



## **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**Onnikoti Oiva**

# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT .....</b>           | <b>1</b>  |
| 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....                                | 1         |
| 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                        | 2         |
| <b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....</b>                                          | <b>4</b>  |
| 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....                                           | 4         |
| 2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....                                                     | 6         |
| 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....                                        | 7         |
| 2.3.1 Asiallinen kohtelu.....                                                           | 9         |
| 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....                                          | 11        |
| 2.4 Muistutusten käsittely .....                                                        | 12        |
| 2.5 Henkilöstö .....                                                                    | 14        |
| 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....       | 16        |
| 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....                                 | 17        |
| 2.8 Toimitilat ja välineet.....                                                         | 17        |
| 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....              | 18        |
| 2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                        | 20        |
| 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                          | 20        |
| 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....                     | 21        |
| <b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....</b>                                             | <b>23</b> |
| 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ..... | 23        |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..... | 24        |
| 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....                    | 25        |
| 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....                                                           | 26        |
| 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                      | 27        |
| <b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....</b> | <b>29</b> |
| 4.1 Toimeenpano .....                                                                          | 29        |
| 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....                                | 29        |

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

|                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palveluntuottaja<br>Mehiläinen oy                                                                                              |
| Katuosoite<br>Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki                                                                                   |
| Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot<br>Tellervo Hiltunen palvelujohtaja 05037037750 tellervo.hiltunen@onnikodit.fi |

|                                                                                 |                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Toimintayksikkö<br>Onnikoti Oiva                                                | Y-tunnus<br>1927556-5                                                             |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö<br>Henna Karvonen                                    | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)<br>040 484 9031, henna.karvonen@onnikodit.fi |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Louhelantie 10 A                                  | Postinumero ja toimipaikka<br>01600 Vantaa                                        |
| Palvelut / asiakasryhmä<br>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen / Vammautuneet. | Asiakaspaikkamäärä<br>10                                                          |
| Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu)<br>Läsnäpalvelu      |                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hyvinvointialue<br>Vantaan ja Keravan Hyvinvointialue                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot<br>Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.<br><br><b>Vake: Vantaa ja Kerava</b><br>- <b>Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen</b><br><b>p. 0941910230</b> |

**[sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi](mailto:sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi)**

**Keusote:** Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Tuusula

- Susanna Honkala

p. 040 8074756

**[susanna.honkala@keusote.fi](mailto:susanna.honkala@keusote.fi)**

**Helsinki**

Tove Munkberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska.

- p. 0931043355
- **[sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)**

**LUVN:** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Jenni Henttonen, Terhi Willberg

- p. 0291515838
- **[sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)**

**KYMSOTE:** Taija Kuokkanen

- 040 7787313
- **[taija.kuokkanen@socom.fi](mailto:taija.kuokkanen@socom.fi)**

**REKISTERÖINTITIEDOT**

|                                             |                                                                         |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Palvelun<br>rekisteröintipäivä<br>30.4.2014 | Palvelu, johon myönnetty<br>Tehostettu palveluasuminen – muut vammaiset |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|

**1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja *oikeuksista* sekä erityislakeina vammaispalvelulaki.

Onnikoti Oivassa on 10 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa ja asuminen perustuu asukkaan vuokrasopimukseen sekä palveluntilaajan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen.

Onnikoti Oiva tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista täysi-ikäisille vammautuneille, vaikeasti vammautuneille ja neurologista sairautta sairastaville vammaisille henkilöille, jotka eivät vammaisuutensa vuoksi kykene itsenäiseen asumiseen kotona tai läheisten luona.

Onnikoti Oiva tarjoaa *toimintakykyä ylläpitävää ja kuntouttavaa toimintaa* asiakkailleen asumispalveluissaan. Asumispalveluissa tarjotaan tukea asukkaan päivittäiseen elämään. Palvelumme lähtökohtana ovat aina asukkaan *omat ainutlaatuiset ominaisuudet, vahvuudet, mielenkiinnon kohteet sekä tuen tarpeet*. Panostamme *yksilöllisyyteen* sekä laatuun.

Harrastus-, virkistys- ja retkitoimintamme tavoitteena on tarjota asiakkaille mielekästä tekemistä arkeen sekä vapaa-aikaan.

Toimintamme lähtökohtana on toistemme *kunnioitus ja tasa-arvoinen kohtaaminen*. Asukasta on aina kohdeltava kunnioittaen huomioiden hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä. *Kohtelemme kaikkia yksilöinä, yhdenvertaisesti ja yhtä arvokkaina*. Jokainen yhteisömme jäsen on oma persoonansa, joka voi vapaasti ilmaista mielipiteensä ja toiveensa. Huomioimme myös monikulttuurisuuden ja siihen liittyvät tavat ja toiveet. Annamme toisille rakentavaa palautetta sekä kiitämme toisiamme päivittäisessä arjen työssä.

Työyhteisömme vahvuuksia ovat *sitoutunut, luotettava ja ammattitaitoinen henkilökunta sekä avoin, turvallinen ja erilaisuutta hyväksyvä ilmapiiri*.

Onnikoti Oivassa ylläpidämme ammattitaitoa ja ammatillista kehittymistä osallistumalla säännöllisesti koulutuksiin, lisäksi arvioimme ja kehitämme jatkuvasti työtapojamme sekä toimintaperiaatteita. Tarpeen vaatiessa muutamme toimintatapojamme, jotta voimme vastata asukkaidemme tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Koulutustarpeita arvioidaan mm. kehityskeskusteluissa sekä henkilöstön kehityssuunnitelmaa laadittaessa.

## 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.

Pyydämme asukailta, läheisiltä, henkilökunnalta sekä yhteistyö kumppaneilta säännöllisesti palautetta sitä varten laaditun kyselyn kautta. Toimintamme laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen palautteesta saatavan laatuindeksin kautta on toimintamme kulmakiviä. Laatuindeksistä nousevia kehityskohteita hyödyntämällä pääsemme kehittämään toimintaamme asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden toivomaan suuntaan.

Laatulupaus – Ainulaatuinen elämä.

Perustehtävämme on mahdollistaa jokaiselle asukkaallemme ainutlaatuisen 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 turvallisesti. 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. Rohkaisemme toisiamme hyödyntämään omia vahvuuksiaan. Asukkaat osallistuvat omalla tavallaan yhteiseen tekemiseen ja asuinympäristön toimintaan.  
”Leikkiä ymmärtää pittää, ei tästä muuten tule mitään” – 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.**

### ”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. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kuukauden ensimmäisellä viikolla, käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä laadun kokemuksen kehittämiseksi.”

### ”Muut laatumittarit”:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat ulkoilut, omatuokiot/ omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin, kirjaaminen ja toiminnallisuus. Nämä

mittarit mittaavat ohjauksen ja kuntoutuksen toteutumista. Mittaamisen tiheys vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu mitattavalle asialle määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjausten määrää seuraamalla varmistetaan, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta.”

Henkilöstö vastaa vuosittain henkilöstökyselyyn, josta saadaan kattavasti tietoa yksikön sen hetkisestä tilanteesta. Yksikössä toteutetaan vuosittain myös sisäisiä omavalvontakäyntejä ja kuukausittain yksikönjohtaja vastaa omavalvontakyselyyn, jonka yhteydessä arvioidaan toiminnan kannalta olennaisia asioita (esim. omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, lääkehoidon kokonaisuus, poikkeamaprosessia ja poikkeamien tunnistamista, kirjausten validointia). Syksyisin vastataan omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Tämän pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Yksikönjohtaja käy palvelujohtajan kanssa kvartaaliarviointikeskustelun neljä kertaa vuodessa. Näissä keskusteluissa arvioidaan yksikön omavalvonta- ja elintarvikeomavalvontasuunnitelman, laatuindeksin, lääkehoidonsuunnitelman sekä asumisen toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta ja arjen toiminnan laatulupausten ja laatuindeksin toteutumista. Samalla tarkastellaan, kuinka henkilöstö on ollut suunnitelmien laatimisessa mukana ja kuinka hyvin he suunnitelman tuntevat ja osaavat noudattaa sitä. Näiden lisäksi on ennalta sovittuja vaihtuvia teemoja liittyen verkosto- ja viranomaisyhteistyöhön ja yksikön kehittämiseen.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, Mehiläisen ja Onnikotien ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja

raportteja. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Toimimme Onnikotien yhteisten toimintaohjeiden mukaisesti. Yksikön johtaja yhdessä tiimivastaavan/sairaanhoitajan kanssa johtaa toimintaa ja vastuutehtäviä jaetaan hoitajien kesken esim. RAI-vastaava, IMO-vastaava, kirjaamisvastaava, turvallisuusvastaava ja omahoitaja. Vastuu tulosten saavuttamisesta, oman osaamisen kehittämisestä, sekä jatkuvasta laadun ja asiakaspalvelun parantamisesta kuuluu koko henkilöstölle. Asumisen toteutumista suunnitelman mukaisesti arvioidaan säännöllisesti.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Onnikoti Oivan asukkaat tulevat eri hyvinvointialueilta ja heillä on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Asukkaiden tietopyynnot asiakirjoista tehdään rekisterinpitäjälle, esimerkiksi <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet-lansiuudenmaan-hyvinvointialueen-palveluissa>.

Asukkaan palvelutarvetta ja toimintakykyä arvioidaan RAI CHA toimintakykyarviolla. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan, jossa kuullaan aina asukkaan omia mielipiteitä ja toiveita. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet ja edesauttaa omatoimisuutta, kuntoutumista ja mahdollistaa asukkaalle rikas ja yleisesti laadukas elämä. Arjessa kulkeva toteuttamissuunnitelma on muuttuva ja kehittyvä, mahdolliset muutokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Onnikoti Oivassa toteuttamissuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä vastaavat omahoitajat yhteistyössä asukkaan ja heidän läheistensä kanssa. Tarvittaessa käytetään erilaisia kommunikaatiota tukevia menetelmiä kuten kuvia, tukiviittomia ja yksilöllistä elekieltä.

Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan myös asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisen ja toteuttamisen keinot, asukkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät sekä mitä haasteita mahdollisesti asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on. Olennaista on, että omaohjaaja saa kuvattua konkreettisesti mitkä ovat ne toimenpiteet, joilla asukkaan itsemääräämisoikeutta ja omaa tahtoa/toivetta tuetaan ja toteutetaan arjessa.

Asumisen toteuttamissuunnitelmaan asetetut tavoitteet nousevat päivittäiskirjausta tehdessä esille mobiilikirjausta käytettäessä, joka muistuttaa henkilökuntaa toimimaan asumisen toteuttamissuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Kaikkien asukkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelusopimuksen mukaisesti suunnitellusti ja aina kun ohjauksen- ja hoidon tarve muuttuu. Sosiaalipalveluilla on yhteinen IMO-käsikirja työn tueksi.

Asukkailta kerätään palautetta jatkuvasti toteutettavalla laatukselyllä. Asukkailla on myös mahdollisuus osallistua asukaskokouksiin. Kokouksissa käsitellään yleisiä kodin asioita ja suunnitellaan erilaista arjen toimintaa sekä vaihdetaan kuulumisia. Asukkaiden kanssa toteutetaan myös omatuokioita, joissa asukkaan mielipiteitä ja kehittämis ehdotuksia huomioidaan. Arjessa spontaanisesti tulevat asukkaiden toiveet kirjoitetaan ylös asukas toive tauluun, joka sijaitsee yhteisissä tiloissa.

Kaikki saadut asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti ja ne käsitellään henkilöstökokouksissa. Saatuihin palautteisiin vastataan välittömästi.

Onnikoti Oivan asukkaista suurin osa käyttää julkisia terveyden- ja sairaanhoidon palveluja. Lääkäripalvelut tulevat asukkaan omalta paikkakunnalta tai sovitusti Vantaan terveysasemalta. Terveystilan muuttuessa ollaan yhteydessä omalääkäriin tai kiireellisissä tapauksissa suoraan päivystykseen tai tarpeen vaatiessa hätäkeskukseen.

Asukkaat voivat halutessaan tehdä myös perusterveydenhuollon siirron Vantaalle. Näin he saavat terveydenhuollon palvelut lähempää Onnikoti Oivaa. Myös yksityisiä lääkäripalveluita on halutessaan mahdollisuus käyttää.

Asukkaiden hammashoidosta huolehditaan asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Osa asukkaista haluaa käyttää yksityisiä hammaspalveluita, osa asioi kunnallisessa hammashoidossa. Asukas saa suunhoitoon liittyen tarvitsemansa tuen. Asukkaiden hammashuolto voidaan järjestää myös sijoittavan hyvinvointialueen hammashuollon kautta. Oivan henkilökunta huolehtii asukkaiden pääsystä säännöllisiin hammastarkastuksiin sekä kiireellisiin että kiireettömiin sairaanhoidon palveluihin auttamalla mm. ajanvarauksessa, kuljetuksen ja tarvittaessa saattajan järjestämisessä.

Perusterveydenhuoltoon kuuluu myös mahdolliset apuvälineet, jotka saadaan oman hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta.

Kuoleman tapausten varalle Onnikodeilla on ohje, mikä löytyy Onninetistä Onnikoti Oivan yksikön sivuilta ja Onnikoti Oivan toimistosta.

Onnikoti Oivan henkilöstöllä on vastuu asukkaiden terveydentilan seurannasta ja raportoinnista. Onnikoti Oivassa on sairaanhoitaja ja hän on vastuussa lääkehoidosta ja sen seurannasta sekä toteutumisesta turvallisesti ja laadukkaasti Onnikoti Oivassa.

Onnikoti Oivassa omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön pääoven luona olevalla pöydällä kodin kansiossa. Tiedote tästä on nähtävillä ilmoitustaulullamme. Onnikoti Oivan ilmoitustaululta löytyy hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaa säilytetään viranomaismapissa ja se on luettavissa yksikön verkkosivuilla. <https://onnikodit.fi/toimipaikat/onnikoti-oiva>.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Onnikoti Oivassa varmistetaan asukkaan asiallinen kohtelu painottamalla perehdytyksessä asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kohtaamista, korostamme tekevämme työtä asukkaan kodissa ja tätä vaalimme päivittäisessä työskentelyssä.

Kaikkia Onnikoti Oivan asukkaita kohdellaan asiallisesti ja kunnioittavasti. Ei komenneta, käsketä tai puhuta epäasiallisesti. Aukkaat kohdataan yksilöinä, yksilölliset tarpeet ja tunteet huomioiden. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle tai tiimivastaavalle.

Valvontalain 29§ mukainen ilmoitus tehdään Onnikodeissa yksikön omilta sivuilta. Poikkeamat-sivulla on välilehti nimeltä "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus". Ilmoitus tehdään koskien asukkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista, asukasturvallisuutta, asukkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykkinen, kemiallinen) ja toimintakulttuurista johtuvia vahingollisia toimia. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen takia (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kielteisiä vastatoimia voivat olla esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen
- muu epäedullinen kohtelu
- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, toimitaan puheeksi ottamisen periaatteen kautta. Onnikodeilla on kaltoinkohteluun ohjeistus, jota asian käsittelyssä noudatetaan.

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

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Onnikoti Oivassa itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on olennainen kohtaamisen ja hoidon laadun määrittäjä. Lähtökohtana on se, että jokaisella ihmisellä tulee olla oikeus tehdä itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin ihminen kykenee ymmärtämään kulloinkin kyseessä olevan asian merkityksen ja päätöksensä seuraukset, hänen päätöksensä on aina ensisijainen. Päätöksentekoa varten asiakkaalle on annettava riittävästi tietoa. Jos asukkaalla on vaikeuksia ymmärtää asioita, ilmaista itseään tai muodostaa mielipiteitä on tuettu päätöksenteko tällöin edellytys itsemääräämisoikeuden toteutumiselle. Jos hän ei pysty itse päättämään, niin selvitetään hänen aiempi mielipiteensä ja tahtonsa (esim. hoitotahto). Omainen tai läheinen ei voi kumota asiakkaan ilmaisemaa tahtoa. Päätäntäkykyinen asiakas sen sijaan voi milloin vain perua hoitosuostumuksensa tai hoitotahtonsa.

Asukkaalla on oikeus tehdä myös itselleen epäedullisia valintoja. Vuorovaikutus ja kommunikointi tavat ovat avainasemassa itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa ja toteutumisessa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä, kuten turvavyöt pyörätuolissa turvallisen asennon takaamiseksi tai sängyn laidat putoamisen ehkäisemiseksi, tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja yksilöllisestä turvallisesta toteuttamistavasta.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin sekä läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Henkilökunnan tulee myös aktiivisesti etsiä keinoja asukkaiden tahdon selvittämiseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen sekä keinoja rajoitustoimien ennaltaehkäisemiseen.

Onnikoti Oiva noudattaa IMO-ohjeistusta ja yksikössä on käytössä IMO-käsikirja. Apuna IMO-asioissa voidaan käyttää myös Onnikotien IMOAsiantuntijatyöryhmän konsultaatiota.

Sähköinen kulkutunnisteen käyttö on mahdollista niille asukkaille, jotka osaavat sitä käyttää sekä osaavat liikkua itsenäisesti yksikön ulkopuolella.

Onnikoti Oivassa kysymme ja kuuntelemme asukkaiden mielipiteitä ja toivomuksia heidän arjessaan. Aukkaan asunto on hänen oma kotinsa. Aukas sisustaa sen omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Asunnon oveen koputetaan aina, ennen kuin mennään sisälle. Aukkaalla on oma vuorokausiyrminsä. Hän menee nukkumaan ja heräilee oman tahtonsa mukaisesti. Suihkupäivä voi olla jokainen päivä. Hän päättää itse, mitä laittaa päällensä ja mitä aterioita ja ruokia hän haluaa syödä. Hän päättää, ketä vieraita hän haluaa tavata. Aukkaalla on oikeus tietää terveydentilastaan, hoidostaan ja lääkkeistään. Hän voi myös kieltäytyä lääkkeistään ja hoidostaan. Aukkaalla on oikeus päättää itse omista rahoistaan ja siitä, mihin hän ne käyttää. Yhteisiin tapahtumiin asukkaat osallistuvat oman mieltymyksensä mukaisesti. Aukkaat suunnittelevat myös yksilöllisiä menoja ja tapahtumia kuten esimerkiksi kauppakeskuskäyntejä, kirjasto käyntejä, kahvila-ravintola käyntejä tai vaikkapa taloyhtiön kokouksiin tai työväenopiston kursseihin osallistumista. Henkilökunta auttaa suunnittelussa ja toteutuksessa.

## 2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot Yksikönjohtaja / toimiluvan vastuuhenkilö

Henna Karvonen p. 0404849031, [henna.karvonen@onnikodit.fi](mailto:henna.karvonen@onnikodit.fi)

Muistutusmenettelyä opastetaan asukkaille ja läheisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla, ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi.

Kantelun voi tehdä myös palvelun tilaajalle eli hyvinvointialueelle tai Lupa- ja valvontavirastolle.

Muistutuksen/kantelun saavutettua aloitetaan selvitystyö, jonka perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. Lupa- ja valvontavirasto, <https://lvv.fi>, jossa on selvitetty korjaavat toimenpiteet. Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan heidän ohjeiden mukaisesti. Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asukkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksikönjohtaja. Vastineet saatetaan aina tiedoksi palvelujohtajalle, laatuorganisaatiolle ja liiketoiminnan johtajalle sekä tarvittaessa toimialajohtajalle. Uusista ja muutetuista toimintamalleista tiedotetaan koko henkilökuntaa ja asiaan palataan uudelleen yksikköpalavereissa ja arvioidaan, miten muutokset ovat toteutuneet.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

## 2.5 Henkilöstö

Onnikoti Oivan henkilökuntaan kuuluu yksikön johtaja, 1 tiimivastaava / sairaanhoitaja ja 7 lähihoitajaa.

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla sekä riittävällä sijaiskapasiteetilla. Yksikkö ylläpitää sijaiskapasiteettia jatkuvasti taatakseen yksikön ja sen toimintatavat sekä asukkaat ja heidän erityistarpeensa tuntevan henkilöstön saatavuuden. Yksikössä tehdään aktiivisesti oppilaitosyhteistyötä sekä hyödynnetään tarvittaessa Mehiläisen sosiaalipalveluiden rekrytointitiimin tukea.

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Rekrytoinnissa huomioidaan ammatillisen pätevyyden lisäksi riittävä työkokemus, vaadittavat täydennyskoulutukset, soveltuvuus työhön ja työryhmään. Lisäksi Sosiaali- ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksesta annetun lain mukaisen tehtävään valittujen ikääntyvien ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien on esitettävä nähtäväksi Rikosrekisterilain 6§:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote.

Haastattelun yhteydessä painotetaan, että työskentelemme asukkaiden kotona, he eivät asu työpaikallamme. Haastattelun yhteydessä varmistetaan, että haastateltava ymmärtää asukkaiden yksilöllisyyden. Työn lähtökohtana on asukkaan kuuleminen sekä osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen.

Uusille työntekijöille pidetään koeaikakeskustelu, koeajan puolella välissä ja ennen koeajan päättymistä. Koeaikakeskustelussa arvioidaan työntekijän osaamista ja soveltuvuutta työyhteisöön yhdessä sekä pohditaan mahdollisia kehitys- ja

koulutustarpeita. Työntekijä on velvollinen näyttämään työnantajalle kelpoisuusvaatimukseen liittyvistä opinnoista/suoritteista alkuperäiset versiot ja kelpoisuusvaatimukseen liittyvistä opinnoista/suoritteista toimitetaan kopiot työnantajalle (esim. tutkintotodistus, hygieniapassi).

Mikäli työnantaja palkkaa alan opiskelijan, tulee hänen osoittaa aina opintosuorite.

Yksikön työntekijällä tulee olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito (taso B1.1), joka varmennetaan rekrytointivaiheessa haastattelussa ja tarkistetaan mahdolliset kielitodistukset. Kielitaitoa seurataan arjen kommunikoinnissa sekä asiakastietojärjestelmän kirjauksista.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituksille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytyksessä käytetään yksikkökohtaisen perehdytyksen lisäksi Onnikotien yhteistä perehdytysohjelmaa.

Uudelle työntekijälle määritellään perehdyttäjä, jonka parina hän työskentelee ensimmäiset vuorot. Hänen tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä yksikön käytänteisiin ja asukkaisiin. Sairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän yksikön lääkehoitokäytäntöihin ja lääkehoitoon. Koko työryhmä on yhteisesti vastuussa uuden työntekijän asianmukaisesta perehdytyksestä ja ohjauksesta sekä ryhmään sisällyttämisestä.

Tiimivastaava käy uuden työntekijän kanssa läpi yksikön omavalvontasuunnitelman sekä lääkehoitosuunnitelman ja työntekijä kuittaa ne luetuiksi kuittaussivuille. Suunnitelmat toimivat perehdytyksen pohjana.

Onnikoti Oivassa jokainen työntekijä perehdytetään myös asukkaiden yksiköllisiin tarpeisiin. Asumisen toteuttamissuunnitelmissa on kuvattuna asukkaiden yksilöllinen palveluntarve ja toimintakyky.

Osana yksikön toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma. Suunnitelma pohjautuu henkilöstökyselyn tuottamaan tietoon ja yksikön toiminnan kehittämisen painopisteisiin. Onnikodeilla on kattava yhteinen koulutussuunnitelma.

Osa koulutuksista voidaan järjestää lähitapaamisina ja osa järjestetään Teams-koulutuksina. Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua läpi vuoden täydennyskoulutuksiin esimerkiksi lääkehoidon koulutukseen, turvallisuuskoulutukseen ja ensiapuvalmiuksiin liittyen.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Toimilupaprosessin yhteydessä on määritelty Onnikoti Oivan toimiluvan mukainen henkilöstömitoitus. Työvuorot suunnitellaan kuitenkin kunkin asiakkaan henkilökohtaisen palvelutarpeen mukaisen mitoituksen perusteella ja tämän toteutumista seurataan viikkotasolla yksikönjohtajan, palvelujohtajan sekä liiketoimintajohdon toimesta.

Yksikön henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja, joka saa tukea tehtävään palvelujohtajalta ja business controllerilta. Rekrytointiin liittyvää työtä tukevat rekrytointitiimi ja HR-tiimi. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava varmistavat päivittäin jokaisen päivän vuorovahvuudet siten, että toimiluvan mukainen sekä asukkaan palvelutarpeen mukainen mitoitus täyttyy.

Äkillisissä poissaolotilanteissa pyritään ensisijaisesti käyttämään sijaisia, jotka tuntevat yksikön ja sen toimintatavat sekä asukkaat ja heidän erityistarpeensa. Uusille sijaisille sovitaan perehdytysvuorot.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Onnikoti Oivassa teemme yhteistyötä asukkaan sijoittavan hyvinvointialueen vammaissosiaalityön kanssa. Vuosittain ja aina asukkaan tilanteen niin vaatiessa järjestämme yhteistyöpalavereita. Yhteistyö asukkaan hyvinvointialueen vammaispalvelun kanssa on yksikönjohtajan vastuulla.

Onnikoti Oiva on asukkaille koti, jossa he elävät täysipainoista elämää. Alle 65-vuotiailla asukkailla on niin halutessaan mahdollisuus päästä julkiseen päivätoimintaa, joka suunnitellaan asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

Monella asukkaalla käy myös henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tapaa viikoittain. Myös puhe-, toiminta- ja fysioterapian palvelut kuuluvat monen asukkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen ja kuntoutukseen.

Onnikoti Oivan sairaanhoitaja sekä asukkaiden omahoitajat huolehtivat yhteyksistä perusterveydenhuoltoon, erikoissairaanhoidon sekä mahdollisiin yksityisten palveluntuottajien palveluihin. Asukkailla on myös mahdollisuus huolehtia ajanvarauksista ja yhteydenpidosta itsenäisesti ja heitä tuetaan siinä heidän niin halutessaan.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Onnikoti Oivassa jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone (ei käytetä muuhun, jos asukas poissa) sekä yhteisiä tiloja. Asiakas saa itse kalustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Onnikoti Oivassa on myös pieni ruoanjakelu keittiö, jossa myös

valmistetaan aamupala, välipala ja iltapalat. Henkilökunnan toimisto, lääkehuone, pyykkihuone sekä varasto sijaitsevat myös Oivan käytävän varrella. Kellari kerroksessa ovat saunatilat, kuntosali sekä kokoustilat, jotka ovat kaikkien käytössä.

Onnikoti Oivan asukkailla on mahdollisuus ulkoilla talon esteettömällä vehreällä sisäpihalla. Kodin vierestä löytyy Louhelan juna-asema ja bussipysäkit, sekä lähikauppa. Lisäksi ympäristöstä löytyy myös puistoja ulkoilua varten.

Kiinteistön viimeisin palotarkastus on tehty Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimesta 16.1.2025, jossa todetut korjausmääräykset ja huollot on korjattu 20-26.1.2025. Tässä yhteydessä on huollettu myös kiinteistön savunpoistojärjestelmä ja sprinklerijärjestelmä.

Onnikoti Oivan kiinteistön huollosta vastaa Kotikatu oy. Kotikatu oy hoitaa kaikki kiinteistöön liittyvät sisä- ja ulko- huoltotyöt. Kiinteistöhuoltaja käy Onnikoti Oivassa kerran viikossa tarkistuskierroksella. Tarvittaessa kiinteistöhuoltoon saadaan yhteys Fatman-palveluportaalin kautta tai puhelimitse. Korjauspyyntö kuitataan järjestelmään vastaanotetuksi ja tehdyksi, jolloin toiminta raportoituu ja on jälkikäteen jäljitettävissä.

Onnikoti Oivan asukkaiden huoneet siivotaan siivoussuunnitelman mukaisesti Sol:n siivousfirman toimesta. He myös huolehtivat yleisten tilojen siivouksesta arkisin ja ne siistitään päivittäin. Viikonloppuisin yleisten tilojen siisteydestä vastaavat vuorossa olevat hoitajat.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä

turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Apuvälineiden käyttö kuuluu kaikkien työntekijöiden perehdytykseen. Kaikki työntekijät käyvät laitekoulutuksen ja suorittavat laiteluvat.

Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista pidetään Spotilla laiterekisteriä. Kaikista terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden toimintahäiriöistä tehdään poikkeamailmoitus sekä FIMEAn vaaratilanneilmoitus, joka löytyy laitepoikkeamalomakkeelta. Henkilöstö tiedottaa laitevastaavaa sekä yksikönjohtoa tilanteesta korjaavan toimenpiteen suorittamiseksi. FIMEAn ilmoitus tehdään laitteen toimintahäiriöstä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavina toimivat Yksikön johtaja Henna Karvonen p. 040 4849031, [henna.karvonen@onnikodit.fi](mailto:henna.karvonen@onnikodit.fi) ja sairaanhoitaja Miira Koskinen p. 040 6628924, [miira.koskinen@onnikodit.fi](mailto:miira.koskinen@onnikodit.fi).

Asiakastietolain mukainen Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietoturvasuunnitelma, mihin on lisätty Onnikoti Oivan yksikkökohtaiset ohjeet, on päivitetty 13.5.2025. Sen ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Viimeksi se on päivitetty 26.6.2026. Lääkepoikkeamat kirjataan poikkeama järjestelmään ja niistä tehdään kooste, jota käsitellään yksikön kokouksissa. Poikkeamiin johtaneita syitä ja mahdollisia prosessivirheitä analysoidaan yhteisesti ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet lääkevirheiden ennalta ehkäisemiseksi. Tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään poikkeamaprosessin perusteella. Lääkehoitosuunnitelman tarkastaa ja hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri tai Mehiläisen sosiaalipalveluiden johtava lääkäri Mikko Purhonen, LL tai häntä sijaistava Mehiläisen lääkäri.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Onnikoti Oivassa on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä. Perehdytysvaiheessa käydään läpi miksi, miten ja mitä kirjataan. Kirjaamisessa käytämme mobiilikirjausta reaaliaikaisesti. Kirjausten tasoa seurataan kirjaamisvastaavan, IMO-vastaavan, Rai-vastaavan, tiimivastaavan sekä yksikönjohtajan toimesta. Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Onnikodeilla on kattavat kirjaamisohjeet ja järjestämme kirjaamiskoulutuksia, joita on mahdollisuus katsoa myös jälkikäteen tallenteena. Jokaisesta ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaasta tulee kirjata vähintään kerran työvuorossa. Kirjaamista tehdään myös yhdessä asukkaan kanssa.

Tietoturvaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt selvitetään työsuhteen alussa työsopimusta allekirjoitettaessa. Kaikki työntekijät käyvät läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän perehdytysohjeistuksen.

Opiskelijoiden kanssa nämä käydään lävitse harjoittelujakson alussa.

Louhelan kiinteistön, johon Onnikoti Oiva kuuluu, pääulko-ovella on kameravalvonta. Valvonnasta on tehty rekisteriseloste, joka löytyy Onnikoti Oivan sisäänkäynnin ovesta.

Kameravalvonnan tarkoituksena on varmistaa asukkaiden, henkilöstön ja vierailijoiden turvallisuus, mahdollisuus estää ja selvittää vahingontekoja ja omaisuusrikoksia sekä tukea pelastustoimintaa ja poistumisturvallisuutta hätätilanteissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Kim Klemetti

kim.klemetti@mehilainen.fi

Onnikoti Oivan tietosuojasta vastaava:

Henna Karvonen, yksikönjohtaja

henna.karvonen@onnikodit.fi

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Onnikoti Oivassa asukkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä kerätään palautetta suullisesti sekä jatkuvasti toteutettavalla laatukselyllä. Vuosittain toteutetaan myös henkilöstötutkimus, jonka perusteella yksikön henkilökunnan kanssa tehdään vuosittainen kehityssuunnitelma, jonka etenemistä seurataan säännöllisesti. Henkilöstön tärkeimmät vaikuttamisen väylät palautteen ja kehittämis ehdotuksien antamiseen ovat suoran palautteen lisäksi yksikkökokoukset ja kehittämisspäivät.

Kaikki saadut asukaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Saadut palautteet ovat yksikönjohtajan sekä tiimivastaavan nähtävissä Power-BI ohjelman kautta. Power-Blissä näkyy Onnikoti Oivan saama laatuindeksi.

Palautteet käsitellään yksikkökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa. Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Aukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toiminnan laadun parantamiseksi, esimerkiksi aktiviteetit ja ruoka.

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

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Onnikoti Oivan keskusteluilmapiiri on pyritty luomaan avoimeksi ja turvalliseksi, jotta mahdolliset riskit tunnistetaan ajoissa ja niitä pystytään ennaltaehkäisemään. Riskienhallinnan järjestelminä Onnikoti Oivassa on useita vuosikellon mukaisia toimia, kuten kuukausittaiset omavalvontakyselyt, turvallisuuskävelyt, toimitilatarkastukset, vaarojen arviointi ja toimintariskien kartoitus. Omavalvontakäyntejä tehdään vuosittain.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Toimitilatarkastukset tehdään neljästi vuodessa ja turvallisuuskävelyt suoritetaan uusien työntekijöiden kanssa perehdytyksen yhteydessä. Kerran vuodessa tehdään riskien kartoitus ja toimintariskien arviointi yhdessä henkilökunnan kanssa.

Riskienhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Muita asukasturvallisuuteen liittyviä riskien työkaluja ovat muun muassa lääkehoitosuunnitelma ja sen toteutumisen arviointi, laiterekisteri sekä palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvät suunnitelmat, harjoitukset ja välineistö.

Asukasturvallisuutta pystytään parantamaan päivittäisessä työssä tunnistamalla ennalta ne kriittiset tilanteet ja työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Onnikoti Oivassa eniten haitta- ja läheltä piti -tilanteita raportoidaan väkivalta- ja uhkavaaratilanteet sekä asukkaan tapaturmissa, jotka ovat kaatumisia ja siirtymisissä (pyörätuolista sänkyyn ja sängystä pyörätuoliin) ohi istumisia.

Panostamme laiteturvallisuuteen ja sen toteuttamiseen sekä asukkaiden toiminnan seurantaan kuten siirtymisissä hoitajan ohjaukseen ja läsnäoloon.

Yksikönjohtaja vastaa kuukausittain omavalvontakyselyyn, jonka yhteydessä arvioidaan toiminnan kannalta olennaisia asioita (esim. omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, Sattuneista vaaratilanteista, tapaturmista, työoloissa tai välineissä olevista puutteista ilmoitetaan esihenkilölle poikkeamailmoituksella.

### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Onnikoti Oivassa tehdään vaarojen arviointi vuosittain sekä toimintariskien arviointi joka toinen vuosi. Käytössä on poikkeamaraportointi ja poikkeamailmoituksia kannustetaan tekemään matalalla kynnyksellä ja ilmoittamaan myös läheltä piti-tilanteet. Onninetissä mihin kirjataan sekä asukkaalle että henkilöstölle tapahtuneet normaalista poikkeavat tapahtumat esim. väkivaltatilanteet, lääkevirheet ja läheltä piti tilanteet. Raportoidut tilanteet ja asiat käydään läpi säännöllisesti yksikköpalavereissa ja yksikköpalaverimuistioon kirjataan toimenpide-ehdotukset, vastuuhenkilöt ja sovitut asiat. Arjessa havaitut riskit ja vaaratilanteet käsitellään heti yksikönjohtajan kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Havaitut riskit ja vaaratilanteet tuodaan henkilöstön tietoon yksikköpalavereissa.

Kaikista vakavaksi luokitelluista riskeistä (4 ja 5), palautteista ja sosiaalihuoltolain mukaisesti tehdyistä huolen ilmaisuista (ilmoitusvelvollisuus) lähtee automaattisesti ilmoitus palvelujohtajalle, liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille. Sähköisesti palautetta voi antaa yksikön verkkosivujen kautta tai sähköpostitse suoraan yksikköön.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asukasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisessa.

Yksikönjohtajan vastuulla on riskienhallinnan seurata, raportointi ja henkilöstön osaamisen varmistaminen. Tiimivastaava / sairaanhoitaja avustaa yksikönjohtajaa, myös lä lääkehoitoon liittyvien riskien osalta.

Henkilöstölle: Poikkeamaprosessin tarkempi kuvaus löytyy Onninetistä Turvallisuus sivustolta.

Onnikoti Oivassa tehdään säännöllisesti toteutettavat toimitilojen tarkastukset, vaarojen arviointi, toimintariskien arviointi ja työpaikkaselvitykset. Nämä antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä.

Riskien arviointia tehdään myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä työtehtävään, työympäristöön tai työntekijän omaan kykyyn suoriutua työtehtävistä. Vaikka yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä voi niiden yhteisvaikutus nostaa kokonaisriskin tilanteessa suureksi.

On tärkeää kartoittaa säännöllisesti riskejä ja niiden hallintaa ja ennaltaehkäisyä. Teemme laatuportissa työn vaarojen selvittämistä ja riskien arviointia. Laatuportissa on tarkastelu yksittäisiä työpaikan riskejä ja niiden ennaltaehkäisyä sekä luokiteltu ja arvioitu riskien todennäköisyyksiä.

Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen ja sitoutuminen on systemaattista. Vaaratilanteissa ja epäasiallisesti käyttäytymisestä tai toimimisesta yksikönjohtaja tekee puheeksiotto-käytännön mukaisen väliintulon. Tapahtuma kirjataan ja sovitaan toimintaa korjaavat toimet ja mahdollinen seuranta. Riskien käsittelyyn kuuluu myös haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Koko henkilökunta havainnoi ja raportoi riskejä ja epäkohtia poikkeamajärjestelmän avulla.

Riskien hallinnan esille tuomiseen on sekä haitta- ja läheltä piti- tilanteiden ilmoittaminen, mutta henkilöstöllä on mahdollisuus myös halutessaan tehdä ilmoitus anonymisti hälytyskanavan kautta.

Onnikoti Oivan turvallisuuteen liittyvät hälytysjärjestelmät testataan säännöllisesti. Oivan työntekijöiden käytössä olevat Louhelan kiinteistön sisäiset turvahälyttimet testataan kerran kuukaudessa. Hoitajakutsujärjestelmä ja siihen kuuluvat turvarannekkeet testataan viikoittain. Palo- ja pelastusjärjestelmän kiinteistöhuolto testaa viikoittain.

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 omavalvonnallisoin toimin.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa. Ostopalveluiden ja alihankinnan omavalvonnan riskien hallinta on yksikönjohtajan vastuulla. Toimijoiden toiminta ja tilatut tuotteet tarkistetaan toimituksen yhteydessä. Niistä reklamoidaan heti, kun huomataan puutteita tai vikoja.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja Oy.

Siivous: Sol palvelut.

Kiinteistöhuolto: Kotikatu oy.

Pyykkihuolto: Comforta oy AB.

Vartiointi: Securitas oy.

Asiakastietojärjestelmä: Invian oy, Domacare oy.

Vuokramatot: Lindström

Muut toimintaan tarvittavat tuotteet: Pamark

Annosjakelu: Pitäjänmäen Yliopistollinen apteekki.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Onnikoti Oivaan on laadittu valmiussuunnitelma sekä pelastussuunnitelma. Valmius ja pelastussuunnitelmat löytyvät onninetistä sekä toimiston ilmoitustaululta.

Yksikönjohtaja vastaa valmiussuunnitelman laatimisesta sekä tämän päivittämisestä vähintään kerran vuodessa. Työntekijöille on laadittu lyhyt ohjeistus poikkeavien tilanteiden varalle yleisimpiin asukkaisiin ja kiinteistön toimintaan liittyviin akuuttitilanteisiin, josta löytyy yhteystiedot ja yhteydenottovelvoitteet.

Palvelujen jatkuvuuden turvaamiseksi Onnikoti Oivassa on varauduttu häiriötilanteisiin (kuten pitkittyneet sähkö- ja vesikatkot, tietojärjestelmävauriot, äkillinen henkilöstövaje tai epidemiat) seuraavasti:

**Sähkö- ja vesikatkot:** Yksikössä on varastoituna hätäjuomavettä ja kuivamuonaa vähintään 72 tunnin tarpeeseen.

**Tietojärjestelmäkatkot:** DomaCare-järjestelmän häiriötilanteissa siirrytään manuaaliseen paperikirjaamiseen ja lääkehoidon kaksoistarkistukseen paperisista lääkekorteista.

**Henkilöstövaje:** Äkillisissä kriiseissä hyödynnetään Mehiläisen sisäistä resurssipoolia, ristiin-työskentelyä lähialueen muiden Onnikotien kanssa sekä vuokratyövoimaa."

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikköpalavereissa on käyty läpi omavalvontasuunnitelman sisältämät aihekokonaisuudet. Henkilökunta luku kuittaa sisäisessä intranetissä sähköisesti hyväksytyn omavalvontasuunnitelman. Onnikodeilla on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palvelujohtajan kanssa.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Onnikoti Oivassa omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä yksikön aulassa Kodin kansiossa. Lisäksi se on luettavissa yksikön verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain, syksyllä, vastataan omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa. <https://onnikodit.fi/toimipaikat/onnikoti-oiva>



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

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus: Henna Karvonen

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This document contains 33 pages before this page  
Dokumentet inneholder 33 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 33 sivua ennen tätä sivua  
Dette dokument indeholder 33 sider før denne side

Detta dokument innehåller 33 sidor före denna sida

authority to sign  
representative  
custodial

asemavaltuus  
nimenkirjoitusoikeus  
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt  
firmateckningsrätt  
förvaltare

autoritet til å signere  
representant  
foresatte/verge

myndighed til at underskrive  
repræsentant  
frihedsberøvende