



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

ONNIKOTI VERKA

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	5
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	10
2.4 Muistutusten käsittely	11
2.5 Henkilöstö	12
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	13
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8 Toimitilat ja välineet.....	14
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	17
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	18
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	20
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	26
4.1	Toimeenpano	26
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy
Katuosoite c/o Mehiläinen Oy, Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Palvelujohtaja Tellervo Hiltunen, 050 370 3775, tellervo.hiltunen@onnikodit.fi

Toimintayksikkö Onnikoti Verka	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Minna Juuri-Oja, yksikönjohtaja	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0504325167, minna.juuri-oja@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Fasaanintie 2 Aaponkuja 3 B 15	Postinumero ja toimipaikka 13600 Hämeenlinna 13500 Hämeenlinna
Palvelut / asiakasryhmä Tuettu asuminen, kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspaikkamäärä 50 kehitysvammaiset 5 mielenterveyskuntoutajat
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Tarkemmat ohjeet ja turvasähköpostiyhteydet löytyvät kunkin hyvinvointialueen www-sivuilta.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue (Oma Häme):

Sosiaaliasiavastaava: Satu Loippo, satu.loippo@omahame.fi

Takaisinsoittopalvelu ma-to klo 8-12 numero 036 293 210 tai yhteydenottopyyntö tekstiviestitse 040 629 6190 (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai laittaa multimediamviestejä)

Potilasasiavastaavat: Kirsi Vilpa, kirsi.vilpa@omahame.fi ja Tiina Ketola-Mäcklin, tiina.ketola-macklin@omahame.fi

Takaisinsoittopalvelu ma-to klo 8-12 numero 036 293 204 tai tekstiviesti 040 629 6191.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: vastuhenkilö Tarja Laukkanen sekä Anniina Rinne, Salla Ritala, Essi Lipponen

03 8192 504 ma, ke ja to klo 9-12 ja to klo 9-15 tai sähköposti asiavastaavat@pajatha.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Puh. 0941910230

Puhelinaika ma ja ti klo 12-15, ke ja to klo 9-11

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 1.11.2024	Palvelu, johon myönnetty Kehitysvammaisten tuettu asuminen Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Onnikoti Verka tarjoaa yksilöllisesti räätälöidyn tarpeen mukaisesti tuettua asumispalvelua ryhmämuotoisesti sekä erillisissä asunnoissa. Tuetun asumisen paikkoja meillä on rekisteröity 50 kehitysvammaisille ja 5 mielenterveyskuntoutujille. Asukkaat ovat täysi-ikäisiä kehitysvammaisia, autismikirjon henkilöitä sekä mielenterveyskuntoutujia. Valtaosalla asukkaista on kehitysvammanensa tai autismikirjonsa lisäksi psyykkisiä sairauksia, somaattisia sairauksia tai näiden yhdistelmiä. Kaikki asukkaat ovat omatoimisesti liikkuvia henkilöitä. Tarjoamme asukkaille tukea yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti ja pystymme vastaamaan myös päivittäiseen avun ja tuen tarpeeseen.

Kaikki Onnikoti Verkan asuminen tuotetaan normaaliin asuntokantaan. Asunnot sijaitsevat pääsääntöisesti Hämeenlinnan länsipuolella, noin viiden kilometrin säteellä, kattavien peruspalveluiden äärellä sekä hyvien kulkuyhteyksien läheisyydessä. Tuetun asumisen asukkaillemme etsimme tarvittaessa yhdessä asukkaan kanssa hänen tarpeitaan vastaavan asunnon, huomioiden asukkaan henkilökohtaiset palvelutarpeet. Voimme ryhtyä tuottamaan palveluita myös asukkaan olemassaolevaan asuntoon Hämeenlinnan seudulla.

Henkilöstöllä on monipuolista osaamista kehitysvammaisista, psyykkisesti oirehtivista ja autismikirjon henkilöistä. Ohjausta on saatavilla päivittäin aamusta iltaan, lisäksi palveluihimme kuuluu yöaikainen päivystys puhelimitse sekä sairaanhoitajan palvelut. Arkea rikastuttaa harraste-, virkistys- ja retkitoiminta, joita tuotamme sekä itse että yhteistyössä Hämeenlinnan muiden Onnikotien kanssa.

Verkan toiminta-ajatus:

Onnikoti Verkan henkilökunta on yhdessä laatinut työyhteisön toiminnalle ja asukastyölle toimintaperiaatteet, jotka ovat arvojohdettuja ja ohjaavat konkreettisesti toimintaamme.

Tuotamme *aidosti yksilöllisiä* tuetun asumisen palveluja, jossa huomioimme asukkaan vahvuudet, osaamiset ja haasteet. Asukastyössä työryhmäämme ohjaavia arvoja ovat *turvallisuus ja luottamus*. Tarjoamme asukkaille mahdollisuutta *aktiiviseen ja yhteisölliseen arkeen* oman kiinnostuksensa mukaisesti. Toiminnassamme huomioidaan asukkaiden toiveet tapaamisten, retkikohteiden ja ryhmätoimintojen suunnittelussa. Vaikka asukkaamme asuvat pääasiassa itsekseen ja omissa asunnoissaan, meillä on asukkaiden ja ohjaajien kesken *yhteisöllinen ja huumoripitoinen ilmapiiri*.

Onnikoti Verkassa keskeistä on, että ponnistelemme yhteisen hyvän eteen, työyhteisömme jäsenet ovat motivoituneita työntekoon ja *työilmapiiri on positiivinen*. Mielestämme hyvä työyhteisö sisältää *iloa, avoimuutta, arvostusta, huumoria, kannustamista, hyvää ja inhimillistä työmoraalia*. Haluamme olla toisia *kunnioittava ja toimiva työyhteisö*, jossa hankalienkaan asioiden tekeminen ei ole kuormittavaa ja asioista löydetään myös se positiivinen puoli.

Työryhmässämme korostuu erinomaiset *vuorovaikutus- ja viestintätaidot*. Työyhteisössämme autetaan toisia, pohditaan yhdessä ratkaisuja eri tilanteisiin, hyödynnetään jokaisen työntekijän vahvuuksia ja jaetaan tietoa. Pyrimme aktiivisesti siihen, että työyhteisössä on *avoin ja kaikkia huomioiva ilmapiiri*. Työryhmässämme työtä tehdään rehellisesti apua pyytäen ja sitä tarjoten.

Työyhteisömme hyväksyy erilaiset toimintatavat ja jokaisella on *lupa tehdä työtä omalla persoonallaan*. Yksilöllisten ja persoonallisten ohjaustapojen koetaan rikastuttavan työyhteisöä ja asukkaiden elämää.

Esihenkilöiden ja työntekijöiden välillä on hyvä kommunikaatioyhteys. *Oikeudenmukainen ja reilu esihenkilötyö, työntekijöiden tukeminen ja ammattitaidon arvostaminen* ovat meille tärkeitä asioita. Henkilöstön esille tuomiin epäkohtiin halutaan löytää aktiivisesti ratkaisuja. Hyvän työyhteisön jäsenenä kokee olonsa turvalliseksi, hyväksytyksi ja arvostetuksi.

Tuemme asukkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, jotta jokainen asukas voisi elää oman näköistä ja laadukasta arkea. Onnikoti Verkan asukastyön periaatteet ovat *yhteenkuuluvuus ja itseohjautuvuus*. Kohtelemme asukkaita tasapuolisesti ja arvostaen. Tuemme asukkaita itseohjautuvuuteen ja oma-aloitteisuuteen. Emme tee asioita puolesta, vaan yhdessä asukkaan kanssa hänen kuntoutumistaan tukien. Kannustamme ja annamme positiivista palautetta arjessa, isompia onnistumisia juhlien. Pidämme kiinni sovituista asioista ja aikatauluista. Meillä on rento ja avoin ilmapiiri, hyväksymme toistemme erilaisuuden. Ohjaustyössä huomioimme asukkaiden omat mielipiteet, tunteet ja itsemääräämisoikeuden. Edistämme asukkaiden aktiivista osallistumista oman elämänsä asioihin ja tuemme tarvittaessa päätöksenteossa.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmämme Onnikoti Verkassa toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+ -standardien vaatimukset. Mehiläisen yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Omavalvontaa toteutetaan kuukausittain omavalvontakyselyllä, johon yksikönjohtaja tai tiimivastaava vastaa. Kyselyn aihealueet koskevat omavalvontasuunnitelman tilaa, lääkeliä ja lääkeliähoitosuunnitelmaa, omaohjaajuutta, asukaskirjauksia ja kirjausten validointia, asumisen palvelusuunnitelmien ja toimintakyvynarviointien tekoa, poikkeamakirjauksia sekä huomautuksiin, kyselyihin ja reklamaatioihin vastaamista.

Neljä kertaa vuodessa yksikönjohtaja käy Etelä-Suomen Onnikotien palvelujohtajan kanssa kvartaaliarviointikeskustelun, jossa arvioidaan Onnikoti Verkan toiminnan laatua kokonaisvaltaisesti. Arvioinnissa tarkastellaan mm. omavalvonta- ja elintarvikeomavalvontasuunnitelman, laatuindeksin, lääkeliähoitosuunnitelman sekä asumisen toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta ja arjen toiminnan laatulupausten ja laatuindeksin toteutumista. Samalla tarkastellaan, kuinka henkilöstö on ollut suunnitelmien laatimisessa mukana ja kuinka hyvin he suunnitelman tuntevat ja noudattavat sitä. Näiden lisäksi on ennalta sovittuja vaihtuvia teemoja liittyen verkosto- ja viranomaisyhteistyöhön ja yksikön kehittämiseen. Yksikönjohtaja kirjoittaa myös omavalvontasuunnitelman seurantahavainnot jokaisen kvartaalin ajalta, mikä tallennetaan Onnikoti Verkan nettisivuille kaikkien nähtäville.

Onnikotien sisäiset omavalvontakäynnit toteutetaan vuosittain. Joka käynnillä todennetaan omavalvontasuunnitelman eri osioiden toteutuminen. Niiden lisäksi voidaan vaihtelevasti kartoittaa sovittuja muita osa-alueita ja teemoja. Omavalvonnassa ja sen kehittämisessä hyödynnetään hyvinvointialueen valvonta- ja ohjauskäynneiltä saatuja kehittämis ehdotuksia. Onnikotien ulkoisista auditoinneissa toimintayksiköt saavat ohjausta, joista olennaisimmat nostot jaetaan kaikkien yksiköiden käytettäväksi.

Onnikoti Verkassa laatu on osa arkista jokapäiväistä toimintaa. Laatulupausten mukaisesti tavoittelemme jokaiselle asukkaallemme mahdollisuutta ainutlaatuisen elämään:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta ja tukea huomioimalla asukkaiden omat toiveet, tavoitteet ja voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle
- Autamme asukkaita viihtyisän, turvallisen ja omannäköisen kodin luomisessa
- Tarjoamme toiminnallisen ja osallisuutta tukevan yhteisön, jossa jokainen voi olla aktiivinen sekä osallistua yhdessä tekemiseen omien voimavarojensa ja mieltymysten mukaan

- Ohjaamme asukkaitamme säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen kauppakäyntien ja ruoanvalmistuksen yhteydessä

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa kokemuksellista laatua asukkaiden, läheisten, henkilöstön ja palvelun tilaajien arvioimana. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä konkreettisia toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi omatuokioiden ja toiminnallisuuden (ryhmätoimintoihin ja työ- ja päivätoimintaan osallistuminen). Nämä mittarit tuovat näkyväksi asukkaan kuntoutuksen toteutumista. Mittari perustuu kullekin mitattavalle asialle määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asukasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asukkaasta on kirjaus joka tapaamiselta.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Onnikoti Verkan yksikönjohtaja vastaa yksikön toiminnasta valvontalain 10§ 4 momentin mukaisesta kokonaisvastuusta toiminnasta lakien, asetusten ja viranomaisten antamien ohjeiden mukaan. Vastuu laadun ja laatulupaustemme mukaisesta arjen toteutumisesta on jokaisella työntekijällä. Apuna yksikön laadun johtamisessa on Mehiläisen johtamis- ja toimintajärjestelmä sekä alueen palvelujohtaja ja Mehiläisen laatutiimi.

Yksikön arjen toimintaa tarkastellaan yhdessä henkilöstön kanssa viikoittain yksikköpalavereissa sekä päivittäin vuoronvaihtotilanteissa. Kuukausipalavereissa ja kehittämisspäivissä suunnitellaan toimintayksikön arkea säännöllisesti. Työntekijöiden laadukkaan työn tekemistä on helpotettu erilaisin ohjeistuksin ja muistilistojen avulla. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä oleva tehtävienhallinnan osa-alue otettiin käyttöön lokakuussa 2024. Tehtävienhallinnan tarkoitus on ollut selkiyttää työnjakoa ja töiden organisointia sekä tukea ajantasaista kirjaamista.

Onnikoti Verkassa on sovittu henkilöstölle erilaisia vastuualueita, heidän tehtävänä on perehtyä osa-alueeseen mm. osallistumalla koulutuksiin, kehittämiseen ja tiedon jakamiseen työryhmälle. Vastuuhenkilöitä on nimetty kirjaamisen, itsemääräämisoikeuden ja toimintakyvyn arvioinnin (RAI ID) osa-alueille. Lisäksi yksikössä on työsuojeluvaltuutettu. Yksikön tiimivastaava tukee ja kehittää yksikönjohtajan työparina arjen toimintaa ja sujuvuutta, sekä toimii yksikönjohtajan varahenkilönä. Vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon laadukkaasta toteutuksesta yksikössä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueet toimivat palveluiden tilaajatahona ja heidän kanssaan sovitaan asukkaan tarvitsemista palveluista. Yhteistyössä hyvinvointialueiden vammaispalveluiden kanssa varmistetaan, että asukkaan palvelusuunnitelma on voimassa ja päivittämisen yhteydessä voidaan sopia asukkaan tarvitseman palvelun muutoksista.

Asumisen aikana asukkaan toimintakykyä arvioidaan RAI ID -arvioinnin avulla. Toimintakykyä arvioidaan lisäksi osalla asukkaista heidän joka päiväisessä arjessansa ja joidenkin asukkaiden kohdalla hieman harvemmin, riippuen asukkaalle määritellyn tuentarpeen määrästä palvelusuunnitelmaa tehdessä. Arviointia toimintakyvystä tehdään yhdessä asukkaan ja mahdollisuuksien mukaan myös läheisten kanssa keskustellen ja kirjaamalla ylös mahdolliset muutokset toimintakyvyssä. RAI ID -arviointi toteutetaan aina ennen asumisen toteuttamissuunnitelman päivittämistä. RAI ID-arvioinnin ja vammaispalveluiden palvelusuunnitelman pohjalta yhdessä asukkaan kanssa laaditaan asumisen toteuttamissuunnitelma, mikä päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai aina palvelutarpeen muuttuessa olennaisesti. Uudesta asukkaasta tehdään asumisen toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta.

Asukasta kuullaan ja hänen luvallaan läheiset voivat osallistua suunnitelman laatimiseen tai päivittämiseen. Tärkeintä on kuulla asukkaan omat toiveet sekä tarpeet ja kirjata toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asumisen toteuttamissuunnitelman tekoon osallistunut omaohjaaja on velvollinen tarkan kirjaamisen lisäksi myös huolelliseen suulliseen raportointiin niin, että tieto tavoittaa koko työryhmän. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan ja kirjataan päivittäiskirjausten yhteydessä. Onnikoti Verkan henkilöstöllä on vastuu asukkaiden terveydentilan seurannasta ja raportoinnista. Henkilökunta on velvollinen kirjaamaan jokaisessa vuorossaan huolella asiakastietojärjestelmään asiat sekä ylläpitämään laadukasta raportointikulttuuria. Onnikodeilla on erillinen kirjaamisohje sekä kirjaamisohje erityistilanteita varten, jotka löytyvät toimipisteen perehdytyskansioista sekä Onninetistä. Asukkaita osallistetaan osallistumaan omaan kirjaamiseensa yksilöllisesti ja toiveidensa mukaisesti.

Asukkaille on nimetty kaksi omaohjaajaa, joiden tehtävänä on huolehtia omaohjattavan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja varmistaa asukkaan pääsy hänen terveydentilansa edellyttämiin palveluihin ja hoitoon. Akuuteissa tilanteissa vastuu järjestelyistä on vuorossa olevilla työntekijöillä. Kukin työntekijä vastaa vuorossaan, että asukkaan kanssa toimitaan asumisen toteuttamissuunnitelman sisällön mukaisesti. Tähän tulee kiinnittää myös erityistä huomiota uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Työntekijöitä tuetaan ja koulutetaan Onnikotien toimesta ymmärtämään asukkaan asema ja oikeudet.

Omaohjaaja on asukkaan asioiden asiantuntija työryhmän edustajana. Pääasiassa omaohjaaja tekee työryhmässä erikseen sovituista asukkaistaan yhteenvedon kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jossa arvioidaan toteuttamissuunnitelmassa asetettuja tavoitteita ja niiden saavuttamista sekä asukkaan asioita ja vointia kokonaisuutena. Asukkaiden suunnitelmia ja kokonaisvaltaista tilannetta käsitellään myös erikseen työryhmän kuukausipalavereissa. Yksikönjohtaja tarkistaa suunnitelmat, että ne ovat asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaiset ja Onnikotien laatuvaatimukset täyttäviä.

Työntekijöiden kanssa käydään läpi lainsäädäntöä ja järjestetään erilaisia koulutuksia. Käytössä on sosiaalipalveluiden yhteinen IMO-käsikirja, josta tarvittaessa saa tukea päätöksenteolle. Haastavia tilanteita käydään läpi viikoittaisissa yksikköpalavereissa ja tarvittaessa tukea saadaan laatutiimiltä ja IMO-asiantuntijatyöryhmältä. Asukkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä teemoista keskustellaan myös läheisten tapaamisissa ja tarvittaessa aina matalalla kynnyksellä.

Asukkaalla ja hänen läheisillä on mahdollisuus olla yhteydessä oman hyvinvointialueensa sosiaali- ja/tai potilasasiavastaavan. Hänen yhteystietonsa löytyy omavalvontasuunnitelmasta ja Onnikoti Verkan kodin kansioista. Asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta palveluista matalalla kynnyksellä koko ajan. Asukkaille järjestetään toimipisteissä viikoittain asukaskokouksia, joissa asukkaiden on mahdollisuus antaa palautetta sekä esittää kehittämissuhteita ja toiveita toimintaan liittyen. Asukkaalla tai hänen laaja-alaisella edunvalvojallaan on oikeus nähdä häntä koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Onnikoti Verka ohjeistaa tarvittaessa luvan saamisessa.

Asukaskohtaisissa omatuokioissa asukas voi tuoda myös esille omia toiveitaan omaan elämäänsä ja palveluihinsa liittyen. Asukkaiden ja läheisten palautetta kysytään myös säännöllisesti jatkuvasti avoinna olevalla laatukselyllä. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava huolehtivat, että vastauksia eri vastaajaryhmiltä saadaan riittävästi vähintään kolmen kuukauden välein. Palautteita tarkastellaan säännöllisesti kuukausittain ja niistä saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen.

Onnikoti Verkan vastaava sairaanhoitaja huolehtii asukkaiden säännöllisistä terveydenhuollon seurannoista, kuten tarvittaessa verenpaineen mittauksen toteutumisesta, rokotusten koordinoinnista, laboratoriokontrolleista ja lääkärikäynneistä mahdollisuuksien mukaan. Hammastarkastusten ajanvaraus on omaohjaajien vastuulla. Terveystilan muuttuessa vuorossa oleva henkilöstö on yhteydessä omalääkäriin. Kiireellisissä tapauksissa suoraan päivystykseen tai tarpeen vaatiessa hätäkeskukseen.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Asukkailla on oikeus saada asiallista kohtelua ja henkilökunnan tulee kunnioittaa hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Jokainen työyhteisön jäsen on tästä vastuussa. Henkilökunnalla on lakisääteinen seuranta- ja ilmoitusvelvollisuus, jos asukasta kohdellaan epäasiallisesti, loukkaavasti tai on tietoinen epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asukkaan palveluihin liittyen. Ilmoitus tehdään yksikönjohtajalle tai hänen sijaiselleen ja kirjataan Onnikotien poikkeamajärjestelmään. Jos toiminta arvioidaan vakavaksi, tekee yksikönjohtaja siitä viipymättä ilmoituksen palveluiden tilaajalle sekä käsittelee ilmoitusta Onnikotien palvelujohtajan ja laatupäällikön kanssa. Väärinkäytösten, epäkohtien tai asukasturvallisuuden vaarantumiselle on Mehiläisen intrajärjestelmässä kanava, johon ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti.

Asukkailla ja heidän läheisillään on oikeus tehdä muistutus Verkan yksikönjohtajalle tai antaa nimettömänä palautetta Onnikotien www-sivujen kautta. Palaute ja muistutus käsitellään välittömästi niiden kanssa, joita asia koskee. Korjaavat toimenpiteet määritellään ja niiden toteutuksesta vastaa koko työyhteisö ja seurannasta yksikönjohtaja.

Jokaisen uuden työntekijän perehdytyksessä painotetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta sekä asiallista kohtelua. Perehdytyksessä korostamme, että teemme työtä asukkaidemme kodeissa ja tätä vaalimme myös päivittäisessä työskentelyssämme. Jokainen työntekijä on velvollinen puuttumaan välittömästi, mikäli kohtaa epäasiallista kohtelua sekä informoimaan siitä ensi tilassa yksikönjohtajalle. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi keskustelun kautta ja ryhdytään tarvittaviin työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Tarvittaessa henkilökunta informoi asukkaan läheisiä ja kertoo, millaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty. Läheisiin ollaan yhteydessä yksilöllisen toiveen mukaisesti asukkaan arkeen liittyen sekä mahdollisen sairastapauksen, haattatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen, kun akuuttivaihe on ensisijaisesti hoidettu loppuun turvallisesti.

Mikäli epäasiallisen kohtelun aiheuttajana on toinen asukas, käydään tämän ja epäasiallisen kohtelun kohteeksi joutuneen asukkaan kanssa ensi tilassa keskustelua jokaisen oikeuksista ja velvollisuuksista. Mikäli työntekijä aiheuttaa epäasiallista kohtelua, puutuu tähän välittömästi yksikönjohtaja. Tämän kaltaista toimintaa havaitessaan työntekijän on ilmoitettava viipymättä tästä yksikönjohtajalle. Mehiläisellä on käytössään myös anonymi hälytyskanava (ns. whistleblowing) ilmoituksen tekoon.

Jos epäillään tai havaitaan, että asukkaan läheinen kaltoinkohtelee asukasta, otetaan välittömästi yhteyttä asukkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään. Mikäli Onnikodin asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista.

Epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne kirjataan aina poikkeamiin, sekä käsitellään yksikön palaverissa.

Valvontalain 29§ mukainen ilmoitus tehdään Onnikodeissa yksikön omilta sivuilta. Poikkeamat-sivulla on välilehti nimeltä "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus".

Ilmoitus tehdään koskien

- Asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista, asiakasturvallisuutta, asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen, kemiallinen) ja toimintakulttuurista johtuvia vahingollisia toimia.
- Asiakkaan osallisuuden toteutumista tai palvelun toteutumisen aikarajoja.
- Asiakkaan saaman palvelun tarvetta, palvelusuunnitelmaa, palveluun käytettävää aikaa.
- Pakotteita tai rajoitteita käytetään epäasiallisesti.

Tarkoituksena on, että asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat korjataan ja mahdollisiin uhkiin reagoidaan ajoissa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus (jatkossa myös lyhennettynä IMO) on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkaalle laadittavaan asumisen toteuttamissuunnitelma sisältää asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen edistämisen kannalta keskeiset toimintamallit ja -tavat sekä kommunikaation tukemisen. Onnikoti Verkassa asukkaan itsemääräämisoikeus lähtee liikkeelle pienistä arkisista asioista ja noudatamme itsemääräämisoikeutta koskevia lakeja ja asetuksia.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on olennainen kohtaamisen ja hoidon laadun määrittäjä. Lähtökohdana on se, että jokaisella ihmisellä tulee olla oikeus tehdä itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin ihminen kykenee ymmärtämään kulloinkin kyseessä olevan asian merkityksen ja päätöksensä seuraukset, hänen päätöksensä on aina ensisijainen. Päätöksentekoa varten asukkaalle on annettava riittävästi tietoa. Jos asukkaalla on vaikeuksia ymmärtää asioita, ilmaista itseään tai muodostaa mielipiteitä on tuettu päätöksenteko tällöin edellytys itsemääräämisoikeuden toteutumiselle. Läheinen ei voi kumota asukkaan ilmaisemaa tahtoa. Asukkaalla on oikeus tehdä myös itselleen epäedullisia valintoja. Vuorovaikutus ja kommunikointitavat ovat avainasemassa itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa ja toteutumisessa. Työntekijämme tulee olla kanssakulkija asukkaan rinnalla tukien häntä kohti asukkaan omia toiveita ja tavoitteita sekä tarvittaessa olla auttamassa tuetussa päätöksenteossa, mikäli asukkaan tilanne tätä vaatii. Asukasta kohdellaan kunnioittavasti sekä ohjataan aktiivisesti kohti turvallista ja mielekästä elämää.

Onnikoti Verkassa on valittu IMO-vastaava, jonka tehtävänä on varmistaa, että yksikössä toimitaan kunnioittaen itsemääräämisoikeutta ja että asukkaiden omat toiveet, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet tulevat huomioiduksi. IMO-vastaava perehdyttää muuta henkilökuntaa itsemääräämisoikeuden periaatteista, tukee työyhteisöä ja omaohjaajia asumisen toteuttamissuunnitelman laadinnassa itsemääräämisoikeutta koskevissa asioissa. IMO-vastaava vahvistaa Onnikoti Verkassa asukkaiden itsemääräämisoikeutta tukevia käytänteitä ja pitää yllä keskustelua, miten asukkaille tuodaan tietoa erilaisista vaihtoehdoista. Hän myös vahvistaa yksikössä arvostavan kohtaamisen kulttuuria, osallistuu IMO-koulutuksiin ja kohtaamista käsitteleviin koulutuksiin. Jokainen työntekijä sitoutuu ylläpitämään ja kunnioittamaan Onnikoti Verkassa asukkaiden itsemääräämisoikeutta. IMO-asioista keskustellaan säännöllisesti viikkopalavereissa ja IMO-vastaava nostaa keskusteluun ajankohtaisia aiheita sekä koulutusten antia. Onnikoti Verkassa noudatetaan Onnikotien IMO-ohjeistusta ja yksikössä on käytössä Onnikotien IMO-käsikirja.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Onnikoti Verka tarjoaa vain tuettua asumista, joten toimintayksikössä ei ole käytössä lainkaan rajoitustoimenpiteitä. Vaikka Onnikoti Verkassa ei ole lainkaan käytössä rajoitustoimia, on mahdollisuus konsultoida Onnikotien IMO-asiantuntijaa myös itsemääräämisoikeutta tukevissa asioissa. Onnikotien IMO-asiantuntijatyöryhmä toimii yksiköitä tukevana ja ohjaavana sekä henkilöstöä kouluttavana tahona. Asiantuntijatyöryhmää on mahdollista lähestyä sähköpostitse kysymysten ja konsultaatiopyyntöjen muodossa.

2.4 Muistutusten käsittely

Kaikki Onnikoti Verkan palveluita koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan, palvelujohtajan ja laatuorganisaation toimesta. Mahdolliset muistutukset käsitellään myös henkilöstön kanssa viikoittaisissa yksikköpalavereissa. Muistutuksista tiedotetaan aina Onnikotien liiketoiminnan johtajaa. Muistutuksesta ja vastineesta annetaan tieto myös asiakkaan sijoittavan tahon sosiaalityöntekijälle.

Muistutuksen tai kantelun saavuttua aloitetaan asian selvitystyö. Selvitystyöstä vastaa yksikönjohtaja. Muistutukseen tai kanteluun laaditaan virallinen vastine. Vastineen valmistelee yksikönjohtaja henkilökuntaa haastatellen ja kirjauksiin perehtyen. Vastineet saatetaan aina tiedoksi palvelujohtajalle, laatuorganisaatiolle ja liiketoiminnan johtajalle sekä tarvittaessa

toimialajohtajalle. Henkilöstö pidetään ajan tasalla koko prosessin ajan vähintään viikoittain pidettävissä yksikköpalaverissa. Selvitystyön perusteella määritellään Onnikoti Verkkaa koskevat korjaavat toimenpiteet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

Viranomaisen annettua päätöksen, toimitaan päätöksessä annettujen ohjeiden mukaisesti. Muuttuneista käytänteistä yms. tiedotetaan koko henkilökuntaa käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä. Yksikönjohtajan vastuulla on valvoa, että muuttuneita käytänteitä pidetään yllä.

2.5 Henkilöstö

Onnikoti Verkan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Toiminnasta vastaa yksikönjohtaja, jolla on kasvatustieteen maisterin yliopistotutkinto sekä erityispedagogiikan ja johtamisen opintoja. Yksikönjohtajan tehtävä on hallinnollinen ja hän vastaa riittävästä, ammattitaitoisesta ja perehdytetystä henkilöstöstä.

Yksikönjohtajan työparina toimii tiimivastaava, jonka työpanos kohdentuu ohjaustyöhön ja joka vastaa pitkälti arjen organisoinnista ja toimivuudesta yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Hoito- ja ohjaustyön lisäksi tiimivastaava osallistuu sijaishankintaan, perehdytykseen ja oppilaitosyhteistyöhön, sekä varmistaa laadukkaan asukastyön toteutumista arjessa.

Vastaava sairaanhoitaja tekee arjen ohjaustyötä sekä vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta Onnikoti Verkassa. Hoito- ja ohjaustyön lisäksi vastaava sairaanhoitaja koordinoi asukkaiden kokonaisvaltaista terveyden- ja sairaanhoitoa, konsultoi sairaanhoidollisissa asioissa ja toimii yhteyshenkilönä mm. apteekkiin ja terveysasemille. Heidän lisäksi Onnikoti Verkassa työskentelee ohjaajina asukkaiden palvelumitoitukseen nähden sopiva määrä lähihoitajia. Suurin osa lähihoitajista on suuntautunut opinnoissaan vammaistyöhön tai päihde- ja mielenterveystyöhön. Henkilöstö on ammattitaitoista ja pysyvää, ja heillä on vuosien kokemus kohderyhmän asiakkaita. Henkilöstöä kannustetaan käyttämään myös harrastusten ja kiinnostusten kohteiden myötä hankittua osaamista.

Rekrytoinnin yhteydessä tarkastetaan henkilön ammattipätevyys, rekisteritiedot sekä lääkehoidon osaaminen. Rekrytoinnissa huomioidaan ammatillisen pätevyyden lisäksi riittävä työkokemus, vaadittavat täydennyskoulutukset ja soveltuvuus työhön sekä työryhmään. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta työnantajan oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen on tullut voimaan 1.1.2025.

Uudella työntekijällä on velvollisuus suorittaa yksikkökohtaiset lääkeluvat kahden kuukauden kuluessa. Perehdytysvastuu on yksikönjohtajalla. Uudella työntekijällä on nimettyä perehdyttäjä, hän suorittaa Onnikotien perehdytysohjelman ja -materiaalit. Perehdytyksen etenemistä seurataan viikoittain palvelujohtajan ja yksikönjohtajan toimesta. Ensimmäisille työviikoille suunnitellaan perehdytysvuoroja, joiden aikana yksikönjohtaja, tiimivastaava ja vuorossa oleva henkilöstö

suunnitellusti käy läpi perehdytysohjelman aihealueita, tiedonhankintakanavia ja organisaation käytäntöjä. Perehdyttävä varmistaa, että työntekijä perehdytetään Onnikoti Verkan arkeen ja asukkaisiin. Koko työryhmä tukee ja rohkaisee perehtyjää kysymään ja ihmettelemään ääneen ja on avoin vastaamaan esitettyihin kysymyksiin.

Onnikoti Verkassa työskenteleville harjoittelijoille, oppisopimusopiskelijoille ja tilapäisesti laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä toimiville opiskelijoille nimetään työpaikkaohjaaja, joka ohjaa opiskelijan toimintaa käytännön työtehtävissä. Tarvittaessa yksikönjohtaja tai tiimivastaava johtaa ja valvoo opiskelijan työskentelyä. Työsuhteessa olevan opiskelijan opintorekisteriote tarkistetaan.

Yksikönjohtaja vastaa henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja seuraa yhdessä tiimivastaavan ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa toiminnan toteutumista. Henkilöstöä kannustetaan osaamisen kehittämiseen Onnikoti Verkassa. Henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet osallistua Mehiläisen tai Onnikotien omiin koulutuksiin tai ulkopuolisiin koulutuksiin. Työn ohessa on mahdollisuus kouluttautua myös joustavasti uuteen tutkintoon. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus myös itse huolehtia omalta osaltaan omasta ammattitaidosta ja yksilöllinen keskustelu osaamisen kehittämisestä käydään yksikönjohtajan kanssa tarvittaessa tai vähintään vuosittain kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilöstöllä on velvollisuus osallistua täydennyskoulutukseen ja yksikönjohtaja seuraa koulutuksiin osallistumista vuosittain.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Onnikoti Verkan tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta ja määrästä. Tuetun asumisen asukkaiden tuen tarve on säännöllistä, muttei kaikilla päivittäistä. Työvuorot vaihtelevat päivittäin joustavasti, koska ne on suunniteltu vastaamaan asukkaille myönnettyä palvelua. Asukkaiden palvelutarpeen mukaisesta mitoituksesta vastaa yksikönjohtaja ja tätä seurataan viikkotasolla raportilla, joka tulee yksikönjohtajan lisäksi myös palvelujohtajalle ja liiketoimintajohtajalle. Työvuorosuunnittelun etenemistä seuraa Onnikoti Verkalle nimetty business controller, joka auttaa yksikönjohtajaa työvuorojen suunnittelussa ja seuraa toteutumista yhdessä yksikönjohtajan ja palvelujohtajan kanssa. Työvuorosuunnittelu toteutetaan ohjelmalla, joka sisältää erilaisia suunnittelua helpottavia laskureita. Jokaisessa lääkevastuullisessa vuorossa on yksikkökohtaiset lääkehoidon luvat omaava ammattilainen.

Henkilöstöstä, sen riittävyydestä ja rekrytoinnista vastaa yksikönjohtaja. Hänellä on tukena palvelujohtaja ja Mehiläisen sosiaalipalveluiden rekrytointi- ja HR-tiimi. Onnikoti Verka tekee tiivistä yhteistyötä paikallisten oppilaitosten kanssa osallistumalla erilaisiin oppilaitosten järjestämiin tapahtumiin, järjestämällä itse tai yhdessä muiden seudun Onnikotien kanssa oppilaitos- ja rekrytointitapahtumia.

Huolehdimme siitä, että meillä on riittävästi asukkaat, heidän erityistarpeensa ja yksikön toimintatavat tuntevia sijaisia. Hyvällä ja joustavalla ennakkosuunnittelulla pystytään vastaamaan

erityistilanteisiin, jolloin henkilöstöä tarvitaan enemmän. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan koulutusten, vuosilomien, arkipyhien ja sairauslomien sijaistamiseen. Äkillisten poissaolojen sijaisjärjestelyistä vastaa yksikönjohtaja tai tiimivastaava. Lisäksi koko henkilökunnalla on toimintaohje niihin äkillisiin poissaolotilanteisiin, kun yksikönjohtaja tai tiimivastaava eivät ole saavutettavissa. Vapana olevia työvuoroja tarjotaan suoraan tutuille sijaisille.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Onnikoti Verkan asukkaiden vammaispalveluiden yhteistyön koordinointi on yksikönjohtajan ja tiimivastaavan vastuulla. Asukkaan verkostopalaverit pidetään sopimusten vaatimalla tavalla tai asukkaan muuttuneissa tilanteissa. Hyvinvointialueen vammaispalvelun kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja tiedonkulusta sovitaan yksilöllisesti jokaisen asukkaan kohdalla.

Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, joka on asukkaan asioiden asiantuntija. Sairaanhoidtaja ja omaohjaaja vastaavat asukkaan terveyden- ja sairaanhoidon kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Osa asukkaista haluaa huolehtia ajanvarauksista ja yhteydenpidosta itsenäisesti ja heitä tuetaan siinä heidän niin halutessaan. Omaohjaaja ja koko henkilöstö vastaavat muiden sidosryhmien kanssa tehtävästä yhteistyöstä, kuten edunvalvojat, terapeutit ja päivä- ja työtoiminnot.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kaikki Onnikoti Verkan asuminen järjestetään normaaliin asuntokantaan ja asunnot ovat kerros- ja rivitaloasuntoja. Kooltaan asunnot vaihtelevat yksiöistä neliöihin ja yksin asumisen lisäksi tarjotaan yhteisasumista tuetussa asumisessa. Pääsääntöisesti tukiasunnot sijaitsevat Hämeenlinnassa noin viiden kilometrin säteellä Jukolan, Nummen, Kaurialan ja keskustan asuinalueilla.

Valtaosa asukkaista ovat vuokrasuhteessa Onnikoti Verkaan. Muutamassa huoneistossa on oma sauna, asuntojen varustelut vastaavat normaalia vuokra-asumista suihku- ja keittiötiloihin. Asukkaat maksavat asunnosta tai huoneesta vuokraa, joten asuinhuonetta ei voi käyttää mihinkään muuhun, esim. lyhytaikaisasukkaiden tarpeisiin, vaikka asukas olisi poissa. Tuetun asumisen asukkaillemme etsimme tarvittaessa yhdessä asukkaan kanssa hänen tarpeitaan vastaavan asunnon, huomioiden asukkaan henkilökohtaiset palvelutarpeet. Voimme ryhtyä tuottamaan palveluita myös asukkaan olemassaolevaan asuntoon Hämeenlinnan seudulla. Asuntojen kiinteistöhuollosta vastaa jokaisen taloyhtiön käytössä oleva kiinteistöhuoltofirma.

Onnikoti Verkassa on kaksi toimipistettä, Fasaanintiellä ja Aaponkujalla, joista käsin tuettua asumista koordinoidaan. Fasaanin talo on n. 250m² tilava omakotitalo ryhmämuotoiseen tuettuun asumiseen viidelle asukkaalle. Asukashuoneiden lisäksi Fasaanissa on yhteinen keittiö-,

oleskelutila sekä sauna- ja pyykkihuoltotilat, vintti sekä terassi, takapiha ja parkkipaikka. Pihassa on myös autotalli- ja toimistorakennus, jotka ovat ohjaajien käytössä.

Fasaanintien toimipisteessä on käytössä Verisuren hälytyslaitteet, mahdollisia murtovarkaus-, paloturvallisuus- ja vesivahinkotapauksiin. Verisuren asiakaspalvelu, arkisin 8–18 puh. 010 217 9000. Yksikönjohtaja vastaa käytössä olevista hälytyslaitteista.

Fasaanintiellä on käytössä RTK-Palvelu Oy:n kiinteistöhuoltopalvelu, joka suorittaa viikoittaisen tarkastuskäynnin toimipisteessä. Puh. 029 0293300, asiakaspalvelu.hameenlinna@rtkpalvelu.fi.

Fasaanintien toimipisteeseen on tehty edellinen palotarkastus 5.12.2023 Kanta-Hämeen pelastuslaitoksen toimesta. Raportin mukaan palotarkastuksen aikana tehtyjen havaintojen perusteella kohteessa harjoitettu toiminta noudattaa pelustuslain 2 ja 3 luvun (sekä kemikaaliturvallisuuslain (390/2005)) säännöksiä. Tarkastushetkellä ei havaittu huomautettavaa.

Aaponkujalla on suuri kerrostaloasunto, jossa on toisen tukiasuntotiimin toimistotilat sekä yksikönjohtajan huone. Asunnon keittiössä ja olohuoneessa järjestetään tuetun asumisen yhteisruokailuja ja yhteisiä ryhmätoimintoja ja asukastapaamisia. Kiinteistöhuollosta vastaa paikallinen Se Huoltofirma Oy, jolla on päivystys ympäri vuorokauden, puh. 0447672000.

Onnikoti Verkassa ei ole käytössä kulunvalvontaa, koska asukkaat asuvat tuetusti tavallisessa asuntokannassa. Työntekijöillä tai asukkailla ei ole käytössään turva- ja kutsulaitteita.

Asukkaat voivat tarvittaessa olla yhteydessä ohjaajien puhelimeen, johon vastataan arkisin klo 8–20.00, lauantaisin klo 9–20.00 ja pyhäpäivinä klo 9–20. Yöaikana asukkaat voivat soittaa päivystyspuhelimeen, josta ohjaaja antaa tukea ja ohjausta tai tulee tarvittaessa paikan päälle.

Toimitilataarkastukset ja vaarojen arvioinnit tehdään säännöllisesti toimitiloihin ja toimintaan liittyen. Työntekijät liikkuvat yrityksen kolmella autolla päivittäin asukaskäynneille, joten etenkin talviaikaan on huomioitava sään tuomat haasteet. Huolehdimme autojen huolloista ja varusteista ajantasaisesti. Toimitiloihin ja toimintaan liittyen on todettu haasteita tietosuojan ja tietoturvan suhteen. Asukkaiden asioista ei keskustella toisten kuullen, mutta tiedostamme haasteena toisen toimistotilan äänieristykseen, puhelimesta puhumisen "tien päällä" ja tukiasukkaiden kotona, sekä ryhmäkodissa asukkaat, jotka puhuvat omista asioistaan muiden kuullen. Olemme erityisen tarkkoja tietosuojan suhteen, kun liikumme tien päällä tai kun toisia asukkaita on paikalla. Asiakastietoja käsitellään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä ja suulliset palaverit ja vuoronvaihdot järjestetään toimistotiloissa, joissa ei ole asukkaita paikalla.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikön omat laitteet on kirjattu Spotilla-laiterekisteriin laitevastaavan toimesta ja niissä suoritetaan vuosihuollot määräajoin. Laitteiden käytönopastus kuuluu laitevastaavalle, joka on yksikön tiimivastaava. Laitteiden toimintahäiriöistä tehdään FIMEAn vaaratilanneilmoitus, joka

löytyy laitepoikkeamalomakkeelta. Henkilöstö tiedottaa laitevastaavaa sekä yksikönjohtoa tilanteesta korjaavan toimenpiteen suorittamiseksi. Toimimattomista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään poikkeamailmoitus ja yksikön sairaanhoitaja on yhteydessä tarvittaessa apuvälinekeskukseen tai laitteen valmistajaan. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

Yksikössä on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

- Verenpainemittari
- Henkilövaaka
- Kuumemittari
- Alkometri
- Pulssioksimetri

Asukkailla on käytössään henkilökohtaisia verensokerimittareita ja uniapnean hoitoon liittyviä CPAP- laitteita.

Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä apuvälineitä tai teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Tuetussa asumisessa mahdolliset laitteet ovat asukkaiden omassa kodissa ja henkilökunta ohjaa apuvälineen puhdistamisessa, käyttöturvallisuudessa ja oikeanlaisessa käytössä.

Asiakastietojärjestelmänä toimii DomaCare 2.0. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Henkilökunnalle järjestetään kirjaamiskoulutuksia säännöllisesti ja kirjaamisen tukena on yksikön kirjaamisvastaava.

Kirjaamisvastaavan tehtävänä on yksiköissä tapahtuvan asukaskirjaamisen sisällön laadullinen kehittäminen. Kirjaamisvastaava hallitsee hyvin kirjaamisen DomaCare 2.0- asiakastietojärjestelmään ja perehdyttää yksikössä kirjaamista sekä teknisesti että sisällöllisesti. Kirjaamisvastaava seuraa kirjaamisen tasoa omassa yksikössään, tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään sekä antaa tarvittaessa palautetta käytettävyydestä ja kehittämisehdotuksia asiakastietojärjestelmästä järjestelmän pääkäyttäjälle. Hän osallistuu kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalavereihin ja koulutuksiin.

Asiakastietolain mukainen Onnikotien tietoturvasuunnitelma on laadittu 13.5.2025 Mehiläisen asiantuntijoiden toimesta ja täydennetty Onnikoti Verkan tiedoilla yksikönjohtajan toimesta 21.5.2025. Tietoturvasuunnitelman mukaisesta toiminnasta vastaa yksikönjohtaja.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on kokonaisuus, joka ohjaa turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan lääkehoitosuunnitelmaa sekä osallistumaan tarvittaviin täydennyskoulutuksiin. Onnikoti Verkan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 3.6.2025.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina tarpeen mukaan. Jos lääkehoidon toteutuksessa huomataan muutostarvetta esim. poikkeamailmoitusten kautta, päivitetään suunnitelma välittömästi. Lääkehoitosuunnitelman päivittämistä edeltävästi suoritetaan lääkehoidon omavalvonta seuranta, joka ohjaa huomiota turvallisen lääkehoidon toteutukseen ja mahdollisiin epäkohtiin.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Asukkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta vastaa perusterveydenhuollossa jokaisen asukkaan oman terveysaseman lääkäri. Työvuorolistoihin on merkitty päivittäin lääkehoidosta vastaava ohjaaja, joka vastaa vuorossaan lääkehoidon turvallisesta toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman tarkastaa ja hyväksyy Mehiläisen Laatu- ja kehitysjohtaja, lääkäri Mikko Purhonen.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Onnikodeilla on yhteinen kirjaamisohje, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla Onnikotien sähköisessä järjestelmässä Onninetissä tai Onnikoti Verkan toimiston perehdytyskansiossa tulostettuna. Käytössämme on mobiilikirjausmahdollisuus, jolloin kirjaamista voidaan tehdä reaaliajassa paremmin.

Domacare- asiakastietojärjestelmän perehdytys on osa perehdytystä. Perehdytysvaiheessa käydään läpi, miten ja mitä kirjataan sekä miten usein. Kirjaukset tehdään mahdollisimman pitkälti mobiiliversiossa reaaliaikaisesti, käyttäen rakenteellista kirjaamista. Onnikodeilla on kattavat ohjeet kirjaamisohjeet ja kirjaamiskoulutusta järjestetään. Koulutuksia on mahdollisuus katsoa jälkikäteen myös tallenteena. Kirjausten tasoa seurataan kirjaamivastaavan, IMO-vastaavan, tiimivastaavan sekä yksikönjohtajan toimesta. Onnikodit varmistavat laadun viikkomittareilla kirjausten toteutumisesta. Yksikönjohtaja vastaa kuukausittain omavalvontakyselyyn, jossa fokus myös kirjaamisen toteutumisessa.

Tietoturvaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt selvitetään työsuhteen alussa työsuostimuksesta allekirjoitettaessa. Opiskelijoiden kanssa nämä käydään lävitse harjoittelujakson alussa. Henkilöstön perehdytysohjelmassa on varmistettu tietosuojaosaaminen ja sen hallinta. Perehdytysohjelmassa Moodlessa on eritelty asiat, jotka tulee hallita. Perehdytyksen lopussa on tietosuojatentti, mikä tulee suorittaa. Yksikönjohtajan vastuulla on myös tietoturvallisten työtapojen ohjaus ja valvonta toiminnassa sekä koulutuksen ajantasaisuus. Aiheesta on saatavissa myös verkkomateriaalia ja lisäkoulutusta Mehiläisen sisäisillä verkkokoulutuksilla.

Tietosuojajoikkeamille on oma kohtansa Onninetissä. Epäkohtia havaitessa tehdään muutoksia käytänteisiin välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia työskentelystä tietosuojaa noudattaen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

kim.klementti@mehilainen.fi

Yksikön tietosuojavastaava

Minna Juuri-Oja, yksikönjohtaja

p. 050 432 5167

minna.juuri-oja@onnikodit.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukastyön laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, joten on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asukkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa Onnikoti Verkassa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä asioissa. Palautetta voi lähettää myös yksikön kotisivujen kautta. Onnikoti Verkassa asukkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä kerätään palautetta suullisesti sekä säännöllisesti toteutettavalla laatukselyllä. Kysely toteutetaan pääasiallisesti sähköisesti, mutta vastaaminen paperisenakin on mahdollista.

Onnikoti Verkan toiminnan laadun mittaristo perustuu Onnikotien laatulupaukseen mahdollistaa ainutlaatuinen elämä. Laatuksely koostuu laatulupauksen viidestä eri osa-alueesta:

- 1) yksilöllinen ohjaus ja tuki
- 2) turvallisuus
- 3) oma viihtyisä koti

4) yhteisöllisyys ja osallisuus

5) maukas ja terveellinen ruoka

Henkilöstö vastaa laatukselyyn kuukausittain, jonka lisäksi vuosittain syksyllä toteutetaan henkilöstötutkimus, jonka perusteella yksikön henkilökunnan kanssa tehdään vuosittainen kehityssuunnitelma, jonka etenemistä seurataan säännöllisesti. Henkilöstön tärkeimmät vaikuttamisen väylät palautteen ja kehittämisohdotuksien antamiseen ovat suoran palautteen lisäksi yksikkökokoukset, kuukausipalaverit ja kehittämispäivät.

Asukkaille ja läheisille tehtävä kysely toteutetaan sähköisenä Forms-kyselynä, joten läheiset pystyvät vastaamaan myös esim. omasta kodistaan. Kyselyyn vastaamisesta muistutetaan asukkaita kuukausittain. Läheisiä muistutetaan vastaamisesta kuudesti vuodessa läheiskirjeiden sekä läheisten päivien yhteydessä. Palvelun tilaajilta pyydetään vastauksia esim. asukaskohtaisten tapaamisten jälkeen ja vähintään kerran vuodessa.

Saadut palautteet ovat yksikönjohtajan nähtävissä raportointisovelluksen kautta. Sovelluksessa näkyy Onnikoti Verkan saama laatuindeksi arvosana, max. 100, kuukausittain. Laatuindeksille tulee kokonaisarvosana erikseen joka osa-alueelta, joita pystyy vertaamaan kaikkien Onnikotien saamaan yhteispistemäärään. Onnikoti Verkan saama palaute käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa sekä asukkaiden kanssa asukaskokouksessa kerran kuukaudessa ja tehdään konkreettisia kehittämistoimenpiteitä. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toiminta- ja kehityssuunnitelmien laadinnassa.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua viikoittaisiin asukaskokouksiin. Kokouksissa käsitellään asukkaiden sinne tuomia asioita ja otetaan vastaan palautteita ja kehittämisohdotuksia. Asukkaiden kanssa toteutetaan myös omatuokioita, joissa asukkaan mielipiteitä ja toiveita huomioidaan.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

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

Kaikille työntekijöille kuuluu yleinen vastuu omasta ja muiden turvallisuudesta. Henkilöstö toimii työohjeiden mukaisesti, käyttää tarvittavia suoja- ja välineitä, ja hoitaa niitä huolellisesti. Sattuneista vaaratilanteista, tapaturmista, työoloissa tai välineissä olevista puutteista ilmoitetaan esihenkilölle poikkeamailoituksella. Vakavista tapaturmista henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan viipymättä yksikönjohtajalle. Kaikista vakavaksi luokitelluista poikkeamailoituksista lähtee automaattisesti viesti myös palvelujohtajalle, liikentoimintajohtajalle sekä laatutiimille. Yksikönjohtaja tiedottaa asukkaalle nimettyä hyvinvointialueen vammais- ja palveluiden yhteyshenkilöä vakavista tapaturmista.

Asumispalveluiden turvallisuutta voidaan luokitella monella tavalla:

- asukasturvallisuus
- henkilöstön turvallisuus, työturvallisuus
- tietoturvallisuus
- elintarviketurvallisuus
- hygienia ja siivous
- laiteturvallisuus
- palo ja pelastussuunnitelmat ja turvallisuussuunnittelu
- poikkeus- ja kriisitilanteiden turvallisuus

Yksi osa-alue laatulupauksestamme on turvallisuus. Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaalle kuntoutumiselle. Tämän laatulupauksen toteuttamiseksi me

- varmistamme kodin palo- ja pelastusturvallisuuden
- harjoitteleminen vaaratilanteissa toimimista
- huolehdimme asukasturvallisuudesta ja henkilöstön osaamisesta
- kehitämme henkilöstön turvallisuutta
- vastaamme asukkaiden yksityisyydestä ja tietosuojasta

Onnikoti Verkassa on yrityksen käytäntöjen mukaisesti myös turvallisuuden vastuualueesta vastaava henkilö ja työsuojeluvaltuutettu, joka yksikönjohtajan lisäksi vastaa turvallisuuteen liittyvien asioiden toteutumisesta ja seurannasta.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Säännöllisesti toteutettavat toimitilojen tarkastukset, vaarojen arviointi, toimintariskien arviointi ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Myös asukkaiden ja läheisten palautteiden kautta saatu tieto toiminnan riskeistä otetaan huomioon. Riskien arviointia tehdään myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä työtehtävään, työympäristöön tai työntekijän omaan kykyyn suoriutua työtehtävistä. Vaikka yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä voi niiden yhteisvaikutus nostaa kokonaisriskin tilanteessa suureksi.

Riskien hallinnan esille tuomiseen on sekä haitta- ja läheltä piti- tilanteiden ilmoittaminen, mutta henkilöstöllä on mahdollisuus myös halutessaan tehdä ilmoitus anonyymisti hälytyskanavan kautta. Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen ja sitoutuminen on systemaattista. Vaaratilanteissa ja epäasiallisesti käyttäytymisestä tai toimimisesta yksikönjohtaja tekee puheeksiottokäytännön mukaisen väliintulon. Tapahtuma kirjataan ja sovitaan toimintaa korjaavat toimet ja mahdollinen seuranta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus valvontalain 29 §:n mukaisesti palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

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

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitus tehdään Onnikodeissa yksiköiden omilta sivuilta. Poikkeamat-sivulla on välilehti nimeltä ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus”.

Ilmoitus tehdään koskien:

- Asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista, asiakasturvallisuutta, asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen, kemiallinen) tai toimintakulttuurista johtuvia vahingollisia toimia.
- Asiakkaan osallisuuden toteutumista tai palvelun toteutumisen aikarajoja.
- Asiakkaan saaman palvelun tarvetta, palvelusuunnitelmaa, palveluun käytettävää aikaa.
- Pakotteita tai rajoitteita käytetään epäasiallisesti



Poikkeamaprosessin käsittely alkaa poikkeaman tai läheltä piti-tilanteen tunnistamisesta ja ilmoituksen tekemisestä. Haitta- ja läheltä piti -tapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden kanssa viikoittaisissa yksikköpalavereissa sekä tarvittaessa keskustelut ja kehittäminen yhdessä asukkaan ja läheisen kanssa. Jos poikkeama tai riski on toistuva ja havaitaan tarve kehittää toimintaa enemmänkin, voidaan viedä asia käsiteltäväksi kuukausipalaveriin tai

järjestää kehittämispäivä toiminnan laadun parantamiseksi. Kaikessa kehittämisessä huomioidaan toiminnan arvioinnin ja seurannan toteutus.

Vakavat poikkeamat sekä työntekijän lakisääteiset ilmoitusvelvollisuuden mukaiset ilmoitukset käsitellään välittömästi. Tieto kaikista työntekijän ilmoitusvelvollisuuden mukaisista ilmoituksista sekä vakavista poikkeamista tulee palvelujohtajalle, liiketoimintajohtolle sekä laatutiimille. Yksikön johtaja vastaa siitä, että tieto vakavasta ilmoituksesta toimitetaan tilaajalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohta, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Vastuu haittatapahtumien käsittelystä kuuluu yksikönjohtajalle. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisessa.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien syyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan. Riskien analysointi on jatkuva prosessi, jossa koko ajan opitaan paremmin tunnistamaan riskit ja kehitetään toimintatapoja ehkäistä niitä. Korjaavien toimenpiteiden ja toimintaohjeiden noudattamisen seuranta on yksikön esihenkilön vastuulla, mutta myös koko työryhmän vastuulla.

Yksikönjohtaja käynnistää viipymättä toimenpiteet, joilla epäkohta tai sen uhka poistetaan tai sen riskiä vähennetään merkittävästi. Mikäli epäkohta on ratkaistavissa yksikön omavalvonnallisilla toimenpiteillä, niihin ryhdytään viipymättä. Mikäli epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Onnikodeilla ja Mehiläisen konsernissa riskien hallinta on koko organisaation asia. Niistä myös opitaan yhdessä ja kuukausittain käydään läpi tarvittavat toimenpiteet ja jalkautetaan yksiköiden arkeen. Myös erilaiset valvovien viranomaisten ja tilaajien valvonta- ja ohjauksikäynnit, selvityspyynnöt sekä ohjaukskirjeet sekä päätökset ohjaavat toimintaamme. Yksikönjohtaja tai tiimivastaava käsittelee keskustelun perusteella poikkeamat järjestelmässä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikönjohtajan vastuulla on Onnikoti Verkan riskienhallinnan seuranta, raportointi ja henkilöstön osaamisen varmistaminen. Kaikki riskienhallintaan liittyvät poikkeamat, vaaratilanteet ja läheltä piti-tilanteet kirjataan järjestelmään. Henkilöstöä koulutetaan riskien havainnoimiseen ja ilmoittamiseen sekä lainsäädännön mukaisten ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden käyttämiseen sekä arjessa että lainsäädännön vaatimusten tasolla. Riskien hallinta on olennainen osa uuden työntekijän perehdytystä ja sen osaamista varmistetaan koeaikakeskustelussa.

Seuranta toteutuu pääosin organisaatiotasoisesti rakennetun PowerBI-raportoinnin pohjalle. Kaikki järjestelmän kautta kirjatut poikkeamat nousevat raportille. Yksikönjohtaja pystyy sen avulla seuraamaan asukas-, ruokahuolto- ja laite- sekä tietoturva-, ympäristö ja henkilöstöpoikkeamien määriä ja vakavuutta. Erikseen on tarkasteltavissa ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät poikkeamat ja palautekantelut. Yksikönjohtajan työtä tukee neljännesvuosittain käytävät kvartaaliarvioinnit palvelujohtajan kanssa.

Hyvinvointialueen hygieniavastaava tukee ja auttaa hygieni- ja infektiorjunnan ohjeistuksissa ja akuuteissa käytännötilanteissa. Hyvinvointialueen hygieniakoordinaattori pitää yllä alueen hygieniavastaavien verkostoa, joka kokoontuu ja koulutuu yhdessä säännöllisesti. Onnikoti Verka noudattaa THL:n infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita. Tartuntatautilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevia ohjeistuksia. Onnikoti Verkassa noudatetaan Mehiläisen yhteistä ohjetta hygieniakäytäntöihin. Meillä on selkeät ohjeet käsienpesun ja suojäkäsineiden käytön suhteen. Tarttumapintoja pidetään puhtaana tehokkaasti. Seuraamme aktiivisesti sairaanhoitopiirin infektiorjunnan ammattilaisten ohjeistuksia sekä teemme näiden kanssa yhteistyötä. Yksikköön on nimetty siivous- ja hygieniavastaava sekä omavalvonta- ja elintarvikevastaava. Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmassa eritellään erikseen säännöllisesti toteutettavat toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi. Kaikilla ruokahuoltoon, ruoan valmistukseen ja ruoan jakeluun osallistuvilla työntekijöillä on hygieniapassit.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Tieto vakavasta ilmoituksesta menee automaattisesti liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että tieto menee tilaajalle.

Avoin keskusteluilmapiiri on tärkein työkalumme riskien ja epäkohtien käsittelyssä ja ennaltaehkäisyssä. Onninetin kautta tehtyihin laatu-poikkeamiin, epäkohtiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin suhtaudutaan aina asiaan liittyvällä vakavuudella. Tärkeintä on avoin keskustelu. Tavoitteena ei ole etsiä syyllisiä, vaan löytää keskustelemalla ja yhdessä arvioimalla uusia toimintatapoja oppimisen kautta. Tämän tavoitteena on tulevaisuudessa vähentää ja estää riskin uusiutuminen jatkossa.

Muuttuneista käytänteistä tiedotetaan kaikkia Onnikoti Verkan työntekijöitä Domacare-viestillä, jotka tavoittavat myös sijaiset. Muutoksista keskustellaan myös viikkopalaverissa sekä kirjataan ohjeistukset viikkopalaverimuistioihin. Viikkopalaverimuistiot ovat luettavissa Onninetin yksikkösivuilla. Tarpeen mukaan joko yksikönjohtaja tai tiimivastaavat informoivat yhteistyötahoja, asukkaita ja läheisiä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluiden ja alihankinnan omavalvonnan riskien hallinta on yksikönjohtajan vastuulla. Toimijoiden toiminta ja tilatut tuotteet tarkistetaan toimituksen yhteydessä. Niistä reklamoidaan heti, kun huomataan puutteita tai vikoja.

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

Siivouspalvelut: Siivous- ja monipalvelu Karhunpesä Oy

Ateriapalvelu:

Onnikoti Kaurialan keittiö, Ykkös- ja Onnikodit Oy. Toimittaa Fasaanintielle ruoan.

Onnikoti Toukolan keittiö, Ykkös- ja Onnikodit Oy. Toimittaa Aaponkujalle ruoan.

Kiinteistöpalvelut: RTK-Palvelu Oy

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Oy

Ruokatarvikkeet: Osuuskauppa Hämeenmaan toimipisteet

Asiakastietojärjestelmä: Invian Oy

Muut toimintaa varten hankittavat tuotteet: Pamark

Luettelo konsernin alihankkijoista ylläpidetään Mehiläisen hankintahenkilöstön toimesta. Yksikönjohtaja voi tehdä paikallisia hankintasopimuksia. Jatkuva seuranta tuotettujen palveluiden ja toimitettujen tuotteiden osalta.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Onnikoti Verkaan on laadittu valmiussuunnitelma ja se on päivitetty 11.2.2025. Valmiussuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään kerran vuodessa. Yksikönjohtaja vastaa valmiussuunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta. Työntekijöille on laadittu lyhyt ohjeistus poikkeavien tilanteiden varalle yleisimpiin asukkaisiin ja kiinteistön toimintaan liittyviin akuuttitilanteisiin, josta löytyy yhteystiedot ja yhteydenottovelvoitteet.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Onnikoti Verkassa omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen on yksikönjohtajan vastuulla ja sen tekemiseen osallistuu koko työyhteisö.

Yksikönjohtajalla on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään ennen julkaisua palvelujohtajan kanssa läpi. Omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi yksikön viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö lukukuittaa sekä viikkopalaverimuistiot että hyväksytyt omavalvontasuunnitelman sähköisesti.

Henkilöstö on myös velvollinen tuomaan esiin, jos omavalvontasuunnitelmassa nousee esiin korjaustoimenpiteitä vaativia asioita. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa yksikön omilla toiminnanohjausjärjestelmä Onninetin sivuilla sekä yksikön kotisivuilla. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä sen sisältö käydään läpi.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Onnikoti Verkan omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se on nähtävillä Onnikoti Verkan omilla www-sivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimipisteiden yleisissä tiloissa olohuoneissa kodin kansiossa.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain laadun vuosikellon mukaisesti tai useammin, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Henkilökunta osallistuu päivittämiseen ja vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä erityisesti omien vastualueisensa mukaisesti (IMO-, RAI-, kirjaamis-, työsuoja- ja lääkehoito) ja tarkastelevat omavalvonnan toteutumista arjessa. Näin varmistetaan, että suunnitelman sisältö vastaa tosiasiallisia käytäntöjä. Omavalvontasuunnitelman teemoja käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi yksikköpalaverissa, kuukausipalaverissa sekä tarvittaessa kehittämissäpäivissä.

Omavalvonnan seurantahavainnot julkaistaan yksikön kotisivuilla neljännesvuosittain. Seurantahavaintoihin kirjataan seurantajakson aikana tehtyjä muutoksia ja kehittämiskohteita. Seurannassa raportoidaan poikkeamaprosessien johdosta tehtyjä muutoksia, palauteprosesseista

saatua kokemuksellista laatua sekä omavalvonta-, auditointi- sekä ohjaus- ja valvontakäynneiltä saatua palautetta.

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: Hämeenlinna

Allekirjoitus

A grey rectangular box used to redact the signature of the responsible manager.

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 30 pages before this page
Dokumentet inneholder 30 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 30 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 30 sider før denne side

Detta dokument innehåller 30 sidor före denna sida

authority to sign
representative
custodial

asemavaltuus
nimenkirjoitusoikeus
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt
firmateckningsrätt
förvaltare

autoritet til å signere
representant
foresatte/verge

myndighed til at underskrive
repræsentant
frihedsberøvende