



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

ONNIKOTI ORVOKKI

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	5
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	7
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	8
2.4 Muistutusten käsittely	9
2.5 Henkilöstö	10
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	12
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
2.8 Toimitilat ja välineet.....	13
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	16
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	18
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	21
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	22
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	23
4.1 Toimeenpano	23
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Hoiva Mehiläinen Oy
Katuosoite C/O Arkadiankatu 6 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Tellervo Hiltunen, 050 370 3775, tellervo.hiltunen@onnikodit.fi

Toimintayksikkö Onnikoti Orvokki	Y-tunnus ja OID-koodi 1893659-5, OID-tunnus 1.2.246.10.18936595.10.69
Esihenkilö / vastuuhenkilö Sara Hätönen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0408248892, sara.hatonen@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Asolantie 14 A	Postinumero ja toimipaikka 01400 Vantaa
Palvelut / asiakasryhmä Vammautuneet	Asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen 13 Yhteisöllinen asuminen 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu	
Hyvinvointialue Vantaa-Kerava	
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. KEUSOTE: Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula Susanna Honkala, Sosiaali- ja potilasasiavastaava Puh. 040 807 4756, susanna.honkala@keusote.fi VAKE: Vantaa, Kerava Clarissa Kinnunen Satu Laaksonen	

Puh. 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Helsinki: Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska,

Puh. 09 310 43355, sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

LUVN: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg.

Puh. 029 151 5838, sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon myönnetty
6.2.2012	Luvanvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- muut vammaiset
18.12.2024	Vammaisten yhteisöllinen asuminen

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Onnikoti Orvokki on 20 paikkainen asumisyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista (13) ja yhteisöllistä asumista (7) täysi-ikäisille vammautuneille. Onnikoti Orvokin palveluiden piiriin pääseminen edellyttää asiakaskohtaisesti hyvinvointialueen vammaispalvelujen päätöstä palveluiden myöntämisestä ja hankkimisesta. Jokaisen uuden asiakkaan kohdalla arvioidaan Onnikoti Orvokin palvelujen sopivuutta, asiakkaan henkilökohtainen palvelun tarve huomioiden, yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä, hyvinvointialueen vammaispalvelun sekä toimintayksikön henkilöstön kesken.

Onnikoti Orvokin toiminta-ajatus perustuu asukaslähtöisyyteen, turvallisen ilmapiirin luomiseen, asukkaan omannäköisen arjen mahdollistaminen asukkaan haluamalla tavalla. Asukkaan tahto, asukkaan omannäköisen arjen mahdollistaminen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen näkyy arjen toiminnassa vahvasti, joka on Onnikoti Orvokin vahvuus. Ohjaajat ovat asukkaalle läsnä ja pitävät kiinni asukkaiden kanssa sovitusta asioista. Henkilöstö muistaa mikä on työmme tavoite ja tarkoitus. Asukkaan tahdon mukainen työskentely ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on

päivittäin Onnikoti Orvokissa työn aiheena. Onnikoti Orvokissa asukkaita kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon, omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissaan ja yhteisöllisyyteen. Asukkaat saavat apua haluamallaan tavalla yksilöllisesti niissä toimissa, joihin eivät itsenäisesti kykene esimerkiksi ruoanlaitto, siivous, asioinnit ja lääkärikäynnit sekä aktiviteetit. Asukkaan kanssa tehdään yhdessä asumisen toteuttamissuunnitelma, joka tukee yksilöllisyyttä ja se sisältää itsemääräämisoikeutta tukevan suunnitelman. Onnikoti Orvokin tiimin sisällä toimintaa työskentelyssä ohjaa työyhteisön hyvä ja avoin kommunikointi, tasapuolisuus, luottamus ja positiivinen asenne. Hyvä asukastyö sisältää läsnäolon tunnetta, arvostusta, turvallisuutta ja luottamusta sekä empaattisuutta. Asukastyössä tärkeää on asukkaiden näkökulmasta se, että sovitut asiat tulevat hoidetuksi sovitulla tavalla ja sovittuna ajankohtana.

Onnikoti Orvokissa on henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden. Moniammatillinen tiimi huomioi toiminnassaan lainsäädännön vaatimukset, hoitosuositukset ja eettisten periaatteiden velvoitteet. Onnikoti Orvokin toimintaa ohjaa Mehiläisen arvoparit: tieto ja taito, kumppanuus ja yrittäjäyys, välittäminen ja vastuunotto sekä kasvu ja kehitys. Onnikoti Orvokissa tieto ja taito tarkoittaa henkilöstön osallistumista säännöllisesti koulutuksiin ja pitää yllä osaamistaan sekä henkilöstöltä edellytetään tiettyjen koulutuskokonaisuuksien suorittamista säännöllisesti. Henkilöstöä tuetaan ja kannustetaan myös täydennyskoulutukseen. Työvuorosuunnittelun keinoin mahdollistetaan henkilöstön ammatillinen kehittyminen.

Kumppanuus ja yrittäjäyys Onnikoti Orvokissa rakentuu yhteistyölle asukkaiden, heidän läheisten ja palvelun tilaajan kanssa. Onnikoti Orvokin palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien asukkaan arkeen ja ohjaukseen osallistuvien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti lähialueen palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asukkaittemme arkeen. Luomme ja ylläpidämme Onnikoti Orvokissa yhteishenkeä sekä teemme hyvillä mielin töitä yhdessä yhteisten tavoitteiden ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen.

Onnikoti Orvokin viestintä tilaajille on avointa, läpinäkyvää ja ajantasaista. Onnikoti Orvokissa on asukkaina useiden hyvinvointialueiden asiakkaita eri sopimussisällöillä ja kommunikointi hyvinvointialueiden yhteistyötahojen kanssa on aktiivista. Välittäminen ja vastuunotto Onnikoti Orvokissa tarkoittaa, että asukaslähtöisyys on toiminnan perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme ja itsemääräämisoikeutta. Välittäminen tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asukkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Orvokin toimintaa arvioidaan mm. laatuindeksien avulla, jonka arvo tulee suoraan laatukselyn tuloksista. Kyselyyn vastaavat työntekijät, tilaajat, läheiset ja asukkaat. Laatuindeksien arvioinnista nousseet kehittämistarpeet käsitellään työryhmän yhteisissä palaverissa.

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.

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 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.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

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.

Yksikönjohtaja on yksikön toiminnasta kokonaisvastuussa ja vastaa yksikön toimiluvan mukaisesta palvelun tuottamisesta. Yksikönjohtajan tukena toimii palvelujohtaja. Tiimivastaava on yksikönjohtajan työpari, joka toimii yksikön johtajan poissa ollessa yksikönjohtajan sijaisena.

Ohjaajilla on omia vastuualueita. Yksikössä vastuualueina: turvallisuusvastaava, laitevastaava, IMO- vastaava, RAI- vastaava ja kirjaamisvastaava.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Eri-ikäisten asukkaiden 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 asukkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Onnikoti Orvokissa asukkaan asumisen keskiössä on kunnioittaa asukkaan itsemääräämisoikeutta. Asukkaalla on tiedonsaantioikeus ja osallisuus omaan palveluunsa, jota tarvittaessa tuetaan. Asukkaalla on mm. oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Jokainen

työntekijä on sitoutunut kunnioittamaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisasioissa Onnikoti Orvokilla on apuna toiminnassaan sosiaalipalvelujen yhteinen IMO-käsikirja.

Asukkaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa Onnikoti Orvokissa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Onnikoti Orvokissa asukkailta, läheisiltä, henkilöstöltä kerätään palautetta jatkuvasti toteutettavalla laatukselyllä. Asukkaan hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa. Asukkaalle tehdään kuukausi asukkaan muutosta asumisen toteuttamissuunnitelma, jossa arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asumisentoteuttamissuunnitelman päivittäminen on asukkaan omaohjaajan vastuulla ja tiimivastaava sekä yksikönjohtaja valvoo päivittämisen toteutumista. Asumisen toteuttamissuunnitelmaa päivitetään 6kk:n välein tai palvelun tarpeen muuttuessa. Asumisen toteuttamissuunnitelmaa seurataan päivittäin ja kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa asumisen toteuttamissuunnitelmaan muokataan jo olemassa olevia tavoitteita, keinoja ja mahdollisia haasteita tilanteen mukaan tai uusia tavoitteita voidaan yhteistyössä asukkaan kanssa tehdä lisää. Tavoitteista tehdään säännöllistä arviointia, sekä seurantaa, jotka kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Orvokin sairaanhoitaja sekä asukkaiden omaohjaajat huolehtivat asukkaiden pääsystä terveydenhuollon tai muiden palvelujen piiriin. Osa asukkaista haluaa huolehtia ajanvarauksista ja yhteydenpidosta itsenäisesti, mutta heitä tuetaan siinä heidän niin halutessaan.

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.

Potilasasiavastaavien yhteystiedot on saatavilla jokaisen kerroksen ilmoitustaululla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Onnikoti Orvokissa asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asukas saa viettää omannäköistä elämää Onnikoti Orvokissa ja henkilökunta sitoutuu toteuttamaan asukkaan omia päätöksiä ja kunnioittamaan itsemääräämisoikeutta.

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, toimitaan puheeksi ottamisen periaatteen kautta. Onnikodeilla on kaltoinkohteluun ohjeistus, jota asian käsittelyssä noudatetaan.

Jos epäillään tai havaitaan, että Onnikoti Orvokin asukkaan läheinen kaltoinkohtelee asukasta, otetaan välittömästi yhteyttä asukkaan palvelujen vastualueen sosiaalityöntekijään. Jos epäillään, että pitkäaikaishoidossa olevan asiakkaan läheinen kaltoinkohtelee tätä fyysisesti tai psyykkisesti kotilomien aikana, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta läheisen kanssa.

Mikäli Onnikoti Orvokin asukas kaltoinkohtelee toista asukasta, on yksikössä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin, jotka lopettavat kaltoinkohtelun. Asukkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Kaltoinkohteluun puuttuminen edellyttää asukkaan tilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä. Tilanteen ratkaisemisen tulee perustua ensisijaisesti uhkaa ja vaaraa aiheuttavan asiakkaan käyttäytymisen syiden tunnistamiseen.

Jos asukas tai asukkaan läheinen ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta, on siihen puututtava välittömästi ja tilanne on selvitettävä. Jokaisella työntekijällä on vastuu tiedottaa asiasta yksikönjohtajalle. Yksikössä selvitetään yksikönjohtajan johdolla tapahtuma. Esihenkilö keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asukasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan.

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

- Asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista, asiakasturvallisuutta,

asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen, kemiallinen) ja toimintakulttuurista johtuvia vahingollisia toimia.

- Asiakkaan osallisuuden toteutumista tai palvelun toteutumisen aikarajoja.
- Asiakkaan saaman palvelun tarvetta, palvelusuunnitelmaa, palveluun käytettävää aikaa.
- Pakotteita tai rajoitteita käytetään epäasiallisesti. Tarkoituksena on, että asiakkaan
- sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat korjataan ja mahdollisiin uhkiin reagoidaan ajoissa.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

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

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Onnikoti Orvokissa asukkaan itsemääräämisoikeus lähtee liikkeelle pienistä arkisista asioista. Onnikoti Orvokissa noudatetaan itsemääräämisoikeutta koskevia lakeja ja asetuksia. Asumisen toteuttamissuunnitelma sisältää osa-alueen, itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutuminen, joka myös täytetään asukkaan kanssa yhteistyössä. Onnikoti Orvokkiin on valittu IMO-vastaava, jonka tehtävänä on varmistaa, että yksikössä toimitaan kunnioittaen itsemääräämisoikeutta ja että asukkaiden omat toiveet, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet tulevat huomioiduksi. IMO-vastaava perehdyttää muuta henkilökuntaa itsemääräämisoikeuden periaatteista, tukee työyhteisöä ja omaohjaajia asumisen toteuttamissuunnitelman laadinnassa itsemääräämisoikeutta tukevien asioiden kuvaamisessa. Asukkaan itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma sisältyy asumisentoteuttamissuunnitelmaan, joka päivitetään 6kk:n välein. IMO-vastaava vahvistaa Onnikoti Orvokin asukkaiden

itseäänmääräämisoikeutta tukevia käytänteitä ja pitää yllä keskustelua ennaltaehkäisevistä keinoista. Hän myös varmistaa itseäänmääräämisoikeuden rajoittamista koskevan kirjaamisen laatua, vahvistaa yksikössä arvostavan kohtaamisen kulttuuria, osallistuu IMO-koulutuksiin ja kohtaamista käsitteleviin koulutuksiin. Jokainen työntekijä sitoutuu ylläpitämään ja kunnioittamaan Onnikoti Orvokin asukkaiden itseäänmääräämisoikeutta.

IMO-vastaava sopii yksikönjohtajan kanssa säännöllisen IMO-palaverin henkilökunnan kanssa. Palaverissa käydään järjestyksessä asukkaan itseäänmääräämiseen liittyviä asioita.

Onnikoti Orvokissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Yksikössä keskitytään vahvasti itseäänmääräämisoikeuden tukemiseen ja ennaltaehkäiseviin keinoihin, jotta rajoitustoimenpiteitä ei tarvita. Onnikoti Orvokki noudattaa IMO-ohjeistusta ja yksikössä on käytössä IMO-käsikirja. Apuna IMO-asioissa voidaan käyttää myös Onnikotien IMO-asiantuntijatyöryhmän konsultaatiota.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas tai hänen läheisensä voi tehdä muistutuksen Onnikoti Orvokin vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Jos asiaa ei saada selvitettyä muistutusmenettelyllä, asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle. Asiakkaalla ja läheisellä on mahdollisuus saattaa lainmukaisuutta koskeva asia tarvittaessa myös Eduskunnan oikeusasiamiehen (EOA) arvioitavaksi.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Muistutukseen tai kanteluun laaditaan virallinen vastine
- Vastineen valmistelee yksikönjohtaja haastatteluihin ja dokumentaatioon perehtyen
- Muistutuksista tiedotetaan aina myös palvelujohtajaa, liiketoimintajohtajaa sekä laatutiimiä
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Mahdolliset uudet käytännöt ja sovitut toimintamallit jalkautetaan käytäntöön, käymällä ne yhteisesti läpi työryhmän palaverissa.

- Käytäntöjen vakiintumista seurataan aktiivisesti tietyin määräajoin tarkistuksin
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.

Onnikoti Orvokissa asuu asukkaita eri kaupungeista, eri hyvinvointialueilta. Hyvinvointialueiden sosiaalipalvelujen yhteystiedot löytyvät ajantasaisina hyvinvointialueiden omilta verkkosivuilta sekä Onnikoti Orvokin vastuuhenkilöltä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14vrk.

2.5 Henkilöstö

Toimilupaprosessin yhteydessä on määritelty luvan mukainen henkilöstömitoitus. Työvuorot suunnitellaan kuitenkin kunkin asiakkaan henkilökohtaisen palvelutarpeen mukaisen mitoituksen perusteella ja tämän toteutumista seurataan viikkotasolla yksikönjohtajan, palvelujohtajan sekä liiketoimintajohdon toimesta. Yksikön toiminnasta vastaa yksikönjohtaja. Onnikoti Orvokin henkilöstö koostuu yksikönjohtajasta, sairaanhoitajasta, ohjaajista ja kotiavustajasta.

Onnikoti Orvokin 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 jokaisen päivän vuorovahvuudet siten, että toimiluvan mukainen sekä asukkaan palvelutarpeen mukainen mitoitus täyttyy. Mitoituksen toteutumista seurataan yksikön johtajan lisäksi viikoittain palvelujohtajan sekä liiketoimintajohtajan toimesta.

Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöidenkeskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Onnikoti Orvokki pyrkii sitouttamaan hyvät työntekijät yritykseen. Rekrytoinnissa tulee huomioida ammatillisen pätevyyden lisäksi riittävä työkokemus, vaadittavat täydennyskoulutukset ja soveltuvuus työhön sekä työryhmään. Rekrytoinnissa kiinnitämme erityisestihuomiota työntekijän moraalii- ja etiikkapohjaan sekä työyhteisötaitoihin. Rekrytointiprosessissa arvioidaan työntekijän soveltuvuutta tehtävään.

Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen tulee voimaan 1.1.2025. Sosiaali- ja terveystieteiden palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on 1.1.2025 alkaen velvollisuus pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote. Hakijan on toimitettava pyynnöstä rikosrekisteriote hakuprosessin yhteydessä.

Haastattelun yhteydessä painotetaan, että työskentelemme asukkaiden kotona, he eivät asu työpaikallamme. Onnikoti Orvokissa on olennaista itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja ohjauksellinen työote. Haastattelun yhteydessä varmistetaan, että haastateltava ymmärtää asukkaiden yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden tärkeyden. Työn lähtökohtana on asukkaan kuuleminen sekä osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen.

Uusille työntekijöille pidetään koeaikakeskustelu, koeajan puolessa välissä ja ennen koeajan päättymistä. Koeaikakeskustelussa arvioidaan työntekijän osaamista ja soveltuvuutta työyhteisöön yhdessä. Työntekijän kelpoisuusvaatimukset tarkistetaan aina rekrytointiprosessin aikana. Työntekijä tai opiskelija on velvollinen näyttämään työnantajalle kelpoisuusvaatimukseen liittyvät todistukset tai opintojen/suoritteiden alkuperäiset versiot. Kelpoisuusvaatimukseen liittyvien opintojen/suoritteiden kopiot toimitetaan työnantajalle (esim. tutkintotodistus, opintosuoriteote, hygieniapassi EA-todistus). Jos opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkehoitolupa, nimetään hänelle lääkehoitoluvallinen ohjaaja. Opiskelijan opintorekisteriotteet tarkistetaan.

Osana yksikön toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma. Suunnitelma pohjautuu henkilöstökyselyn tuottamaan tietoon ja yksikön toiminnan kehittämisen painopisteisiin. Työntekijäkohtainen täydennyskoulutustarve kartoitetaan kehityskeskusteluiden yhteydessä. 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.

Perehdytyksessä käytetään yksikkökohtaisen perehdytyksen lisäksi Onnikotien yhteistä perehdytysohjelmaa. Onnikoti Orvokissa jokainen työntekijä perehdytetään myös asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Asumisen toteuttamissuunnitelmissa on kuvattuna asukkaiden yksilöllinen palveluntarve ja toimintakyky. Uudelle työntekijälle määritetään perehdyttäjä ns. ”mentor”, jonka parina hän työskentelee ensimmäiset vuorot. Hänen tehtävä on perehdyttää uusi työntekijä yksikön käytänteisiin ja asukkaisiin. Sairaanhoidtaja perehdyttää uuden työntekijän yksikön lääkehoitokäytäntöihin ja lääkehoitoon. Koko työryhmä on yhteisesti vastuussa uuden työntekijän asianmukaisesta perehdytyksestä ja ohjauksesta sekä ryhmäytymisestä. Tiimivastaava käy uuden työntekijän kanssa läpi yksikön omavalvontasuunnitelman sekä lääkehoitosuunnitelman ja työntekijä kuittaa ne luetuiksi kuittaussivuille. Suunnitelmat toimivat perehdytyksen pohjana.

Omatoimista kouluttautumista suositellaan ja sitä pyritään mahdollistamaan sekä tukemaan esimerkiksi työvuorosuunnittelun avulla. Yksikönjohtajan vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on tarvittavat ja ajantasaiset tiedot ja taidot kuten esim. EA- ja turvallisuustaidot. Mikäli työntekijä on pitkään poissa työstä esim. sairauspoissaolon

tai vanhempainvapaan vuoksi, varmistetaan työhön paluun yhteydessä osaaminen, perehdytys ja täydennyskoulutustarpeet. Kun uusi työntekijä aloittaa, käydään koeajan puolessavälissä suorituksen arviointikeskustelu, jossa pohditaan mahdollisia kehitys- ja koulutustarpeita.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Toimilupaprosessin yhteydessä on määriteltävä luvan mukainen henkilöstömitoitus. Työvuorot suunnitellaan kuitenkin kunkin asiakkaan henkilökohtaisen palvelutarpeen mukaisen mitoituksen perusteella ja tämän toteutumista seurataan viikkotasolla yksikönjohtajan, palvelujohtajan sekä liiketoimintajohtajan toimesta.

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.

Poissaolotilanteisiin rekrytoidaan henkilökuntaa. Äkillisissä poissaolotilanteissa pyritään ensisijaisesti käyttämään sijaisia, jotka tuntevat yksikön ja sen toimintatavat sekä asukkaat ja heidän erityistarpeensa. Tarvittaessa asukkaiden palvelutarpeen varmistamiseksi käytetään vuokratyövoimaa, mikäli korvaava työntekijä ei järjesty sisäisin keinoin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Orvokin asukkaat elävät täysipainoista arkea ja usean asukkaan elämään kuuluu useampi toimija palveluverkostossa. Monella asukkaalla on oma henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tapaa viikoittain. Onnikoti Orvokin henkilökunnalla on tieto asukkaiden avustajista sekä aikatauluista, jotta ne voidaan huomioida viikon aikatauluissa.

Orvokin sairaanhoitaja sekä asukkaiden omaohjaajat huolehtivat yhteydenpidosta perusterveydenhuoltoon, erikoissairaanhoidon sekä mahdollisiin yksityisten palveluntuottajien palveluihin. Osa asukkaista haluaa huolehtia ajanvarauksista ja yhteydenpidosta itsenäisesti ja heitä tuetaan siinä heidän niin halutessaan.

Yhteistyö asukkaan hyvinvointialueen vammaispalvelun kanssa on yksikönjohtajan vastuulla.

2.8 Toimitilat ja välineet

Orvokin tehostetun palveluasumisen asunnot sijaitsevat 7 kerroksisen hissillisen kerrostalon 2. 3. kerroksessa. Esteettömiä huoneistoja on yhteensä 13 kpl: 7 kpl 36,5 m², 2 kpl 38,5 m² ja 4 kpl 43,5 m² huoneistoja. Kaikissa asunnoissa on oma lasitettu parveke.

Onnikoti Orvokin yhteisöllisen asumisen huoneistot sijaitsevat saman talon 4. kerroksessa. Esteettömiä huoneistoja on yhteensä 7 kpl: 4 kpl 36,5m², 2kpl 43,5m² ja 1kpl 38,5m² huoneistoja. Kaikissa asunnoissa on oma lasitettu parveke. Talon pihapiiristä on suunniteltu pieni esteetön piha-alue, jossa voi viettää yhteistä aikaa. Asukkaille on käytössään pohjakerroksessa yhteinen kerhotila. Kerhohuone on avoinna koko päivän ja jokaisella on halutessaan mahdollisuus vierailta ja viettää aikaa huoneistossa. Tilan ovet suljetaan turvallisuussyistä yöajaksi.

Asukkaat pyritään sijoittamaan asuntoihin niin, että huoneisto palvelee heidän toimintakyvyn kuntoutumistaan ja ylläpitoaan mahdollisimman hyvin esimerkiksi huoneiston koon suhteen. Osassa huoneistoja on kiinteät tukikaiteet WC-tiloissa. Asunnoissa on turvakytkimet liedessä, joka takaa turvallisuuden ruoanlaittilanteissa. Asukkaan muuttaessa voidaan tehdä yhdessä vammaispalvelun kanssa kartoitus muutostöiden tarpeesta.

Asukkaiden huoneistot ovat heidän omia kotejaan ja he päättävät itsenäisesti niiden sisustuksesta. Orvokin huoneistot ovat kalustamattomia. Asukkailla on vuokrasopimus omaan kotiinsa, eikä asuntoa käytetä muuhun heidän poissa ollessaan. Asukkaan kanssa tehdään myös yksilöllinen sopimus siitä, saako huoneistoon mennä heidän poissa ollessaan.

Onnikoti Orvokissa on valittu turvallisuusvastaava, joka yhdessä yksikönjohtajan kanssa tekee toimitilatarkastukset kerran kvartaalin aikana. Tarvittaessa kiinteistön tilojen tai välineiden epäkohdista ilmoitetaan kiinteistöhuoltoon tai käytöstä poistetaan epäasianmukainen työväline. Epäkohdista voidaan tehdä myös poikkeama. Onnikoti Orvokin tiloihin liittyvä pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet päivitetään kerran vuodessa.

Onnikoti Orvokin tiloihin ja välineisiin liittyvät tunnistetut riskit: Sisäilman lämpötilan kuumuus (kesällä), ulkotilojen ja piha-alueen liukkaus, liukastuminen (talvella), pölyt ja kuidut (käytävien siisteys, pölyn tuoma allerginen reaktio).

Kesäisin tilataan paljon nesteitä ja ohjeistetaan nesteen juomiseen. Ilmalämpöpumppu asennettu kerhohuoneelle. Jos ulkotilat, piha-alueet ovat liukkaat, tehdään ilmoitus kiinteistöhuollolle. Orvokin oma kotiapulainen pitää huolen käytävien siisteydestä.

Onnikoti Orvokin kiinteistöhuollosta vastaa Kotikatu. Yksikönjohtaja on tiiviissä ja hyvässä yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa.

Edellinen palotarkastus on tehty 2.8.2024.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Onnikoti Orvokin terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista pidetään Spotilla laiterekisteriä. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Kaikista terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden toimintahäiriöistä tehdään poikkeamailmoitus sekä FIMEAn vaaratilanneilmoitus, joka löytyy laitepoikkeamalomakkeelta. Henkilöstö tiedottaa laitevastaavaa sekä yksikön johtajaa tilanteesta korjaavan toimenpiteen suorittamiseksi. Lääkinnällisiin laitteisiin perehdyttää yksikön sairaanhoitaja ja ohjaajat.

Toimintayksikön laitevastuuhenkilö/laiterekisterivastaavan tehtävät:

- Toimii yksikkönsä laiterekisterin/rekisterien ylläpitäjänä perustehtävänsä ohella
- Vastaa laiterekisterin ajantasaisuudesta
- Lisää uudet ja merkitsee poistetut laitteet laiterekisteriin ohjeiden mukaisesti
- Vastaa laitteiden huoltojen ja kalibrointien tilaamisesta suunnitelman mukaisesti
- Vastaa huoltojen kirjaamisesta laiterekisteriin ohjeen mukaisesti
- Vastaa laitteiden käyttöohjeiden saatavuudesta ja ajantasaisuudesta ohjeen mukaisesti
- Huolehtii laiteosaamisen varmistamisesta yhdessä laitetoimittajien ja esihenkilön kanssa
-

Toimintayksikön laatuysteyshenkilö:

- Käsittelee laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset
- Organisoii ja vastaa siitä, että laitevalmistajalle ilmoitetaan lääkitinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät
- Organisoii ja vastaa siitä, että Fimealle ilmoitetaan lääkitinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät

Toimintayksikön esihenkilö:

- Vastaa laitteiden tilauksista hankinnan laatimien puitesopimusten ja yksikön budjetin mukaisesti
- Vastaa yksikköön tilattavista lääkitinnällisistä laitteista

- Vastaa henkilökunnan laiteperehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista
- Seuraa lääkinnällisten laitteiden osaamisen varmistamista
- Vastaa lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta yhdessä laitevastuuhenkilön kanssa
- Seuraa säännöllisesti oman vastuuyksikkönsä/yksiköiden lääkinnällisten laitteiden aiheuttamia vaaratilanneilmoituksia ja vastaa korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.

Lääkinnällisten laitteiden käyttäjät:

- Huolehtii, että saa tarvitsemansa perehdytyksen yksikössä käytettäviin lääkinnällisiin laitteisiin
- Kertoo esihenkilölle, jos kokee osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta
- Pitää huolta osaamisen ylläpitämisestä
- Tekee poikkeamailmoituksen lääkinnällistä laitetta koskien, mikäli tällaisen tapahtuman huomaa tai on itse osallisena

Asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla, joiden avulla asukas saa kutsuttua itselleen apua. Onnikoti Orvokissa ei ole kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja.

Osalla asukkaista on ulko-ovien aukaisemiseen erillinen kaukosäädin, jonka avulla sisäänpääsy on helpompaa, jos asukkaalla on apuvälineitä käytössään. Kyseinen kaukosäädin annetaan vain niille, joilla on siihen tarvetta.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa. Onnikoti Orvokin asiakastietojärjestelmä on DomaCare 2.0, ja käytössä aikaperusteinen kirjaaminen sekä tehtävien hallinta. Onnikoti Orvokissa toimii yksi kirjaamisvastaava, joka valvoo laadukkaan kirjaamisen toteutumista ja perehdyttää henkilökuntaa kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

Henkilöstölle:

Yksikön toimintaa ohjaavat Onnikotien kirjaamisohjeet löytyvät Onninetistä Palvelut-sivustolta. Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmassa.

Asiakastietolain mukainen Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietoturvasuunnitelma on laadittu 14.12.2022 ja sitä on viimeksi päivitetty 16.4.2024. Sen ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Henkilöstö on veloitettu perehtymään ja noudattamaan tietoturvasuunnitelmaa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tilanteen muuttuessa. Jos lääkehoidon toteutuksessa huomataan muutostarvetta esim. poikkeamailmoituksen kautta, päivitetään suunnitelma välittömästi. Onnikoti Orvokin lääkehoitosuunnitelma on laadittu 17.12.2025. Onnikoti Orvokin lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja sen hyväksyy Mehiläisen sosiaalipalveluiden vastaava lääkäri.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt selvitetään työsuhteen alussa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsopimuksessa tietosuojaan liittyvän sitoumuksen. Jokainen työntekijä suorittaa perehdytyksen osana tietosuojaan ja – turvaan liittyvän tentin, joka käsittelee salassapitoon ja tietosuojaan liittyviä asioita. Perehdytykseen kuuluu myös tietosuojapoikkeamien täyttämisen läpikäynti. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia työskentelystä tietosuojaan noudattaen.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt selvitetään työsuhteen alussa työsopimusta allekirjoittaessa. Opiskelijoiden kanssa nämä käydään läpi harjoittelujakson alussa. Perehdytyksessä selvitetään tietosuoja-asiat ja pakollisena kurssina Mehiläisen tietosuoja- kurssi sekä Tietoturva Mehiläisessä- kurssi.

Jokaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisen ja yhteisöllisen asumisen asukkaasta tulee kirjata vähintään kerran työvuorossa. Käytössämme on mobiilikirjaus ja kirjaukset tulee tehdä reaaliaikaisesti. Onnikodeilla on käytössään kirjaamisen ohjeistus, joka kuuluu perehdytykseen. Kirjausten tasoa seurataan IMO-vastaavan, tiimivastaavan ja kirjaamisvastaavan sekä yksikönjohtajan toimesta. Onnikodit varmistavat laadun viikkomittareilla kirjausten toteutumista.

Onnikoti Orvokissa asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikönjohtaja. Asiakastietoja säilytetään salatussa asiakastietojärjestelmässä sekä paperisena lukituissa kaapeissa asiakaskansioissa.

Onnikoti Orvokissa asiakaskirjaukset suoritetaan pääsääntöisesti mobiilikirjattuna ja reaaliaikaisesti. Henkilöstön käytössä on Onnikotien kirjaamisohjeet, jotka ovat jokaisen

saatavilla. Ajantasainen mobiilikirjaaminen mahdollistaa kirjauksen tekemisen myös yhdessä asukkaan kanssa.

Yksikönjohtaja, tiimivastaava ja kirjaamisvastaava seuraavat kirjaamisten toteutumista ja laatua. He ohjeistavat työryhmää ja työryhmän yksittäisiä henkilöitä.

TIETOSUOJAVASTAAVAN YHTEYSTIEDOT

Mehiläisen konsernin tietosuojavastaava: Kim Klemetti p. 045 6728286

Onnikoti Orvokin paikallinen tietosuoja-asioiden yhteyshenkilö: Sara Hätönen
0408248892

Konsernin tietosuojavastaava vastaa yleisestä tietosuojasta ja -politiikasta, kun taas paikallinen yhteyshenkilö toimii ensisijaisena yhteyshenkilönä yksikön tietosuoja-asioissa ja ohjaa tarvittaessa konsernin tietosuojavastaavalle.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Onnikoti Orvokissa, kuten muissakin Onnikodeissa toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asukkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvaan toteutumisen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti ja saatuun palautteeseen reagoidaan mahdollisimman pian. Olennaista on, että kerätään tietoa, ollaan avoimia saadulle palautteelle, sitä arvioidaan ja siihen reagoidaan nopeasti. Tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittyminen.

Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta vähintään 3 kuukauden välein laatukselyn avulla. Asukkaan läheisille kysely lähetetään vähintään 6kk välein. Asukkaita rohkaistaan antamaan palautetta myös matalalla kynnyksellä asukaskokouksissa, omatuokioiden aikana tai arjessa. Omaisille ja läheisille järjestetään yhteisiä tilaisuuksia, joissa palautetta otetaan vastaan. Palautetta voi antaa myös muun yhteydenpidon yhteydessä sekä arjen kohtaamisissa.

Henkilöstö vastaa myös laatukselyyn säännöllisesti, jonka lisäksi vuosittain toteutetaan 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, kuukausipalaverit ja kehittämispäivät.

Palautteita tarkastellaan säännöllisesti viikoittaisissa yksikkökokouksissa ja saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen arjessa, kuukausipalavereissa sekä kehittämispäivissä. Saatu palaute on yksi tärkeä tiedonkeruun väylä kehittämisen tueksi.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilataarkastuksia 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 laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Onnikoti Orvokkiin on luotu avoin, keskusteleva ilmapiiri, jossa uskalletaan tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä havaintoja. Asukkaita ja heidän läheisiään tuetaan myös avoimeen ja keskustelevan ilmapiiriin luomiseen. Onnikoti Orvokissa tunnistetaan päivittäisen toiminnan ohessa toimitilataarkastusten, turvallisuuskävelyiden, riskien kartoituksen ja toiminnan riskien arvioinnin avulla jo ennalta ne työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutus on vaarassa. On tärkeää miettiä, miten tämän tyyppisiin vaaroihin on varauduttu ja miten niitä jatkossa estetään:

- Havainnoidaanko esimerkiksi tämän tyyppinen vaarallinen tapahtuma mahdollisimman nopeasti?
- Millaisin keinoin tai varotoimin on varauduttu estämään tämän tyyppisten tapahtumien synty tai eteneminen?
- Miten tämän tyyppisiä tilanteita työyhteisössä hoidetaan, miten vahinkojen laajeneminen estetään ja miten toimitaan, jos tämän tyyppisiä seurauksia potilaalle ilmenee?
- Avoin keskustelu siitä, mitä on voinut tapahtua, on opiksi kaikille. Se kehittää organisaation kyvykkyyttä vastata yllättäviin tilanteisiin jatkossa. Ilmoitus on arvokas palaute, joka auttaa kaikkia entistä paremmin ja sujuvammin.

Riskienhallintaan Onnikoti Orvokissa kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi, toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen poikkeamajärjestelmään, poikkeamien analysointi työyhteisössä, poikkeamien raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen käytäntöön. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen poikkeama järjestelmään,

tiedon analysointi ja raportointi. Onnikoti Orvokissa pidetään kerran viikossa henkilöstökokous, jossa haattatapahtumat käsitellään.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on Onnikoti Orvokilla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen Onnikoti Orvokin esihenkilön käyttöön. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Onnikoti Orvokissa esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti päivittäisessä toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Poikkeama -ilmoitukset käsitellään jokaisessa tiimipalaverissa viikoittain. Mikäli tapahtuma edellyttää ilmoitusta kunnalle ja omaisille, ollaan heihin yhteydessä välittömästi tapahtuman jälkeen ja heitä informoidaan myös toimenpiteistä, joita tapahtuman myötä on tehty. Läheisiä opastetaan, mikäli on esimerkiksi vakavan haattatapahtuman yhteydessä tarvetta hakea korvauksia.

VALVONTAVIRANOMAINEN

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

Paikallisena valvovana tahona toimii Vantaa-Keravan hyvinvointialue.

Omavalvontailmoituksissa on käytössä proaktiivinen malli, jossa pyritään jo ennakkoon kertomaan mahdollisesta riskistä, joka toiminnassa on havaittu ja jonka suhteen on ryhdytty toimenpiteisiin. Vakavista haattatapahtumista ilmoitetaan välittömästi sijoittavalle taholle sekä myös toimenpiteistä, joihin on ryhdytty. Mahdollisimman avoin ja läpinäkyvä raportointi on luotettavan toiminnan edellytys.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Säännöllisesti toteutettavat toimitilojen tarkastukset, vaarojen arviointi, toimintariskien arviointi ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Myös asukkaiden ja läheisten palautteiden kautta saatu tieto toiminnan riskeistä otetaan huomioon. Riskien arviointia tehdään myös päivittäisessä työssä. Riskit voivat liittyä työtehtävään, työympäristöön tai työntekijän omaan kykyyn suoriutua

työtehtävistä. Vaikka yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä voi niiden yhteisvaikutus nostaa kokonaisriskin tilanteessa suureksi.

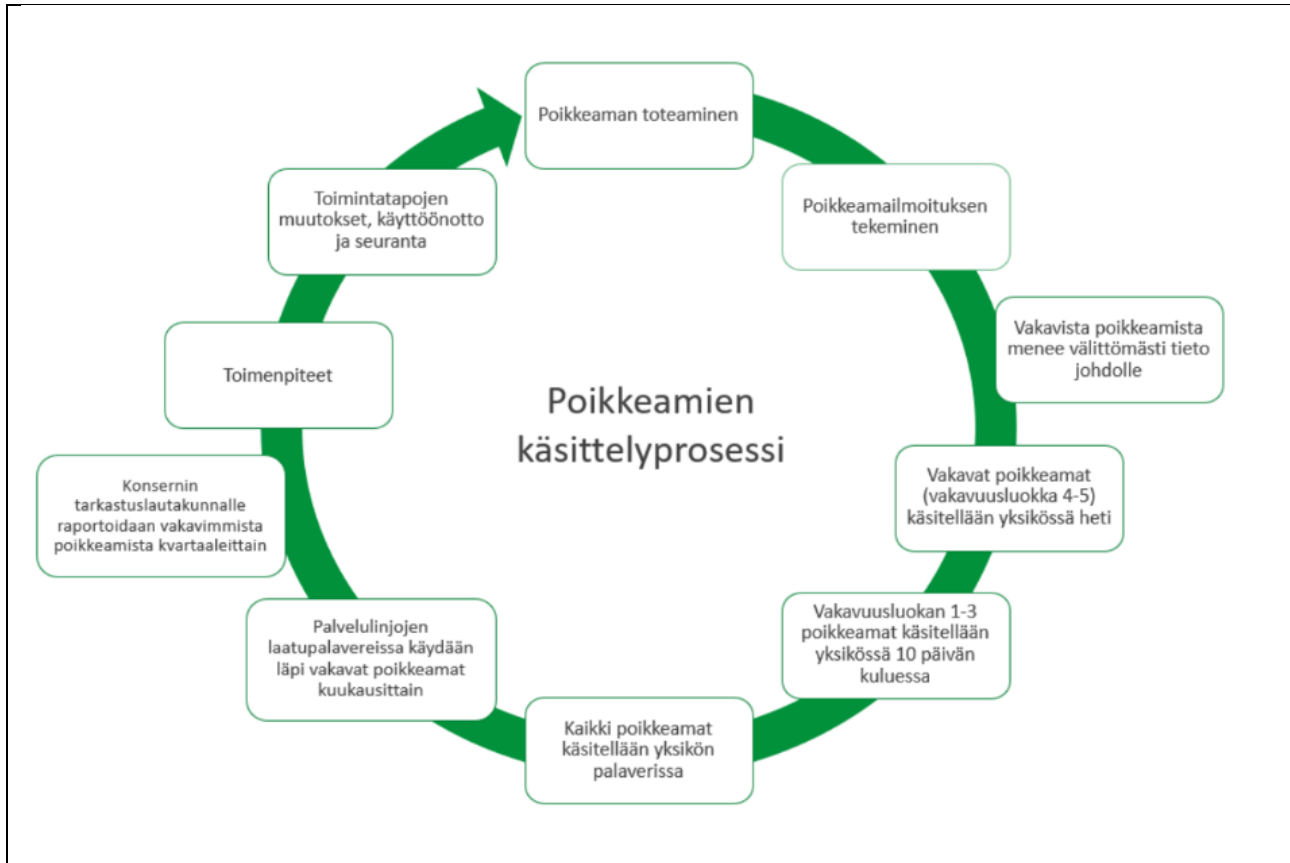
Riskien hallinnan esille tuomiseen on sekä haitta- ja läheltä piti- tilanteiden ilmoittaminen, mutta henkilöstöllä on mahdollisuus myös halutessaan tehdä ilmoitus anonyymisti hälytyskanavan kautta. Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen ja sitoutuminen on systemaattista. Vaaratilanteissa ja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

Onnikoti Orvokin turvallisuuteen ja paloturvallisuuteen liittyvät hälytysjärjestelmät testataan säännöllisesti. Paloilmoittimien, palo-ovien ja alkusammutuskaluston huolto, ylläpito ja testaus kuuluu kiinteistöhuollon piiriin. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Poikkeamat -sivulla on välilehti nimeltä ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus”. Ilmoitus tehdään koskien:

- Asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista, asiakasturvallisuutta, asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen, kemiallinen) tai toimintakulttuurista johtuvia vahingollisia toimia.
- Asiakkaan osallisuuden toteutumista tai palvelun toteutumisen aikarajoja.
- Asiakkaan saaman palvelun tarvetta, palvelusuunnitelmaa, palveluun käytettävää aikaa.
- Pakotteita tai rajoitteita käytetään epäasiallisesti
- Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Koko henkilökunta havainnoi ja raportoi riskejä ja epäkohtia poikkeamajärjestelmän avulla

Tehdyn ilmoituksen seurauksena ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Henkilöstöä koulutetaan riskien havainnoimiseen ja ilmoittamiseen sekä lainsäädännön mukaisten ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden käyttämiseen sekä arjessa että lainsäädännön vaatimusten tasolla. Riskien hallinta on olennainen osa uuden työntekijän perehdytystä ja sen osaamista varmistetaan koeaikakeskustelussa.

Riskien seuranta toteutuu pääosin organisaatiotasoisesti rakennetun Power BI-raportoinnin pohjalle. Kaikki järjestelmän kautta kirjatut poikkeamat tilastoituvat raportille. Yksikönjohtaja pystyy sen avulla seuraamaan asukas-, ruokahuolto- ja laite- sekä tietoturva-, ympäristö ja henkilöstöpoikkeamien määriä ja vakavuutta. Erikseen voidaan tarkastella ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät poikkeamat, palautekantelut sekä asukkaiden rajoitustoimenpiteet. Yksikönjohtajan työtä tukee neljännesvuosittain käytävät kvartaaliarvioinnit palvelujohtajan kanssa.

Poikkeamien käsittelyssä kirjataan korjaavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja

henkilöstökokousmuistioon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Laatuorganisaatio kommentoi kaikkia vakavaksi luokiteltuja poikkeamia.

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. Onnikoti Orvokin hygieniavastaava vastaa hygieniiohjeistuksista. Hyvinvointialueen hygieniavastaava tukee ja auttaa hygienia ja infektio- ja turvallisuuden ohjeistuksissa ja akuuteissa käytännötilanteissa. Hyvinvointialueen hygieniakoordinaattori pitää yllä alueen hygieniavastaavien verkostoa, joka kokoontuu ja koulutetaan yhdessä säännöllisesti.

Työturvallisuusriskien kartoituksella (vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi) selvitetään toimipisteen työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Riskien kartoituksesta vastaavat työsuojeluvaltuutettu ja yksikönjohtaja. Koko työryhmä osallistuu vaarojen kartoitukseen. Vaarojen selvittäminen ja riskien kartoitus tehdään yksiköissä vuosittain, keväällä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Kotikatu Oy: Kiinteistöhuolto
Pamark: Tarvikkeet
Kespro: Ruokat
Ateriaali: Ateriapalvelu
Lassila & Tikanoja: Jätehuolto

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa valmiussuunnitelman laadinnasta ja sen ajantasaisuudesta. Valmiussuunnitelma päivitetään tarpeen mukaisesti ja vähintään kerran vuodessa. Työntekijöille on laadittu ohjeistukset poikkeavien tilanteiden varalle yleisimpiin asukkaisiin ja kiinteistön toimintaan liittyviin akuuttitilanteisiin, josta löytyy yhteystiedot ja yhteydenottovelvoitteet.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Onnikoti Orvokin omavalvontasuunnitelman tekoon osallistetaan koko työyhteisö, mutta omavalvontasuunnitelman päivittämisestä on vastuussa yksikönjohtaja. Työntekijät, joilla on vastuualueita (IMO-, RAI-, kirjaamis-, työsuojelu- ja lääkehoito) tarkastelevat omavalvonnan toteutumista arjessa erityisesti oman vastuualueensa kautta. Onnikoti Orvokin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä jokaisen asuinkerroksen ilmoitustauluilla ja omavalvontasuunnitelma julkaistaan yksikön kotisivuilla. Osana perehdytystä jokainen työntekijän on velvollinen perehtymään ja lukemaan omavalvonta suunnitelman, jonka jälkeen hän kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi. Omavalvontasuunnitelman päivityksen jälkeen tulostetaan uusi omavalvontasuunnitelma. Henkilöstölle ilmoitetaan viikottaisessa henkilöstökokouksessa uudesta omavalvontasuunnitelmasta ja siihen perehtymisestä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Onnikoti Orvokin omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuoden välein ja toiminnassa tapahtuvien palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien muutoksien tapahtuessa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Onnikoti Orvokin verkkosivuilla. Kvartaaleittain julkaistaan omavalvontasuunnitelman seurantaraportti, jolla seurataan omavalvontasuunnitelman toteutumista, omavalvontakyselyn kehittämiskohteita, Toimenpiteitä, joita on tehty poikkeamailmoitusten johdosta, kokemuksellista laatua ja palautetta omavalvonta-, auditointi- sekä ohjaus- ja valvontakäynneiltä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 15.5.2026 Vantaa

Allekirjoitus

Sara Hätönen, yksikönjohtaja

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

This document contains 26 pages before this page

Dokumentet inneholder 26 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 26 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 26 sider før denne side

Detta dokument innehåller 26 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