



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA VERSO

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	13
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	16
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
2.8 Toimitilat ja välineet.....	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	23
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	24
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	25
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	27
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	29
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	30
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	32
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	32
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	34
4.1 Toimeenpano	34
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Samuli Nykänen samuli.nykanen@mehilainen.fi 040 0760 294

Toimintayksikkö Työ- ja päivätoiminta Verso	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Jonna Koskinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 6606920 jonna.koskinen@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Kärsämäentie 35	Postinumero ja toimipaikka 20360 Turku
Palvelut / asiakasryhmä Vammaisten työ- ja päivätoiminta	Asiakaspaikkamäärä 20+30
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen 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. Puhelin: 02 313 2399 ma-pe klo 10-12 ja 13-15 sosiaaliasiavastaava@varha.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 28.11.23	Palvelu, johon myönnetty Työ- ja päivätoiminta
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Työ- ja päivätoiminta Verso tarjoaa työtoimintaa sekä monipuolista päivätoimintaa aikuisille vammaisille henkilöille. Toimintamme keskiössä on asiakas ja hänen tarpeensa. Tarjoamme työ- ja päivätoimintaa huomioiden jokaisen asiakkaan toimintakyvyn, yksilölliset tarpeet ja vahvuudet. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus omannäköiseen toimintaan ja toiminta suunnitellaan asiakkaan toiveita ja mieltymyksiä kuunnellen. Välitämme asiakkaistamme ja olemme kiinnostuneita siitä, mitä heille kuuluu ja mitä toiveita heillä on toiminnalle. Jokainen asiakas hyväksytään omana itsenään ja toivotetaan tervetulleeksi toimintayhteisöön. Asiakkaita ohjataan toiminnassamme kuntouttavalla työotteella, tukien asiakkaan omaa toimintakykyä sekä vahvuuksia. Toimintamme lisää myös asiakkaiden osallisuuden tunnetta ja edistää sosiaalisten suhteiden rakentumista. Teemme työtä sen eteen, että Versossa asiakkaat viihtyvät, heillä on hauskaa ja heillä on mielekästä tekemistä.

Versossa työskentelymme pohjana on hyvä yhteistyö. Se tarkoittaa että suunnittelemme ja toteutamme yhdessä asiakkaiden kanssa asiakkaiden näköistä päiväaikaista toimintaa, toimimme avoimesti ja arvostamme jokaisen panosta.

Tarjoamme asiakkaillemme turvallisen ympäristön harjoitella työskentelyyn liittyviä taitoja ja sosiaalisia tilanteita sekä arjen hallintaa. Yhteisömme toiminnassa painottuu toiminnallisuus ja se näkyy arjessamme retkinä ja toimintojen kokeiluna. Pyrkimyksemme on tehdä kaikki mahdollisimman pitkälle itse jokaisen voimavarat huomioiden.

Versossa työskentelee sitoutunut, ammattitaitoinen ja avoin yhteen hiileen puhaltava tiimi. Verson ohjaajia ja asiakkaita yhdistää ilo ja huumori, yhdessä tekeminen ja luova ajattelu.

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 kuin kuntoutuksen menetelmiinkin. Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista, vaan koko työryhmien ja koko organisaation osaamisen käyttämistä asiakkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.

Versossa työskentelee moniammatillinen tiimi, joka sitoutuu kehittämään sekä omaa että tiimin osaamista ja samalla tuoretta yksikköä ja sen toimintaympäristöä. Säännöllisillä vuosittain pidettävillä kehityskeskusteluilla ja kehittämispäivillä pohditaan kehityskohteita ja niiden pohjalta tehdään työyhteisön kehittämissuunnitelma sekä koulutussuunnitelma seuraavalle vuodelle. Suunnitelmia laadittaessa huomioidaan yksikön ja asiakkaiden tarpeet sekä henkilökunnan kiinnostus ja koulutustarve. Esimerkiksi asiakkaiden kommunikaation tueksi järjestetään koulutusta vaihtoehtoisista kommunikaatiomenetelmistä.

Välittäminen ja vastuunotto

Välittäminen asiakkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme ja itsemääräämisoikeutta. Välittäminen tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille. Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittämisestä sekä jatkuvasta laadun ja asiakastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

Versossa palvelun toteuttamisen lähtökohtana on yksilön oikeus hyvään ja turvalliseen elämään. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen päiväaikaisen toiminnan suunnitelma, jota jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan. Asiakas osallistuu itse suunnitelman laadintaan ja päivitykseen omaohjaajan kanssa. Asiakas tuo omat toiveensa ja ajatuksensa esille ja ne kirjataan päiväaikaisen toiminnan suunnitelmaan.

Asiakkaat kohdataan kunnioittavasti heidän ainutkertaisuuttaan ja yksilöllisyyttään arvostaen. Jokaisen yksilölliset ominaisuudet huomioidaan kaikessa toiminnassa. Päiväaikaisen toiminnan suunnitelman tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti päivittäiskirjausten pohjalta. Huolehdimme omalta osaltamme yhteistyön sujuvuudesta ja pidämme kiinni sovituista toimintamalleista. Kuuntelemme ja huomioimme asiakkaiden, läheisten ja yhteistyökumppaneiden toiveet toiminnassamme. Asiakkailla on kerran viikossa asiakaskokous, jossa suunnitellaan yhdessä tulevan viikon tapahtumat. Viikolle suunnitellaan aktiviteetteja asiakkaiden toiveiden pohjalta. Aktiviteetteihin nimetään vastuu työntekijä, joka toteuttaa aktiviteetin yhdessä asiakkaiden kanssa. Versossa ympäristövastuullisuus on osana jokapäiväistä toimintaa. Kierrätämme muovit, pahvit, biojätteet polttokelpoisen jätteen, lasit ja metallit. Asioimme paljon luonnossa ja vastuullisuutta opetellaan myös ruoanlaiton yhteydessä.

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.

Verson yhteisö koostuu asiakkaista, läheisistä sekä työntekijöistä. Teemme yhteisössä asiat yhdessä. Luomme erilaisia ja uusia verkostoja ja hyödynnämme niitä toiminnassamme. Pidämme yllä luottamusta ja hyvää henkeä. Toiminnassamme se näkyy asiakaslähtöisyytenä, joustavuutena, taloudellisuutena, korkeasta laadusta ja hyvästä maineesta huolehtimisena sekä aloitteellisuutena.

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.

Me Versossa uskomme, että jokaisella on mahdollisuus kehittyä. Jokaisella on mahdollisuus oppia ja oivaltaa uusia asioita päivittäin ja ovat suuria ilon aiheita toiminnassamme. Haluamme kehittää toimintaamme ja pyrimme tekemään sen tutkitun tiedon pohjalta. Havaitessamme kehityskohdan teemme yhdessä korjaavat toimenpiteet. Olemme avoimia kehitykselle ja kokeilemme uusia toimintatapoja, kun niille on tarvetta. Keräämme säännöllisesti palautetta asiakkailta, läheisiltä ja työntekijöiltä laatukyselyn avulla. Seuraamme laatua jatkuvasti laatuindeksin avulla ja kehitämme toimintaamme myös tämän perusteella. Asiakkailta palautetta kerätään lisäksi viikoittain.

Kansallinen lainsäädäntö:

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301)

Sosiaalihuollon asiakaslaki (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

Asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

Laki vammaisetuksista (Laki vammaisetuksista 11.5.2007/570)

Laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)

Tulkkauspalvelulaki (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)

Kotikuntalaki (11.3.1994/201)

Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023,).

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

Laki holhoustoimesta (442/1999)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Vammaispalvelulaki (675/2023)

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

Laatulupaus - Ainutlaatuinen elämä

Perustehtävämme on mahdollistaa jokaiselle asukkaallemme ainutlaatuinen elämä-turvallisesti, yhdessä ja välittäen. Jaamme laadun viiteen osa-alueeseen, jotka on kuvattu tässä:



Ainutlaatuinen elämä

Maukas ja terveellinen ruoka
Meillä tehdään monipuolista ja maistuvaa kotiruokaa. Asukkaat voivat osallistua ruuan valmistukseen ja vaikuttaa ruokaan esittämällä toiveita. Ruokailuhetkistä luodaan rauhallisia ja meillä ruoka on osa arjen iloa.
”Pitsaa pöytään! Heti!”
– ONNIKODIN ASUKAS

Turvallisuus
Meillä jokainen voi tuntea olonsa turvallisiksi. Turvallisuuden tunnetta vahvistaa yhdessä suunniteltu arki ja ammattitaitoinen henkilöstö. Puhumme asioista suoraan ja rehellisesti toista arvostaen. Apua saa aina.
”Informaatio luo turvallisuuden kokemusta.”
– ONNIKODIN LÄHEINEN

Yhteisöllisyys ja osallisuus
Meillä jokainen on osa porukkaa ja saa tuntea itsensä tärkeäksi. Rohkaissimme toisiamme hyödyntämään omia vahvuuksiaan. Asukkaat osallistuvat omalla tavallaan yhteiseen tekemiseen ja asuinympäristön toimintaan.
”Leikkiä ymmärtää pittää, ei tästä muuten tule mittää.”
– ONNIKODIN ASUKAS

Oma viihtyisä koti
Meillä eletään mukavasti ja kotoisesti. Asukkaat tekevät asunnostaan juuri sellaisen kuin haluavat. Täällä jokainen saa nauttia omasta rauhasta ja tuntea olonsa tervetulleeksi.
”Omalla sohvalla on hyvä olla.”
– ONNIKODIN ASUKAS

Yksilöllinen ohjaus ja tuki
Meillä jokainen saa olla oma itsensä. Tuemme asukkaiden hyvinvointia ja ohjaamme heitä itsenäiseen elämään. Aidolla läsnäololla ja välittämällä varmistamme yksilöllisen arjen.
”Asukkaan näköistä toimintaa.”
– ONNIKODIN ASUKKAAN LÄHEINEN

PERUSTEHTÄVÄMME: Mahdollistamme asukkaille ainutlaatuisen elämän – turvallisesti, yhdessä ja välittäen.

Versossa se tarkoittaa sitä että mahdollistamme jokaiselle asukkaallemme hyvän päivän.

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme viihtyisän työ- ja päivätoimintaympäristön

- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan työskentely-ympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä

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

Muut laatumittarit: Jokaiselle uudelle aloittavalle asiakkaalle laaditaan päiväaikaisen toiminnan suunnitelma ja se päivitetään puolivuositteittain. Suunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä ja yhdessä keskustellen, tarvittaessa käyttäen myös muita kommunikaatiomenetelmiä vuorovaikutuksen tukena (esimerkiksi tukikuvat). Suunnitelman tekemisen myötä on tarkoitus tutustua asiakkaan toiveisiin ja tavoitteisiin koskien työ- tai päivätoimintaa sekä mahdollisia jatkosuunnitelmia. Suunnitelmaan kartoitetaan asiakkaan vahvuudet sekä osa-alueet, joissa asiakas tarvitsee tukea. Päiväaikaisen toiminnan suunnitelmaa päivittämällä puolivuositteittain, arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä kulunutta perodia ja yhdessä mietitään, millaisin tavoittein toimintaa jatketaan.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Verson yksikön johtaja vastaa siitä, että Versossa toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaisesti. Yksikön johtamisjärjestelmä koostuu alueellisesta palvelujohtajasta ja yksikönjohtajasta. Palvelujohtajalla on kokonaisvastuu

alueensa palveluista ja hän toimii alueensa yksikönjohtajien esihenkilönä. Yksikön johtaja vastaa oman yksikkönsä toiminnasta ja toimii yksikön työntekijöiden esihenkilönä.

Yksikön johtajan työparina toimii tiimivastaava. Yhteistyössä he ohjeistavat laatuun liittyvissä toimintamalleissa työntekijöitä ja seuraavat mittareiden avulla, että toiminta vastaa laatulupauksiamme ja noudattaa lakeja. Jokaisella työntekijällä on vastuu laadun ja laatulupauksemme toteuttamisesta arjessa. Laadun asioita ja mittareista saatuja tuloksia käydään yhdessä säännöllisesti henkilöstön palaverissa läpi.

Palvelujen laadun varmistamiseksi henkilöstön tukena toimii lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Hän varmistaa henkilöstön riittävän perehdytyksen lääkehoidon periaatteisiin ja seuraa lääkehoitosuunnitelman mukaista toimintaa. Yksikkömme ei vastaa lääkkeiden säilytyksestä tai annostelusta.

Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on yksikön turvallisuuden kehittäminen ja parantaminen yhteistyössä esihenkilön ja tiimivastaavan kanssa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Ennen työ- ja päivätoiminta Versossa aloittamista, asiakas, sosiaalityöntekijä tai läheinen ottaa yhteyttä yksikönjohtajaan ja sovitaan tutustumiskäynti. Tutustumiskäynnillä kartoitetaan, millaista toimintaa asiakas tarvitsee. Asiakkaan oma kiinnostus ja motivaatio toimintaa kohtaan ovat tärkeitä, jotta työ- ja/ tai päivätoiminnassa käyminen on mielekästä ja tarkoituksenmukaista. Samalla arvioidaan, onko työ- ja päivätoiminta Verso sopiva paikka asiakkaan tarpeisiin ja kumpi toiminta on asiakkaalle ajankohtainen. Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset kyvyt. Samalla arvioidaan myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivia riskitekijöitä, kuten epävakaudet terveydentilassa, heikko ravitsemustila, turvattomuus, kipu, vakavat liikkumisen rajoitteet ja haasteet sosiaalisessa suoriutumisessa.

Päätöksen asiakkaan työ- ja/ tai päivätoiminnan tarpeesta tekee hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä laatii sopimuksen yksikönjohtajan kanssa. Asiakkaan

aloitettua Versossa, hänelle tehdään yksilöllinen päiväaikaista toimintaa koskeva suunnitelma, jota tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja ajatukset toiminnasta sekä yksilölliset tavoitteet kuntoutumiselle. Suunnitelmassa näkyy myös tuen ja avun tarve osana työ- ja päivätoimintaa. Suunnitelman tarkoituksena on auttaa asiakasta arvioimaan omaa tilannettaan ja saavuttamaan tavoitteitaan, elämänlaadun parantamiseksi.

Työ- ja päivätoiminta Verson toimintaan kuuluvat olennaisena osana yhteisöllisyys ja osallisuus. Asiakkailla on mahdollisuus kertoa millaista toimintaa he haluavat ja ehdotuksia kuunnellaan sekä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaat voivat esittää ehdotuksia joko kasvatusten keskustelemalla, lähettämällä sähköpostia tai ehdottamalla toimintayksikön viikkopalaverissa toimintoja. Myös Verson yhteiset säännöt ja käytänteet on koottu pitkälti asiakaslähtöisesti ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Palautetta voi antaa myös yksikönjohtajalle. Halutessaan asiakkaat voivat vastata joka toinen kuukausi Onnikotien laatukselyyn. Toimintaa pyritään kehittämään asiakkaiden mielipidekyselyjen perusteella.

Tapahtumien ja päivittäin käytyjen keskustelujen yhteydessä nousee myös esiin toiveita ja toiminnan kehittämisen tarpeita. Näitä käydään läpi henkilöstöpalavereissa säännöllisesti. Halutessaan myös asiakkaan läheinen voi olla yhteydessä yksikköön palautteen antamiseksi päivittäin. Palautetta käsitellään henkilöstöpalavereissa säännöllisesti ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä. Myös läheisillä on mahdollisuus vastata Onnikotien laatua mittaavaan kyselyyn joka toinen kuukausi. Toimintaa koskevat ehdotukset käsitellään asiakkaiden viikkopalaverissa, asiakkaat itse päättävät millaista toimintaa työ- ja päivätoiminnassa järjestetään.

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.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

Meillä Versossa asiakasta kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti, sillä henkilökunta on koulutettua ja osaa toimia ammatillisesti. Henkilökohtaiseen päiväaikaisen toiminnan suunnitelmaan asetetut tavoitteet mahdollistavat asiakkaan yksilöllisen kohtelun erilaisissa tilanteissa. Asiakkaiden suunnitelmien läpikäyminen ja saattaminen koko henkilöstön tietoon, lisää asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja varmuutta. Erilaisin kommunikaatiomenetelmin mahdollistetaan tiedon kulku asiakkaalle, hänelle sopivimmalla tavalla. Jokainen asiakas otetaan huomioon yksilöllisesti ja tasavertaisesti ja heidän tarpeisiinsa vastataan nopeasti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteisiin, joissa havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua. Työntekijät ovat ensisijaisia laadunvarmistajia. Toiminnan laatua valvoo myös tiimivastaava. Jokaisen yksikön työntekijän velvollisuus on tehdä ilmoitus yksikönjohtajalle, mikäli epäkohtia ilmenee.

Laiminlyönneistä tehdään aina poikkeamailmoitus Onninetiin. Työntekijöillä on myös velvollisuus ilmaista huolensa, jos huomaa, että asiakasta kaltoinkohdellaan työ- ja päivätoiminnan ulkopuolella. Kaltoinkohtelu voi olla psyykkistä, fyysistä tai taloudellista. Jos asiakas asiasta itse kertoo tai henkilökunnan epäily herää, ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan tai mahdollisesti viranomaisiin. Väärinkäytösten, epäkohtien ja asiakasturvallisuuden vaarantumiselle ilmoittamiselle on Mehiläisen intranetissä Mehinetissä oma kanava, jossa voi tehdä anonyymien ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakkaan turvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan ilmeisestä uhasta tehdään ilmoitus.

(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023),

29§)

Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai henkistä. Esimerkiksi asiakasta lyödään, tönitään tai uhkaillaan, puhutellaan epäasiallisesti, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa on puutteita. Ilmoitusvelvollisuus lomake löytyy sähköisenä toimintajärjestelmästä. Ilmoitus tehdään välittömästi, lomakkeella yksikönjohtajalle, kun epäkohta tulee ilmi. Ilmoituksen vastaanottaja informoi palvelujohtajaa ja konsultoi tätä ennen hyvinvointialueelle tehtävää ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli tällainen on nimetty.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle, mikäli hyvinvointialueella on tämä nimetty. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 §29).

Lomake käydään osana henkilöstön perehdytystä sekä säännöllisesti henkilöstön viikkopalavereissa. Lomake löytyy sähköisenä tietojärjestelmästä sekä paperisena omavalvontasuunnitelman yhteydestä. Lisäksi toiminnasta tai siihen liittyvästä epäkohdasta voi antaa palautetta yleisen palautejärjestelmän (laatuportti) kautta. Palautejärjestelmään palautetta voi antaa asiakas, läheinen, työntekijä tai kuka tahansa muu joka epäkohdan on huomannut. Palautteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa sekä palvelujohtajan ja laatutiimin kanssa.

Versossa korostamme avoimen ja turvallisen ilmapiirin merkitystä. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista ilman pelkoa kielteisistä vastatoimista.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 § 5 mom.) kieltää ilmoituksen tehneeseen henkilöön kohdistuvat kielteiset vastatoimet ilmoituksen johdosta. Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi työsuhteen ehtojen heikentäminen, työsuhteen päättäminen, muu epäedullinen kohtelu tai painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen. Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hänen tulee ilmoittaa asiasta yksikön johtajalle tai palvelujohtajalle. Tarvittaessa asiasta voi ilmoittaa myös valvovalle viranomaiselle.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus 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 asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

(Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Työ- ja päivätoiminta Versossa asiakkaan palvelu tuotetaan lähtökohtaisesti ilman rajoittamistoimenpiteitä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan päivittäin erilaisissa tilanteissa. Asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja, jotta he saavat tarvitsemansa tiedon päätöksiä tehdessään. Mikäli rajoitustoimenpiteitä kuitenkin joudutaan käyttämään, esimerkiksi asiakkaan ollessa vaaraksi itselleen tai muille, on käytön oltava perusteltua ja välttämätöntä ja se toteutetaan lain edellyttämällä tavalla ja päätetään heti kun sille ei ole enää perustetta. Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään tarvittavat päätökset ja kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Itsemääräämisoikeutta vahvistavat periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeudesta käydään säännöllisesti keskustelua Verson henkilöstön kanssa ja yhdessä pohditaan keinoja, joilla tukea itsemääräämisoikeuden toteutumista. Yksikön työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa IMO-vastaavaa, joka tukee työyhteisöä itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Yksikön henkilöstö käy Onnikotien yhteiset itsemääräämisoikeutta koskevat koulutukset

ja edistää omalta osaltaan itsemääräämisoikeuden toteutumista yksikössä yhdessä työryhmän kanssa.

Työ- ja päivätoiminta Versossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan aktiivisesti ja konkreettisesti päivittäisessä toiminnassa eri tavoin. Mahdollistamme asiakkaille valita päivän aktiviteeteista omien mieltymystensä ja toimintakykynsä mukaisesti. Jokainen asiakas osallistuu toiminnan suunnitteluun osana oman päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmaansa. Asiakkailta kerätään aktiivisesti palautetta ja toiveita toiminnalle. Järjestämme viikoittain asiakkaiden kanssa yhteisen kokouksen jossa pohdimme yhdessä vaihtoehtoja toiminnallemme. Tuemme asiakkaitamme yksilöllisesti heidän yksityisyytensä huomioiden. Käytämme vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä osana päiväaikaista toimintaa. Jotta jokainen asiakas saa tiedon ymmärrettävässä muodossa käytämme apuna mm. tukikuvia ja selkokieltä.

2.4 Muistutusten käsittely

Verson palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas tai läheinen voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutus on ensisijainen keino tuoda esiin tyytymättömyys palveluntuottajalle.

Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä tai muistutusta ei ole käsitelty määräajassa, asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä **kantelun** valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto, LVV) tai laillisuusvalvojalle (Eduskunnan oikeusasiamies, Oikeuskansleri). Kantelu on viranomaiselle tehtävä ilmoitus epäilystä lainvastaisesta menettelystä.

.

Muistutuksen käsittelyprosessi:

- Muistutuksen saavuttua aloitetaan selvitystyö.
- Selvitystyön perusteella määritellään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.
- Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus 14 vuorokauden kuluessa sen saapumisesta.

- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- 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§).

Kantelun käsittelyprosessi:

- Kantelun tultua valvontaviranomaiselle, laaditaan virallinen vastine (esim. Lupa- ja valvontavirastolle), jossa selvitetään asia ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja ne hyväksyy liiketoimintajohtaja. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

Verson toimintaan liittyvät muistutukset ohjataan yksikön johtajalle Jonna Koskinen, jonna.koskinen@onnikodit.fi. Hän käynnistää selvitystyön ja kirjaa vastineen 14 vrk kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Valvontaviranomainen

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV).

Lupa- ja valvontavirasto (LVV) Yhteystiedot:

Sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi

Puhelin: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Turun toimipiste:

Yleisneuvonta, arkisin klo 8–16.15

Kulttuurikuja 1, 20800 Turku

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8-15.30

[02 313 2399](tel:023132399)

sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Sosiaaliasiavastaavan tavoittaa Varhan ohjeiden mukaisesti puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voi jättää takaisinsoittopyynnön. Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla. Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos on tyytymätön saamaansa sosiaalihuollon palveluun tai kohteluun. Sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja asian selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voi itse toimia asian kanssa. Sosiaaliasiavastaava antaa myös neuvontaa esimerkiksi kirjallisen muistutuksen tekemisessä.

Ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan jos

- * haluat tietoa asiakkaan oikeuksista
- * tarvitset neuvontaa muistutuksen tekemisessä

2.5 Henkilöstö

Verson yksikön johtaja hoitaa esihenkilölle kuuluvat tehtävät ja hallinnolliset tehtävät. Tiimivastaava huolehtii Versossa arjen toiminnasta. Tiimivastaavan työaika jaetaan niin, että työajasta varataan tehtävien organisointiin ja suunnitteluun riittävästi aikaa.

Työntekijöitävalintoja tehtäessä huomioimme työntekijän sopivuutta ja pätevyyttä tehtävään suhteessa asiakasryhmään ja tiimiin. Kokoaikaiset työntekijät ovat valmistuneita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Voimme työllistää myös oppisopimusopiskelijoita. Versoon rekrytoidaan sijaisia mm. pätevistä opiskelijoista harjoittelujaksojen jälkeen. Versoon hakeudutaan myös keikkatöihin avoimilla hakemuksilla. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että työntekijät itse ottavat yhteyttä,

heidät haastatellaan ja tarvittaessa otetaan sijaisrinkiin. Em. työntekijät ovat pääsääntöisesti jo pitkään alalla toimineita ammattilaisia, jotka hakevat lisätöitä. Tärkein seikka, jolla turvaamme sijaisten saatavuuden on se, että Versoon on mukava tulla töihin. Sijainen otetaan hyvin vastaan ja hänestä pidetään hyvää huolta. Sijainen saa hyviä kokemuksia ja kokee olleensa tervetullut ja tehneensä arvokasta työtä. Hyvän ilmapiirin säilyttäminen henkilöstön saamisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää.

Työntekijöiden kelpoisuudet ja ammattioikeudet varmistetaan seuraavasti:

- Opiskelijoiden osalta pyydetään opintosuoritusote säännöllisesti.
- Valmistuneen työntekijän tiedot tarkistetaan lupa- ja valvontaviraston ylläpitämistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterien julkisista tietopalveluista, (Julkiterhikki/Julkisuosikki)
- Työntekijältä pyydetään todistusjäljennökset ja työtodistukset.
- Työntekijän soveltuvuus varmistetaan haastatteluilla ja suositusten pyytämällä.
- Tarkistetaan, että työntekijä täyttää tartuntatautilain asettamat vaatimukset.

Kaikilta Verson uusilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä 1.1.2025 alkaen ennen työn aloitusta.

Valmistuneen työntekijän tiedot ja ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsopimuksen allekirjoittamista sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiSuosikki) ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki) Valviran sähköisen tietopalvelun kautta. Samalla tarkistamme, että työntekijä täyttää tartuntalain asettamat vaatimukset. Koeaika on tärkeä, sillä koko työryhmä arvioi työntekijän soveltuvuutta. Erityisesti korostamme työntekijän asennetta asiakasohjaukseen ja työyhteisötaitoja. Monet asiat pystymme opettamaan ja tietotaito karttuu kokemuksen lisääntyessä, mutta väärää asennetta on erityisen vaikeaa korjata. Koeaikana työntekijä käy terveystarkastuksessa ja saa lausunnon työkykyisyydestään.

Perehdytämme kaikki Verson vakituiset, määräaikaiset ja tarvittaessa työhön kutsuttavat työntekijät asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysohjelman mukaisesti. Sama koskee myös Versossa

työharjoittelua suorittavia opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytys on jaettu osioihin ensimmäisten kolmen kuukauden ajalle, jonka aikana työntekijä suorittaa sähköiset perehdytysosiot Moodlessa ja perehdytykseen liittyvät kurssit Workdayssa. Kurssien lisäksi ensimmäiselle työviikolle suunnitellaan perehdytysvuoroja, joiden aikana työntekijä tutustuu yksikönjohtajan, tiimivastaavan ja nimetyn mentorin kanssa organisaatioon, sen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin sekä yksikön toimintaperiaatteisiin, asukkaiden tuen tarpeeseen ja omavalvontasuunnitelman sisältöihin. Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta perehtymisestään. Perehdytyksen toteutusta seuraa yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Perehdytys dokumentoidaan sähköiselle perehdytyskortille.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti mm. kehityskeskusteluilla. Lisäksi yhdessä tiimin kanssa laaditaan vuosittain toimintasuunnitelma, johon kirjataan tarvittavat koulutukset yms. kehitettävät asiat. Toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain henkilöstön viikkopalavereissa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Onnikodeilla on oma asiakasryhmän ja henkilöstön koulutustarpeista lähtöisin oleva sisäinen koulutuskalenteri, joka löytyy onninetistä ja henkilöstöjärjestelmästä. Verson työntekijöiden koulutuksissa hyödynnetään myös yhteistyökumppaneiden järjestämiä koulutuksia. Lisäksi kehityskeskusteluiden ja kehittämispäivien pohjalta suunnitellaan ulkopuoliset koulutukset. Koulutuksia suunniteltaessa huomioidaan asiakastyöstä nousevat tarpeet sekä henkilöstön tarpeet ja toiveet. Koulutukset voivat olla kurssiluontoisia lyhyitä koulutuksia tai pitkäjänteisempiä koulutuksia.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Arvioimme henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin säännöllisesti. Arvioimme asiakkaiden palveluntarvetta henkilökohtaisen suunnitelman avulla kaksi kertaa vuodessa sekä keskustelujen ja kokemuksen tuoman tiedon avulla. Tarvittaessa

Versoon rekrytoidaan uusia työntekijöitä. Rekrytoinnit tehdään yleisten työnhakupalveluiden kautta. Kun tarvetta ilmenee, rekrytoimme lyhytaikaisia sijaisia.

Kaikki lyhytaikaiset sijaisemme, joiden koulutus ja osaaminen sen mahdollistavat, perehdytetään yksikön lääkehoitoon liittyviin toimintatapoihin ja periaatteisiin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Työ- ja päivätoiminta Verson yksikönjohtaja sekä tiimivastaava tekevät yhdessä työntekijöiden kanssa yhteistyötä eri tahojen kanssa kuten sosiaalityöntekijän, asumisyksikön, avustajan tai perusterveydenhuollon kanssa. Yhteistyöpalaverit järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan kuitenkin lain edellyttämällä tavalla. Yhteistyötä tehdään puhelimitse ja sähköpostitse säännöllisesti ja aina asiakkaan tilanteen niin vaatiessa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Lounais-Suomen aluehallintovirasto on hyväksynyt Ykkös- ja Onnikoti Oy:n rekisteröinnin ilmoituksenvaraisista palveluista 1.9.2023 alkaen ja antanut siitä päätöksen (LSAVI/16381/2023). Päätöksen mukaisesti Työ- ja päivätoiminta Verso tuottaa työ- ja päivätoimintaa aikuisille vammaisille henkilöille.

Työ- ja päivätoiminta Verso sijaitsee Kärsämäessä vanhalla tehdas alueella, josta on hyvät kulkuyhteydet kaupungin palveluihin. Versossa on ulkona, etuoven edessä on ramppi, jota pitkin pääsee tiloihin rollaattorin tai manuaalisen pyörätuolin kanssa. Sisätiloissa on tilava inva- WC. Sisätiloissa on homioitu sisustuksessa esteetön kulku ja siisteydellä varmistetaan yhteisten tilojen turvallisuus. Asiakkaiden käytössä ovat yhteiset oleskelutilat, keittiö, ruokailutila, toimintahuoneet (3 kpl), varastot 2 kpl, inva- WC ja yksi pieni WC. Lisäksi tiloissa on henkilökunnan toimistotila ja yksi pieni henkilökunnan WC.

Sisäänkäynti Versoon tapahtuu yhteisen rappukäytävän kautta josta on erillinen sisäänkäynti Versoon. Ulko-ovet ovet pidetään lukittuina. Asiakkaat kulkevat pääsääntöisesti ohjaajan kanssa ja ovet avataan asiakkaan pyytäessä. Ulospäin kuljettaessa ei tarvita avainta. Pääoven lisäksi yksikköön on toinenkin sisäänkäynti joka toimii myös pelastustienä. Pelastustiet pidetään vapaina ja yhteinen työskentely ympäristö terveysturvallisena ja siistinä. Yksikön siivous toteutetaan asiakkaiden kanssa osana työtoimintaa. Kiinteistön huoltoyhtiö vastaa kiinteistön lämmitys-, vesi- ja ilmanvaihto- sekä paloilmoitinjärjestelmien toiminnasta.

Turun kaupungin terveysturvaviranomainen on suorittanut tarkastuksen toiminnan käynnistyttyä 8.11.2023 ja tarjoilukeittiön OIVA-tarkastuksen 27.3.2024. Tarkastusten perusteella tilat ovat toimintaan nähden soveltuvat. Versossa kaikilta elintarvikkeiden kanssa tekemisissä olevilta työntekijöiltä edellytetään hygieniapassin suorittamista.

Piha-alueiden kunnossapidosta vastaa kiinteistön huoltoyhtiö. Huoltoyhtiön vastuulla on huolehtia että kulkureitit ovat kunnossa ja esteettömät. Talvella huoltoyhtiö vastaa lumien luonnista sekä liukkauden torjunnasta.

Kiinteistöön liittyvistä riskeistä ja korjaushavainnoista tehdään korjauspyynnöt huoltoyhtiölle. Kiinteistöön ja sen käyttöön liittyvät riskit kartoitetaan säännöllisissä toimitilatarkastuksissa. Toimitilatarkastus ja turvallisuuskävelyt toteutetaan vähintään kolmen kuukauden välein. Järjestelmien ja laitteiden käyttö kuuluu osaksi henkilökunnan perehdytystä. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava huolehtivat että jokainen työntekijä perehdytetään laitteiden oikeaoppiseen käyttöön. Välineiden kunnossapidosta ja korjauksesta vastaa yksikönjohtaja. Tarvittaessa rikkoutuneet välineet poistetaan käytöstä ja laitteet ja välineet huolletaan/korjataan viipymättä.

Turun kaupungin terveysturvaviranomainen on suorittanut tarkastuksen toiminnan käynnistymisen jälkeen 27.3.2024 jonka yhteydessä suoritettiin myös keittiön OIVA-tarkastus.

Palotarkastus/laitteistojen tarkistukset

Yksikön paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään viranomaisäädösten mukaisesti. Tarkastuksista vastaa kiinteistön omistaja ja huoltoyhtiö. Kiinteistön omistaja toimittaa myös koko kiinteistöä koskevan pelastussuunnitelman yksikköön aina päivityksen jälkeen.. Kiinteistön palotarkastus tehdään valvontasuunnitelman pohjalta laaditun valvontakohde ja- väliluokittelunmukaisesti. Yksikön johtaja vastaa yksikön oman toiminnan osalta pelastussuunnitelman jalkauttamisesta, henkilöstön perehdyttämisestä poistumisreitteihin sekä säännöllisten poistumisharjoitusten järjestämisestä asiakkaiden kanssa vähintään kerran vuodessa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Versossa lääkinällisiä laitteita on vähän. Käytössä on kuumemittari, joka uusitaan säännöllisesti, 2 vuoden välein. Yksikönjohtaja vastaa yhdessä tiimivastaavan kanssa, että jokainen työntekijä tuntee käytössä olevat laitteet ja saa niihin asiaankuuluvan perehdytyksen

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista haittatapahtumista tehdään aina poikkeama -ilmoitus, joka käsitellään koko työyhteisön kassa. Lisäksi terveydenhuollon laitteisiin liittyvistä haittatapahtumista tehdään vaaratilanneilmoitus.

Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite, ja sen edellytykset on kuvattu Lääkinnällisistä laitteista annetun lain 33 §:ssä.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuoijalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat terveydenhuollon laitteen.

- ominaisuuksista
- ei-toivotuista sivuvaikutuksista
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä

- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- muusta käyttöön liittyvästä syystä

Versossa on käytössä sähköinen asiakstietojärjestelmä Domacare, joka toimii sekä selaimella että mobiilissa. Tietojärjestelmään pääsee kirjautumaan ainoastaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Yksikön henkilökunta koulutetaan kirjaamaan asiakstietojärjestelmään ohjeistusten mukaisesti ja käsittelemään tietoja tietoturva huomioiden. Henkilöstön tukena kirjaamisessa ja yksikön kirjaamista kehittämässä on kirjaamisvastaava, joka yhdessä yksikön johtajan kanssa seuraa kirjaamisen laatua ja lainmukaista toteutumista. Rekisterin pitäjänä toimii palveluntilaaja eli hyvinvointialue.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakstietojärjestelmän käyttäjiä. Mikäli työntekijä havaitsee tietosuojaan liittyvän häiriön tai muun poikkeaman hän raportoi siitä palautejärjestelmän kautta. Mikäli poikkeama liittyy järjestelmään siitä, ollaan yhteydessä järjestelmätoimittajaan. Kaikista merkittävistä tietosuojapoikkeamista ollaan yhteydessä myös organisaation tietosuojavastaavaan.

Versossa on käytössä vain CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Näiden laitteiden ja ohjelmistojen opastus kuuluu osaksi perehdytystä. Henkilöstön kanssa on käyty kaikki laitteet ja niiden huoltoihin liittyvät ohjeistukset ja poikkeustilanteet läpi. Ohjeet ovat henkilöstön saatavilla toiminnanohjausjärjestelmässä ja ne käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa. Ammattimaista käyttäjää koskevat ohjeet ja velvollisuudet käydään läpi aina osana perehdytystä ja säännöllisesti henkilöstön viikkopalavereissa, vähintään vuosittain. Lisäksi ohjeet käydään läpi aina kun käyttöön tulee uusi laite tai väline.

Teknologiset ratkaisut tehdään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asiakkaan henkilökohtaisessa päiväaikaisen toiminnan suunnitelmassa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Verson lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tunnistetaan ja korjataan riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Versossa lääkehoitoon osallistuvat vain asianmukaisen lääkehoitoluvan omaavat henkilöt. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöllä tulee olla riittävät lääkehoidon opinnot suoritettuna. Ennen lääkehoitoluvan myöntämistä henkilö suorittaa lääkehoidon osaaminen verkossa kurssin ja antaa tarvittavat näytöt. Ennen lääkehoitoon osallistumista työntekijä perehdytetään yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu miten lääkehoitoa toteutetaan päiväaikaisessa toiminnassa. Päiväaikaisessa toiminnassa voi käydä asiakkaita, joilla on tarvittaessa otettavia lääkkeitä. Verson henkilöstö ohjaa ja tukee asiakkaita lääkehoitoon liittyvissä asioissa.

Yksikössä huolehditaan, että henkilöstöllä on riittävä lääkehoito-osaaminen ja tarvittavat lääkeluvat asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelman keskeiset sisällöt:

- Lääkehoidon vastuuhenkilöt ja heidän tehtävänsä.
- Lääkkeiden tilaus-, vastaanotto-, säilytys- ja hävityskäytännöt.
- Lääkkeiden annostelu, anto ja kirjaaminen.

- Lääkehoidon poikkeamien käsittely ja raportointi.
- Henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen ja koulutus.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioiminen lääkeshoidossa

Versossa ei toistaiseksi toteuteta lääkehoitoa, eikä henkilöstö osallistu lääkkeiden jakamiseen, antamiseen tai säilyttämiseen. Mikäli toiminta tai asiakkaiden tarpeet muuttuvat, lääkehoidon käytännöt ja vastuut määritellään erikseen.

Lääkehoidon vastuuhenkilö

Jonna Koskinen, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja AMK

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen on osa jokaisen työntekijämme perehdytystä. Tietojärjestelmästä ja yleisistä kirjaamisen perusteista löytyy koulutustallenne, jonka työntekijä käy läpi osana perehdytystään. Versossa on käytössä mobiilikirjaus, jolla asiakastyön kirjaaminen onnistuu myös asiakkaan kanssa. Lisäksi on päätelaitteita, jotta kirjaaminen on sujuvaa. Kirjausten sisältöä ja laatua seurataan viikoittain. Yksikönjohtaja käy läpi kaikki kirjaukset ja havaitessaan kirjauksissa puutteita, ottaa ne esille työntekijän kanssa. Jokaisesta paikalla olevasta asiakkaasta tehdään asiakaskirjaus jokaisesta työvuorosta.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Verson asiakaskohtainen kirjaamisvelvoite alkaa, asiakkaan tultua Verson tarjoaman palvelun piiriin. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat olennaisia ja että tiedot ovat riittäviä.

Yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat kirjaamisen toteutumista ja asianmukaisuutta viikoittain. Asiakkaat ovat mahdollisuuksien mukaan mukana kirjauksissa. He kuvailevat päivään liittyviä asioita työntekijälle joka kirjaa tiedot järjestelmään.

Asiakastietojärjestelmään on pääsy vain henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tunnukset ovat voimassa vain työntekijöillä, jotka ovat työsuhteessa yksikössä. Yksikönjohtaja hallinnoi tunnuksia. Yksikönjohtajan ollessa lomalla varahenkilönä toimii yksikön tiimivastaava.

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely ovat osa perehdytystä. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisenä Onninetistä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti. Jokaisen työntekijän tulee käydä koulutus ja suorittaa tentti hyväksytysti. Tietosuojakoulutus suoritetaan vuosittain. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa vaitiolovelvollisuuslomakkeen aloittaessaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti kim.klemetti@mehilainen.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Verson asiakkaat saavat halutessaan vastata, joka toinen kuukausi Onnikotien laatulupausta mittaavaan kyselyyn. Toimintaa pyritään kehittämään asiakkaiden mielipidekyselyjen perusteella. Asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa ja tapahtumien yhteydessä nousee usein toiveita ja toiminnan kehittämisen tarpeita. Näitä käydään läpi henkilöstöpalavereissa säännöllisesti.

Läheisten palautetta otetaan vastaan joka päivä ja palaute käsitellään henkilöstön palaverissa ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä. Läheisillä on myös mahdollisuus vastata joka toinen kuukausi laatulupausta mittavaan kyselyyn. Yhteistä

toimintaa koskevat ehdotukset käsitellään kaikki viikoittaisissa asiakaskokouksissa. Asiakkaat osallistuvat itse toiminnan suunnitteluun, jotta päiväaikainen toiminta on heille mielekästä.

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan Versossa olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan Onninetin palautelomakkeella. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa.

Laatukyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Verson tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asiakkaiden kanssa.

Käytössä olevan asiakaspalauttejärjestelmän (Onninet) säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus Versossa. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asiakaspalauttejärjestelmään. Tulosten käsittelystä vastaa yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Yksikönjohtaja käy tulokset läpi kerran kuukaudessa henkilöstökokouksessa työntekijöiden kanssa. Tulosten pohjalta pohditaan kehittämistoimenpiteitä yhdessä työyhteisön kanssa. Läheiset ja yhteistyökumppanit lähettävät palautteensa suoraan yksikönjohtajalle. Palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa viipymättä ja palautteen antajalle vastataan mahdollisimman pian. Kirjallinen vastine laaditaan kahden viikon kuluessa.

Verson asiakkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Palautteita ja laatukyselyjä hyödynnetään myös Verson toimintasuunnitelmien laadinnassa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan kokonaisvastuu on Verson yksikönjohtajalla. Yksikönjohtaja huolehtii siitä, että riskien kartoitus ja havaittujen riskien arviointi tehdään säännöllisesti vuosittain ja aina tarvittaessa. Yksikönjohtaja on vastuussa siitä, että havaittuihin epäkohtiin puututaan asiaan kuuluvalla tavalla sekä jokaisen työntekijän perehdytyksestä tämän toimenkuvaa vastaavasta riskienhallinnasta. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa havaitusta riskistä ja toimia ohjeiden mukaisesti niin, että havaitut riskit ja niiden vaikutukset ovat mahdollisimman pieniä.

Versossa riskejä arvioidaan monilla menetelmillä ennaltaehkäisevästi. Säännöllisillä riskien arvioinneilla ja vaarojen arvioinneilla, jotka tehdään vuosittain. Toiminnanriskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyitä. Näiden avulla huolehditaan, että uudet riskit havaitaan ajoissa ja aiemmin havaittuihin riskeihin laadittuihin toimenpiteisiin on ryhdytty. Toimitilatarkastukset toteutetaan kolmen kuukauden välein. Toimitilatarkastusten toteutumisesta vastaa työsuojeluvaltuutettu ja yksikönjohtaja.

Riskienarviointia tehdään arjen ohjaus- ja asiakastyössä päivittäin. Asiakastyöstä nouseva huoli käydään läpi päivittäin raporteilla ja kirjataan asiakaskirjauksiin. Riskien minimoimiseksi tehdään toimintaohjeita, jotka voivat olla väliaikaisia tai pysyviä, riippuen tilanteesta.

Kaikista haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään poikkeamailmoitus Verson Onninet sivustolla. Ilmoituksen pohjalta suunnitellaan kehittämistoimenpiteet riskien ennaltaehkäisemiseksi ja välttämiseksi jatkossa.

Kerran kuukaudessa toteutetaan omavalvontakysely, jolla varmistetaan toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus, lääkelupien tilanne sekä toteutuuko kirjaaminen sovitusti. Jokaisella kirjaajalla on oltava käytössä omat henkilökohtaiset tunnukset ja kaikki kirjatut poikkeamat on raportoitava asianmukaisesti.

Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan laatukyselyillä. Laatukyselyyn kerätään vastauksia jatkuvasti, kuitenkin vähintään kahden kuukauden välein. Henkilöstötyytyväisyyden lisäksi kyselyllä voidaan havaita laadun poikkeamia. Laatukyselyn vastaukset käydään läpi henkilöstön viikkopalaverissa, jolloin sovitaan mahdollisista toimenpiteistä laadun kehittämiseksi. Lisäksi henkilöstön palautetta kerätään vuosittain toteutettavalla henkilöstökyselyllä.

Asiakkaat antavat palautetta suullisesti sekä laatukyselyllä. Laatukysely toteutetaan vähintään kahden kuukauden välein. Suullista palautetta on mahdollista antaa päivittäin. Myös asiakaskokouksissa kerätään palautetta asiakkailta.

Läheiset antavat palautetta suullisesti sekä laatukyselyllä, joka toteutetaan läheisille vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakkaat antavat palautetta päivittäin suullisesti. Huomatessaan epäkohtia, he kertovat asiasta vuorossa olevalle ohjaajalle tai yksikönjohtajalle tämän ollessa paikalla. Ohjaaja välittää tiedon eteenpäin yksikönjohtajalle. Läheiset osoittavat toimintaan kohdistuvat huomautukset yksikönjohtajalle sähköpostilla. Huomautuksiin vastataan kirjallisesti kahden viikon kuluessa.

Työ- ja päivätoiminta Versossa tunnistetut riskitekijät:

- Lääketurvallisuus: Lääkehoidon riskejä arvioidaan lääkehoidon itsearviointin sekä auditointien avulla. Lääkkeisiin liittyvät riskit on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.
- Tietoturvallisuus: Asiakastietojärjestelmään on pääsy vain työntekijöillä omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset ovat käytössä vain henkilöillä, jotka työskentelevät Versossa. Mikäli työntekijän työsuhte päättyy, hänen tunnuksensa poistetaan. Tiloihin, joissa asiakkaan tietoja on saatavilla, on pääsy vain työntekijöillä. Esim. toimisto on vain työntekijöiden käytössä.

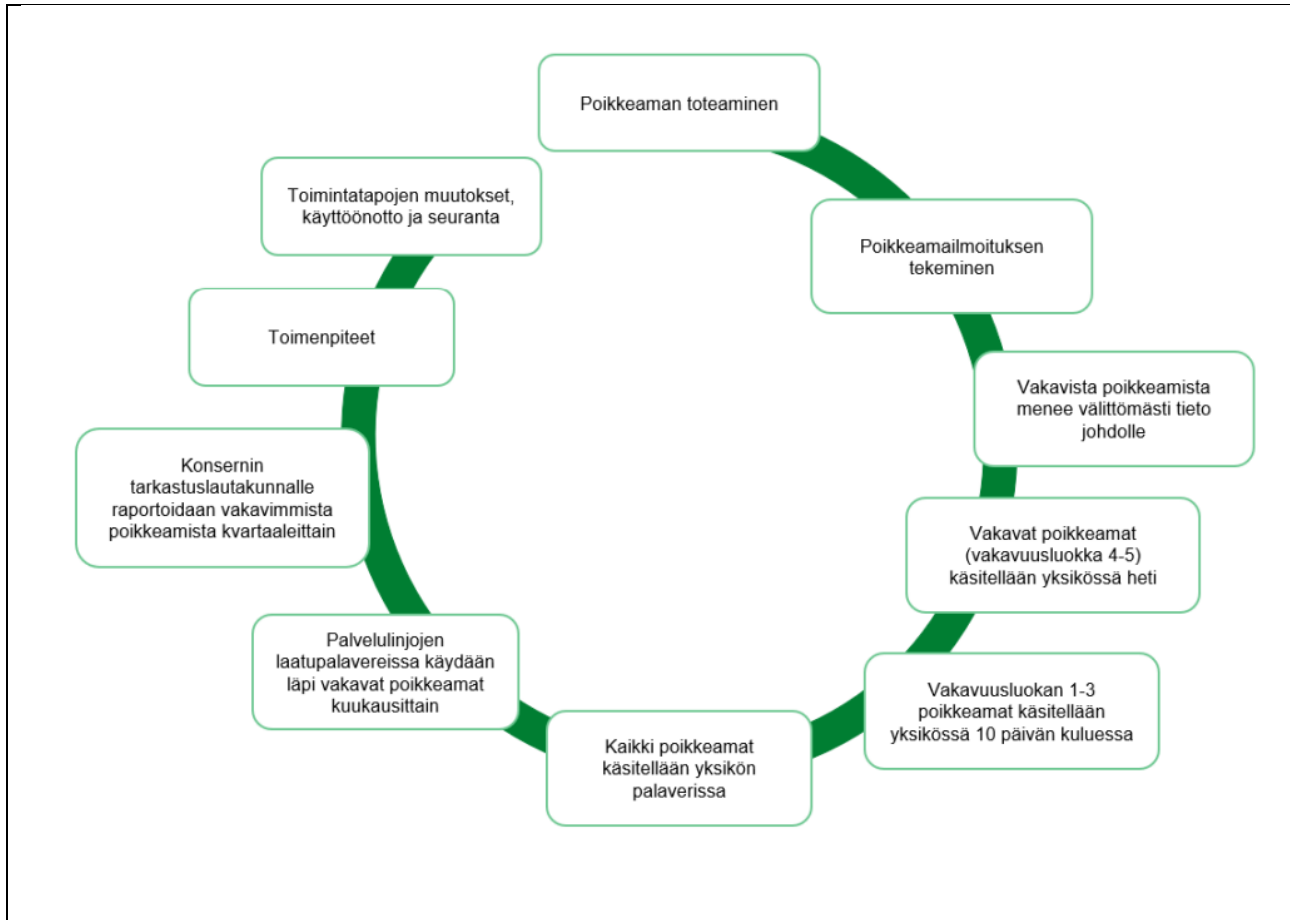
- Tietoturvallisuus: Uudessa yksikössä tiedonkulkuun liittyy haasteita. Tiedonkulun haasteita minimoidaan säännöllisillä henkilöstökokouksilla ja raporteilla sekä perehdytykseen panostamisella.
- henkilöstöön liittyvät riskit: Sijaisten käytöllä vähennetään henkilöstöön liittyviä riskejä. Esim. se, että yksikössä olisi riittämätön mitoitus.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Versossa kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Lisäksi niistä kirjataan poikkeamailmoitukset Verson Onninet sivustolle. Tehdyt ilmoitukset tulevat yksikönjohtajan ja tiimivastaavan käsiteltäviksi. Poikkeamailmoitukset käydään läpi asian osaisten kanssa sekä viikoittain henkilöstön viikkopalaverissa. Poikkeaman sisältö käydään läpi ja tapahtumat ja niihin johtaneet tilanteet analysoidaan. Niiden pohjalta mietitään korjaavat toimenpiteet haittatapahtuman ennaltaehkäisemiseksi jatkossa. Samalla sovitaan vastuuhenkilö korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Lääkepoikkeamien käsittelyssä on mukana sairaanhoitaja ja työsuojeluun liittyvissä poikkeamissa työsuojeluvaltuutettu.

Vakavista vaaratapahtumista kirjataan myös poikkeamailmoitukset ja ne käsitellään asianosaisten kanssa sekä koko työryhmän kanssa. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa paikalla olevat työntekijät varmistavat ensisijaisesti, että asiakkaiden hoito jatkuu turvallisesti ja minimoivat tapahtumasta aiheutuneet haitat. Vaaraa aiheuttavat laitteet ja tarvikkeet poistetaan välittömästi käytöstä, kunnes niiden turvallinen toiminta voidaan varmistaa.

Kaikkien poikkeamien käsittelyssä käytetään juurisyyanalyysiä, jonka avulla selvitetään tapahtuman perimmäiset syyt. Syiden pohjalta kehitetään toimintamallit, joilla ehkäistään vastaisuudessa saman tilanteen toistuminen uudestaan. Käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan tapahtumaan johtaneita tekijöitä, joihin pyritään jatkossa vaikuttamaan.



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikönjohtaja vastaa riskienhallinnan toteutumisen seurannasta, raportoinnista ja henkilöstön osaamisen varmistamisesta. Kaikista riskien hallintaan liittyvistä poikkeamista tehdään ilmoitus Onninetin lomakkeella. Henkilöstön viikkopalavereissa käydään läpi kaikki poikkeamat ja käydään keskustelua riskeistä ja niiden hallinnasta.

Henkilöstö perehdytetään riskien havainnoimiseen ja niistä ilmoittamiseen. Toimintariskien arviointi tehdään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa.

Seurantaa toteutetaan Power BI-raportoinnin avulla. Kaikki järjestelmän kautta kirjatut poikkeamat nousevat raportille, josta yksikönjohtaja pystyy seuraamaan asiakas-, ruokahuolto- ja laite- sekä tietoturva-, ympäristö ja henkilöstöpoikkeamien määriä ja vakavuutta. Järjestelmässä on myös erillinen raportti ilmoitusvelvollisuuden alaisista

poikkeamista sekä rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Yksikönjohtajan työtä tukee lisäksi neljännesvuosittain käytävät kvartaaliarvioinnit palvelujohtajan kanssa.

Verson hygieniatasolle on asetettu laadulliset tavoitteet ja toimintaohjeet. Yhdessä asiakkaiden yksilöllisten toteuttamissuunnitelmien kanssa ne asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Onnikotien hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidentorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia sekä koulutus. Konsernin valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksikön hygieniatyötä.

Versossa on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Hygieniatasoa seurataan päivittäin aistinvaraisesti. Pintapuhtausnäytteet otetaan 3–4 kertaa vuodessa.

Havaituista poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus ja sille kirjataan toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen. Poikkeamista, omavalvontakyselyistä ja käytettävistä muista mittareista on käytettävissä raportit Power BI -järjestelmässä.

Jokainen työntekijä perehdytetään käytössä oleviin riskienhallintamentelmiin työsuhteen alussa ja asioista keskustellaan aktiivisesti yksikön henkilöstökokouksissa. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa huolehtivat, että jokainen työntekijä on saanut riittävän perehdytyksen riskienhallintaan ja sen mukaisiin toimintatapoihin.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Tarvikehankinta: Rillion- tilausjärjestelmä

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja oy

Kiinteistöhuolto: Johdat Oy

Verson henkilökunta seuraa kaikkien toimittajien, toimitettujen tuotteiden ja palveluiden laatua. Kaikista havaituista poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus ja tiedotetaan yksikönjohtajaa. Yksikönjohtaja selvittää asian suoraan toimittajan kanssa, mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehinetissä olevan palautejärjestelmän kautta hankintaan.

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Versossa on laadittuna valmiussuunnitelma, joka tarkistetaan vuosittain. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että valmiussuunnitelma on ajantasalla. Valmiussuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti ja jokainen työntekijä lukee valmiussuunnitelman. Kun suunnitelma on luettu työntekijä vahvistaa lukeneensa suunnitelman ja toimivansa sen mukaisesti. Yksikön johtaja valvoo että jokainen on lukenut suunnitelman sähköisen lukukuittauksen avulla.

Valmiussuunnitelmaan on kuvattu mahdolliset poikkeustilanteet ja niissä toimimisen ohjeistukset:

- Suunnitelman säilytys
- Varautuminen
- Sähkö-, lämmön- tai vedenjakelun katkos
- Tartuntatautiepidemia
- Asiakastietojen kirjaaminen ja tiedonsaanti poikkeustilanteissa
- Toiminnan varmistaminen poikkeustilanteessa
- Henkilöstön käyttöön liittyvät poikkeustilanteet

- Johtaminen häiriötilanteessa,
- Henkilöstön koulutus ja perehdytys

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Verson omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Onnikotien www-sivuilta. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat, että toiminta ja omavalvontasuunnitelma vastaavat toisiaan. Toimintaa peilataan omavalvontasuunnitelmaan säännöllisesti henkilöstön palaverissa. Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laadintaan ja jokainen Versossa työskentelevä henkilö lukee julkaistun omavalvontasuunnitelman aina päivityksen jälkeen. Yksikön johtaja valvoo että jokainen työntekijä on lukenut suunnitelman. Työntekijä vahvistaa lukeneensa suunnitelman ja toimivansa sen mukaisesti sähköisellä lukukuittauksella.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvonnan seurantahaivainnot on julkisesti nähtävillä Verson verkkosivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikön aulassa kodinkansiossa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään mahdolliset korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme säännöllisesti. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan neljännes vuosittain. Yksikön johtaja huolehtii että omavalvonnan seurantahaivainnot ja kehittämiskohteet kirjataan ja julkaistaan sovitun aikataulunmukaisesti yksikön verkkosivuilla. Yksikön johtaja ja tiimivastaava huolehtivat että seurannassa havaitut asiat korjataan yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa. Päivittäminen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikön johtaja ja tiimivastaava

huolehtivat että omavalvontasuunnitelma on ajantasalla ja se päivitetään sovitun mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Turku 1.7.2026

Allekirjoitus

Jonna Koskinen

