



# **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**Onnikoti Retiisi**

# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA</b>	
<b>KOSKEVAT TIEDOT .....</b>	<b>1</b>
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	9
2.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	10
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	10
2.3.1 Asiallinen kohtelu .....	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	14
2.4 Muistutusten käsittely .....	16
2.5 Henkilöstö.....	17
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	19
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
2.8 Toimitilat ja välineet .....	20
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	22
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	23
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	24
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....</b>	<b>26</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	26



3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	31
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	33
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	33
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	34
<b>4</b>	<b>OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....</b>	<b>35</b>
4.1	Toimeenpano.....	35
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	35

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mehiläinen Hoivapalvelut Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mikko Hämäläinen, <a href="mailto:mikko.hamalainen@onnikodit.fi">mikko.hamalainen@onnikodit.fi</a> , <a href="tel:0503718393">050 371 8393</a>

Toimintayksikkö Onnikoti Retisi	Y-tunnus 1927556-5
Esihenkilö / vastuuhenkilö Ville Muttonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040-1361579, <a href="mailto:ville.muttonen@onnikodit.fi">ville.muttonen@onnikodit.fi</a>
Toimintayksikön katuosoite Retiisikatu 3	Postinumero ja toimipaikka 70820 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen / kehitysvammaiset	Asiakaspaikkamäärä 20
Miten palveluja tuotetaan läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Pohjois-Savon 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. 044 461 0850, <a href="mailto:potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi">potilasasiavastaava@pshyvinvointialue.fi</a>

## REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 21.11.2018	Palvelu, johon myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, kehitysvammaiset
---	--

### 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

#### **Onnikoti Retiisin toiminta-ajatus:**

Onnikoti Retiisi tarjoaa asukkailleen turvallisen, arvokkaan ja kodinomaisen ympäristön, jossa jokainen saa yksilöllistä, tarpeitaan vastaavaa hoitoa ja tukea elämänkaaren loppuun saakka. Toimintamme ytimessä on asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen, hyvinvoinnin edistäminen sekä merkityksellisen arjen mahdollistaminen. Asukkaamme elävät hyvin aktiivista arkea, ja monella on myös vapaa-ajan avustaja. Ulkopuolisten tarjoamia virkistysmahdollisuuksia hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan.

Ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstömme hyödyntää erityisosaamistaan muun muassa päivätoiminnassa ja kuntouttavassa työotteessa luoden asukkaille mahdollisuuden omannäköiseen elämään. Lisäksi henkilöstöllä on vahvaa osaamista saattohoidosta. Toiminnassa painottuvat vuorovaikutus, kunnioitus ja asukkaan osallisuuden ja elämänlaadun vahvistaminen. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan joka tilanteessa. Työyhteisön vahvuuksia ovat: yhteisistä toimintatavoista kiinnipitäminen, kiireetön työilmapiiri ja avoimuus.

Päivätoiminnassa ja arjessa hyödynnetään monipuolisesti luonnon tarjoamia virkistysmahdollisuuksia, kuten ulkoilua, puutarhanhoitoa ja luonnonmateriaalien käyttöä. Lisäksi ohjaajilta löytyy muitakin kädentaitoja ja he tuovat osaamistaan asukkaiden käyttöön. Tämä tukee asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

#### **Toimintaperiaatteet**

Onnikoti Retiisi on kehitysvammaisten asumispalveluyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista kehitysvammaisille henkilöille. Onnikoti Retiisi sijaitsee Kuopiossa, Petosen asuinalueella. Lähellä ovat Petosen palvelut, joihin kuuluu mm. terveyskeskus, laboratorio, hammashoitola, kirjasto, uimahalli, kuntosaleja ja useita kauppoja. Liikenneyhteydet Kuopion keskustaan ovat hyvät.

Onnikoti Retiisissä on 20 asukashuonetta, asukashuoneet ovat 25 m<sup>2</sup> ja niissä on oma kylpyhuone. Asukkaat saavat sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla.

Onnikoti Retiisissä on oma iso aidattu sisäpiha-alue, puutarha kalusteineen, kasvilavoineen ja kasvihuone sekä istutuksia. Etupiha on asfaltoitu ja siellä on helppo liikkua pyörätuolilla, sekä muita apuvälineitä käyttäen. Päärakennuksen lisäksi Onnikoti Retiisillä on päivätoimintarakennus, jossa voi tehdä erilaisia kädentöitä, harrastaa musiikkia tai viettää esimerkiksi elokuvahetkeä.

Onnikoti Retiisin asukkaat ovat iäkkäämpiä kehitysvammaisia. Onnikoti Retiisin palvelu sisältää terveydenhoitoa, terveydentilan seurantaa, huolenpitoa, avustamista ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa. Lisäksi tarjoamme suunniteltua päivätoimintaa asukkaiden henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. Asukkaille järjestetään myös viriketoimintaa, johon kaikki asukkaat voivat osallistua. Omaohjaajat järjestävät yksilöllisiä hetkiä asukkailleen vähintään kerran viikossa.

Onnikoti Retiisi tarjoaa asukkailleen koko loppuelämän kodin ja mahdollinen saattohoito voidaan toteuttaa Onnikoti Retiisissä.

Yksikössä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan green care – toimintaa (vihreä hoiva). Tämä tarkoittaa luontoon liittyvää ammatillista toimintaa, jolla edistetään ihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua.

Yksikössä alihankintana on kiinteistöhuolto (Coor) ja siivous (Lassila&Tikanoja), muut palvelut tuotetaan itse.

### **Tieto ja taito**

Tieto ja taito on yksi koko Onnikotien toimintaa ohjaavista arvoista. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi ammattitaitoista henkilökuntaa. Seuraavana avataan, mitä tieto ja taito tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista, jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittymiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Mehiläinen Hoivapalvelut Oy:ssä sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä ja meillä on sertifioitu laatuja järjestelmä ISO/DIS 9001 ja 14001 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen ovat jatkuvaa.
- Kaikki Onnikoti Retiisin ohjaajat ovat terveydenhuollon ammattilaisia lähi- ja sairaanhoitajia tai sosiaalipuolen koulutuksen saaneita sosionomeja. Sijaisina pyritään ensisijaisesti käyttämään vakituisia koulutettuja keikkalaisia tai hoitoalalle opiskelevia. Koulutukseen kannustetaan ja ohjaajat voivat osallistua koulutuksiin yksilöllisen tarpeen mukaan. Retiisissä järjestetään sisäisiä koulutuksia talon tarpeita ajatellen; esimerkiksi lääkekoulutusta apteekin taholta, muistihoitajan koulutusta ja hygieniakoulutusta KYS:n hygieniahoitajalta. Mehiläisen oma koulutustarjonta on nähtävissä Mehiläisen oman tiedotuskanavan Mehinetin sivuilla. Koulutuksiin on yleisesti varattu 3 päivää vuodessa/ohjaaja.

- Ohjaajat voivat hakeutua myös muihin ulkopuolisiin koulutuksiin esim: Greencare koulutus, joka on suunnattu ohjaukseen sopivaksi.
- EA-1 koulutuksessa ohjaajat käyvät kolmen vuoden välein ja turvakorttikoulutuksessa viiden vuoden välein.
- Lääkeosaamista varmistetaan lääkehoidon osaaminen verkossa lääketenteillä ja lääkenäytöillä. Yksikössä myös tiiviimmin tekeville sijaisille on vaatimuksena lääkeluvat.
- Hygieniaosaamiseen liittyen ohjaajien täytyy suorittaa hygieniapassi. Ilman hygieniapassia ei voi työskennellä keittiövuorossa.

### **Välittäminen ja vastuunotto**

Välittäminen ja vastuunotto tarkoittaa koko Onnikotien toiminnassa, että asukkaistamme välittäminen toimii perustana työllemme. Seuraavana avataan mitä välittäminen ja vastuunotto tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutusta toteutetaan suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asukkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Onnikoti Retiisissä laaditaan asukkaalle asumisen toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa siitä, kun hän on muuttanut taloon. Palvelusuunnitelman laadintaan osallistuvat asukas, asukkaan omaohjaaja, palveluohjaaja, sairaanhoitaja, yksikön johtaja ja asukkaan niin halutessa hänen läheisensä. Asukkaita kohdellaan Retiisissä yksilöinä ja heidän toiveensa otetaan huomioon. Omaohjaajatuokioissa keskustellaan yksilöllisesti toiveista ja asukkaalle tärkeistä asioista. Yhteisökokouksissa käydään läpi yhteisön yhteisiä asioita. Yhteisökokouksissa kiinnitetään huomiota asukkaiden keskinäisiin toimintatapoihin, ohjaten kaikkia arvostamaan asukastovereitaan. Yhteisökokouksessa kiinnitetään huomiota siihen, että jokainen saa sanoa halutessaan ajatuksensa
- Yhteisökokouksessa esitettyjä asukkaiden toiveita ja esille tuomia asioita käsitellään työntekijöiden viikkokokouksessa. Viikkokokouksessa työntekijät suunnittelevat tarpeelliset toimenpiteet ja ne otetaan uudelleen esille yhteisökokouksessa tarpeen tullen. Pienemmät toiveet toteutetaan asukkaan ja omaohjaajan toimesta.
- Asukkaita tervehditään, kun tullaan heidän kotiinsa. Asukkaiden kanssa jäädään juttelemaan heidän niin halutessaan, mutta myös omaa rauhaa kunnioitetaan. Asukkaalla on mahdollisuus saada halutessaan omaa rauhaa omassa huoneessa ja huoneisiin mennessä koputetaan oveen.
- Onnikoti Retiisissä on sovittu, että ohjaajat kirjaavat joka vuorossa jokaisesta asukkaasta. Kirjauksissa pyritään kuvaamaan asukkaan toimintakykyä kokonaisvaltaisesti. Asukkaita kannustetaan tekemään asioita itse. Ohjaaja opastaa

ja auttaa tarvittaessa. Asukkaiden tavoitteita arvioidaan 6 kuukauden välein Domacare-kirjausohjelmassa olevaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan. Mikäli toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, tehdään arviointi aiemmin ja suunnitellaan tavoitteita.

- Ympäristöasioista Retiisiläiset ottavat vastuuta kierrättämällä mahdollisimman paljon. Jätteitä lajitellaan sekä asukkaiden, että ohjaajien toimesta.

### **Kumppanuus ja yrittäjyys**

Onnikodeille kumppanuus ja yrittäjyys tarkoittaa luotettavaa ja laadukasta toimintaa palvelun tilaajien ja viranomaisten kanssa. Seuraavana avataan, mitä kumppanuus ja yrittäjyys tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle asukkaiden, heidän läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asukkaittemme arkeen.
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asukastyytyväisyyden eteen.
- Asukkaiden läheiset voivat vieraila Onnikoti Retiisissä ilman vierailuaikaa. Ohjaajat auttavat asukkaita pitämään yhteyttä läheisiin myös puhelimitse, mikäli asukas ja läheinen sitä toivovat. Ohjaajat keskustelevat läheisten kanssa heidän käydessään. Asukkaat voivat halutessaan tarjota kahvit ohjaajan avustamana vierailleen. Asukkaiden läheisiä kuullaan ja he voivat osallistua asukkaan luvalla asukkaan hoitopalaveriin.
- Palvelusuunnitelman laatimisessa on mukana aina hyvinvointialueen sosiaalipuolen palveluohjaaja ja tarpeen tullen edunvalvoja tai joku muu asukkaan elämän kannalta tärkeä henkilö, esimerkiksi vammaispalvelun lääkäri. Hyvinvointialueen palveluohjaajaan ollaan yhteydessä aina, jos asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia.
- Lähialueen yrityksistä lähikaupan kanssa on yhteistyötä työtoiminnan kautta. Asukkaiden kanssa käydään kaupassa yhdessä. Lähistöllä olevia muitakin yrityksiä hyödynnetään asiakkaiden tarpeiden mukaan esimerkiksi parturi-kampaamoja. Lähellä olevassa toimintakeskuksessa on käyty vierailmassa ja sieltä otetaan Onnikoti Retiisiin vieraita vastaan. Viereisen päiväkodin kanssa tehdään yhteistyötä mm. järjestäen yhteisiä tapahtumia mahdollisuuksien mukaan.
- Omasta seurakunnasta vierailee pappi säännöllisesti ja sieltä voidaan pyytää pappia käymään asukkaan luona hänen halutessaan
- Viriketoiminnassa hyödynnetään lähialueen mahdollisuuksia. Varsinkin kesällä hyödynnetään lähialueen maastoja retkeillen ja rannalla käyden, sekä kalassa että laavutulilla istuen. Lähiympäristö tarjoaa myös hyvät ulkoilureitit sekä kävellen että pyörätuolilla avustaen liikkumiseen. Kaverikoira tapahtumat ovat myös säännöllisiä.

### **Kasvu ja kehittäminen**

Kasvu ja kehittäminen tarkoittaa Onnikodeilla muutakin kuin taloudellisia tavoitteita. Seuraavana avataan sitä mitä kasvu ja kehittäminen tarkoittaa Onnikoti Retiisissä:

- Kasvu ja kehitys tarkoittaa muun muassa jatkuvaa uusien ja parempien toimintamallien etsimistä, jotta voimme entistä paremmin vastata asukkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Palautteen hyödyntämistä, yhteistyötä tilaajan kanssa, henkilöstön toiminnan tehokkuutta ja ammattilaisten/ työryhmien henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.
- Onnikoti Retiisissä ohjaajat auttavat kädestä pitäen ohjaten tai sanallisesti rohkaisten asukkaita tekemään itse päivittäisiä toimia ja uusia asioita. Esimerkiksi kaupassa asukas suorittaa maksamisen omalla rahalla itse ohjaajan kannustaessa ja tukeessa. Päivätoiminnassa kehitetään kädentaitoja ja luovuutta. Asukkaiden tavoitteita arvioidaan säännöllisesti ja tavoitetasoa nostetaan tarpeen mukaan, jos asukas on saavuttanut edellisen tason. Koska suurin osa asukkaista on ikääntyviä ja heidän toimintakykynsä on laskusuuntainen, joudutaan tavoitteita myös madaltamaan ja tavoitteena on usein toimintakyvyn ylläpitäminen.
- Onnikoti Retiisissä kehitetään ja muokataan toimintaa sitä mukaan, kun tarpeita ilmenee, kuunnellen asukkaita, läheisiä ja palvelun ostajia. Päivätoimintaa kehitetään koko ajan asukkaiden antaman palautteen pohjalta. Asioihin pyritään löytämään hyviä ratkaisuja kokeilemalla erilaisia toimintatapoja. Mikäli ratkaisu kokeilun jälkeen osoittautuu hyväksi se jää käytäntöön, joskus ratkaisuja joudutaan arvioitaessa myös muuttamaan.
- Yksikkökokouksessa pohditaan laatuindeksistä nousevia asioita, mietitään miten toimintamme vastaa asetettuja laatutavoitteita. Uusia esille nousseita asioita käydään läpi asukkaiden kanssa myös yhteisökokouksessa, mikäli asia vaikuttaa asukkaiden arkeen. Asukkaita kannustetaan kertomaan omia toiveita ja yhdessä pohtimaan miten toimintaa voidaan kehittää asukkaiden parhaaksi.

**Teemme asiointin kanssanne helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.**

Tavoitteena Onnikoti Retiisissä on tarjota asukkaalle yksilöllinen, hyvä elämä seuraavien laatulupausten avulla:

### **Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki**

Asukkaat saavat yksilöllistä hoivaa ja tukea ja tämä määritellään asumisen toteuttamissuunnitelmassa. Lisäksi jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja, jonka kanssa asukas viettää säännöllisesti aikaa. Asukkaan tarpeet ja toiveet ohjaavat toimintaamme. Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja annamme hänen tehdä itsenäisesti elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Autamme ja tuemme asukasta myös hänelle kuuluvien muiden palveluiden järjestämisessä ja tuemme asukkaan osallisuutta.

## **Oma viihtyisä koti**

Kotimme ovat viihtyisiä ja kodikkaita. Asukkaamme saavat sisustaa oman huoneensa mieleisekseen ja osallistua kodin arkeen voimavarojensa mukaisesti. Yhteisissä tiloissa huomioidaan juhlapäivät ja vuodenaajat erilaisin koristein.

## **Turvallisuus**

Henkilökunta huolehtii asukkaiden turvallisuudesta päivittäin. Kodissamme on turvallista elää ja asua. Henkilökunta on aina asukkaiden saatavilla, käytössä on myös 9Solutions hälytysjärjestelmä, jolla asukas voi hälyttää ohjaajan apua itselleen. Jos asukkaan perusoikeuksia, esimerkiksi liikkumisvapautta, joudutaan rajoittamaan, siitä tehdään rajoitustoimenpidesuunnitelma, selkeä lainvoimainen kirjaus ja omaisia informoidaan tilanteesta. Onnikoti Retiisissä pyrimme hoitamaan asiat ennaltaehkäisevällä työotteella. Henkilökunta on koulutettua; päivitämme lääkeosaamista ja ensiaputaitoja säännöllisesti sekä teemme poistumisharjoituksia vuosittain. Yksikköön on myös laadittu pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma. Henkilökunnan perehdytys on suunnitelmallista ja siitä on kirjalliset ohjeet.

## **Yhteisöllisyys ja osallisuus**

Kodissamme eletään elämänmakuista elämää – meillä tehdään ja tapahtuu. Otamme asukkaat ja läheiset mukaan kodin toiminnan suunnitteluun. Asukkailla on viikottain yhteisökokous, jossa he saavat tuoda toiveitaan esille. Asukkaille tuodaan tietoon alueen tapahtumia ja heitä kannustetaan osallistumaan toimintaan. Keräämme säännöllisesti palautetta asukkailta ja palaute käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja asukkaiden kanssa.

## **Maukas ja terveellinen ravinto**

Panostamme ruuan maukkauteen, monipuolisuuteen, ravitsevuuteen ja mielekkääseen ruokailuhetkeen. Onnikoti Retiisissä työskentelee oma kokki, joka valmistaa ruokia ravitsemussuositusten mukaan. Asukkaat saavat myös toivoa ruokia ja heidän toiveitaan pyritään toteuttamaan säännöllisesti.

## **Onnikoti Retiisin hyveet:**

Onnikoti Retiisin työyhteisö on määritellyt yhteiset hyveet, joihin jokainen sitoutuu. Hyveitä on käsitelty henkilöstön sekä asukkaiden näkökulmasta.

Työyhteisön hyveet ovat:

- Työryhmän sisäinen kunnioitus, kunnioitetaan toisen tapaa tehdä töitä.

- Yhteistyö, työryhmän sisällä jaetaan työtehtävät tasaisesti.
- Huumori, työryhmän vahvuus on huumori.

Nämä näkyvät arkityössämme jatkuvasti, esimerkiksi aamuraportoinnissa jaetaan työtehtävät tasaisesti. Lääkevastuuvuorot on jaettu henkilöstölle tasaisesti. Yksikköön astuessaan sisään ulkopuolinen henkilö aistii henkilöstön huumorin ja toistemme kunnioittamisen.

Asukastyöhön liitetyt hyveet ovat:

- Kohtaaminen: asukkaan kohtaaminen kiireettömästi ja kokonaisvaltaisesti esimerkiksi kuntouttavan työotteen käyttö.
- Tasa-arvo: kohdellaan jokaista asukasta tasa-arvoisesti.
- Itsemääräämisoikeus: mahdollistetaan asukkaalle oma valinnanvapaus arkisisissä tilanteissa.

Arjen työssä kuntouttava työote näkyy esimerkiksi säännöllisissä asukaskohtaisissa jumppatuokioissa, jokaiseen työvuoroon on nimetty jumppavastaava, joka huolehtii asukkaiden kuntoutuksesta. Tasa-arvo näkyy siinä, että jokaista asukasta kohdellaan tasa-arvoisesti ja henkilöä kunnioittavasti.

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asukkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista, kuten esimerkiksi perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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 asukkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asukkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asukkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asukas voi tehdä omannäköiseksi
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asukkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan mauttavuudesta tinkimättä.

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asukkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palveluntilaaja) 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. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnankanssajäsentien henkilökohtaisissa kokouksissa ja käsitellään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

#### Muutlaatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiota ohjaaja-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 määritellyn viitearvon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Mehiläisen valtakunnallinen laatutiimi tarkastelee ja kehittää laatutyön toteutumista jatkuvasti. Yksikönjohtaja vastaa kokonaisuudessaan toiminnan laadusta. Tiimivastaava toimii tarvittaessa yksikönjohtajan sijaisena ja omassa roolissaan varmistaa laadukkaan hoivan toteutumisen arjessa. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa yksikönjohtajan ohella siitä, että lääkehoito on laadukasta ja ohjeistukset ajantasalla. RAI-vastaava huolehtii, että asukkaiden RAI-arvioinnit tehdään ajallaan omaohjaajien toimesta ja ohjaa niiden teossa. IMO-vastaava tuo itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita esille yksikössä ja osallistuu IMO-koulutuksiin. Kirjaamisvastaava seuraa kirjaamisen laatua, osallistuu koulutuksiin ja tuo kirjaamiseen liittyviä ajankohtaisia asioita koko henkilöstön tietoisuuteen.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Onnikoti Retiisin asukkaat ohjautuvat yksikköön oman kunnan sosiaalityön kautta. Uuden asukkaan tutustumiskäynnillä on aina yksikönjohtaja tai tiimivastaava. Onnikoti Retiisissä laaditaan, yhdessä asukkaan kanssa, asumisen toteuttamissuunnitelma asukkaan

muuttaessa yksikköön, vähintään kuukauden sisällä muutosta. Tämän jälkeen asumisen toteuttamissuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa esimerkiksi asukkaan toimintakyvyn muuttuessa. Asukkaan niin halutessa suunnitelman 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 päivittäiseen palvelun tarpeen määrittelyyn.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. 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 vähyys tai kipu.

Palvelutarpeen arviointi ja palvelupäätös tehdään yhteistyössä asukkaan, kotikunnan sosiaalitoimen ja palveluyksikön kanssa. Jokaisen asukkaan tilanne kartoitetaan kokonaisvaltaisesti, käyden läpi niin fyysinen toimintakyky, sosiaaliset taidot ja yhteydet, kognitiiviset taidot sekä psyykinen voima. Palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan jatkuvasti yksikön sisällä.

Asukkaista kirjataan päivittäin Domacare tietojärjestelmään ja asukkaalle laaditaan sinne asumisen toteuttamissuunnitelma. Omaohjaajat arvioivat sitä yhdessä asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Mikäli asukkaan toimintakyky muuttuu oleellisesti, otetaan yhteyttä oman kunnan palveluohjaajaan, jotta palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä uudestaan.

Yksikön sisällä sairaanhoitajat tekevät kokonaisvaltaista terveyden ja sairauksien seurantaa ja suunnittelevat lääkärintarkistusten tarpeellisuuden, ellei asukkaalle tule muuten lääkärihoitoa vaativia sairauksia.

Asumisen toteuttamissuunnitelman tavoitteena on tukea asukasta omatoimisuuteen ja mahdollistaa asukkaalle monipuolinen ja mielekäs tekemistä sisältävä arki. Arjessa hoito- ja toteuttamissuunnitelma on muuttuva ja kehittyvä asiakirja, joka täydentää asukkaalle laadittua palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Sillä viestitään palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Asumisen toteuttamisen suunnitelmaa laadittaessa lähdetään liikkeelle asukkaan vahvuuksista ja taidoista. Asukkaalta tai hänen läheiseltään kysellään asukkaan mieltymyksiä, taitoja sekä elämän historiasta. Haastattelulla ja asukkaalle tehtäviä antamalla saadaan tietoa asukkaan toimintakyvystä.

Kaikkien asukkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmat arvioidaan yksikössä vähintään kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa useammin. Palvelusuunnitelmat kotikunnan

kanssa päivitetään asukkaan tilanteen niin vaatiessa. Mikäli palvelutarve muuttuu, otetaan kotikuntaan sosiaalitoimen palveluohjaajaan yhteys ja sovitaan päivittämisestä.

Onnikoti Retiisissä on käytössä RAI-ID-arviointijärjestelmä. RAI-ID:n käyttöön perusteellisemmin koulutettu ohjaaja toimii yksikössä ohjaajien mentorina ja opastaa järjestelmän oikeaoppiseen käyttöön. Arviointi tehdään aina 6 kuukauden välein, sekä tarvittaessa useammin. RAI-ID-arviointi tehdään aina ennen asumisen toteuttamissuunnitelman päivitystä, ja siitä saatua tietoa käytetään pohjana suunnitelmalle.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle / Pohjois-Savon hyvinvointialueelle. 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 Pohjois-Savon hyvinvointialueella:

Pohjois-Savon hyvinvointialue, Kirjaamo Postitusosoite: PL 1711, 70211 Kuopio  
Käyntiosoite, Kirjaamo: KYS rakennus 3, 0 krs. Puijonlaaksontie 2, Kuopio (arkisin klo 9-11 ja 12-15.)

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asukkaan 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.

- Onnikoti Retiisin asukkaita kohdellaan yksilöinä ja aikuisina ihmisinä, huomioiden heidän erityispiirteensä.
- Yksikönjohtaja pyrkii keskustelemaan säännöllisesti kaikkien asukkaiden kanssa saadakseen heiltä tietoa siitä, miten asukas kokee tulevansa kohdelluksi.
- Kaikki yksikkömme asukkaat ovat samanvertaisia yhteisön jäseniä. Yksikkömme toimii yhteisöhoidon periaatteiden mukaan ja jokaisella asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi. Asukkaat voivat osallistua yksikön toiminnan suunnitteluun yhteisökokouksissa. Jos asukkaalla on ongelmia tuottaa itse puhetta, käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Yhteisökokouksessa kerrataan yhteisiä sääntöjä ja puhutaan käyttäytymisestä toisia kohtaan yleisellä tasolla.
- Omaohjaaja tuokiossa omaohjaaja keskustelee asukkaan kanssa. Asukkaalta voidaan kysyä keskusteluissa, miten hän kokee viihtyneensä Onnikoti Retiisissä ja onko hänellä täällä ystäviä? Tarkoituksena on saada tietoa siitä, mitä asukas ajattelee omasta asemastaan ja miten pärjää toisten kanssa. Tuleeko esille viitteitä

mahdollisesta kaltoinkohtelusta? Omaohjaaja on asukkaan puolesta puhuja tarpeen tullen. Asukkaiden läheisiltä saadaan yhteydenotoissa arvokasta tietoa asukkaiden kokemuksista.

- Asukkaiden läheisten kanssa käydään keskustelua kohtelusta, haittatapahtumista ja vaaratilanteista, mikäli asukas haluaa. Keskustelun käy omaohjaaja tai jos asukas haluaa yksikön esihenkilö.
- Asukkaalla on mahdollisuus valita ohjaajansa halutessaan. Asukkaan tullessa on etukäteen suunniteltu omaohjaaja, mutta häneltä kysytään, sopiiko asukkaalle, että nimetty ohjaaja on hänen omaohjaajansa.
- Kaikilla asukkailla on mahdollisuus vastata laatuindeksikyselyyn. Yksikönjohtaja ja ohjaajat huolehtivat siitä, että kaikki asukkaat saavat tilaisuuden vastata kyselyyn ja avustaa asukasta tarpeen mukaan.
- Kaikilla asukkailla on edunvalvonta. Edunvalvojana toimii yleensä kaupungin / kunnan osoittama yleinen edunvalvoja. Edunvalvojana voi toimia myös asukkaan läheinen.
- Ohjaajat ottavat yhteyttä lääkäriin, mikäli havaitsevat perusteita edunvalvojan hankkimisesta asukkaalle. Asukkaalle kerrotaan asiasta avoimesti ja asukkaalta kysytään mielipidettä asiaan.
- Yhteisössä ohjaajat seuraavat asukkaiden välistä kommunikointia ja kanssakäymistä. Jos asukkaiden välillä huomataan kaltoinkohtelua tai hyväksikäyttöä, tilanteeseen puututaan välittömästi keskustelemalla asianosaisten kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteys asukkaalle nimettyyn sosiaalityöntekijään. Jos rikoksen tunnusmerkit täyttyvät, ollaan yhteydessä poliisiin.
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus: Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön johtajalle. Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuollon toteuttamisesta). Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 48, § 49) velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.
- Onnikodeille on laadittu koko organisaatiota koskeva kohtaamisen omavalvonta suunnitelma, jota Onnikoti Retiisissä noudatetaan ja toteutetaan.

Onnikoti Retiisin omavalvontasuunnitelma on näkyvässä yleisessä pääaulassa. Omavalvontasuunnitelmasta nähdään myös sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot.

### 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. Asukkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. [Vammaispalvelujen käsikirja](#)

Onnikoti Retiisissä vahvistetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään:

- Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen asumisen toteuttamissuunnitelma. Jos asukkaalle tehdään rajoittavia toimenpiteitä, ne tehdään yhteistyössä asukkaan, läheisten ja viranomaisien kanssa ja kirjataan asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan.
- Kaikilla yksikön asukkailla on oikeus olla mukana omaa terveyttään, asumistaan ja arkeaan koskevissa päätöksissä. Asukas tekee omaan arkeen liittyviä päätöksiä siinä määrin kuin pystyy terveydentilansa mukaan. Esimerkiksi vaikea muistisairaus voi heikentää asukkaan päätöksentekokykyä arjen toiminnoissa. Itsemääräämisoikeus arjessa näkyy esimerkiksi asukkaan mahdollisuutena päättää, miten usein osallistuu päivätoimintaan, asukas voi valita lähteekö suihkuun ohjaajan ehdottamaan ajankohtaan, asukas voi ottaa itse ruokansa, päättää mihin aikaan menee nukkumaan. Ohjaajien tehtävä on kuitenkin ohjeistaa ja opastaa sekä kannustaa aktiiviseen tekemiseen, normaaliin vuorokausirytmiiin ja riittävään hygieniaan, keskustellen ja perustellen suosituksiaan. Asukkaan kirjauksiin pyritään saamaan näkyviin asukkaan omat valinnat.
- Asukkailla on omat huoneet, joihin mennään asukkaan luvalla. Asukas sisustaa oman huoneensa haluamallansa tavalla. Asukkaiden huoneet ovat lukollisia ja asukkaalla on siihen avain. Asukkaan halutessa hänen huoneensa ovi voi olla lukossa. Tämä kirjataan Domacare-kirjausohjelman asumisen toteuttamissuunnitelmaan.
- Asukkaat saavat viikottain yhteisöpalaverissa tuoda esille ajatuksiaan ja toiveitaan liittyen yksikön toimintaan.

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. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön

ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaan asumisen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Onnikoti Retiisissä on yhteisesti sovittu ja ohjeistettu itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita:

- Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.
- Henkilökohtainen vapaus ja koskemattomuus sekä oikeus yksityiselämään kuuluvat myös kehitysvammaisen ihmisen perusoikeuksiin. Jos näitä perusoikeuksia jossain tilanteessa joudutaan rajoittamaan, täytyy tälle aina olla vankka perustelu, ja rajoittaminen pitää toteuttaa eettisesti hyväksyttävällä ja asukasta kunnioittavalla tavalla. Henkilökunnan tulee myös aktiivisesti etsiä keinoja asukkaiden tahdon selvittämiseen itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen.
- Yleisen käytännön, lainsäädännön ja hyväksytyjen eettisten periaatteiden mukaan vammaisen henkilön rajoittaminen on oikeutettua silloin, kun hän käyttäytymisellään selkeästi vaarantaa oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden tai vakavasti vahingoittaa omaisuutta eikä tilanteen hallitsemiseksi ei ole muita keinoja
- Lähtökohta on toteuttaa asukkaan tarvitsema asumispalvelu ilman rajoitustoimenpiteitä ja asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista suunnitelmallisesti tukien. Mahdollisten yksilöllisten rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu ensisijaisesti ennalta työryhmässä laadittuun asumisen toteuttamissuunnitelmaan.
- Asumisen toteuttamissuunnitelma varmistaa, että käytettävät rajoitukset ovat perusteltuja ja keinot turvallisia. Lisäksi asiakkaan ohjaukseen osallistuva työryhmä yhdessä asiakkaan kanssa pohtii syitä haastaviin tilanteisiin sekä keinoja näiden tilanteiden ja samalla rajoitustoimenpiteiden välttämiseen.
- Kehitysvammalain 42§ mukaisista rajoitustoimenpiteiden käytöstä, päätöksenteosta, kirjaamisesta ja tiedoksiannosta asiantuntemusta hyödyntäen.

Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoimenpiteiden käytöstä, ratkaisusta, niiden perusteista ja kestosta ja ne raportoidaan sovitusasiakkaalle ja asukkaalle viralliselle edustajalle.

- Rajoitustoimenpiteitä kehitysvammaisten ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, työ- tai päivätoiminnassa voidaan käyttää ainoastaan jos; ympärivuorokautisen palveluasumisen asukas ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman tai muiden henkilöiden terveyden tai muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia taikka riittäviä. Turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi, on olemassa erillinen ohjeistus, jota noudatetaan. Rajoitustoimenpiteiden toteutusta, niiden tarvetta ja itsemääräämisoikeutta tukevia hoito- ja kuntoutuskäytäntöjä arvioidaan yksilökohtaisesti.
- Rajoitustoimenpiteitä arvioidaan aina Pohjois-Savon hyvinvointialueen itsemääräämisoikeus työryhmän kanssa. Onnikodeilla on käytössään myös oma itsemääräämisoikeus työryhmä, mistä voidaan pyytää konsultointi apua.
- Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjallinen päätös, mikä välitetään hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle, asukkaalle edunvalvojalle ja asukkaalle itselleen.
- Osalla asukkaista on oma puhelin, jolla he voivat olla yhteydessä läheisiinsä. Tarvittaessa ohjaaja auttaa puhelimen käytössä. Ne asukkaat, joilla ei ole omaa puhelinta, voivat käyttää yksikön puhelimia yhteydenpitoon.
- Ruokailuajat ovat Retiisissä säännölliset ja kaikkia kannustetaan syömään tasaisin väliajoin. Asukkaat voivat kuitenkin syödä esimerkiksi itse ostamia makeisia omaan tahtiin. Joidenkin asukkaiden kanssa ohjaaja tekee sopimuksia ja opastaa kuinka paljon on kohtuullinen määrä, jottei asukkaalle tule pahoinvointia.

## 2.4 Muistutusten käsittely

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

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

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.

- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti.
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatupäällikölle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös hyvinvointialueelle asukkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee palvelujohtaja yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Itsemaksavat asukkaat voivat tehdä muistutuksen yksikönjohtajalle. Onnikoti Retiisissä ei ole itsemaksavia asukkaita.

## 2.5 Henkilöstö

Onnikoti Retiisin toiminnasta vastaa yksikönjohtaja Heidi Räsänen (sairaanhoitaja AMK, JYET). Lisäksi Onnikoti Retiisissä työskentelee tiimivastaava (sairaanhoitaja) ja vakituinen hoitohenkilökuntamme koostuu lähihoitajista ja sairaanhoitajista. Yksikössämme työskentelee myös kokki. Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Harjoittelussa olevat opiskelijat perehdytetään tarkoin yksikön toimintaan ja asukkaisiin, varmistaen laadukas oppiminen, sekä laadukkaan ja eettisen työskentelyn periaatteiden toteutuminen. Harjoittelijat eivät osallistu yksikön lääkehoitoon.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteröinti ja lupatunnukset tarkistetaan jo rekrytointivaiheessa Julkiterhikistä / Suosikista, sekä pyydetään kopio tutkintotodistuksesta. Opiskelijoiden kohdalla tarkistetaan oppilaitoksen opintosuoritusrekisteristä opintojen suoritusaste. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asukkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Henkilöstöltä vaaditaan tartuntatautilain mukainen rokotussuoja.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Perehdytykseen kuuluu tutustuminen kaikkiin asukkaisiin ja heidän kanssaan toimimiseen sekä perehdytys myös heidän käyttämiin kommunikaatio- ja muihin apuvälineisiin.

Mehiläisen perehdytysohjelma antaa ohjeet eri tehtäviin liittyvästä perehdytyksestä. Yksikön perehdytysohjelmassa käydään kaikki työtehtävän osa-alueet läpi. Perehdytyksestä tehdään kirjaukset sähköisiin perehdytyslomakkeisiin ja otetaan lukukuittaukset paperikaavakkeisiin. Perehdytykseen on erilliset lomakkeet, jotka käydään läpi kohta kohdalta uuden työntekijän kanssa. Perehdytyksestä vastaa niin yksikön johtaja kuin työntekijätkin.

Sosiaalipalveluiden työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm. rekrytointiprosessissa on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esihenkilö omien tehtävä- ja vastualueiden mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi.

Yksikönjohtaja käynnistää rekrytoinnin, saatuaan esihenkilöltään rekrytointiluvan. Yksikön johtaja tekee ilmoituksen avoimesta työpaikasta, joka julkaistaan työnhaku sivuilla. Yksikön johtaja haastattelee saamiensa hakemusten perusteella hakijoita, tarvittaessa yhdessä tiimivastaavan kanssa. Sopivan henkilön löydyttyä tehdään valinta. Jokaisella vakituisella työntekijällä on 6 kuukauden koeaika, jolloin arvioidaan työntekijän soveltuvuutta työhön.

Sijaisia haetaan samanlaisella prosessilla kuin vakituisiakin. Retiisissä olleita opiskelijoita voidaan käyttää myös sijaisena, jos opiskelija on sopiva ja kiinnostunut. Ohjaajan sijaisena toimiminen edellyttää riittävät opinnot. Sijaisena toimiessaan opiskelija saa toteuttaa lääkehoitoa vain, mikäli hänellä on riittävät opinnot (määritelty lääkehoitosuunnitelmassa) ja lääkehoidon opinnot suoritettuna sekä LOVE-tentit ja näytöt suoritettuina. Tällöin sijaisena toimivalle opiskelijalle nimetään lääkehoitoluvallinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö ohjaajaksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan yksityiselle palveluntuottajalle on tullut velvollisuus tarkistaa työnhakijoiden ja työtehtäviä vaihtavien työntekijöiden rikosrekisteriotte iäkkäiden henkilöiden kanssa työskenteleviltä sosiaali- ja terveystalveissa 1.1.2024 alkaen, ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä 1.1.2025 alkaen.

Työnantaja tarkistaa rikosrekisteriotteen, kun: työntekijä ensi kerran otetaan työsuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa, tai työsuhteessa jo oleva työntekijä siirretään edellä mainittuihin tehtäviin.

Ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä työnhakijoilta rikosrekisteriotte on tarkistettu 1.1.2024 alkaen. Tätä ennen työnhakija ei ole voinut tilata itselleen rikosrekisteriotetta. Vammaisten kanssa työskenteleviltä työnhakijoilta rikosrekisteriotte tarkistetaan 1.1.2025 alkaen. Tätä ennen työnhakija ei voi tilata itselleen rikosrekisteriotetta.

Esihenkilö pyytää tehtävään valittua henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen ennen työsuhteen aloittamista. Rikosrekisteriotteesta ei saa ottaa jäljennöstä, eikä sitä saa tallentaa, vaan rikosrekisteriotte on palautettava henkilölle viipymättä. Esihenkilö tekee Workdayhin merkinnät rikosrekisteriotteen tarkastamisesta ja otteen päiväyksestä.

Rikosrekisteriotteesta ilmeneviä tietoja ei saa ilmaista muille kuin sellaisille henkilöille, jotka välttämättä tarvitsevat niitä tehdessään päätöstä siitä, annetaanko henkilölle tehtäviä ikääntyneiden tai vammaisten henkilöiden kanssa. Vaitiolovelvollisuuteen sisältyy, ettei tietoa saa paljastaa sivulliselle senkään jälkeen, kun henkilö ei enää hoida sitä tehtävää, jossa hän on tiedon saanut. – Nämä säännöt ovat samat kuin lasten kanssa työskentelevien osalta.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seuranta suorittaa yksikönjohtaja sekä tarvittaessa tiimivastaava. Seuranta tehdään, kun suunnitellaan henkilöstön työvuorolistaa sekä tarkkaillaan PowerBi -mittaristoa. Riittävyys on määritelty toimiluvan mukaisesti (0,7) sekä asukkaiden palvelutarpeen mukaan. Asukkaan hoivamitoitus määritellään yhdessä hyvinvointialueen kanssa. Tarvittaessa henkilöstön määrään tehdään muutoksia.

Yksikössä hankitaan pitkiin sijaisuuksiin aina määräaikainen sijainen. Sijaiseksi valitaan haastattelujen kautta sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan työntekijä erillisestä sijaisringistä. Jos sijaista ei löydy, voi omasta henkilökunnasta joku tehdä ylimääräisen vuoron niin halutessaan.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asukkaan terveydentilaan liittyvissä asioissa yhteydenpito eri tahoille tapahtuu aluksi puhelinkontaktilla ja sitten käynnillä tarvittavassa terveydenhuollon tai sairaanhoidon yksikössä. Asukkaiden kannalta tärkeässä roolissa ovat Onnikoti Retiisin omaohjaajat ja sairaanhoitajat. Joka yhteydenotosta ja käynnistä tehdään tarvittavat kirjaukset. Lääkärikäynnillä asukkaan läsnäollessa pyydetään käynnistä myös kirjallinen palaute yksikköön. Lääkärikäynneillä on mukana aina ohjaaja auttamassa asukasta kertomaan voinnistaan ja kuuntelemassa ohjeita. Mukaan käynneille tulostetaan Domacare kirjausohjelmasta tarvittavat dokumentit mm. lääkekortti ja seurannat. Käynnillä varmistetaan, että tiedot, jotka meillä ovat, löytyvät myös terveyden- ja sairaanhoidon yksiköistä. Samalla varmistetaan, että palvelukodilla on tarvittavat ohjeet ja tiedot asukkaan terveyden-/sairaanhoitoon liittyvistä asioista. Kuntoutusasioissa pyydetään

palautte kuntoutusta antavalta taholta, sekä ohjeita kotikuntoutukseen. Kaikki yhteydenotot ja sovitut asiat kirjataan Domacare kirjausohjelmaan asukkaan tietoihin. Tarvittaessa asukkaan kirjallisella luvalla voidaan tilata asukkaan tietoja esimerkiksi terveystieteiden keskuskeskuksesta.

Kotikunnan palveluohjaukseen ja vammaispalveluun liittyvissä asioissa otetaan puhelin kontakti ja sovitaan jatkoista.

Henkilökohtaisten avustajien valinnassa ohjaajat ovat asukkaan tukena haastattelutilanteissa. Henkilökohtaisen avustajan kanssa keskustellaan heidän käytössään ja annetaan tarvittavia ohjeita esimerkiksi liikkumisessa tai rahan käytössä. Työtoiminnassa olevien asukkaiden työpaikalla omaohjaaja sekä kaupungin vammaispalvelun palveluohjaaja käyvät tarpeen mukaan joko asukkaan tai työpaikan toiveesta. Onnikoti Retiisiin asukkaista yksi käy lähikaupalla töissä.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Jokaisella asukkaalla on 25 neliömetrin kokoiset huoneet, joihin heillä on oma sähköllä toimiva avain. Huoneessa on kylpyhuone, jossa on suihku ja wc. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asukkaan omassa huoneessa. Kun asukas muuttaa Retiisiin, hän saa itse päättää, miten hänen huoneensa sisustetaan. Tarvittaessa ohjaajat ovat tukena. Huonekalujen sijoittelussa otetaan turvallisuus huomioon, esim. sängyn asettelu wc-tiloihin nähden.

Retiisissä on aulatila, sekä neljä solua, joissa on omat keittiö- sekä oleskelutilat sekä sauna, kylpyhuone, ja pukuhuone. Retiisissä on myös valmistuskeittiö. Lisäksi on erillinen päivätoimintatalo, josta löytyy myös wc-tilat. Nämä kaikki tilat ovat asukkaiden käytössä. Yhteisissä tiloissa voidaan järjestää päivätoiminnan lisäksi kaikille sopivaa viriketoimintaa. Päivätoimintatalossa pidetään myös henkilöstön koulutuksia sekä muita kokouksia erikseen sovitusti.

Onnikoti Retiisin tiloja valvovat esimerkiksi: ympäristöterveydenhuolto (24.01.2023), terveystarkastaja (30.06.2023), Itä-Suomen aluehallintovirasto (13.05.2024) sekä palotarkastaja (19.04.2024). Sisäinen omavalvontakäynti elintarviketurvallisuudesta on toteutunut 23.10.2024. Asukasturvallisuuden omavalvontakäynti 28.8.2024.

Asukkaiden henkilökohtaisia asioita pyritään käsittelemään tilassa, missä ei ole muita asukkaita. Onnikoti Retiisin tilat ovat kuitenkin haasteelliset tietoturvan vuoksi, sillä toimistotila on erittäin pieni ja heikosti äänieristetty.

Onnikoti Retiisin toimitilojen ylläpidosta vastaa koko henkilökunta. Henkilökunnan huomattessaan puutteita tai vaurioita ilmoittavat he asiasta yksikönjohtajalle. Yksikönjohtaja on yhteydessä huolto-organisaatioon (Coor) Fatman palvelun kautta.

Siivouksesta vastaa Lassila & Tikanoja.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Onnikoti Retiisissä on käytössä Salton kulunvalvontajärjestelmä sekä 9Solutionin hälytysjärjestelmä. Jokainen asukas saa kulkulätkän ja halutessaan myös hälytysrannekkeen käyttöönsä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Asukkaalla on käytössään oma avain, millä pääsee liikkumaan yksikön ulkopuolelle. Avain ei toimi ulko-ovessa yöaikaan (21-7). Samalla avaimella asukas saa omassa huoneessaan kaapin lukkoon, missä voi säilyttää omia arvoesineitään. Avain ei käy muiden asukkaiden huoneistojen oviin.

Onnikoti Retiisin käytössä on lääikinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä (Spotilla).

### **Toimintayksikön laitevastuuhenkilö/laiterekisterivastaava**

- 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 esihenkilö**

- Vastaa laitteiden tilauksista hankinnan laatimien puitesopimusten ja yksikön budjetin mukaisesti
- Vastaa yksikköön tilattavista lääikinnällisistä laitteista
- Vastaa henkilökunnan laiteperehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista
- Seuraa lääikinnällisten laitteiden osaamisen varmistamista
- Vastaa lääikinnällisten laitteiden turvallisuudesta yhdessä laitevastuuhenkilön kanssa
- Seuraa säännöllisesti oman vastuuyksikkönsä/yksiköiden lääikinnällisten laitteiden aiheuttamia vaaratilanneilmoituksia ja vastaa korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta.
- Käsittelee laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset

- Organisoii ja vastaa siitä, että laitevalmistajalle ilmoitetaan lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät
- Organisoii ja vastaa siitä, että Fimealle ilmoitetaan lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista silloin, kun ilmoittamisen kriteerit täyttyvät

### **Lääkinällisten laitteiden käyttäjät**

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

### **Kirjausjärjestelmä:**

Onnikoti Retiisin asiakastietojärjestelmänä käytetään Domacare 2.0 kirjausjärjestelmää.

### **Kirjaamisvastaava**

Hallitsee hyvin kirjaamisen DomaCare-asukastietojärjestelmään ja ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan. Hän perehdyttää yksikössä kirjaamista sekä teknisesti että sisällöllisesti ja tukee koko yksikön henkilöstöä. Kirjaamisvastaava seuraa kirjaamisen tasoa omassa yksikössään, tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön omassa yksikössään, antaa tarvittaessa palautetta käytettävyydestä ja tekee kehittämissuunnitelmia asiakastietojärjestelmästä järjestelmän pääkäyttäjälle. Kirjaamisvastaava osallistuu kirjaamisvastaavien säännöllisiin yhteistyöpalaveriin ja koulutuksiin (4x vuodessa).

### **Tietojärjestelmä:**

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä.

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja.

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

## **2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, ja tarpeen mukaan mikäli käytäntöihin tulee muutoksia lainsäädännön myötä tai yksikössä ilmenevien tarpeiden myötä. Edellinen päivitys lääkehoitosuunnitelmaan on tehty: 30.10.2024.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mahdollisimman tarkasti yksikön toimintatapoja. Henkilökunnan kanssa käydään läpi uusia ohjeita, ja perehdytetään heidät tarvittaessa. Jokainen lääkehoitoon osallistuva on velvollinen lukemaan lääkehoitosuunnitelman. Lukeminen varmistetaan lukukuittauksella.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja nostaa esiin tärkeitä asioita yksikkökokouksessa ja ohjeistaa henkilökuntaa.

Tehtyjen lääkepoikkeamien perusteella voidaan arvioida, onko lääkehoitosuunnitelmaa noudatettu tai onko ohjeistukset riittävät. Tarvittaessa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja antaa yksilöllistä opastusta ja neuvontaa lääkehoidon toteuttamisessa.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja: Taru Väänänen, sairaanhoitaja, puh.0404863689

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä DomaCare 2.0, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Palvelimet on varmuuskopioitu ja palosuojattu. Yksikön johtaja luo tunnukset uudelle työntekijälle ja poistaa tunnuksen, kun työsuhde päättyy. Työntekijälle annetaan oikeudet Domacaressa työtehtävien mukaan. Asukkaiden omat paperit säilytetään lukitussa kaapissa asukaskohtaisissa kansioissa.

Asukkaan tietoja luovutetaan vain asukkaan luvalla. Palvelun päätyttyä asukkaan asiakirjat toimitetaan palvelusopimuksissa tai saaduissa ohjeissa kuvatulla tavalla asukkaan sijoittaneen sosiaaliviranomaisen haltuun. Muu aineisto hävitetään. Salattua sähköpostia käytetään aina, jos asukkaan asioista tiedustellaan viranomaisilta, esim. Edunvalvojalta. Perehdytysvaiheessa käydään läpi yksikön kirjaamistavat ja -menetelmät. Yksikön johtaja tarkastelee säännöllisesti kirjaamisen laadukkuutta. Tarvittaessa henkilökunnan jäsenen voi ilmoittaa kirjaamiskoulutukseen.

Kuukausittain täytettäessä omavalvontakyselyssä tarkastetaan, että yksikössä on kirjattu kuukauden aikana jokaisesta asukkaasta päivittäin jokaisessa vuorossa, kirjaajan omilla tunnuksilla. Tämä on yksikönjohtajan vastuulla. Yksikönjohtaja tarkastelee kirjausten laatua säännöllisesti. Yksiköstä tulee säännöllisesti viikkoraportti, mikä näyttää kirjausten määrän viikon aikana.

Onnikoti Retiisin henkilöstö suorittaa Mehiläisen tietosuojatentin oppimisympäristö Moodlessa.

Salassapitosopimus kirjoitetaan kaikkien kanssa työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Perehdytyksessä käydään läpi salassapitoasiat kaikkien kanssa.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286”

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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. Asukkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

- Yksikössämme pidetään viikoittain yhteisökokous, jossa asukkaat pääsevät kertomaan omat mielipiteensä ja voivat halutessaan osallistua toiminnan suunnitteluun. Yhteisökokouksissa esille tuodut asiat käydään läpi työntekijöiden yksikkökokouksessa. Suunnitelmat esitetyistä asioista ja toteutuksesta sovitaan yksikkökokouksessa. Asukkaat otetaan mukaan heidän esittämiinsä hankkeisiin jo toteutuksen suunnittelu vaiheessa.
- Asukkaiden läheisten toiveita otetaan vastaan omaohjaajien yhteydenpidossa. Yhteydenpito läheisiin tapahtuu kasvotusten, puhelimitse, kirjeellä tai sähköpostilla. Läheisille tarjotaan aina mahdollisuus keskustella myös ohjaajien kanssa täällä käydessä.
- Asukkaille annetaan mahdollisuus täyttää Onnikotien laatutyytyväisyyskysely kerran kuussa. Kerätty tieto käydään läpi yksikkökokouksessa ja niiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä yksikön toimintaan.
- Läheisille lähetetään sähköinen laatuksely 3 kuukauden välein. Mikäli sähköiseen kyselyyn ei ole mahdollista vastata lähetetään sama kysely postitse.
- Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas), omainen / läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Asiakaspalautteet dokumentoidaan asiakastietojärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään henkilöstökokouksissa. Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toimintasuunnitelmien laadinnassa.
- Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksiköitten tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteisökokouksissa yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa.
- Käytössä olevan asiakaspalauttejärjestelmään säännöllisellä katselmoinnilla varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus. Myös sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään kehittämiskohteita asukaspalauttejärjestelmään.

- Palautteen kirjaa asukastietojärjestelmään sen vastaanottanut työntekijä. Hän huolehtii myös siitä, että tekee tarpeelliset toimenpiteet, tiedottaa palautteesta muille työntekijöille ja esimiehelle.
- Esihenkilön johdolla käydään läpi palautteet ja suunnitellaan toimenpiteet. Palautteisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Asukkaan läheisen palautteeseen annetaan vastaus sähköisesti tai soittaen, mikäli hän on niin pyytänyt. Asukkaalle vastaus annetaan henkilökohtaisesti.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

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- ja turvallisuuspoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa

epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### **Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Asukkaalle pyritään turvaamaan hänen tarvitsemansa palvelut. Kalenteri päivittäisenä työkaluna on tärkeä apuväline, jotta asiat eivät jää pelkästään asukkaan ja ohjaajien muistin varaan. Esimerkiksi asukkaan säännölliset mittaukset ovat tärkeä ohjelmoida kalenteriin.
- Yksikössä on ikääntyviä asukkaita ja osalla on korkea riski kaatua. Asukkaiden turvaksi on hankittu suojarusteita mm. lonkkasuojia, kypärää ja apuvälinettä liikkumiseen. Asukkaan kanssa on hankinnoista ja apuvälineiden käytöstä sovittu yhdessä.
- Ulko-ovet avautuvat klo 21–07 vain ohjaajien avaimella, jotta ulkopuolisten sisäänpääsy estetään.
- Poikkeustilanteissa seurataan yleisiä toiminta ohjeita, mikäli kyseessä on yleinen hälytys. Lähin väestönsuoja on Lippumäessä. Pelastuslaitos antaa ohjeistuksen sekä avustaa siirtymisessä.
- Sähkökatkoihin on varauduttu taskulampuin, pidemmissä katkoissa toimitaan kaupungilta saatujen ohjeiden mukaan. Yksikössä on myös patterilla toimiva radio, josta voidaan kuunnella toimintaohjeita. Vesikatkoien aikana kaupunki toimittaa käyttöveden. Lyhyihin ennalta tiedettyihin vesikatkoihin henkilökunta varaa tarvittavan käyttöveden astioihin.
- Turvallisuus kävelyissä käydään läpi palotilanteissa toimiminen 3kk.n välein. Uusille työntekijöille kerrotaan perehdytyksessä toimintaohjeet.
- Yksikköön on koottu hätätilatoimintaohjeet erilliseen kansioon, niin että ne ovat helposti löydettävissä.
- Ohjeita poikkeukselliseen epidemia tilanteeseen löytyy myös erillisestä kansiosta.
- Yksikön johtaja sopii pelastusharjoitukset pelastuslaitoksen kanssa kerran vuodessa. Päivitettyyn pelastussuunnitelmaan on jokainen työntekijä velvollinen tutustumaan.
- Työntekijät käyvät SPR:n EA 1 kurssin joka kolmas vuosi.
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai aiemmin jos tarvetta. Suunnitelmassa on pyritty laatimaan ohjeet kaikkia riskitilanteita varten: Lääkkeiden säilytyksestä, jakamiseen ja asukkaille

antamiseen. Jokainen lääkehoitoa suorittava on velvollinen noudattamaan ohjeita. Lääkehoitosuunnitelmassa on erikseen nostettu esille yksikössä käytössä olevat riskilääkkeet.

- Asukkaiden asiat dokumentoidaan Domacare kirjausjärjestelmään. Domacare ohjelmat toimivat sekä puhelimesta että tietokoneella. Puhelimien ja tietokoneen sulkeminen käytön jälkeen turvaa sen, ettei kukaan ulkopuolinen lue tietoja. Ohjaajat käyttävät ohjelmaa omilla tunnuksillaan. Paperiset asukaspaperit säilytetään lukitussa kaapissa asukkaiden omissa kansioissa.
- Puhelimitse asioidessa erityiseksi haasteeksi tulee tila, jossa puhutaan asukkaan asioista koska erillistä toimistoa ei ole. Asukkaan omasta huoneesta soittamiseen yhdessä asukkaan kanssa pyritään aina, kun on mahdollista. Mikäli talon ulkopuolelta tulee esimerkiksi lääkärin puhelu, pyydetään soittajaa odottamaan sen aikaa, että puhelimesta oleva siirtyy sellaiseen tilaan missä voi puhua.
- Sijaisten saaminen akuuttitilanteessa on joskus haastavaa. Yksikössä on vakituisia keikkalaisia, joita kutsutaan töihin viestiryhmän kautta. Henkilökunnalla on myös oma sisäinen ryhmä, johon kaikki halukkaat ovat liittäneet itsensä, tämän kautta voi joskus myös lähettää kutsuja, mikäli henkilövajetta ei muuten saada korjattua.
- Sijaisryhmää pyritään vahventamaan koko ajan sopivien ja koulutettujen sijaisten löydyttyä.

Retiisin tilat ovat uudet ja nykyaikaiset. Ovissa on sähköiset lukot ja palohälytysjärjestelmä on automatisoitu. Kiinteistöhuolto tekee kuukausittain palojärjestelmän testauksen. Yksikössä tehdään säännöllisesti toimitilatarkistus, jossa käydään läpi yksikön tilat ja ulkoalueet. Toimitilatarkistuksen jälkeen suunnitellaan ja aikataulutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Päivittäin myös pyritään katsomaan poistumisteiden esteettömyys, varsinkin illalla. Yöohjaajan ensimmäinen tehtävä on kiertää kaikki käytävät ja poistumistiet, sekä tarkistaa ulko-ovien lukitus.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

- Yksikön esihenkilö tarkistaa viikoittain kirjauksia omavalvontakyselyn tiimoilta. Yksikkökokouksessa käydään henkilökunnan kanssa läpi omavalvonta mittareiden toetutuminen. Esihenkilö antaa palautetta, jos havaitsee puutteita. Yhdessä suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja vastuu henkilö niiden toteuttamiseen.
- Yksikkömme on pieni ja esihenkilölle voi jokainen ohjaaja ja asukas kertoa suoraan, jos havaitsee vaaran paikkoja tai riskitilanteita.
- Mikäli joku haluaa tehdä nimettömänä ilmoituksen, se on mahdollista Mehiläisen omien sivujen kautta.
- Onnikoti Retiisissä täytetään tablettikysely -laatu mittaria kuukausittain, siihen vastaavat kaikki asukkaat, heidän läheiset mahdollisuuksien mukaan ja

henkilökunta. Tulokset käydään läpi yksikkökokouksesta ja jos jollakin tasolla näkyy poikkeamia, mietitään yhdessä, miten asioita voidaan korjata.

- Yksikön lääkeluvista ja niiden uusimisesta huolehtii yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Hän käy myös yksilöllisiä keskusteluja työntekijän kanssa, mikäli havaitsee lääketyöskentelyssä riskejä.
- Yksikössä vaarojen arviointia tehdään ympäri vuoden Mehiläisen laadunvuosikellon mukaisesti.
- Toimitilatarkistukset tehdään neljä kertaa vuodessa; maaliskuussa, kesäkuussa, syyskuussa ja joulukuussa. Toimitilatarkistukseen osallistuu mahdollisimman monta työntekijää.
- Kaikki, sekä asukkaille että työntekijöille sattuneet haittatapahtumat, ja läheltä piti tilanteet, kirjataan poikkeamat lomakkeelle. Kaikille työntekijöille opastetaan linkki perehdytyksessä.

Asiakkaiden kanssa tehdään kuukausittain laatukysely, missä asukas voi kommentoida mennyttä kuukautta. Asukkaiden kanssa käydään myös säännöllisesti keskustelua yksikön turvallisuudesta, epäkohdista, poikkeamista ja riskeistä. Asukkaille järjestetään myös kerran viikossa asukaskokous, missä asukkaat voivat tuoda epäkohtia julki kaikkien kuullen.

Omaisiet voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat ilmi suoraan henkilökunnalle tai yksikönjohtajalle. Omaisille lähetetään laatuindeksi kysely kolmen kuukauden välein, missä palautteen voi myös antaa nimettömänä.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskien käsitteleminen:

•Yksikön haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista kirjatut poikkeamailmoitukset, käydään läpi 10 vuorokauden sisällä tapahtuneesta. Vakavat poikkeamat eli taso 4 ja 5 käydään läpi heti tapahtuneen jälkeen. Tilanteiden korjaamiseksi suunnitellaan toimenpiteet, jotka laitetaan täytäntöön välittömästi. Toimenpiteiden riittävyttä arvioidaan seuraavissa henkilöstökokouksissa. Asioita ei jätetä hautumaan, vaan kokouksissa sovitaan tarpeelliset toimenpiteet toteuttava henkilö tai henkilöt. Poikkeamailmoitusten yhteenveto raportit käydään läpi myös puolivuositain laadunvuosikellon mukaan, samoin lääkehoidon itsearviointi.

• Asukkaan kanssa keskustellaan tilanteesta ja samoin omaisen kanssa, mikäli tapahtuma sitä vaatii. Asukkaan ja omaisen kanssa voidaan yhdessä myös sopia ratkaisuja, joilla haittoja voidaan minimoida esimerkiksi turvallisten suojarusteiden hankkiminen. Mikäli haittatapahtuma aiheuttaa korvausvaatimuksia niin henkilökunta ohjeistaa omaisia hakemiseen.

• Henkilökunnan yksikkökokouksessa käydään joka viikko läpi tehdyt haittatapahtumailmoitukset. Samalla mietitään ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi ja uusien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Korjaavia toimintoja kirjataan yksikkökokousmuistioon. Yksikkökokouksessa käydään läpi myös jo välittömästi tehtyjä toimenpiteitä ja mietitään riittävätkö ne. Asukkaalle sattuneet haittatapahtumat sekä läheltä piti tilanteet, kirjataan myös asukkaan tietoihin Domacare järjestelmään.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

• Korjaavilla toimenpiteillä pyritään estämään haittatapahtumien toistuminen. Oli sitten kyseessä, läheltä piti tilanne tai sattunut vaaratilanne. Poikkeamailmoitusta tehdessä kuvataan tapahtunut mahdollisimman tarkasti: olosuhteet tapahtumahetkellä ja poikkeamat sovitusta menettelytavoista, sekä syyt miksi ei ole pystytty noudattamaan sovituita menettelytapoja. Poikkeamailmoitusta käsiteltäessä korjaavat toimintatavat kirjataan ja niihin palataan seuraavissa yksikkökokouksissa. Jokainen työntekijä saa tiedotteen sähköpostiin yksikkökokouksesta. Asukkaalle tapahtuneissa haittatapahtumissa korjaava toimenpide kirjataan myös Domacaren asukas kirjauksiin, jotta tieto välittyy eteenpäin.

• Yksikkökokouksessa sovitaan, millä aikataululla kuka tekee ja mitä asialle. Jos korjaava toimenpide vaatii lisäkoulutusta, se pyritään järjestämään mahdollisimman pian yksikön johtajan toimesta. Mikäli havaitaan tieto puutteita toimintaohjeiden noudattamisessa, niitä kerrataan.

• Tarvittaessa yksikön johtaja puuttuu asiaan keskustellen henkilökohtaisesti yksittäisen työntekijän kanssa.

• Yksikössä pyritään mahdollisimman pian puuttumaan epäkohtiin. Onnikoti Retiisi on pieni yhteisö ja suora yhteys yksikön esihenkilöön on mahdollista ottaa heti havaituista epäkohdista. Yksikön esihenkilö tarvittaessa aloittaa asioiden tarkemman selvittelyn ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen yhdessä henkilökunnan kanssa. Retiisissä pyritään avoimeen ja ilmapiiriin. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus tuoda esille epäkohtia.

• Haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet, raportoidaan poikkeamat lomakkeella. Korjaavia toimenpiteitä ja lisävahinkoa estäviä toimenpiteitä on jokainen ohjaaja velvollinen

tekemään välittömästi huomattessaan vaaran paikan, esimerkiksi jos lattialla on vettä, se joka huomaa pyyhkii pois.

- Yksikössä on kaksi poikkeamat käsittelijää, niin etteivät ilmoitukset jää koskaan pitkäksi aikaa käsittelemättä. Ilmoitukset käsitellään 10 vuorokauden sisällä tapahtuneesta, mutta jos poikkeama on vakava (taso 4 tai 5) käsitellään se välittömästi tapahtuman jälkeen. Ohjeet poikkeamailmoitusten tekemiseen löytyvät Mehiläisen omalta tiedotuskanavalta Mehinetistä.

- Asukkaalle sattuneet haittatapahtumat raportoidaan aina myös Domacaren asiakastieto järjestelmään, vakavat tapahtumat ilmoitetaan asukkiaan lisäksi hänen läheiselleen välittömästi. Vakavissa tapauksissa ollaan yhteydessä myös hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään.

- Laatupoikkeamien käsittely ja läpikäynti on yksikön esihenkilön vastuulla. Laatupoikkeamat käydään yhdessä läpi työntekijöiden kanssa yksikkökokouksessa ja niihin pyritään kehittämään toimenpiteitä. Toimenpiteiden vaikutus arvioidaan suunnitellusti. Kaikista poikkeamista tiedotetaan kokouksen, lisäksi sähköpostilla, jotta tieto menee heille, jotka eivät ole paikalla.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille:

- Muutokset käydään aina läpi henkilöstö kokouksessa. Kaikille, jotka eivät ole paikalla lähetetään muistio sähköisenä. Muuttuneet toiminta ohjeet päivitetään. Muutokset kirjaa kokouksessa erikseen nimetty vastuuhenkilö. Yksikössä on käytössä myös paperinen -info kansio, jonne kerätään toiminta ohjeita sijaisia varten, ne päivitetään samalla. Tarpeen tullen sovitaan myös kuka informoi yhteistyötahoa, jos asia on sellainen (joko omaohjaaja tai esihenkilö.)

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

Henkilöstö täyttää aina poikkeama ilmoituksen, kun tapahtuu poikkeama. Poikkeama voi liittyä esimerkiksi lääkehoitoon, väkivalta/uhkatilanteeseen, tapaturmiin, psykososiaaliseen kuormitukseen, ruokahuoltoon, tietoturvaan, laitteisiin tai niiden käyttöön. Henkilöstö on myös velvollinen ottamaan yhteyttä lähimpään esihenkilöön (yksikönjohtajaan). Mikäli lähin esihenkilö ei ole saatavilla ottaa henkilökunta yhteyttä seuraavaan esihenkilöön (palvelujohtaja). Mikäli palvelujohtaja ei ole saatavilla tai henkilö

kokee, että vaara on erittäin suuri voi hän olla yhteydessä kunnan määrittelemään sosiaalityöntekijään tai potilasasiavastaavaan.

Henkilöstöllä on käytössään Onninet, missä on käytössä poikkeamaohjelmisto. Poikkeamat käsitellään viikoittain henkilöstökokouksessa.

Asukkaiden kanssa täytetään kerran kuukaudessa laatuksely. Tavoitteena kuitenkin on, että asukkaat pystyvät kommunikoimaan henkilöstön kanssa välittömästi havaitessaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä. Asukkaiden omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat tai riskit ilmi henkilöstölle tai yksikönjohtajalle.

Mahdolliset epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään vähintään viikoittain henkilöstökokouksessa. Mikäli tilanne on akuutti, käsitellään palaute välittömästi paikalla olevan työryhmän kesken ja sovitaan korjaavat toimenpiteet.

Korjaavat toimenpiteet kirjataan henkilöstökokousmuistioon. Henkilöstökokousmuistiot käydään yksikössä läpi aina torstaisin.



### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisessa. Yksikönjohtaja tai tiimivastaava tarkastavat päivittäin saapuneet poikkeamat.

Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeamailmoituksen kirjaamisen jälkeen. Tarvittaessa poikkeamailmoitus käsitellään myös yksittäisen työntekijän, asukkaan ja asukkaan omaisen tai sosiaalityöntekijän kanssa. Kirjatut poikkeamat käsitellään yksikköpalaverissa. Sovitut toimintatavat riskin vähentämiseksi kirjataan poikkeamalomakkeelle sekä yksikköpalaverimuistioon. Yksikköpalaverista kirjattu muistio on henkilöstön nähtävillä sähköisesti Onninetissä Onnikoti Retiisin yksikkösivuilla.

Seuranta toteutuu pääosin organisaatiotasoisesti rakennetun Power BI-raportoinnin pohjalta. Kaikki järjestelmän kautta kirjatut poikkeamat nousevat raportille. Yksikönjohtaja seuraa järjestelmän avulla asukas-, ruokahuolto- ja laite- sekä tietoturva-, ympäristö ja henkilöstöpoikkeamien määriä ja vakavuutta. Erikseen on tarkasteltavissa ilmoitusvelvollisuuteen liittyvät poikkeamat, palautekantelut sekä asukkaiden rajoitustoimenpiteet.

Onnikoti Retiisissä siivous on ostopalveluna Lassila & Tikanojalta. Asukashuoneet siivotaan viikottain ja yleiset tilat 3x viikossa laitoshuoltajan toimesta. Onnikoti Retiisissä on siivoussuunnitelma ja hygieniaohjeistus, joita noudatetaan.

Onnikoti Retiisissä on oma erillinen pyykkitupa, jossa pestään asukkaiden omia tekstiilejä ja akuuttia huoltoa vaativia tekstiilejä. Puhtaanapito ja pyykkihuolto ovat osa työntekijän perehdytystä. Uudelle työntekijälle näytetään koneiden toiminta ja pyykkiaineiden käyttö sekä siivousvälineet ja -aineet. Onnikoti Retiisi noudattaa Mehiläinen sosiaalipalveluiden hygieniaohjeita. Tarkemmat hygieniaan liittyvät ohjeet löytyvät Onninetistä Turvallisuus – Hygienia ja siivous sivustolta.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Päivittämisestä ja henkilökunnan perehdyttämisestä vastaa yksikönjohtaja.

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

### 4.1 Toimeenpano

Onnikoti Retiisin omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Onnikotien www-sivuilta. Onnikoti Retiisin omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta vastaa yksikönjohtaja ja suunnitelman laadintaan on osallistunut koko Onnikoti Retiisin henkilökunta. Tällä tavoin varmistamme sen, että henkilöstö on sitoutunut suunnitelman mukaiseen toimintaan.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstökokouksissa. Omavalvontasuunnitelma veloitetaan lukemaan ja allekirjoittamaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa esimerkiksi henkilökuntamuutoksien takia.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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.

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

Paikka ja päiväys: 7.4.2026

Allekirjoitus

