



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Onnikoti Voikukka



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.3.1 Asiallinen kohtelu	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	9
2.4 Muistutusten käsittely	11
2.5 Henkilöstö	11
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8 Toimitilat ja välineet	13
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	15
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	15
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	17
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	18

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 22	
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	25
4.1 Toimeenpano	26
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26



1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mehiläinen Oy, Onnikoti Voikukka
Katuosoite Voikukkatie 28 90580 Oulu
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Katja Väkeväinen, yksikön johtaja katja.vakevainen@onnikodit.fi p. 040 140 6751

Toimintayksikkö Onnikoti Voikukka	Y-tunnus 1927556-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Katja Väkeväinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) katja.vakevainen@onnikodit.fi p. 040 140 6751
Toimintayksikön katuosoite Voikukkatie 28	Postinumero ja toimipaikka 90580 Oulu
Palvelut / asiakasryhmä Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen	Asiakaspaikkamäärä 15
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Yksikössä on hoitohenkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden.	

Hyvinvointialue Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue Pohde
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Mirva Makkonen p. 044 703 4116 ja Anna Kylmäluoma p. 044 703 4115 Käyntiosoite: Hanhitie 15, Oulu, Postiosoite: PL 61, 90015 Oulun kaupunki. Sähköposti etunimi.sukunimi@pohde.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 2.9.2015	Palvelu, johon myönnetty Tehostettu palveluasuminen
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Onnikoti Voikukassa tarjoamme tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille henkilöille. Yksikkö on 15 paikkainen. Tavoitteenamme on luoda asukkaillemme mahdollisimman yksilöllinen ja omannäköinen elämä. Korostamme asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista, omatoimisuuden tukemista ja arjen turvallisuutta ohjauksessamme.

Toimintaamme ohjaavat asiakaslähtöisyys ja jokaisen asukkaan kunnioitus. Tavoitteenamme on luoda turvallista, luottamusta herättävää ja asiantuntevaa palvelua. Toimintamme on avointa ja hyvään yhteistyöhön pohjautuvaa. Painotamme henkilöstön hyvää asennoitumista kuntouttavaan hoitotyöhön, sekä panostamme henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, jonka lähtökohtana on asukkaan omat toiveet, odotukset ja tarpeet. Suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti yhdessä asukkaan kanssa, asukkaan toimintakyky huomioiden.



Yksikkömme henkilökunta on sitoutunut luomiimme tiimityön ja asukastyön hyveisiin eli toimintaperiaatteisiin. Hyveitämme tiimityössä on vastuullisuus, me-henkisyys ja avoimuus. Näiden hyveiden pohjalta pyrimme aktiivisesti arjessa yhdessä tekemiseen, toisten huomioimiseen, empaattiseen kohtaamiseen sekä reiluun toimintaan. Haasteita käsitellään avoimesti ja ratkaisuja etsitään yhdessä. Asukastyön osalta henkilöstö sitoutuu empaattiseen kohtaamiseen, inhimillisyyteen ja merkityksellisyyteen. Näihin sitoutuminen tarkoittaa ihmisenä ihmiselle-kohtaamista, kannustavaa ja motivoivaa ilmapiiriä sekä asukkaiden yksilöllisen arjen toteutukseen sitoutumista. Näitä asioita käsittelemme uusien työntekijöiden kanssa jo rekrytointivaiheessa sekä työntekijöiden kanssa vuosittain muun muassa kehityskeskusteluissa ja varhaisen tuen keskusteluissa. Hyveisiin sitoutumista käsitellään myös arjessa aina tilanteen niin vaatiessa.

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.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä.

Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköiseksi
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, 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. Indeksii 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:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi

omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista.

Laadukasta ja asukaslähtöistä hoitotyötä kehitetään myös THL:n RAI-arviointien tulosten perusteella. Tulosten perusteella luomme yhdessä henkilöstön kanssa toiminnalle tavoitteita. Tavoitteiden toteutumista seurataan vuoden aikana yhdessä henkilöstön kanssa.

Laatu on meille tärkeä asia ja sitoudumme kaikki kehittämään toimintaamme.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Tiimivastaava vastaa arjen sujuvuudesta yksiköstä sekä yksikköön luotujen toimintaohjeiden, laatutyön ja turvallisen asukastyön toteutumisesta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tiimivastaava vastaa myös turvallisesta lääkehoidosta yksikössä.

Lisäksi yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka vastaa laadukkaan kirjaamisen toteutumisesta sekä tuo ajantasaista tietoa henkilöstölle kirjaamisen kehittämisestä. Kirjaamisvastaava tekee yhteistyötä koko tiimin kanssa, mutta erityisesti yksikön johtajan, tiimivastaavan RAI-vastaavan ja IMO-vastaavan kanssa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asukkaiden hoitoa ja palveluita suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa, tarvittaessa myös läheisten kanssa. Jos asukas tarvitsee hoitoa ja palvelua mitä ei voida yksikössä antaa, se järjestetään muiden kuntalaisten tavoin julkisella tai yksityisellä palveluntuottajalla. Asukkaille tuodaan selkeästi esille hänen oikeutensa, annetaan valinnan mahdollisuuksia sekä tuetaan päivittäisessä päätöksenteossa. Asukkaita pyritään ohjaamaan terveellisiin ja turvallisiin ratkaisuihin.

Kaikille asukkaille laaditaan toteuttamissuunnitelma aina RAI-arvioinnin jälkeen. Toteuttamissuunnitelmaan kuvataan asukkaan arki, tarpeet, toiveet, arjen haasteet sekä

asukkaan vahvuudet. Toteuttamissuunnitelma ohjaa hoitohenkilöstöä yhdenmukaiseen ja asukaslähtöiseen toimintaan. Toteuttamissuunnitelma laaditaan asukkaalle kuukauden sisällä muutosta ensimmäisen RAI-arvioinnin jälkeen ja jatkossa aina RAI-arvioinnin päivittämisen jälkeen. Toteuttamissuunnitelmat käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalavereissa pääsääntöisesti omaohjaajavetoisesti. Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin. Yksikön johtaja seuraa toteuttamissuunnitelmien päivitystä ja arjen toteutusta.

Jokaiselle asukkaalle luodaan asukkaan kanssa yhdessä arjen tavoitteita, joiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmästä. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjausten yhteydessä tavoitteen edellyttämällä tavalla. Tavoitteet tarkistetaan aina RAI-arvioinnin päivittämisen yhteydessä.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen asumisen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Asumisen toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Toteuttamissuunnitelma toimii myös hyvänä asukastyön perehdytyskeinona uusille työntekijöille.

Asukkaiden toteuttamissuunnitelma laaditaan Domacare-asiakastietojärjestelmään, josta jokainen työntekijä on ne velvollinen lukemaan ja toimimaan asukkaan tarpeita toteuttaen hoidossa ja ohjauksessa.

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

Oulun sosiaali- ja potilasasiamies: Mirva Makkonen p. 044 703 4116 ja Anna Kylmäluoma p. 044 703 4115
Käyntiosoite: Hanhitie 15, Oulu, Postiosoite: PL 61, 90015 Oulun kaupunki, Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaisiin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

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

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

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Yksikköön on tehty kohtaamisen omavalvontaseuranta vuosina 2022 ja 2023, joiden tulosten perusteella yksikön toimintaa ja asukastyötä on kehitetty. Yksikössä hyödynnetään myös sosiaalipalveluiden yhteistä IMO-käsikirjaa, joka kuvaa asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista ja sen tukemista.

Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Onnikoti Voikukassa tarjoamme asukkaillamme hyvää hoitoa ja huomioimme jokaisen asukkaan yksilöllisesti, toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Jokaisella asukkaalla on

oikeus hyvään hoitoon ja turvaan arjessaan. Tämän lisäksi kaikille asukkaille tarjotaan tasapuolisesti mahdollisuuksia viriketoimintaan ja mielekkääseen vapaa-ajan viettoon.

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

Jos havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, tilanteeseen puututaan välittömästi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua asiaa. Asia saatetaan tiedoksi esihenkilölle ja esihenkilö käsittelee asian tilanteen vaatimalla tavalla. Työntekijöiden kanssa käsitellään vuosittain ilmoitusvelvollisuuteen liittyviä asioita.

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

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

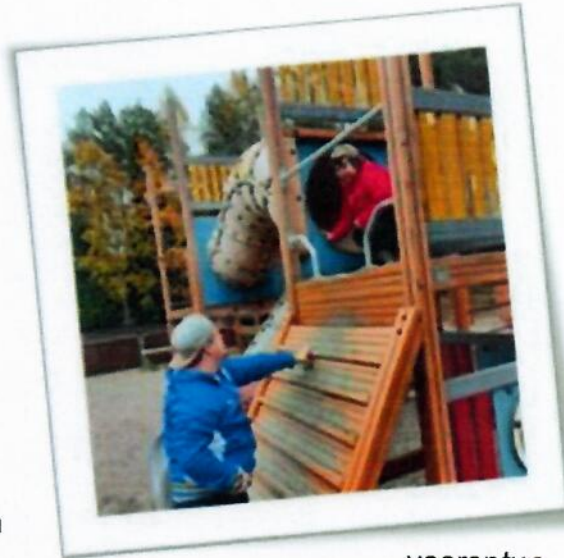
Esimiehen vastuulla on puuttua epäasialliseen kohteluun/haitta- vaaratilanteeseen ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Korjaavat toimenpiteet on tuotava käytäntöön tilanteen muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi. Ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti tiimipalavereissa ja ne kirjataan palaverimuistioon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

Onnikoti Voikukassa väärinkäytösten, epäkohtien ja/tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intrassa Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käsitellään hänen omaisensa tai läheisensä kanssa.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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



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

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

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

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

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

Liikkumisen rajoittaminen (ovisalpa/magneettilukko asukashuoneen ovesa, wc-ovi lukittu turvallisuussyistä). Asukkaan vointia tarkastetaan säännöllisesti oven takaa keskustelemalla ja kysymällä ja asukkaalla on ohjaajaan koko ajan puhe-/kuuloyhteys. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa on oltava riittävät painavat perusteet sen jatkamiselle. Rajoitustoimenpide puretaan heti, kun havaitaan että se ei ole enää tarpeellinen.

Pyörätuolin turvavyö, laitalupa myös mahdollisia tilanteen niin vaatiessa. Asukkaan vointia tarkastetaan säännöllisesti. Pyörätuolivyötä käytettäessä asukas pyritään pitämään kodin yhteisissä tiloissa, jotta ohjaajilla olisi paremmat mahdollisuudet valvoa asukkaan vointia säännöllisesti.

Kiinnipito. Asukas saatetaan joutua joskus ohjaamaan pois vaaratilanteesta kiinnipidolla, jos asukas ei ota suullista ohjausta vastaan. Henkilökunnalle on järjestetty säännöllisesti AVEKKI- ja uhkatilannekoulutusta, joita he hyödyntävät kiinnipitotilanteissa. Kiinnipito pyritään toteuttamaan mahdollisimman vähän asukkaalle vahinkoa aiheuttaen.

Aineiden ja esineiden haltuunotto. Asukkailta saatetaan joutua katkaisemaan vesi huoneesta terveys- ja turvallisuus- sekä taloudellisista syistä tai laittamaan esimerkiksi pesuaineita asukas wc:n lukkojen taakse turvallisuussyistä.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaa yksikön johtaja. Muistutusten käsittelyssä on mukana myös palvelujohtaja sekä laatutiimi ja laatu päällikkö. Lisäksi käsittelyssä on mukana tarpeen mukaan tiimivastaava ja koko henkilöstö. Myös asukas voi tehdä muistutuksen yksikön johtajalle suullisesti tai kirjallisesti vapaamuotoisesti. Asukas voi myös yhdessä ohjaajan kanssa tehdä kirjallisen ilmoituksen yksikön johtajalle poikkeamalomakkeiden kautta. Ilmoitus käsitellään yksikössä ja organisaatiossa sekä Pohteen kanssa tilanteen vaatimalla tavalla. Asukas tai läheinen voi myös tehdä Pohteen toiminnasta pohteen internet sivuilla muistutuksen, vaaratapahtumailmoituksen tai tehdä vahingonkorvaushakemuksen.

Muistutukset pyritään käsittelemään viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa. Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat selvitetään asianmukaisesti hyödyntäen päivittäiskirjauksia sekä tarvittaessa henkilöstöä ja asukkaita kuulemalla. Toiminnassa havaitut epäkohdat pyritään kotjaamaan viipymättä yhdessä henkilöstön kanssa.

2.5 Henkilöstö

Yksikön henkilöstö koostuu yksikön johtajasta, tiimivastaavasta sekä ohjaajista, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Yksikössä työskentelee vakituisesti myös keittiö-/siivoustyöntekijä. Lisäksi yksikössä voi työskennellä määräaikaista työntekijöitä esimerkiksi oppisopimuksella tai kesälomasijaisena. Keikkalaisena voi työskennellä myös sairaanhoitajia ja sosionomeja.

Yksikössä käytetään tarpeen mukaan keikkatyövoimaa. Myös vuokratyövoimaa käytetään tarpeen mukaan, mutta sen käyttöä pyritään jatkuvasti minimoimaan. Sijaisten rekrytoinnissa pyritään tunnistamaan yksikköön ja yksikön asukastyöhön soveltuvat, hoitoalan ammattilaiset.

Henkilöstön osaamista, sitoutumista ja soveltuvuutta arvioidaan jatkuvasti esimerkiksi koeaikakeskusteluilla, kehityskeskusteluissa sekä henkilökunnalta, läheisiltä ja asukkailta tulleiden palautteiden perusteella.

Kaikkien yksikköön palkattujen hoitoalan ammattilaisten ammattioikeudet varmistetaan Valvirasta ennen työntekijän palkkaamista. Myös keikkalaisten ammattioikeudet varmistetaan. Jokaiselta työntekijältä tarkastetaan rikosrekisteriote.

Vakituisille ja määräaikaistyyntekijöille nimetään perehdyttäjä, joka huolehtii laadukkaasta ja riittävästä perehdytyksestä yksikössä. Yksikön sairaanhoitaja huolehtii pääasiassa lääkehoidon perehdytyksestä. Perehtyvä työntekijä täyttää sähköisen perehtysohjelman sekä yksikkökohtaisen paperisen perehdytyslomakkeen.

Henkilöstölle pyritään järjestämään tarpeen mukaisia koulutuksia. Yksikössä on pidetty vuonna 2023-2025 muun muassa uhkatilannekoulutusta, AVEKKI-koulutusta, ergonomiakoulutusta, kinestetikan lyhytkoulutusta, ensiapukoulutusta sekä tarjottu runsaasti verkkokoulutuksia organisaation sisäisessä kanavassa muun muassa haastavan asukkaan kohtaamiseen, tietoturvaan ja tietosuojaan sekä lääkehoitoon liittyen. Lisäksi yksikön henkilökunta on käynyt säännöllisesti työnohjauksellisesti tiimicoachauksissa.

Opiskelijoille nimetään aina ohjaaja, joka huolehtii opiskelijan perehdytyksestä, ohjauksen saamisesta sekä turvallisesta työskentelystä. Kun opiskelijalle myönnetään opintojen loppuvaiheessa lääkeluvat suoritettujen tenttien ja näyttöjenannon jälkeen, hänen lääkehoidon toteutustaan seuraa lääkeluvallinen ohjaaja. Opiskelijalle annetaan lääkehoidon perehdytys ennen lääkehoidon toteutukseen osallistumista. Ennen lääkelupien suorittamista opiskelijan opintorekisteriote tullaan tarkistamaan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön luvan mukainen henkilöstömitoitus on 0.8.

Yksikön henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Yksikössä voi työskennellä myös oppisopimusopiskelijoita. Sijaisena voi työskennellä myös sosionomeja.

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

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

Äkillisiä poissaoloja paikataan sijaisten ja oman henkilöstön turvin tarpeen mukaan. Yksikössä on käytössä sijaisryhmä, johon äkilliset tarpeet ilmoitetaan. Jos henkilöstöä ei saada vuoroon toivotulla tavalla, organisoidaan arkea ja toimintoja siten, että asukastyö toteutuisi asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Kaikki toissijainen toiminta siirretään myöhemmäksi.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Pidämme Onnikoti Voikukassa tiivistä yhteyttä asukkaan verkostojen kanssa. Pyrimme yhteistyössämme avoimuuteen ja helppoon lähestyttävyyteen.

Vastaava sairaanhoitaja pitää yhteyttä asukkaan terveydenhoidollisissa asioissa terveydenhuollon henkilöstöön sekä erikoissairaanhoitoon ja tarvittaessa läheisiin. Myös muu lääkeluvallinen henkilökunta tarkistaa laboratoriokokeiden tuloksia, on yhteydessä yksikön omalääkäriin ja varaa aikoja asiakkaille tarvittaessa.

Osa asukkaista käy päivätoiminnassa joko kaupungin palveluissa tai yksityisen palveluntarjoajan palveluissa. Heidän kanssaan yhteydenpito on tiivistä ja hoituu joko viestivihkon, puhelimen tai sähköpostin välillä. Myös henkilökohtaisten avustajien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ohjaajien ja tarvittaessa tiimivastaavan/yksikön johtajan toimesta.

Teemme yhteistyötä kuljetuspalvelun kanssa liittyen päivätoimintakuljetuksiin tai vapaa-ajan matkoihin

Yhteistyötä tehdään myös kampaajien, hierojien, musiikki- ja fysioterapeuttien, jalkahoitajien ja apuvälinelainaamon kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintayksikkö sijaitsee Rajakylässä lähipalveluiden äärellä. Yksikön läheisyyteen pääsee myös paikallisbussilla. Asukastilat sijaitsevat yhdessä kerroksessa. Yksikössä on "pieni puoli", jossa asuu neljä asukasta ja "iso puoli", jossa asuu 11 asukasta.

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

Asukkaat asuvat yhden hengen huoneissa, joissa kaikissa on oma wc ja suihku. Huoneet ovat tilavat (25 m²) ja tiloissa on helppo liikkua. Tilat ovat kynnyksettömät. Asukas kalustaa huoneensa itse läheisen tai ohjaajien kanssa. Asukkaat voivat sisustaa huoneensa toivomallaan tavallaan. Kodeissa on yhteiset tilat, joita asukkaat voivat käyttää läheistensä kanssa vapaasti. Tilat ovat turvalliset ja esteettömät.

Yksiköllä on oma aidattu sisäpiha, jossa asukkaat voivat ulkoilla itsenäisesti tai ohjaajan kanssa, yksilöllisen tarpeen mukaan.

Toimitiloissa tehdään toimitilatarkastukset neljä kertaa vuodessa työsuojeluvaltuutetun, varavaltuutetun, tiimivastaavan tai yksikön johtajan toimesta. Toimitilojen kiinteistöhuollosta vastaa Lassila&Tikanaja.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikön asukastietojärjestelmänä käytetään Domacarea. Uudet työntekijän perehdytetään domacaren käyttöön sekä jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja ja tietoturva-kurssin. Kirjaamisvastaava valvoo kirjaamisen laatua arjessa. Kirjaamisvastaava osallistuu säännöllisesti kirjaamiskoulutuksiin. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Terveystieteiden laitteen vastaa Virpi Pikkarainen.

Henkilöstö ilmoittaa tietoturva- ja tietosuojapoikkeamista esihenkilölle poikkeamailmoituksella sekä tarvittaessa henkilökohtaisesti. Tietoturva- ja tietosuojarikkeisiin puututaan tilanteen vaatimalla tavalla.

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

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina lääkehoidon käytäntöjen muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön luettavissa sisäisessä intrassa sekä lääkehuoneessa. Henkilökunta noudattaa lääkehoitosuunnitelmaa toteuttaessaan lääkehoitoa yksikössä.

Onnikoti Voikukan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty heinäkuussa 2024. Yksikön lääkevastuullinen sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoidon oikeasta toteutuksesta yhdessä muun henkilöstön kanssa. Lääkevastuullinen sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Kaisa Leino.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

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

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

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Onnikotien kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatuindeksikyselyllä. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Laatuindeksi perustuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden laatulupauksiin, joita on viisi: 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, 2) turvallisuus, 3) oma viihtyisä koti, 4) yhteisöllisyys ja osallisuus ja 5) maukas ruoka. Näistä osa-alueista muodostuu jokaiselle kodille reaaliaikaisesti päivittyvä laatuindeksi.

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

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

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

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

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

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

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

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, turvallisuuskävelyä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen 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.

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

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

Toimitilatarkastus tehdään yksikössämme 3 kuukauden välein, jolloin korjataan esille nousseet ongelmakohdat yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Poikkeamailmoitus tehdään henkilöstön toimesta henkilöstön turvallisuutta vaarantaneista tilanteista, tietoturvallisuuspoikkeamista ja potilasturvallisuuden vaarantuessa sekä läheltä piti tilanteissa. Asukkaisiin, työhön ja tietoturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset yksikön esihenkilö käsittelee yhdessä muun henkilöstön kanssa viikoittain tiimipalavereiden yhteydessä. Akuutit turvallisuuspoikkeamatilanteet käsittelemme yksikössä heti tilanteen jälkeen.

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

Poistumisharjoitus ja palokoulutusta pidetään yksikössämme säännöllisesti.

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

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

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

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

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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 omavalvonnallisilla 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 salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta

valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anonyymi palautekanava on käytössä Mehiläisen nettisivujen kautta. Omaohitajan kautta asukkaan on helppo antaa palautetta, johon reagoidaan asian vaatimalla tavalla. Onnikoti Voikukassa korjaavien toimenpiteiden suunnittelu tapahtuu henkilöstön kesken viikkokokouksissa. Poikkeamien käsittelyn yhteydessä kirjataan tarvittavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja yksikön kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista välitön ilmoitus esihenkilölle, joka raportoi tapahtuneesta eteenpäin palvelujohtajalle ja laatutiimille.

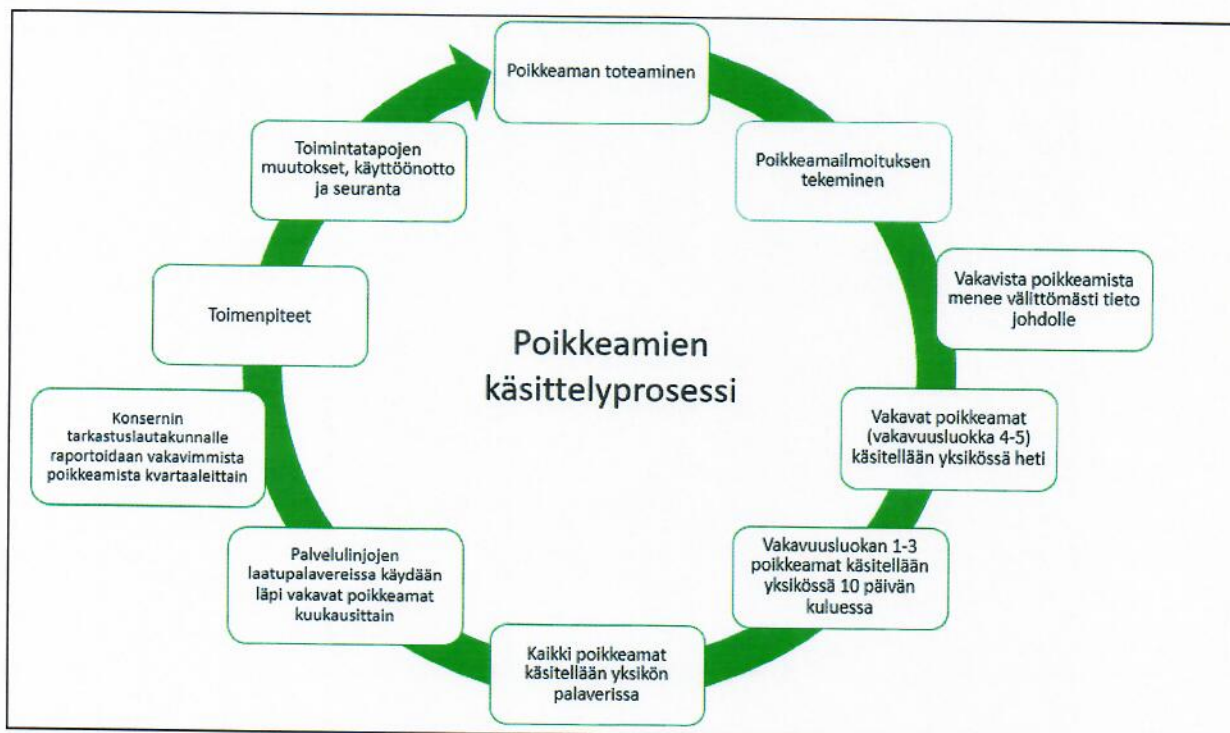
Asiakkaan erikoistilanteet kirjataan raporteihin, joista voidaan seurata niiden toistuvuutta ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia. Jokaisella työntekijällä on vuorossaan oikeus ja velvollisuus puuttua asiaan, jos havaitsee että yksikössä toimitaan toisin kuin on yhteisesti sovittu. Työntekijällä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

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

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

Yksikössä toimitaan valvontalain §29 mukaisesti työntekijöiden ilmoitusvelvollisuuden, poikkeamailmoitukset, asiakas ja läheispalautteet, koeaikakeskustelut, puheeksiottokäytännöt.

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



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

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

Poistumisharjoitus ja palokoulutusta pidetään yksikössämme säännöllisesti.

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

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

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

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

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

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

Yksikössä on käytössä Mehiläisen yleinen hygieniakäytäntöohjeistus normaaliajan tilanteisiin, sekä erilliset tarkemmat hygieniaohteet poikkeusajan tilanteisiin. Yksikön hygieniavastaavana toimii kodinhoitaja Virpi Pikkarainen.

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

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

Pyykinhuollosta vastaavat ohjaajat yhdessä asukkaiden kanssa. Yksikössä pestään pyykkiä itse erillisessä pyykinhuoneessa. Käytössä on kaksi teollista konetta, jossa on likaisen pyykin jälkeen käytettävä koneen puhdistustoiminto. Lisäksi on käytössä tavallinen pyykinpesukone. Pyykit pestään hygienisesti ja pesuohjeiden mukaisesti. Mahdollisuuksien mukaan pyykkiä kuivataan käyttäen kuivausrumpua, joita on käytössä

yhteen kolme kappaletta. Eritteisten pyykkien pesussa käytetään pesuaineen lisäksi ErisanOxy+ desinfiointiainetta. Ohjaajat pesevät henkilökunnan työvaatteet.

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Täyttyäksemme asiakkaidemme odotukset ja tarpeet ja tukeaksemme asiakaskokemusta on Mehiläisen ostamien tuotteiden ja palveluiden oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia, potilasturvallisia ja kokonaiskustannuksiltaan sopivia. Mehiläisen laatu politiikan perustana ovat ISO 9001 ja ISO 14001 standardit.

Onnikoti Voikukassa seuraamme toimittajiemme palveluiden ja tuotteiden laatua säännöllisesti. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, selvitämme asian toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä hankintaan.

Ostopalvelujen laatua varmistetaan jo hankintavaiheessa organisaation minimivaatimusten mukaisesti.

Henkilöstön kanssa käsitellään palveluiden laatua ja kehitysideoita aina tarpeen mukaan esimerkiksi henkilöstöpalavereissa. Laatua arvioidaan jatkuvasti arjessa ja palveluntuottajiin ollaan yhteydessä tarpeen mukaan.

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

Pelastussuunnitelmaan, sekä uuden työntekijän turvallisuusperehdytykseen on sisällytetty ohjeet poikkeustilanteisiin (esim. Sähkökatkokset, vesivahingot, asiakkaan katoaminen jne.)

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelmassa kuvataan varautuminen sähkö-, lämmön- tai vedenjakelukatkokseen, asiakastietojen kirjaaminen poikkeustilanteissa, toiminnan varmistaminen uhka- ja väkivaltatilanteissa sekä henkilöstön käyttöön liittyvät poikkeustilanteet.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yksikön nettisivuilla. Lisäksi se on henkilöstön saatavilla Onnikotien sisäisessä verkossa. Yksikön johtaja, tiimivastaava ja koko henkilöstö seuraa, että toiminta on omavalvontasuunnitelman mukaista. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai aina toiminnan merkittävästi muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 7.11.2025 Oulu

Allekirjoitus

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Katja Väkeväinen".

Katja Väkeväinen, yksikön johtaja