



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Onnikoti Riekkomäki

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	10
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	11
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	12
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
2.3.1 Asiallinen kohtelu	18
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	19
2.4 Muistutusten käsittely	21
2.5 Henkilöstö	23
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	26
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	26
2.8 Toimitilat ja välineet	27
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	28
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	29
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	30
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	32
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	33
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	34

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 37	
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	39
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	39
4 OMAVALVONNA TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	39
4.1 Toimeenpano	40
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	40

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Riekkomäen Palvelu Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Samuli Nykänen, samuli.nykanen@onnikodit.fi , 0400760294

Toimintayksikkö Onnikoti Riekkomäki	Y-tunnus 1823751–6
Esihenkilö / vastuuhenkilö Eeva-Maria Silvan	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 536 5190 eeva-maria.silvan@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Vähäkinnontie 2	Postinumero ja toimipaikka 26100 Rauma
Palvelut / asiakasryhmä Asumispalvelua ja päivätoimintaa kehitysvammaisille sekä muille vammaisille	Asiakaspaikkamäärä 19
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnä palvelu, etäpalvelu) Läsnä palvelu	

Hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava P. 02 627 6078 Turvallinen yhteydenotto ensisijaisesti Suomi.fi-viestipalvelun kautta. Valitse vastaanottajaksi Satakunnan hyvinvointialue ja potilasasiavastaava. Sosiaaliasiavastaava Puhelin 044 707 9132 Turvallinen yhteydenotto ensisijaisesti Suomi.fi-viestipalvelun kautta. Valitse vastaanottajaksi Satakunnan hyvinvointialue ja

sosiaaliasiavastaava.

Huomioithan, että sähköposti ei ole suojattu kanava henkilötietojen lähettämiseen

VALVONTAVIRANOMAINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV) 1.1.2026 alkaen. LVV korvaa aiemmat Valviran ja aluehallintovirastojen valvontatehtävät. Lupa- ja valvontavirasto (LVV) Verkkosivut:

www.lv.v.fi

Asiakaspalvelu: arkisin klo 9–15 Sähköposti: kirjaamo@lv.v.fi

Päätoimipaikka: Tampere

Asiakkaalla, läheisellä tai henkilöstön jäsenellä on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, jos hän katsoo, että palveluyksikön toiminnassa on lainvastaisia menettelyjä tai puutteita, joita ei ole korjattu omavalvonnallisoin toimin.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 12.6.2003	Palvelu, johon myönnetty Ympäri vuorokautinen yksityinen sosiaalipalvelu
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Onnikoti Riekkomäki tuottaa laadukasta ja yksilöllistä palvelua kehitysvammaisille, vammaisille ja autismikirjon henkilöille. Yksikkö sijaitsee Raumalla luonnonläheisessä ympäristössä, lähellä kaupungin keskustaa. Yksikössä on 19 asukashuonetta, joka tarjoaa kodinomaisen, viihtyisän ja turvallisen ympäristön. Tavoitteenamme on tuottaa laadukasta, yksilöllistä ja kuntouttavaa hoitoa sekä ohjausta, joka mahdollistaa asukkaillemme mahdollisimman hyvän, ainutlaatuisen elämän sairaudesta tai vammasta riippumatta. Yksikössä tuotetaan:

- Asumispalvelua: Tarjoamme yksilöllistä hoitoa ja ohjausta, joka tukee asiakkaidemme osallisuutta omaan elämäänsä ja ympäröivään maailmaan.

- Päivätoimintaa: Järjestämme päivätoimintaa sekä yksikkömme asukkaille että muualla asuville kehitysvammaisille. Päivätoiminnan periaatteet ovat turvallisuus, toiminnallisuus, suunnitelmallisuus ja joustavuus.
- Tilapäishoitoa: Palvelemme perheitä, joissa on kehitysvammainen tai erityistä tukea tarvitseva nuori tai aikuinen.

Toimintamme keskiössä on asiakas ja hänen yksilölliset tarpeensa. Pyrimme luomaan ympäristön, jossa jokainen asukas tuntee olonsa arvostetuksi ja kuulluksi. Käytössämme olevat asukashyveet on laadittu yhdessä asukkaiden, heidän läheistensä ja henkilökunnan kanssa. Tämä yhteistyö varmistaa, että hyveet heijastavat yhteisömme arvoja ja tukevat asukkaiden hyvinvointia.

Yksikön asukastyön periaatteita ovat:

- Yhdenvertaisuus: Kaikki asukkaamme ovat tasa-arvoisia ja heitä kohdellaan kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti.
- Turvallinen Ympäristö: Tarjoamme turvallisen ja luotettavan ympäristön, jossa asukkaat voivat elää ja kehittyä.
- Huumori: Huumori on tärkeä osa päivittäistä elämäämme, ja se auttaa luomaan positiivista ja iloista ilmapiiriä.
- Kuntouttava hoito ja ohjaus: Toimintamallimme keskittyy kuntouttavaan hoitoon ja ohjaukseen sekä mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan.
- Yhteisöllisyys ja luovuus: Tuemme asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumista ja mahdollistamme osallisuuden yhteisissä retkissä, matkoissa ja tapahtumissa.
- Vuorovaikutus ja kommunikaatio: Etsimme aktiivisesti keinoja, joilla tukea ja vahvistaa asiakkaidemme kommunikaatiota ja vuorovaikutusta ja koulutamme henkilökuntaamme tukemaan asukkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta.

Yhteistyö ja kehittäminen eri yhteistyötahojen kanssa:

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle palvelun tilaajan, asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.
- Kehitämme palveluitamme jatkuvasti vastaamaan yksilöllistä hoitoa ja ohjausta.

- Arvioimme ja sovellamme uusia ja vanhoja menetelmiä kommunikaation kehittämiseksi.

Onnikoti Riekkomäen palveluja suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa. Asiakkuus suunnitellaan ja toteutetaan asukkaan kanssa siten, että vahvistamme asukkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Henkilöstön vahvuuksiin kuuluu liikunnallisuus, hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluja ja toimintamahdollisuuksia. Henkilöstön taidokkuus käsityöissä ja askartelussa näkyy asukkaiden päivätoiminnassa tehtyinä teoksina ja asukkaiden saamina käsityölahjoina. Henkilöstön vahvuutena on myös eläinrakkaus, mikä näkyy henkilöstön omien erilaisten lemmikkieläinten vierailuina toisinaan asukkaiden iloksi yksikköön.

Onnikodit ovat osa Mehiläistä. Toimintaamme ohjaavat Onnikodeille yhteiset neljä arvoparia. Arvoparit ovat tieto ja taito, välittäminen ja vastuunotto, kumppanuus ja yrittäjyys, kasvu ja kehittäminen.

Tieto ja Taito

Onnikotien vahvuus on ammattitaitoinen henkilöstö. Tietojen ja taitojen ylläpito ja jatkuva kehittäminen ovat keskeinen osa toimintaamme. Tämä tarkoittaa tiedon jatkuvaa päivittämistä liittyen niin vammaisuuteen ja kehitysvammaisuuteen kuin kuntoutuksen menetelmiinkin. Tieto ja taito eivät ole vain yksilöiden osaamista vaan koko työryhmien ja koko organisaation osaamisen käyttämistä asukkaidemme parhaaksi. Yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla.

Onnikoti Riekkomäen henkilöstö osallistuu aktiivisesti sekä organisaation järjestämiin sisäisiin koulutuksiin että yksikön tarpeisiin soveltuviin ulkopuolisiin koulutuksiin. Henkilöstöllämme on monipuolinen koulutustausta, jota hyödynnämme tehokkaasti asukastyössä.

Välittäminen ja vastuunotto

Välittäminen asukkaistamme on toimintamme perusta. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena ja kunnioitamme erilaisuuttamme ja itsemääräämisoikeutta. Välittäminen

tarkoittaa myös avointa viestintää kaikissa tilanteissa sekä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta. Näin luomme työpaikkana erinomaiset edellytykset onnistumisille.

Kannamme vastuuta tulosten saavuttamisesta, oman osaamisemme kehittamisestä sekä jatkuvasta laadun ja asukastyön parantamisesta. Pidämme lupauksemme, luotamme toisiimme ja hoidamme asiat loppuun asiakkaidemme, työtovereidemme ja palvelun tilaajien odotusten mukaisesti.

Onnikoti Riekkomäessä kunnioitamme jokaista asukasta yksilönä, huomioimme heidän mielipiteensä ja tarjoamme heille valinnan mahdollisuuksia arjessa. Yksikössämme on pitkäaikaisia asukkaita, joten asukkaiden tuntemus on olennainen osa päivittäistä toimintaamme. Jokaisella työntekijällä on vastuu varmistaa, että tarjoamamme asumispalvelu toteutuu sovitulla tavalla. Asumisen toteutus, päivittäinen vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Asumisen voinnin tai toimintakyvyn muutoksista tiedotetaan läheisille ja sijoittavalle hyvinvointialueelle.

Kumppanuus ja yrittäjyys

Toimimme kumppanuuteen perustuvassa luottamuksellisessa suhteessa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Näemme roolimme ja tehtävämme kuntien ja hyvinvointialueiden yhteistyökumppanina vammaispalveluiden toteutuksessa. Pidämme matalan kynnyksen yhteyttä sijoittaviin hyvinvointialueisiin ja muihin yhteistyökumppaneihin. Asumisen verkostopalaverit järjestetään säännöllisesti ja tarvittaessa useammin tilanteiden muuttuessa. Omaohjaajat ja ohjaajat osallistuvat asukaspalaveriin yhdessä sijoittavan tahon kanssa.

Yksikössämme työskennellään kuntouttavalla työotteella, jolloin asukasta avustetaan ja tuetaan juuri sen verran kuin on tarpeen, jotta oma toimintakyky ja toimijuus saa mahdollisuuden vahvistua. Yrittäjyys näkyy taloudellisuudessa, esimerkiksi hankinnoissa, sekä panostuksena ympäristötekoihin, kuten kierrättämiseen.

Kasvu ja kehitys

Kasvu ja kehitys tarkoittaa sitä, että haluamme toteuttaa palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Kasvu ja kehitys on kuitenkin myös arvo sinänsä ja tarkoittaa Mehiläisessä myös muita kuin taloudellisia tavoitteita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun

muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin. Se tarkoittaa uusia palveluinnovaatioita. Kasvu ja kehitys tarkoittaa myös Onnikotien työryhmien ja ammattilaisten henkilökohtaista ammatillista kasvua ja kehitystä.

Pyydämme säännöllisesti palautetta asukkailta, heidän läheisiltään, henkilökunnalta sekä yhteistyökumppaneilta erityisesti laaditun kyselyn avulla. Yksikössä on omat vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat kyselyiden toteutumisesta. Laatuindeksistä esiin nousevia kehityskohteita hyödyntämällä voimme kehittää toimintaamme asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden toivomaan suuntaan.

Onnikoti Riekkomäessä me toimimme niin, että

- Asiakkaan yksilöllisyys huomioidaan kaikessa toiminnassa
- Tukea antava kumppanuus,
- Mahdollisimman hyvä elämä vammasta tai sairaudesta riippumatta,
- Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus ja
- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja vahvistaminen toteutuvat.

Olemme Onnikoti Riekkomäessä määritelleet hyveet. Hyveet ovat luonteen piirteitä tai ominaisuuksia, joita pidetään tavoiteltavina ja jotka ohjaavat toimintaa kohti hyvää ja oikeudenmukaista työyhteisöä. Riekkomäessä olemme sitoutuneet tarjoamaan parasta mahdollista hoitoa ja palvelua, ja tämä perustuu vahvoihin arvoihin, jotka ohjaavat jokaista tekoamme. Olemme kiteyttäneet toimintaamme kuvaavat hyveet kolmeen:

1. **Yhteistyö, tuki ja ilo:** Yksikössämme jokainen saa aina apua pyytäessään, ja yhdessä pohtiminen ja päähkäily ovat arkipäivää – usein pilke silmäkulmassa ja iloisella mielellä. Kysymme aktiivisesti toisiltamme avuntarpeesta ja annamme tilaa olla oma itsensä, kunnioittaen ja hyväksyen toinen toisemme. Tämä luo ilmapiiriin, jossa kukaan ei joudu pallottelemaan asioita yksin ja ammatillinen käyttäytyminen sujuu, vaikka kemiat eivät aina täysin kohtaisikaan – huumori auttaa usein silottamaan mahdolliset kuopat.

2. **Avoimuus, kuuntelu ja huumori:** Meillä saa aina kysyä, ja asioihin saa neuvoa – usein kevyellä huumorilla höystettynä. Kuuntelemme aktiivisesti asukkaita ja huomioimme heidän mielialansa, antaen heille enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa omiin asioihinsa. Tämä avoin ja kuunteleva asenne edistää sujuvaa työskentelyä ja varmistaa, että kaikkien ääni tulee kuulluksi, ja pieni huumori auttaa pitämään tunnelman kevyenä ja positiivisena.
3. **Ammattitaito, kiitollisuus ja positiivisuus:** Työmme sujuu ja onnistuu pääosin ammatillisen käyttäytymisen ansiosta, ja teemme sen ilolla. Lääkehoito sujuu, ja asukkaat voivat hyvin. Muistamme kiittää ja olla kiitollisia toisillemme, mikä vahvistaa yhteishenkeä ja edistää positiivista työympäristöä, jossa ilo ja hyvätuulisuus ovat läsnä arjessa.

Nämä hyveet eivät ole vain sanoja, vaan ne ovat toimintamme ydin ja lupauksemme asiakkaillemme, asukkaillemme ja toisillemme. Ne ohjaavat meitä kohti parempaa huomista ja varmistavat, että Riekkomäki on paikka, jossa jokainen voi luottaa saavansa parasta hoitoa ja palvelua.

Meitä ohjaa työssämme vahvasti vallitseva lainsäädäntö.

Keskeinen toimintaamme ohjaava lainsäädäntö:

- Perustuslaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki hyvinvointialueesta
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Vammaispalvelulaki
- Erityishuoltolaki

Toimintaa ohjaavat muut lait:

- Pelastuslaki
- Vuosilomalaki
- Terveysturvallisuuslaki
- Jätelaki
- Arkistolaki
- Tietosuojalaki
- EU-tietosuojasäätö
- Tartuntatautilaki
- Työterveyshuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Työaikalaki

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 -> *Riekkomäessä käydään jokaisen asukkaan ja läheisen kanssa keskustelua toiveista, odotuksista ja mielenkiinnonkohteista ja pyritään mahdollistamaan ja toteuttamaan niitä arjessa.*
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle -> *Jokainen asukas saa olla ja ilmentää itseään. Tuemme asukkaan mieltymyksiä.*
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköiseksi -> *Jokainen asukas, yhdessä läheistensä kanssa Riekkomäessä saa sisustaa oman huoneensa haluamalla tavallaan.*
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan -> *Asukaskokouksissa viikottain kysellään asukkailta toiveita ja ehdotuksia esim., iltapalaehdotuksia tai vapaa-ajan viettoon liittyviä toiveita, otetaan esille kehittämissuhteita ja palautetta*
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä -> *Riekkomäessä otamme huomioon asukkaiden erityisruokavaliot ja joustamme tarvittaessa ruoka-ajoissa. Huomioimme asukkaiden yksilölliset mieltymykset ruokiin ja ruoka-aineisiin.*

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 kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä. Asukkaiden mielipidettä ja näkemyksiä asioihin kysytään laatukselyn lisäksi viikoittaisissa asukaspalaverissa ja toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta. Asukkaat kertovat mm. mitä haluavat tehdä tai syödä, kokevatko tulleen kuulluksi ja olonsa turvalliseksi. Esille nousseiden asioiden pohjalta muokataan ruokalistaa, suunnitellaan retkiä, tarkastellaan ohjausta ja kuulluksi tuleminen kokemuksesta. Toimintaa kehitetään myös korjaavan palautteen pohjalta. Omaisille ja tilaajille lähetetään monta kertaa vuodessa yksikön kuulumiskirjeet.

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 määritellyyn 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.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaisesti. Laadun ja laatulupauksen toteutuminen arjessa on jokaisen työntekijän vastuulla. Palvelujohtaja käy viikoittain yksikönjohtajan kanssa läpi yksikön laatua mittaavia lukuja, minkä jälkeen yksikön johtaja keskustelee henkilöstön kanssa ja suunnittelee parannustoimenpiteitä.

Yksikössä on jaettu vastuualueita eri vastaaville: tiimi-, IMO-, RAI-, kirjaamis-, lääke- ja laitevastaaville. Yksikönjohtaja vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta, mukaan lukien laatu, asiakastyö, henkilöstö ja turvallisuus. Tiimivastaava vastaa yksikön arjen sujuvuudesta ja toimii yksikön johtajan varahenkilönä, korostaen säännöllistä keskustelua ja tehtävien jakamista. Tiimivastaava tarkistaa viikoittain asukastietojärjestelmän ja muistuttaa puuttuvista laadun osa-alueista. RAI-vastaava ja tiimivastaava yhdessä yksikönjohtajan kanssa vastaavat asukkaiden toimintakyvyn arvioinnista ja RAI-tietojen ajantasaisuudesta.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja varmistaa lääkehoidon laadun, pitää lomakkeet ajan tasalla ja toimii hygieniavastaavana. Lääkehoidosta vastaa nimetty sairaanhoitaja vähintään kerran viikossa, ja asukkaiden terveydestä huolehditaan yhdessä vuorossa olevan henkilöstön tai omahoitajien kanssa.

Laitevastaava vastaa laitteiden turvallisesta käytöstä ja lääkinnällisistä laitteista. Hän kouluttaa henkilöstöä laitteiden käyttöön, pitää laiterekisterin ajan tasalla ja kirjaa laitteiden tarkastukset. Kirjaamisvastaava kehittää asukaskirjaamisen laatua ja ohjaa työyhteisöä kirjaamisessa.

IMO-vastaava varmistaa asukkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja toiveiden huomioimisen. Hän ohjeistaa henkilöstöä rajoitustoimenpiteiden kirjaamisessa ja opastaa henkilökuntaa itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Yksikössä on myös nimetty turvallisuudesta ja työsuojelusta vastaava henkilö sekä hänen varahenkilönsä.

Omaohjaajat ovat oman asukkaan hoidon asiantuntijoita ja heillä on vastuu toteuttamissuunnitelmien laatimisesta ja sen toteutumisen seurannasta. Omaohjaajat huolehtivat asukkaiden RAI-toimintakyvyn arvioinnista ja sen ajantasaisuudesta.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Riekkomäessä hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan itselleen määrittelemänsä tavoitteet, edesauttaa omatoimisuutta, kuntoutumista ja mahdollistaa asukkaalle rikas ja yleisesti laadukas elämä. Arjessa kulkeva toteuttamissuunnitelma on muuttuva ja kehittyvä asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, sosiaalityöntekijän, omaisen kanssa. Palvelusuunnitelma laaditaan asukkaan muuttaessa yksikköön ja päivitetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Toteuttamissuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Toteuttamissuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Toteuttamissuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Suunnitelmaa on laatimassa yhdessä asukas ja hoitohenkilökunta. Asukkaan niin halutessa toteuttamissuunnitelman laadintaan voidaan ottaa mukaan myös hänen määrittelemänsä läheinen/läheiset henkilöt. Läheiset ihmiset ovat avainasemassa silloin, kun kyseessä on asukas, joka ei itse kykene syystä tai toisesta osallistumaan omaan päivittäisen palvelun tarpeen määrittelyyn.

Asumisen toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asukkaan muutosta palveluyksikköön. Tämä kuntouttava toteuttamissuunnitelma sisältää tavoitteet, päivittäiset ja toistuvat toimenpiteet, asukkaan eri toimintakyvyn osa-alueiden ylläpitämisen ja edistämisen sekä asukkaalle tärkeät ja merkitykselliset asiat. Toteuttamissuunnitelman laatiminen, seuranta, toteutuksen arviointi ja kirjaaminen on ohjeistettu toimintajärjestelmässä.

Asumisen toteuttamissuunnitelma pitää sisällään myös osion itsemääräämisestä. Ohjeita itsemääräämisoikeuden toteutumiseen voi katsoa sosiaalipalveluiden yhteisestä IMO-käsikirjasta. Yksikön johtaja ja tiimivastaava varmistavat, että suunnitelmat laaditaan sekä integroidaan käytäntöön. Aukkaalle annetaan tiedoksi hänen eri vaihtoehtonsa käyttämällä hänelle tuttua kommunikointitapaa; esimerkiksi kuvia tai kommunikaattoria, myös hänen omaisensa ovat tärkeässä roolissa tässä. Aukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Henkilökunnan kanssa käydään läpi uuden asukkaan asiat sekä erityisesti hänen toteuttamissuunnitelmansa sisältö viikkopalaverissa.

Riekkomäessä on käytössä RAI-ID, joka on kattava ja standardisoitu arviointiväline. Arviointi on työkalu, joka auttaa tunnistamaan kehitysvammaisen henkilön tarpeet ja voimavarat.

Riekkomäessä arvioidaan asukkaan hoidon ja palvelun tarvetta yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä vammaispalvelun edustajan kanssa.

Jokaisella asukkaalla on kaksi nimettyä omaohjaajaa, jotka pitävät huolta suunnitelmien ajantasaisuudesta (asumisen toteuttamissuunnitelma, IMO-suunnitelma sekä palvelusuunnitelma). Näiden suunnitelmien riittävää tuntemusta painotetaan niin uusille kuin vanhoillekin työntekijöille. Viikkopalavereissa muistutetaan, jos jonkun asukkaan jokin suunnitelma on päivitetty ja kaikkien työntekijöiden olisi hyvä siihen perehtyä.

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

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen

vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: yksikön johtaja Eeva-Maria Silvan, p.040 536 5190, eeva-maria.silvan@onnikodit.fi

Riekkomäessä lähes kaikilla asiakkaila on joko läheinen, joka hoitaa hänen taloudellisia asioitaan edunvalvontavaltakirjalla tai suomi.fi valtuutuksella tai tuomioistuimen päätöksellä edunvalvoja, joka voi olla ns. virkaedunvalvoja tai läheisedunvalvoja.

Edunvalvontaan voi hakeutua asiakas itse tai läheinen tai yksikön henkilökunta voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta. Jos asiakas itse tekee hakemuksen, häntä kuullaan ja viranomainen eli Digi- ja väestötietovirasto (DVV) päättää hakemuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Jos läheinen tai yksikön henkilökunta tekee ilmoituksen edunvalvojan määräämiseksi, se jätetään Digi- ja väestötietovirastoon.

Riekkomäessä työntekijä voi tehdä ilmoituksen henkilöstä, joka hänen mielestään tarvitsee edunvalvontaa. Ilmoituksen tekeminen edellyttää, että henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta.

Jos mahdollista, selvitetään, voiko henkilön asioita hoitaa ns. kevyemmillä vaihtoehdoilla esim. edunvalvontavaltakirjalla tai suomi.fi valtuuksilla.

Jos kevyemmät vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, tulee täyttää digi- ja väestötietoviraston sivuilta löytyvä lomake, joka on ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä. Lomake täytetään niin hyvin kuin mahdollista, mutta lomakkeeseen voi jäädä tyhjiä kohtia ja sen voi silti lähettää. Lomakkeeseen tulee

perustella hyvin, miksi ilmoituksen kohde tarvitsee edunvalvojaa. Olisi hyvä, jos lomakkeessa olisi jo tieto ilmoituksen kohdetta hoitavasta lääkäristä.

Ilmoitus lähetetään osoitteeseen Digi- ja väestötietovirasto / Holhoustoimi, PL 1004, 00531 Helsinki. Asiaa nopeuttaa, jos pystytään toimittamaan samalla seuraavat asiakirjat:

- Lääkärin lausunto edunvalvonta-asiassa
- Yksityishenkilön suostumus edunvalvojaksi
- Edunvalvontaan esitetyn oma mielipide
- Mahdolliset läheisten mielipiteet

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen, p. 044 707 9132, sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakasta. Neuvonta liittyy asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Asiat voivat liittyä hyvinvointialueen tuottamiin sosiaalipalveluihin tai hyvinvointialueen ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- Neuvoa sinua, jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakaslaista
- Auttaa sinua, jos haluat tehdä muistutuksen. Voit tehdä muistutuksen, jos koet, että olet saanut huonoa kohtelua sosiaalipalvelun yhteydessä. Muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon viranhaltijalle
- Tiedottaa sinulle sinun oikeuksistasi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien kehitystä kunnassa

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviä säättää Sosiaalihuollon asiakaslain 24§.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonta p. 029 505 3050 (ma, ti, ke ja pe klo 9.00–12.00, to klo 12.00–15.00)

Kuluttajaneuvonta antaa keinoja selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Riekkomäessä toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asukkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen.

Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus esimiehille ja yksikön johtajalle. Asukkailla ja omaisilla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asukasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiavastaava). Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön lähiesimies. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, asia käsitellään puheeksi ottamisen periaatteen mukaisesti. Onnikodeilla on ohjeistus kaltoinkohtelun käsittelyyn, ja pääpaino on aina ennaltaehkäisyssä

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. Vakavan tai erittäin vakavan riskin poikkeamasta menee tieto automaattisesti palvelujohtajalle, laatutiimille sekä Onnikotien vammaispalvelun johtajalle. Kaikista haittatapahtumista, vaaratilanteista sekä epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan asukkaan omaisille tai läheisille. Tarvittaessa järjestetään palaveri, johon kutsutaan mukaan tilanteessa olleet henkilökunnan edustajat, yksikön johtaja, omaiset tai läheiset

sekä asukkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tavoitteena on, että kaikki tulevat kuulluksi ja saavat esittää oman näkemyksensä tilanteesta sekä sen korjaavista toimenpiteistä tai mahdollisesti kyseessä olevan tapahtuman tulevaisuudessa ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä.

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

Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hänen tulee saada tieto siitä, kenelle asiasta voi ilmoittaa yksikössä ja tarvittaessa valvovalle taholle.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla tulee mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta, laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Riekkomäessä itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan oma taikka muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, ennakolliset toimet on jo kokeiltu eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet mahdollistuvat kehitysvammalain mukaan. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asukkaan läheisten ja Onnikotien IMO-asiantuntijatyöryhmän kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista yksikön johtaja tekee kirjallisen, valituskelpoisen päätöksen (lukuun ottamatta 42 j § välttämättömän terveydenhuolto vastustuksesta riippumatta, jossa päätöksen tekee hoitava lääkäri) ja tiedot kirjataan asukkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi toteutua toisinaan kertaluontoisena ja akuuttiluonteisesti, jolloin ratkaisun alainen itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi tulla kyseeseen. Tämän ratkaisun voi tehdä toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali -ja/tai terveydenhuollon ammattilainen. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset aina asiakasasiakirjoihin.

Palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat eettisesti kestäväan ja asukkaita kunnioittavaan toimintatapaan sekä Onnikotien arvoihin. Lisäksi huomioidaan yksilölliset erityistarpeet ja toiveet.

Riekkomäessä tarjotaan kaikille asukkaille valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuuksia oman elämänsä suhteen ja näin lisätään asukkaiden osallisuutta ja toimijuutta heidän omassa ainutlaatuisessa elämässä. Merkittävässä osassa tässä on asukkaiden kommunikaation tukeminen. Aukkailla on mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä omalla kommunikointimenetelmällään. Riekkomäessä on asukkaita, jotka ovat jo pitkään asuneet yksikössä. Työntekijät tuntevat asukkaat hyvin ja tilanteita osataan lukea ja ennakoida yksilöllisesti. Ilmeiden, eleiden ja äänenpainojen havainnointi on tärkeä ennakoiva tekijä.

Esimerkiksi kun huomataan jonkun asukkaan olemuksen muuttuvan kireämmäksi, huomioidaan ja kohdataan hänet ja mennään yhdessä rauhallisempaan tilaan (oma huone) ja pyritään selvittämään kireyden taustatekijät sekä rauhoittamaan asukas. Asukkaan kohtaaminen ja kuuntelemaan pysähtyminen riittävät usein, jolloin tilanne ei kärjisty.

Riekkomäessä itsemääräämisoikeuden rajoittaminen kohdentuu pääasiassa asukkaiden turvallisuutta varmistaviin toimenpiteisiin (esim. sängynlautojen nostaminen ylös ,jotta voidaan taata turvallinen lepo ja ehkäistään riski putoamiselle EHL 42k§), mutta myös asukkaan liikkumista rajoittavista ja valvovista toimenpiteistä (valvottu liikkuminen EHL 42m§) sekä asukkaan rajaamiseen ja turvallisuuden takaamiseen käytettävään kiinipitoon (EHL42f§) taikka lyhytaikaiseen erillään pitoon (EHL 42i§). Käytettävät rajoitustoimenpiteet ovat aina viimesijaisia ja niiden käyttö tulee kyseeseen tilanteessa, jossa mitkään muut keinot eivät ole mahdollisia tai tarkoituksenmukaisia ja riittäviä. Turvavöiden (pyörä- sekä suihkutuolit ja seisomatelineet) käyttö mahdollistaa asukkaan osallisuuden yksikön toimintaan ja omaan kuntoutukseen.

Kaikkien asukkaiden rajoitustoimenpiteiden arviointiin osallistuu yksikön esihenkilö, joka tekee jokaisesta konsultaatiopyynnön työryhmällä. Työryhmä on moniammatillinen: lääkäri, laatupäällikkö, psykologi sekä sosiaalityöntekijä (IMO-työryhmä) ja rajoitustoimenpiteiden käytön aiheellisuutta arvioidaan jatkuvasti myös rajoitustoimenpiteitä toteuttavien työntekijöiden kesken. Riekkomäessä on IMO-vastaava, joka osallistuu aktiivisesti koulutuksiin sekä palavereihin Onnikotien muiden IMO-vastaavien sekä Onnikotien laatutiimin kanssa. Rajoitustoimenpiteen aikana asukkaan vointia seurataan jatkuvasti ja asukkaalla on vähintään puheyhteys työntekijään koko rajoitustoimenpiteen ajan.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että ensin asiat käsitellään yksikössä hoitopaikan omalla paikkakunnalla, ja jos asia ei selviä, siirrytään kantelumenettelyyn.

Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos se arvioidaan tarpeelliseksi.

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

- Muistutuksen/ kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajaa sekä laatujohtajaa. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilön kanssa ja Mehiläisen vammaispalvelun johtaja hyväksyy vastineet.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan
- Muistutuksesta seurannut kehittämistoimenpide integroidaan Riekkomäessä käytäntöön yksikön johtajan sekä tiimivastaavan toimesta.
- Itsemaksavat asiakkaat osoittavat muistutukset toimiluvan vastuuhenkilölle, eri kuntien/ kaupunkien sijoittamat asiakkaat osoittavat muistutuksen sijoittaneen kunnan/ kaupungin sosiaalitoimen vastaavalle viranhaltijalle.

Käsittelyaika on enimmillään 10 pv. Riekkomäessä muistutukset käsitellään säännöllisesti.

2.5 Henkilöstö

Riekkomäessä ei ole määritelty varsinaista henkilöstömitoitusta. Aluehallintoviraston päätöksessä (nykyisin Lupa- ja valvontavirasto LVV) mainitaan, että toimintayksikössä oltavan toiminnan edellyttämä henkilökunta. Yksikön toiminnasta vastaa yksikön johtaja ja yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, sosionomeista, siistijöistä sekä keittäjistä. Riekkomäessä työskentelee vakituksena 25henkilöä. Lisäksi yksikössä työskentelee määräaikaisia työntekijöitä. Tarvittaessa kutsutaan sijaisia ja kesäisin kesätyöntekijöitä.

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon yksikössä erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita ja tämä näkyy rekrytointi-ilmoituksessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Suullinen kielitaito tulee ilmi mahdollisessa haastattelutilanteessa ja haastattelussa kysytään aina myös kirjallisesta kielitaidosta.

Riekkomäen henkilöstörekrytointi tapahtuu usein tuttujen jo aiemmin sijaisuuksia tehneiden ohjaajien keskuudesta. Usein myös kiitettävästi työssäoppimisjaksonsa suorittaneet huomioidaan ja tarjotaan sijaisuuksia. Yksittäiset työnhakijat voivat ottaa yhteyttä yksikön johtajaan. Riekkomäki tekee myös yhteistyötä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa.

Työntekijän soveltuvuus varmistetaan haastatteluilla, suositusten pyytämällä ja tarkistamalla Terhikki/Suosikki palvelusta pätevyys. Samalla tarkistamme, että työntekijä täyttää tartuntalain asettamat vaatimukset. Opiskelijoiden osalta pyydämme

opintosuoritusotteen säännöllisesti. Valmistuneen työntekijän tiedot tarkistetaan Valviran ylläpitämien Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterien julkisista tietopalveluista. Luonnollisesti työntekijältä pyydetään todistusjäljennökset ja työtodistukset. Koeaika on tärkeä, sillä koko työryhmä arvioi työntekijän soveltuvuutta. Korostamme erityisesti työntekijän asennetta asukastyöhön ja työyhteisötaitoja. Riekkomäessä työntekijä työskentelee lasten kanssa ja hänestä pyydetään lain sallimat lasten kanssa työskentelevistä vaadittavat selvitykset.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään tehtävistä poissaolleiden paluun jälkeen.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan

- työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
- työpaikan ihmiset niin työntekijät kuin asukkaat
- työnsä ja siihen liittyvät odotukset

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille.

Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Moodlesta löytyy perehdytysohjelma.

Yksikössä on käytössä uuden työntekijän opas ja henkilöstön perehdyttämisohjelma koko henkilöstölle. Sisältö hieman poikkeaa tehtävästä ja työsuhteen kestosta riippuen. Yksikön esihenkilö on vastuussa perehdytyksestä ja käytettävä tieto on ajan tasalla. Perehdytykseen osallistuu koko työyhteisö ja usein tarkoituksenmukaisinta onkin, että varsinaisen työtehtävien opastamisen tekevät työtoverit. Kun uusi työntekijä perehdytetään, tulee Moodlesta käydä läpi asiaan kuuluva perehdytysohjelma.

Tarvittaessa töihin kutsuttavien ja hyvin lyhyitä sijaisuuksia tekevien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaan sisällytetään välttämättömät työsuhteasiat ja tiivistetty työnopastus sekä turvallisuusasiat. Työsuhteen keston pidetessä perehdytykseen lisätään yritystietoutta ja työnopastuksessa käsitellään tehtävää jo laajemmin osana kokonaisuutta.

Perehdyttämisohjelma suunnitellaan esihenkilön ja perehtyjän kesken yksilöllisesti huomioon ottaen mm. työsuhteen kesto ja luonne, ammattitaito, kokemus sekä koulutus. Perehdyttäminen alkaa, kun esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa perehdyttämisen aloittamiskeskustelun ja alkaa täyttää hänen kanssaan perehdyttämisohjelmaa. Koeaikakeskusteluissa käydään läpi, miten perehdytys on sujunut, tarvitaanko vielä johonkin osa-alueeseen lisää aikaa ja lopuksi vielä esihenkilö pyytää palautetta perehdyttämisestä.

Perehtyjälle opastetaan miten hän voi oma-aloitteisesti hakea materiaalia ja tietoa. Perehtyvä työntekijä kuittaa esimiehelleen itse, että on omaksunut riittävät tiedot tehtäviensä hoitamiseksi ja on vastuussa lisätiedon hankkimisesta. Perehdyttäminen on vastavuoroinen prosessi, jossa perehtyjän tulee olla aktiivisesti mukana.

Perehdyttäjä

- opastaa
- kertaa
- tarkistaa oppimisen

Vastuu perehdyttämisen onnistumisesta on myös uuteen tilanteeseen tulevalle työntekijällä itsellään - oma aktiivisuus on avainasemassa.

Perehtyjä

- ottaa selvää asioista
- kysyy, ellei tiedä
- seuraa omaa oppimistaan

Onnikodeille on oma asiakasryhmän ja henkilöstön koulutustarpeista lähtöisin oleva sisäinen koulutuskalenteri, joka löytyy Onninetistä ja henkilöstöjärjestelmästä.

Säännöllisesti ylläpidetään koko työyhteisölle Mapa-koulutusta sekä ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutusta. Lisäksi on mahdollista käydä myös muissa täydennyskoulutuksissa, joko itse ehdottaen tai yhteistyökumppaneiden (mm. hyvinvointialue, järjestöt) järjestämissä koulutuksissa. Osa henkilökunnasta on esimerkiksi käynyt THL:n saattohoitopassi- ja RAI –verkkokoulun.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Sijaistarve arvioidaan aina tilannekohtaisesti, lähtökohtaisesti kaikki vuorot pyritään täyttämään. Työvuorosuunnitelma laaditaan hyvissä ajoin ja ennakoidaan lisähenkilökunnan tarve. Erikoistilanteissa on mahdollisuus käyttää henkilöstövuokraukseen erikoistunutta toimijaa. Toimintaraporttien myötä seurataan, että mitoitus täyttyy tarvittavalla henkilöstöresurssilla.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialueiden ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu yksikön esihenkilön ja palvelujohtajan tehtäväkuvauksissa. Päävastuu hyvinvointialueiden yhteistyöstä on

liiketoimintajohtajalla ja palvelujohtajilla. Riekkomäessä asukkaan asioissa hyvinvointialueiden yhteistyön koordinoimisesta vastaavat omaohjaaja, tiimivastaava ja esihenkilö. Henkilöstön velvoitteet verkosto- ja viranomaisyhteistyölle, tavoitteet ja laatuksiteerit on kuvattu laatu järjestelmässä, ja ne ovat osa omaohjaajien toimenkuvaa. Hyvinvointialueiden edustaja osallistuu sekä palveluiden suunnitteluun että arviointiin. Hyvinvointialueita informoidaan viipymättä asukkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Riekkomäki sijaitsee lähellä keskustaa ja kauppia. Riekkomäkeä ympäröi metsäinen alue, missä pääsee ulkoilemaan esteettömästi. Yksikössä on 19 asukaspaiikkaa, joista 0,5 on tällä hetkellä intervallikäytössä. Riekkomäen tilat ovat esteettömät ja turvalliset. Asukashuoneiden, wc-tilojen ja yhteisten tilojen suunnittelussa ja sisustuksessa on huomioitu esteettömyys. Tiloissa ja tilojen väleillä pystyy liikkumaan sujuvasti myös apuvälineiden kanssa. Asukkaan käytössä on oma huone, joissa on oma WC-suihkutilansa. Lisäksi asukkaiden käytössä ovat yhteiset tilat; iso yhdistetty ruokailutila/olohuone, päiväsaliruokailutila, lääkehuone ja päivätoimintatila ja bänditila sekä saunatilat. Yksikössä on toimisto, jossa on myös yksikön johtajan työpiste.

Asukkaiden yksityisyys varmistetaan laittamalla asukashuoneen ovi kiinni aina, kun huoneessa tehdään hoitotoimenpiteitä tai muita yksityisyyttä vaativia asioita. Hoitajien vuoronvaihtoraaportin aikana pyritään varmistamaan, että asukkaat olisivat omissa huoneissaan yksityisyyden varmistamiseksi. Jos tämä ei ole mahdollista, vältetään puhumasta nimillä ja käytetään esim. asukashuoneen sijaintia.

Yksikössä on tehty viimeisin palotarkastus pelastusviranomaisen toimesta 31.10.2025, elintarviketoimialan tarkastus (OIVA) 13.3.2024, terveydensuojelutoimialan tarkastus 29.7.2024 ja hyvinvointialueen valvontakäynti 23.4.2026

Yksikön kiinteistön omistaa yksityinen omistaja ja toimitiloja ylläpitää Eurajoen kiinteistöpalvelu. Korjauspyynnöt voidaan tehdä sähköisesti, mutta akuuteissa tilanteissa soittamalla.

- Huoltosopimukseen kuuluu sopimustehtävien toteutuminen (esim. ennakko- ja huollot) energianseuranta ja havaitut kulutuspoikkeamat sekä toimenpiteet poikkeamien korjaamiseksi
- ajankohtaiset käyttäjäasiat kiinteistön ylläpidossa
- ympäristö-, viranomais- ja turvallisuusasiat
- uhkatekijät (esim. kattolumitilanne)
- päivystyskäynnit ja hälytykset työajan ulkopuolella
- laatu- ja reklamaatiot
- järjestelmien käytön seuranta (esim. Fatman vikailmoitukset, käyttöpäiväkirja ja huoltosuunnitelma)
- kehitysehdotukset
- yhteenveto kohteen kuluista riittävällä tarkkuudella eriteltynä (kiinteä veloitus, erillisveloitukset, päivystyskäynnit jne.)

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Riekkomäessä kaikki asukkaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu laiterakisteriin. Käytössä on vain CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Perehdytys uusiin laitteisiin tulee valmistajalta ja työntekijä perehdyttää siitä muita ja kirjaa saamia ohjeita asiakastietojärjestelmään. Uusien työntekijöiden perehdytyskorttiin kirjataan tämä tieto.

Riekkomäessä on henkilökunnalla käytössään hälytyspainikkeita, joilla voidaan helposti pyytää nopeasti lisäapua tilanteisiin. Hälytys käynnistää sireenimäisen hälytyksen ja

hoitajien kännykkään tulee viesti, mikä nimetty hälytyspainike on aktivoitu. Näin ollen lisäapu tulee muista paikalla olevista hoitohenkilöstöstä ja tietävät minne päin yksikkö lähtee. Lisäksi yöaikaan on mahdollista hälyttää lisäapua vartija-painikkeella.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Yleensä apuvälineet tulevat uuden asukkaan mukana, mutta apuvälineitä hankitaan myös asukkaan muuttuneiden tarpeiden mukaan. Pääasiassa omaohjaajat järjestävät omaohjattavalleen tarvittavat apuvälineet ja huolehtivat huollosta sekä käytön ohjauksesta. Asukkaidemme apuvälineet ovat heidän oman hyvinvointialueidensa apuvälinelainaamosta tai kokonaan heidän omiaan.

Apuvälineitä huolletaan joka vuosi ja siitä laitetaan kirjaukset laiterekisteriin. Vaaratilanteissa tehdään Poikkeama -ilmoitukset ja kutsutaan korjaaja, jos tarpeen ja tehdään ilmoitus Fimeaan. Vaaratilanneilmoitusten tekemisestä muistutetaan aika ajoin viikkopalavereissa ja poikkeamia käsiteltäessä.

Laitevastaava vastaa yksikön laitteiden turvallisesta käytöstä ja toimivuudesta sekä kouluttaa ja opastaa niiden käyttöön. Laitevastaava huolehtii osaltaan, että kaikki laitteet rekisteröidään Spotilla- laiterekisteriin ja rekisteri on ajan tasalla.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on sähköisesti allekirjoitettu 4/2026, ja se päivitetään vuosittain tai tarvittaessa, esimerkiksi jos lääkehoidon poikkeamat edellyttävät toimintatapojen tarkastelua ja muuttamista. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, ja sen on hyväksynyt Mehiläisen sosiaalipalveluiden vastaava lääkäri. Vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon asianmukaisesta ja suunnitelman mukaisesta toteutuksesta ja seurannasta. Asukkaiden kokonaisvaltaisesta lääkehoidosta vastaa hyvinvointialueen perusterveydenhuollon lääkäri, osalla asukkaista on myös kontakteja yksityiselle puolelle. Jokaisessa vuorossa on lääkehoidosta vastaava työntekijä, joka vastaa lääkehoidon toteutumisesta suunnitelman mukaan työvuoronsa aikana. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu

annettavan lääkehoidon vaativuus, ammattiryhmien työnjako ja toimenkuvat. Lisäksi siinä on kuvattu lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja turvalliseen lääkehoitoon perehdyttäminen. Yksikön yhteistyöapteekkina toimii apteekki Duo. Lääkekuorma saapuu yksikköön viikon välein. Yksikön sairaanhoitaja jakaa lääkkeitä viikoksi dosetteihin. Kaikki yksikön asukkaille annettavat lääkkeet ovat lääkärin määräämiä. Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa, johon on avain lääkevastuuvuorossa olevalla lääkeluvallisella työntekijällä. Hän on koko vuoron ajan vastuussa lääkehuoneen sisällöstä. Yksikössä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoidossa haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen (poikkeama) tekee työntekijä, jolle se on sattunut tai joka sen on huomannut. Esimies tai tiimivastaava tarkastaa ilmoitukset heti, kun niitä tulee ja ne käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa. Lääkehoidon poikkeamat sairaanhoitaja lukee ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Ilmoitukset ja niiden käsittelyasiakirja löytyy toimistosta siihen varatusta kansista.

Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan ja käsitellään, jotta organisaatiossa pystytään oppimaan mitä tapahtui, mitkä olivat tapahtumahetken olosuhteet ja mitkä tekijät vaikuttivat tapahtuneeseen.

Toimintatapoja muutetaan vaaratapahtumailmoitusten perusteella niin, että vastaavien tapahtumien toistuminen estetään.

Uudet toimintatavat jalkautetaan organisaation ja yksikön arkeen: Tiedotetaan, koulutetaan ja perehdytetään toimintayksikön työntekijät prosessiin tehdyistä muutoksista. Varmistetaan uusien toimintatapojen juurtuminen käytäntöön eli se, että kaikki työntekijät toimivat sovitulla tavalla.

Toimintayksikössä asukkaat tai läheiset voivat antaa palautetta suoraan, sähköpostilla tai soittamalla yksikköön. Palaute käsitellään heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Palveluiden ostajille kerrotaan tiivistelmä palaverien yhteydessä.

Lääkevastaavat sairaanhoitajat p. 040 6839 277.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asukastyön kirjaaminen on osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Tietojärjestelmästä ja yleisistä kirjaamisen perusteista löytyy koulutustallenne, jonka työntekijä käy läpi osana perehdytystään.

Yksikössä on käytössä sähköinen asukastietojärjestelmä, johon kaikki asukastiedot kirjataan ja tallennetaan.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan riittävän ajan järjestyminen kirjaamiselle. Riekkomäessä on myös useita mobiilikirjaamiselle tarkoitettuja matkapuhelimia ja näin ollen pystytään toteuttamaan reaaliaikaista kirjaamista. Ajantasainen mobiilikirjaaminen mahdollistaa kirjauksen tekemisen myös yhdessä asukkaan kanssa

Yksikössä asiakastietolain 7 §:n mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikönjohtaja. Asiakastietoja säilytetään salatussa asiakastietojärjestelmässä sekä paperisena lukituissa kaapeissa asukaskansioissa.

Henkilökohtaiset käyttäjätunnukset Onnikodin tietojärjestelmiin voi saada vain Onnikodin työntekijä tai Onnikodissa opintoihinsa liittyvässä harjoittelussa oleva opiskelija. Käyttäjätunnukset voi uudelle työntekijälle hakea vain esihenkilö ja ne haetaan vain siinä laajuudessa kuin työntekijä niitä tosiasiallisesti työssään tarvitsee. Työsuhteen päätyttyä esihenkilö mitätöi tunnukset. Yksikön esihenkilö myös tarkistaa säännöllisesti käyttöoikeuksien ajantasaisuuden.

Henkilöstön käytössä ovat Onnikotien kirjaamisohjeet, jotka ovat kaikkien saatavilla. Uusi työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen osana tietosuojaan liittyvän sitoumuksen ja perehdytetään asiakastietojärjestelmän asianmukaiseen ja tietoturvalliseen käyttöön. Perehdytyksessä käsitellään, miksi, miten ja mitä kirjataan, ja uusi työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen. Perehdytyksen apuna on koulutusmateriaalia, ja jokainen työntekijä suorittaa tietosuojaan ja -turvaan liittyvän tentin. Perehdytyksessä käydään myös läpi tietosuojapoikkeamien prosessi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa annettuja ohjeita työskentelyssään. Onnikotien oma perehdytysmateriaali ja koulutuksetukevat osaamisen lisäämistä, ja koulutuksiin voi osallistua joko työpäivän aikana tai katsomalla tallenteena. Päivittäisessä asiakastietojärjestelmän käytössä työntekijöitä tukee kirjaamisvastaava, joka varmistaa asiakastietojärjestelmän asianmukaisen ja asukkaan tietosuoja toteuttavan käytön. Hän

ylläpitää ammattitaitoaan kouluttautumalla ja osallistumalla kirjaamisvastaavien tapaamisiin. Yksikönjohtaja, tiimivastaava ja kirjaamisvastaava seuraavat kirjaamisten toteutumista ja laatua sekä ohjeistavat työryhmää ja sen jäseniä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

- Mehiläisen tietosuojavastaava: Kim Klemetti, p. 045 672 8286
- Yksikön tietosuojavastaava: Yksikönjohtaja

Palvelun päätyttyä asukkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun.

Asiakastietolain mukainen Mehiläisen sosiaalipalveluiden tietoturvasuunnitelma on laadittu 14.12.2022 ja sitä on viimeksi päivitetty 24.3.2025. Sen ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä kerätään palautetta jatkuvasti toteutettavalla laatukselyllä, mikä mittaa kokemuksellista laatua. Vastauksista muodostuu laatuindeksi, mikä käsitellään henkilöstökokouksissa kuukausittain. Laatukselyn avoimia vastauksia hyödynnetään kehittämisen tukena. Henkilöstöllä on myös säännöllisesti viikkopalavereita, missä yksikön toimintaa kehitetään. Lisäksi asukkailta kysytään ajatuksia ja tämän lisäksi asukkaat osallistuvat yksikön kehittämiseen asukaskokouksissa. Asukkaat tuovat huomioitaan ja ideoitaan esille arjessa omatuokioiden ja keskusteluiden kautta. Omatuokioiden sisältö suunnitellaan asukkaan toiveiden perusteella. Vähintään kahdesti vuodessa yksikössä järjestetään läheistenpäivä, jossa läheiset voivat antaa palautetta. Otamme mielellämme palautetta vastaan läheisiltä myös arjessa eri yhteydenpitokanavien kautta. Myös tilaajilta kerätään



säännöllisesti palautetta laatukyselyllä, ja saatujen vastausten perusteella kehitämme toimintaamme sekä yhteistyötä tilaajien kanssa.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä. Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan 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 salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.



Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle

taholle. Tieto vakavasta ilmoituksesta lähtee liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille. Yksikön johtaja vastaa siitä, että tieto menee tilaajalle. Kaikille työntekijöille on näytetty Mehinetistä (Mehiläisen sisäinen intranet) kanava, jossa voi ilmoittaa anonyymisti havaitsemistaan väärinkäytöksistä, epäkohdista tai asiakasturvallisuuden vaarantumisesta. (Mehinet -> yhtiö ja toimialat -> toimintaperiaatteet ja politiikat -> sivun alalaidassa Väärinkäytöksistä ilmoittaminen, Whistleblowing).

Asukkaat sekä omaiset voivat tuoda epäkohtia tai laatupoikkeamia esille laatukselyn kautta annettavan asukkaiden tai läheisten palautteen avulla. Riekkomäessä pyritään myös avoimeen keskustelukulttuuriin ja näin ollen toivotaan asukkaiden ja läheisten kertovan havaitsemistaan epäkohdista.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Poikkeamien käsittelyssä kirjataan korjaavat toimenpiteet poikkeamalomakkeelle ja kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle sekä laatuorganisaatioon.

Omavalvontakäynneillä kirjataan seurantasuunnitelma -> seuraavalla käynnillä varmistetaan tehdyt toimenpiteet.

Laatu- ja muiden poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tavoitteena on muuttaa työprosessia ja ohjeistaa se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään, eli miten jatkossa estetään ko. tapahtuma. Tällöin laaditaan toimintaohje, korjaavat toimenpiteet ja nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu.

Käytäntöjen muuttumisesta tiedotetaan yksikön kaikkia työntekijätasoa sähköisiä ilmoitusjärjestelmiä ja yksikön kokouskäytäntöjä hyödyntäen. Tarvittaessa tiedotetaan myös yhteistyötahoja ja asiakkaita.

- Henkilöstön viikkopalaverin pöytäkirja laitetaan Onninettiin yksikön omille sivuille, sekä tulostetaan yksikön toimistossa olevaan kansioon

- Organisaatiosta ja laatuasioista ilmoitetaan organisaation sisäisillä sivuilla

Asukaskokousten pöytäkirjat käydään läpi seuraavassa kokouksessa ja jaetaan tarvittaessa kirjallisesti sekä pöytäkirja laitetaan Onninetiin yksikön omille sivuille ja tulostetaan yksikön yhteisteisissä tiloissa saatavilla olevan asukaskokous-kansioon. .

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asukkaiden hyvinvointia, viihtyvyyttä ja riskienhallintaa. Yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa tehdään kirjallinen Riskien hallinta –dokumentti ja esihenkilö vie tiedon sähköiseen tiedostoon, Laatuporttiin (työn riskien arviointi). Esihenkilöllä on käytössä myös raportointijärjestelmä, minkä kautta voi seurata tilastollisesti, esim. Poikkeamien lukumäärän.

Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä ja näin ollen lisää riskienhallintaa.

Mehiläisen hygieniasuunnitelmaan on kuvattu seuraavat aihealueet: Hygienia hoitotyössä, infektioidenttorjunta, toimintaympäristön hygienia, elintarvikehygienia, koulutus. Mehiläisen valtakunnallinen hygieniatoimikunta tukee yksikön hygieniatyötä. Yksiköissä on nimetty elintarvike- ja ympäristöhygieniasta vastaava yhteyshenkilö (terveydensuojelun ja elintarvikehuollon omavalvonta). Yksikössä on siivoussuunnitelma osana elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaa.

Yksikössä on viitenä päivänä viikossa siistijä, joka vastaa pääasiassa asukashuoneiden sekä yleisten tilojen siivouksesta. Ohjaajat siivoavat myös yhdessä asukkaiden kanssa. Pyykkihuolto kuuluu myös siistijän vastuualueelle arkipäivisin. Iltaisin ja viikonloppuisin ohjaajat vastaavat pyykkihuollosta yhdessä asukkaiden kanssa.

Riekkomäkeen on laadittu siivoussuunnitelma, josta löytyy maininnat käytettävistä aineista, siivousaikatauluista ja toimintaohjeet siivouksen suorittamiseen. Ohjeet ja suunnitelma löytyvät yksikön Onninetistä.

Riekkomäen perehdytykseen kuuluu myös perehdytys yksikön pesukoneisiin sekä elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmaan.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö toimii sairaanhoitaja Krista Takala p. 040 6839 277

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektioilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asukkaisiin, asukkaista työntekijöihin ja asukkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asukkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Riekkomäki tekee tiivistä yhteistyötä SATA HVA:n infektiorjunnan ammattilaisten kanssa.

Riekkomäessä tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu
- korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- tarvittaessa suojakäsineiden käyttö epidemioiden ehkäisemiseksi

Asukkaiden parissa työskentelevillä (työntekijöillä sekä työharjoitteluun osallistuvilla opiskelijoilla) on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön.

Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tieto taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omaavalvontasuunnitelmaa tai asianmukainen laadunhallintaohjelma.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja on vastuussa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottaja järjestää viikoittaisia keskusteluja ostopalveluntuottajien kanssa. Näiden keskustelujen tarkoituksena on seurata palvelujen laatua ja varmistaa, että ne täyttävät asetetut standardit. Ostopalvelujen tuottajat:

- Vartiointi: Securitas Oy
- Kiinteistöhuolto: Eurajoen Kiinteistöpalvelu Oy
- Ryhmätoiminta: Rauman Fysikaalinen Hoitola
- Musiikkiterapia: Musiikkiterapia Resonanssi/ Eija Karvinen
- Ruokatarvikkeet: Kesko
- Matot: Lindström Oy

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja päivittää sitä tarpeen tullen. Suunnitelmat käydään läpi asukkaiden, että henkilökunnan viikkopalavereissa läpi vähintään kerran vuodessa.

4 OMAVALVONNA TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Onnikodeilla on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Onnikotien www-sivuilta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asukkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti 1 x vuosi ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkisesta saatavilla yksikön verkkosivuilla <https://onnikodit.fi/toimipaikat/onnikoti-riekkomaki>. Yksikön tiloissa on nähtävillä ajantasainen tulostettu kappale, osana kodinkansiota.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yleisissä tiloissa olohuoneen lipaston päällä kodin kansiossa ja suunnitelma julkaistaan yksikön verkkosivuille.



Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Rauma 16.7.2026

Allekirjoitus:

Eeva-Maria Silvan