyjä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.

## 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

Marjut Repo, yksikönjohtaja, 040 136 1237 [marjut.repo@onnikodit.fi](mailto:marjut.repo@onnikodit.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Aki Kaskinen 044 748 5036, [aki.kaskinen@socom.fi](mailto:aki.kaskinen@socom.fi) Laserkatu 6 E 4, 53850 Lappeenranta

Sosiaaliamiehen tehtävänä on

1. Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

5. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

### Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen neuvonta

029 505 3050

[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Neuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai neuvonnan toimipisteissä.

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa ja antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, kuten virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa. Neuvojat eivät käsittele yksityisten henkilöiden välisiä riitatilanteita, elinkeinonharjoittajien välisiä riitatilanteita, taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja, arvopaperi- ja osakekauppoja tai valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita.

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

Ensisijaisesti asiat tulee pystyä käsittelemään yksikössä. Jos asian ei reagoita siirrytään muistutusmenettelyyn. Muistutukset, kantelut ja muut reklamaatiot käsitellään henkilöstö- ja yksikköpalavereissa sekä palvelujohtajan kanssa.

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.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saatavilla.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön johtajan 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 palvelujohtaja yhdessä yksikön johtajan kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa

## 5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaiselle asukkaalle nimetään kaksi omahoitajaa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Yksikössä tehdään yhteistyötä alueen seurakunnan kanssa. Onnikoti Veeran fysioterapeutti pitää viikoittain ryhmäjumppaa ja yksilöterapiaa asukkaille. Osa asukkaista käy myös yksikön ulkopuolisilla terapeuteilla ja kuntosalilla. Läheiset ja ystävät voivat vieraila vapaasti yksikössä. Pyydämme myös vierailulle alueen päiväkodin lapsia, kaverikoiria ja musiikin esittäjiä. Asukaskokouksessa asukkaat voivat itse miettiä ja toivoa haluamaansa ohjelmaa seuraavalle viikolle, jota järjestetään päivittäin maanantaista perjantaihin hoitajien ohjaamana. Viikko-ohjelma on näkyvillä yhteisessä tilassa.

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

Yksikön ulkopuolisiin menoihin asukkaat voivat käyttää apuna henkilökohtaista avustajaa, läheisiä tai ystäviä. Monella asukkaallamme on mahdollisuus käyttää viriketaksia. Yksikön tiloissa ja lähistöllä tapahtuviin toimintoihin asukas saa apua Onnikoti Veeran henkilöstöltä. Omahoitajat toteuttavat viikoittain asukkaiden kanssa omahoitajatuokioita, joiden sisällöstä päättää asukas.

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

Seuraamme ja dokumentoimme asukkaidemme toimintakykyä ja hyvinvointia sekä terveydellistä tilannetta jokaisessa vuorossa. Hyödynnämme seurannassa asumisen toteuttamissuunnitelmaan ja palvelusuunnitelmaan asetettuja tavoitteita. Lisäksi meillä on käytössä RAI CHA mittari.

## 6.2 Ravitseminen

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä valmistetaan ateriat oman kokin toimesta. Tilaamme tukusta elintarvikkeet ja käytössä on kahdeksan viikon kiertävät ruokalistat, joissa on huomioitu asukkaiden mieliruuat.

Ateriarytmi asukkaille on seuraavanlainen; aamupala 7.00-10.00, lounas 11.30, välipala 14.00, päivällinen 16.00 ja iltapala 19.00 alkaen. Ruokailuajoista voidaan poiketa asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Varmistamme, ettei 11 tunnin yöpaasto ylitä mm. Siten, että asukkaalla on mahdollisuus aikaiseen aamiaiseen tai myöhäiseen iltta-/yöpalaan. Jos asukas haluaa aamulla nukkua pidempään, voi paastoaika ylittyä asukkaan omasta tahdosta. Tästä tehdään asianmukainen kirjaus asukkaan tietoihin DomaCare järjestelmään.

Asukkailla on mahdollisuus syödä omia elintarvikkeitaan ja pientä purtavaa, joita heillä on omassa huoneessaan olevassa jääkaapissa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asukkaan muuttaessa Onnikoti Veeraan kysymme ruokavalion ja rajoitteet. Jokaiselle asukkaalle valmistetaan hänelle sopivat ateriat. Kokkimme valmistaa myös erityisruokavaliot.

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

Seuraamme asukkaiden ruokailuja ja ruokahalua päivittäin. Toteutamme säännölliset painon mittaukset ja tarvittaessa tehdään MNA (mini nutritional assesement) eli ravitsemustilan arviointiin tarkoitettu kysymyssarja. Tarvittaessa konsultoimme lääkäreitä ja toimimme hänen ohjeistuksensa mukaisesti (esim. lääkärin määräämät perusverikokeet).

### 6.3 Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja siivouksen tilan ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

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

Asukkaita ohjataan ja avustetaan heidän hygienia- ja siivouksensa hoitamisessa tai tarvittaessa pesut, pukeutumis- ja hammashoidot tehdään hoitajan toteuttamana. Jalkahoitaja käy yksikössä säännöllisesti ja tarvittaessa parturi/kampaaja. Vaatehuolto toteutetaan yksikössä, joko asukas omatoimisesti tai hoitajien toimesta.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Siivous hankitaan alihankintana. Siistijä käy Onnikoti Veerassa kolme kertaa viikossa ja asuinhuoneet siivotaan kerran viikossa. Henkilöstön vastuulla on yleinen siisteys. Asukkaat voivat osallistua siivoustehtäviin omien voimavarojensa mukaisesti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Siivous hankitaan alihankintana. Siistijä käy Onnikoti Veerassa kolme kertaa viikossa, jolloin yleiset tilat siivotaan. Henkilöstön vastuulla on yleinen siisteys.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaiden kaikki pyykki pestään yksikössä. Kodinhoitohuoneessa on kolme pesukonetta ja kaksi kuivuria. Yhden asukkaan pyykki laitetaan yhteen koneeseen ja koneeseen laitetaan nimellinen merkki kenen pyykki ovat koneessa. Asukkaat voivat osallistua pyykkihuoltoon omien voimavarojensa mukaisesti.

Henkilöstön työvaatteet pestään kerran vuorokaudessa yhdessä koneessa.

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

Puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttaminen kuuluu osana perehdytykseen.

## 6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoitaja Kaija Nikunen puh. 044 791 4766 Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Etelä-Karjalan Hyvinvointialueen ja Mehiläisen infekti- ja hygieniaohjeistus on pohjana toiminnalle. Sisäinen koulutus ja tarpeen mukaan Etelä-Karjalan Hyvinvointialueen hygieniahoitajan ohjeet ja koulutus. Infektioista tehdään kirjaukset asukastietojärjestelmään, jolloin voidaan tarpeen mukaan tehdä tarvittavia muutoksia toimintaan.

Hyvä käsihygienia ja aseptinen työjärjestys on jokaisen hoitajan perusasioita. Tullaan terveinä töihin, huolehditaan henkilökohtaisesta hygieniasta. Asukkaan sairastuessa huomioidaan, että häntä hoitaisi työvuoron aikana vain tietyt samat hoitajat. Sairastunut asukas hoidetaan omassa huoneessaan.

## 6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asukkaamme ovat oikeutettuja käyttämään kunnallista hammashuoltoa ja tarpeen mukaan hoitajat varaavat asukkaalle ajan hammashoitolaan, johon hän menee hoitajan saattamana.

Kiireetön sairaanhoito toteutetaan konsultoimalla omaa lääkäriä, hän on tavoitettavissa puhelimitse. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen koordinoiva sairaanhoitaja (H31) on käytettävissä päivystysaikana soittamalla. Hän voi lähettää yksikköön liikkuvan päivystysyksikön tekemään tilannearvion. Päivystysyksikkö on tarvittaessa yhteydessä keskussairaalan lääkäriin. Kiireellisessä tapauksessa soitetaan hätänumeroon.

Äkillisessä kuolemantapauksessa soitetaan omalääkärille, lääkäripalvelun päivystäjälle tai koordinoivalle sairaanhoitajalle vuorokauden ajan mukaan. Ohjeistus on kirjattu yksikön lääkehoidonsuunnitelmaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hyvä huolenpito, hyvä ravitseminen, hyvä hygienia, virikkeet ja ulkoilu. Lisäksi säännölliset mittaukset kuten verenpaine, paino ja lääkärin tekemä vuositarkastus. Hyvä dokumentointi on tärkeää, kun terveyttä edistetään ja seurataan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Terveystalon lääkäripalvelujen nimeämä oma lääkäri käy joka toinen maanantai yksikössä ja joka toinen maanantai on puhelin kiertö. Tällöin lääkäri perehtyy yksikön sairaanhoitajan kanssa asukkaiden asioihin. Lääkäri huolehtii kaikista asukkaiden perusterveydenhuollon asioista, tekee todistukset ja lähetteet.

## 6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai useammin jos toiminnassa tapahtuu muutoksissa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikön nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

## 6.7 Rajattu lääkevarasto

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

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

## 6.8 Monialainen yhteistyö

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

Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson hyvinvointialueiden vammaispalvelun sosiaalityöntekijän yhteydenotto yksikköön käynnistää asukkaan mahdollisen yksikköön muuttoprosessin. Puhelinkeskusteluissa käydään läpi asukkaan hoidon tarve. Asukkaan muutettua yksikköön, sosiaalityöntekijä tulee käymään yksikössä ja tällöin asukkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä asukkaan, hänen läheisen ja yksikön henkilöstön kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan sovitusti.

Yksikössä ei ole yhteyttä kunnan asiakastietojärjestelmään, joten kaikki asukkaan tiedot kunnan järjestämässä hoivassa saadaan suullisesti sekä kirjallisesti häntä hoitaneelta taholta.

## 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?

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.

Yksikössä on automaattinen palohälytysjärjestelmä. Tämän järjestelmän testaa kiinteistöhuolto kerran kuukaudessa. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palotarkastaja käy tarkastus/ohjauskäynnillä kerran vuodessa. Pelastussuunnitelma on laadittu Peltagon toimesta ja suunnitelman päivitys on vuosittain. Etelä-Karjalan pelastuslaitos on käynyt antamassa henkilökunnalle palo-, pelastus- ja evakuointiharjoituksia. Alkusammutus koulutukset toteutetaan henkilöstölle tarvittaessa, sekä sovitun aikataulun mukaisesti (5 vuoden välein). Turvallisuuskävelyt toteutuvat vähintään 1 krt/v.

Jokainen työntekijä perehdytetään yksikön sammutus- ja turvalaitteisiin, sekä poikkeustilanteiden toimintaohjeistuksiin perehdyttäjän toimesta. Työsuojeluvaltuutettu tai yksikön johtajan nimeämä hoitaja toteuttaa toimitilojen tarkastukset 4krt/v ja täyttää lomakkeen. Epäkohdista tiedotetaan yksikön johtajaa ja lisäksi korjausta vaativista kohteista tulee tehdä ilmoitus kiinteistöhuollolle.

Jokainen henkilöstöön kuuluva on vastuussa toimitilojen siisteydestä, esteettömyydestä ja havaittujen epäkohtien ilmoittamisesta. Vakituksilta 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.

Lappeenrannan kaupungin terveystarkastaja tekee tarkastuskäyntejä yksikköön. Elintarvikehuollon tarkastus on suoritettu vuoden 2022 lopulla, kun keittiömme muuttui valmistuskeittiöksi. Toinen tarkastus suoritettu yksikössä asumisterveyden puitteissa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Viranomaiset; terveystarkastaja ja palotarkastaja tulevat automaattisesti tarkastukselle. Kiinteistöhuolto käy viikoittain ja tarvittaessa voidaan ottaa yhteyttä kiinteistöhuollon palveluesimieheen.

### 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 huomioidaan toimiluvan mukainen mitoitus, joka on 0,8. Henkilöstöön kuuluu yksikön johtaja, sosionomi, sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avustaja, oppisopimusopiskelija (opiskelee lähihoitajaksi) sekä kokki. Jokaisessa vuorossa lääkeluvallinen sairaanhoitaja tai lähihoitaja toimii vastuuhoidtajana.

Keittiötyöntekijä työskentelee maanantaista perjantaihin aamuvuoroissa ja hänen työnsä lasketaan tukityöhön. Hoiva-avustajan tehtäväkuvaan kuuluu puolet työstä avustaviin töihin. Lisäksi osa tukipalveluista hankitaan alihankintana.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan viikoittain tunti-indeksiraportin avulla. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan kirjausten ja eri mittareiden avulla, jotta palvelusuunnitelmaa voidaan tarvittaessa päivittää ja asukkaan mitoitusta tarkastella. Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että asukas on oikean palvelun piirissä. Tarvittaessa henkilöstöä rekrytoidaan lisää, jos asukkaiden palvelutarve lisääntyy.

Hyvällä henkilöstöjohtamisella, työhyvinvoinnista huolehtimisella ja toimivilla henkilöstöhallinnon toiminnoilla luodaan edellytykset sille, että henkilöstö voi menestyä työssään. Ymmärrys, että yhä suurempi vastuu työkykyisyydestä, työssä innostumisesta ja myönteisyyden rakentumisesta työyhteisöön on yksilöillä ja työntekijöillä itsellään.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Poissaolot pyritään korvaamaan sijaisten tai oman henkilöstön toimesta. Onnikoti Veerassa on sijaislista, joka koostuu sairaanhoitajasta, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Sairaanhoitajalla sekä lähihoitajasijaisilla on lääkelupa suoritettuna Onnikoti Veerassa. Tukitoimiin on myös osaavia sijaisia käytettävissä.

Esihenkilö tekee virka-aikana sijaishankinnan ja ilta-/viikonloppuisin sijaiset hankkii nimetty vastuuhoitaja. Sijaiset kutsutaan/pyydetään vuoroihin puhelimitse soittamalla tai tekstiviestillä. Vuokratyöfirma on myös käytettävissä. Sijaisten saatavuudessa on ilmennyt ajoittain ongelmia, tällöin oma henkilökunta joustaa vuoronvaihoilla.

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

Yksikön johtajalla on mahdollisuus organisoida omaa työtään ja työpäiviään. Yksikön johtaja ja tiimivastaava tekevät aktiivista yhteistyötä ja työnjakoa.

#### 7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työnhakijan kielitaito varmistetaan haastattelussa. Tarvittaessa voidaan antaa muutama kokeilutyövuoro, jossa kielitaito tarkentuu.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikön henkilöstötarvetta seurataan toimintaraportin kautta ja asukasmäärä ja palveluluokka määrittävät henkilöstötarpeen. Yhdessä yksikön johtaja ja palvelujohtaja katsovat tilanteen ja tarpeen mukaan avataan rekrytointi.

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esihenkilö omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi. Henkilöstöstrategia osana konsernistrategiaa määrittelee ne henkilöstöä koskevat asiat, jotka tukevat Mehiläisen visiota, missiota ja arvojen mukaista toimintaa konsernin kaikilla tasoilla. Henkilöstöä rekrytoidaan aina tarpeen mukaan miettien onko tarvetta keikkalaisen runkosopimukselle, vakituiselle tunti- tai määräaikaiselle- tai kuukausipalkkaiselle työntekijälle. Näitä mietitään yhdessä yksikön johtajan ja palvelujohtajan kanssa. Yksikön johtaja on vastuussa tarkastaa työntekijän ammattipätevyys rekisteristä ennen työhönottoa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Hakemusten perusteella pyydetään haastatteluun. Lisäksi tarvittaessa kysytään suosittelijoilta.



## 7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän aloitukseen Onnikodeilla kuuluu hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys. Perehdytyksen aikana tutustutaan ja perehdytään työtehtävien ja työvälineiden lisäksi työyhteisöön ja sen toimintatapoihin. Perehdytys kestää läpi koeajan, ja tänä aikana onkin tärkeää tutustua kaikkiin niihin työtehtäviin, joita uuden työntekijän tehtävänkuvaan kuuluu. Jokaiselle perehtyjälle nimetään perehdyttäjä. Yksikön johtaja on vastuussa siitä, että uuden työntekijän perehdytys etenee suunnitellusti ja ohjeistusten mukaisesti. Keskusteluhetket uuden työntekijän ja esihenkilön välillä ovat myös tärkeä osa perehdytysaikaa. Keskusteluissa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus antaa palautetta perehdytyksen sujumisesta. Lisäksi niiden yhteydessä voidaan käydä läpi esimerkiksi perehdytysuunnitelman toteutumista sekä järjestää tarvittaessa lisäperehdytystä.

Mehiläisen intranetissä on sähköinen perehdytysohjelma, jonka jokainen työntekijä suorittaa. Yksikönjohtajalla on mahdollisuus seurata suorituksia power bi raportin kautta. Sähköisen perehdytyskortin lisäksi työntekijälle laaditaan perehtymiskortti, jonka kautta varmistetaan perehtyminen yksikkökohtaisiin asioihin ja käytänteisiin. Perehdytyskortti arkistoidaan sähköisesti henkilöstöohjelmaan. Osana perehdytystä kuuluu omavalvontasuunnitelma, elintarvikeomavalvontasuunnitelma, lääkehoidon suunnitelma, pelastussuunnitelma, tietoturvasuunnitelma sekä valmiussuunnitelma.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti ja henkilöstön koulutuksen seuraamisesta vastaa yksikönjohtaja. Täydennyskoulutusta järjestetään yksikön ja henkilökunnan tarpeen mukaan. Henkilökunta voi tuoda kehityskeskusteluissa ilmi täydennyskoulutukseen liittyviä toiveita. Yksikölle tehdään vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelma, joka ohjaa koulutustarpeita.

## 7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Onnikoti Veeran yhteisiä tiloja on ruokasali, sauna- ja pesutilat, kodinhoitohuone sekä terassi ja takapiha. Hygieniasyistä yksikön valmistuskeittiö ei ole asukkaiden käytössä.

Asukas voi sisustaa oman huoneensa omilla tavaroilla. Yksikön puolesta huoneessa on hoivasänky paloturvallisella patjalla. Asukas maksaa huoneesta vuokraa, joten huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan.

Tilat ovat turvalliset ja esteettömät.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Lääkehuoneessa ja pää ulko-ovessa on sähkölukko kulunvalvonnalla. Kulunvalvonta on omalla tietokoneella yksikönjohtajan toimistossa.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asukashälytin Vivago ranneke.

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

Uuden asukkaan muuttaessa hänelle ohjelmoidaan Vivago ranneke ja samalla testataan, että ranneke toimii. Rannekkeen ollessa asukkaalla käytössä järjestelmä ilmoittaa latauksen tarpeesta ja ranneke laitetaan latauslaitteeseen. Hälytykset tulevat hoitajien puhelimiin ja älytyksien raporttia voidaan seurata tietokoneelta Vivagon ohjelmalta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

BLC Turva 010 2190 615 [tuki@vivago.com](mailto:tuki@vivago.com),  
Marjut Repo 040 136 1237, Onnikoti Veeran fysioterapeutti 040 136 1240

## 7.8 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

Yksikön fysioterapeutti vastaa apuvälineistä ja lääkinnällisistä laitteista yhdessä yksikön johtajan kanssa. Fysioterapeutti yhdessä asukkaan kanssa katsoo asukkaan apuvälineiden tarpeen ja on yhteyksissä hyvinvointialueen apuvälineyksikköön. Joitakin apuvälineitä hankitaan tarpeen mukaan yksikköön. Apuvälineyksikön kautta tulleet apuvälineet huolletaan apuvälineyksikössä. Apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa fysioterapeutti.

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

Onninetissä oleva sähköinen poikkeamailmoitus on kaikkien henkilökunnan käytettävissä. Poikkeamailmoituksen tekeminen käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi terveydenhuollon laitteista tulee täyttää Fimean vaaratilanneilmoituslomake.

Onnikoti Veerassa työskentelevät ovat kaikki osaltaan vastuussa laitteiden ja tarvikkeiden asiallisesta käytöstä ja vikojen välittömästä raportoinnista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Fysioterapeutti Marika Hyyryläinen, [marika.hyyrylainen@onnikodit.fi](mailto:marika.hyyrylainen@onnikodit.fi) 040 136 1240

## 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 suorittaa hyväksytysti 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 hyvinvointialueen haltuun.

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.

Kirjalliset ohjeet kirjaamisen tueksi löytyvät toimistosta. Yksikköön nimetään kirjaamisvastaava ja hänen koulutuksensa alkaa syksyllä, Onnikotien laatuohjelman mukaisesti.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Onnikoti Veera on ottanut käyttöön aikaperusteisen kirjaamisen DomaCaressa. Vuorossa olevilla hoitajilla kaikilla on oma puhelin, johon he kirjaavat ajantasaisesti tehtävät. Toimistossa on kolme kannettavaa tietokonetta. Vuoron vastuuhoitaja tarkastaa vuoron lopussa, että jokaiselle asukkaalle löytyy kirjaus.

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

Jokaisen tulee suorittaa Workdayn (Mehiläisen intranetti) kautta olevat uuden työntekijän Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvallisuuskäytäntöihin. Mehiläinen kouluttaa henkilöstöään toimimaan sähköpostien lähettämisessä tietoturvallisesti.

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

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset Mehiläisen intranettiin (Onninet). Perehdyttäjän kuuluu ohjata työntekijää tutustumaan Mehiläisen tietosuojaohjelmaan. Yksikön oma tietoturvasuunnitelma löytyy paperisena omavalvontasuunnitelma kansioista. Koulutukset löytyvät myös Mehiläisen intranetistä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Kim Klemetti [tietosuoja@mehilainen.fi](mailto:tietosuoja@mehilainen.fi), puhelinvaihe 010 414 0112

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Työilmapiirin tukeminen ja työssä jaksamisen tukeminen
- Henkilöstön perehdyttäminen

## 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

Lappeenranta 31.3.2023

Allekirjoitus

Marjut Repo

yksikönjohtaja



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

Paikka ja päiväys

Lappeenranta 31.3.2023

Allekirjoitus

Marjut Repo

yksikönjohtaja

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Marjut Repo", written over the printed name.