



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PULKKILAN TYÖTOIMINTA

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	3
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	3
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	3
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	4
2.4 Asiallinen kohtelu	4
2.5 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	5
2.6 Muistutusten käsittely	5
2.7 Henkilöstö	6
2.8 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	7
2.9 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	8
2.10 Toimitilat ja välineet.....	8
2.11 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	8
2.12 Lääkehoitosuunnitelma	9
2.13 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	9
2.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	10
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	11
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	11

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	13
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	15
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	15
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	15
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	16
4.1 Toimeenpano	16
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	16

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 HELSINKI
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Teija Lehtiniemi, teija.lehtiniemi@onnikodit.fi

Toimintayksikkö Pulkkilan työtoiminta	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Ulla Hankonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 1719162, ulla.hankonen@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Pakkalantie 9	Postinumero ja toimipaikka 92600 Pulkkila
Palvelut / asiakasryhmä Aikuisten kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien työtoiminta	Asiakaspaikkamäärä 12
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) läsnäpalvelu	

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan 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. Pohteen potilas- ja sosiaalivastaava 08-669 0600. Ma-pe 9-11. Voit varata myös videovastaanottoajan tai keskustella chatin kautta.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 30.9.2021	Palvelu, johon myönnetty Päivätoiminta/työ- ja toimintakeskus
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialue ostaa palvelua kehitysvammalain nojalla. Yksikkömme sijaitsee Siikalatvan kunnassa Pulkkilan kylällä. Tarjoamme työtoimintaa ja avotyön ohjausta, sekä tarvittaessa kotiohjausta aikuisille kehitysvammaisille henkilöille sekä mielenterveyskuntoutujille. Tarkoituksena on auttaa asiakasta ylläpitämään jo olemassa olevia tietoja ja taitoja sekä ohjata omaksumaan uusia taitoja ja valmiuksia päivittäisissä toiminnoissa, aikuisena olemisessa ja oman elämän hallinnassa. Työtoiminnassa ohjataan henkilöä tekemään itse valintoja oman elämänsä suhteen. Kaikella toiminnalla pyritään ihmisen kaikinpuoliseen hyvinvointiin niin fyysisellä, psyykkisellä kuin sosiaalisella alueella.

Jokaiselle työtoiminnan asiakkaalle kirjataan henkilökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäin. Ohjaus on laadukasta ja asiakaslähtöistä. Työtoimintaa suunnitellaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja tilaajan kanssa. Uskomme asiakkaidemme mahdollisuuksiin oppia uutta ja kehittyä. Kehitämme erilaisia työtapoja ja toimintamalleja vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Toimintamme pohjautuu ystävälliseen, empaattiseen ja arvostavaan kohtaamiseen sekä tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä. Asiakkaille laaditaan henkilökohtaiset työtoiminnan tavoitteet. Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan, sekä ohjataan ja tuetaan heitä itsenäisessä elämässä ja oman elämän hallinnassa. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan osallistumaan arkielämän ja yhteisön toimintoihin, ja opettelemaan uusia taitoja. Työyhteisössämme arvostetaan tasapuolisuutta ja vastuullista työtettä. Henkilökunta on osaavaa, ammattitaitoista ja yhteenkuuluvuutta vaalivaa, ja sillä on pitkä tuntemus asiakkaista. Henkilökunnan koulutussuunnitelmaan nostetaan taitoja, joita asiakastyössä tarvitaan. Henkilökunnalla on monipuolinen osaaminen kädentaidoissa, minkä ansiosta asiakkaille tarjoutuu tilaisuus kokeilla erilaisia tekniikoita ja opetella uutta. Työtoiminta sisältää myös retkiä, sekä yhteisiä tapahtumia isommassa ryhmässä. Asiakkaiden kanssa sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa päivittäiskirjauksissa.

Kehitysvammainen asiakas on oman elämänsä asiantuntija.



2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Toimintamme laatua ohjaavat hyvinvointialueen puitesopimuksen laatuvaatimukset, Onnikotien laatulupaukset, omavalvontakäyntien ja laatuauditointien huomiot sekä kvartaaleittain toteutettavat omavalvonnan arvioinnit. 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.

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

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

Palvelujohtajat ja sosiaalipalveluiden laatutiimi tekevät vuosittain omavalvontakäyntejä. Käynneillä selvitetään yksikön omavalvonnan tilaa ja tuetaan yksikön laadun kehittämistyötä. Yksikönjohtaja seuraa laadun mittareita yhdessä tiimivastaavan kanssa, ja kehittää niiden pohjalta toimintaa yhdessä henkilökunnan kanssa. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja on vastuussa lääkehoidon laadun kehittämisestä yhteistyössä

henkilökunnan kanssa. Kirjaamisvastaava seuraa kirjaamisen laatua ja ohjaa henkilökuntaa kirjaamisen kehittämisessä. IMO-vastaava ohjaa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. [REDACTED]

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä tekee päätöksen työ- ja päivätoiminnasta, ja hän vastaa myös palvelusuunnitelman laatimisesta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asumispalvelujen henkilökunnan kanssa. Palvelusuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Palvelusuunnitelmassa selvitetään kattavasti läpi asiakkaan tarvitsemia muita palveluita, esimerkiksi terveyspalvelut, terapiapalvelut, asumispalvelut sekä henkilökohtainen apu. Asiakkaan omaiset osallistuvat mahdollisuuksien mukaan palvelusuunnitelman laatimiseen.

Työtoiminnan asiakkaalle laaditaan työtoiminnan toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman laatiminen ja päivitys on työtoiminnan ohjaajien vastuulla, ja suunnitelman laatimiseen voi osallistua myös asiakas ja hänen omaisensa. Suunnitelmasta nostetaan yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteita, joiden toteutumista seurataan päivittäiskirjauksissa. Läheisiltä saatu palaute kirjataan ja otetaan huomioon toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa. Työtoiminnan toteuttamissuunnitelma voidaan päivittää tarvittaessa useastikin, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä on suurta vaihtelua.

Asiakaspalautetta kerätään monella eri tavalla. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan toimintaan viikoittaisessa työpaikkakokouksessa, jossa suunnitellaan toimintaa heille mieluisaksi. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätään palautetta laatukselyn avulla. Palvelua suunnitellaan yhdessä myös palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Saatu palaute käsitellään henkilökunnan palaverissa. Asiakkaiden toiveiden pohjalta suunnitellaan toimintaa, mm. retkiä ja tapahtumiin osallistumista. Henkilökunta ottaa huomioon päivittäisessä toiminnassa asiakkaalta saadun palautteen, ja tarvittaessa toimintaa muutetaan sen mukaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät työtoiminnan ruokasalin ilmoitustaululta. Mikäli asiakas haluaa nähdä itseään koskevat kirjaukset, hänen täytyy anoa siihen kirjallinen lupa rekisterinpitäjältä eli hyvinvointialueelta. Yksikönjohtaja auttaa asiakasta luvan anomisessa. [REDACTED]

2.4 Asiallinen kohtelu

Työtoiminnassa tehdään säännöllisesti kohtaamisen omavalvontaa. Kohtaamisen koulutuksia järjestetään myös säännöllisesti. Noudatamme sosiaalialan ammattilaisen eettisiä ohjeita. Epäasialliseen kohteluun puututaan. Epäasiallista kohtelua havainnut ohjaaja huomauttaa asianomaista henkilöä välittömästi kohtelun havaitessaan. Digi- ja väestötietovirastolle voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta. Sinne voi myös ilmoittaa, jos asiakas ei saa käyttöönsä riittävästi rahaa edunvalvojalta. Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehiläisen sisäisessä intranetissä Onninetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti. Henkilökunta käy myös jatkuvaa keskustelua siitä, millaisesta vuorovaikutuksesta kukin asukas hyötyy ja mistä voi tulla ongelmia. Hyvien käytäntöjen ja neuvojen välittäminen toimii koko työyhteisön ja asiakkaiden hyödyksi. [REDACTED]

2.5 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisen tukemisen keinot on kirjattu asiakkaan asiakirjoihin. Asiakkaat osallistuvat työtoiminnan toteuttamissuunnitelman laatimiseen, ja tuovat siinä esille toiveitaan työtoimintaan ja osin myös asumiseensa liittyen. Työtoiminnan asiakkaat asuvat joko itsenäisesti tai omaistensa kanssa. Viikkokokouksissa asiakkaat tuovat esille toiveitaan.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lähtökohta on toteuttaa työtoiminta ja tukiasumisen ohjaus asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukien. Onninetistä löytyvä IMO-käsikirja on hyvä työkalu perehtymisessä itsemääräämisoikeutta koskeviin kysymyksiin.

Pääsääntöisesti työtoiminnassa ei ole tarvetta rajoittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Mikäli työtoiminnassa käy asiakas, jolle on tehty asumispalveluissa kehitysvammalain 42 f, g, h, k, m tai n §:n mukainen rajoittamispäätös, sitä voidaan käyttää myös työtoiminnassa. Työtoiminnassa käyminen on vapaaehtoista. Työtoiminnassa on kuitenkin olemassa kaikille yhteiset työpaikan säännöt, joiden mukaan kaikki toimivat. [REDACTED]

2.6 Muistutusten käsittely

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa. Pulkkilan työtoimintaa koskevat muistutukset käsittelee yksikönjohtaja Ulla Hankonen. ulla.hankonen@onnikodit.fi. 040-1719162.

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja omaisille ja tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla ja jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn. Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. 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. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville. Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§). Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja. Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan.

2.7 Henkilöstö

Työtoiminnassa on 2,4 ohjaajaa ja asiakkaita on noin 10. Yksikönjohtajan työpanos 0,1 (hallinnollinen työ), työtoiminnan ohjaus 2,2 ja tukiasumisen ohjaus 0.2. Vakituisilla ohjaajilla on sosiaali- ja/tai terveysalan tai muu työtoiminnan ohjaamiseen soveltuva koulutus.

Tiedossa oleva sijaistarve laitetaan hakuun hyvissä ajoin. Tarpeen vaatiessa ja aina pitempiin sijaisuuksiin palkataan sijainen. Tavoitteena on saada koulutettu sijainen ja mielellään sellainen, joka on ollut työtoiminnassa ennenkin töissä tai opiskelijana harjoittelussa. Uudet sijaiset perehdytetään tehtäviinsä niin, että he ovat ylimääräisenä vuorossa. Vuosilomien aikana työtoiminta on kiinni, mutta pesula on toiminnassa kesätyöntekijöiden avulla. Henkilökunnalla pitää olla riittävä suullinen ja kirjallinen

suomen kielen taito. Kielitaidon arvioi yksikönjohtaja. Työntekijä voi osoittaa kielitaitonsa tarvittaessa suorittamalla A2-tason kielikokeen.

Vakituiset työntekijät rekrytoidaan käyttämällä Mehiläisen sisäistä ja ulkoista rekrytointikanavaa. Sijaisia pyritään saamaan mm. työharjoittelussa olleista lähihoitajaopiskelijoista sekä työttömänä olevista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Ensisijaisesti sijaisuuksiin kysytään jo talossa olleita hyväksi koettuja henkilöitä, jotka tuntevat asiakkaat ja talon käytännöt. Sijaisia etsitään hyvissä ajoin tiedossa oleviin sijaisuuksiin. Kouluttamalla oppisopimuksella lähihoitajia ennakoimme tulevaa työntekijätarvetta (eläköitymiset).

Perehdytysaikana uusi työntekijä, opiskelija ja pitkältä vapaalta palaava työntekijä perehtyy asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Työtoiminnassa on perehdytyskansio, mitä pidetään jatkuvasti ajan tasalla. Uusi työntekijä tulee perehdytysvuoroon yhdessä kokeneen työntekijän kanssa. Jokainen ohjaaja on vastuussa uuden työntekijän tai opiskelijan perehdyttämisestä. Saatuaan tunnukset Domacare-järjestelmään, uusi työntekijä pääsee perehtymään asiakkaiden työtoiminnan toteuttamissuunnitelmiin. Moodle-koulutusympäristössä on kaikille yhteiset Onnikotien perehdytysohjeet, jotka uusi työntekijä käy läpi. Käyty perehdytyskoulutus tallentuu työntekijän tietoihin. Uusi työntekijä perehtyy sosiaalihuollon ja elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelmiin.

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän osaaminen suhteutettuna tehtävän vaatimuksiin. Täydennyskoulutusta järjestetään joko yksikön sisällä (mentorointi), tilaamalla koulutus yksikköön, sisäisenä tai ulkoisena verkkokoulutuksena tai osallistumalla ulkoiseen koulutukseen. Mesikin yhteiseen koulutussuunnitelmaan merkitään määrävuosin käytävät pakolliset koulutukset, esim. ensiaputaidot ja alkusammutus, sekä työhyvinvointikyselyssä ja kehityskeskusteluissa esiin nousevat koulutustarpeet.

2.8 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilökunnan riittävyyttä pyritään ennakoimaan suunnittelemalla lomat ja rekrytoimalla sijaiset hyvissä ajoin. Yksikönjohtaja rekrytoi myös tarvittaessa töihin kutsuttavia keikkatyöntekijöitä. Sijainen pyritään saamaan aina, kun työntekijä puuttuu vuorosta. Mikäli asiakkaitakin on poissa, arvioidaan tilanteen mukaan, pärjätäänkö vähemmällä henkilökuntamäärällä.

2.9 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta auttaa asiakasta tarpeen mukaan hakeutumaan ja käyttämään tarvitsemiaan sote palveluita. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että tieto kulkee joustavasti ja oikea-aikaisesti eri palveluntarjoajien välillä. Asiakkaamme käyttävät esimerkiksi fysioterapian, hammashoidon, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluja. Tarvittaessa ohjaaja lähtee mukaan saattajaksi ja varmistaa että tieto asiakkaan voinnista ja hoito-ohjeista siirtyy asiakkaan mukana. Asiakkaan asioidessa omassa terveyskeskuksessa tai sairaalassa, lääkäriltä ja/tai hoitajalta pyydetään aina mukaan kirjallinen hoito-ohje. Asiakkaan siirtyessä kiireelliseen sairaanhoitoon tiedonkulku varmistetaan lähettämällä asiakkaan mukana ajantasainen lääkelista sekä perustietolomake. Tarvittaessa myös soitetaan vastaanottavalle taholle. Vastuussa vuorossa oleva ohjaaja.

2.10 Toimitilat ja välineet

Pulkkilan työtoiminta toimii Koivulehdon palvelukeskuksen tiloissa. Pukuhuoneet ovat yhteiset palvelukeskuksen muun henkilökunnan kanssa. Omina tiloina on pesula, toimisto, asiakkaiden kahvihuone ja työtoimintatila. Henkilökunnalla on yhteiset wc:t Koivulehdon henkilökunnan kanssa. Tiloja käytetään ma-pe.

Viimeisin työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty 23.11.2024.

Työtoiminnan kiinteistöhuollosta vastaa Siikalatvan kunta. Kiinteistöhuoltaja suorittaa huoltoja tarvittaessa. Ohjaajat tekevät palvelupyynnön kunnan nettisivuilta löytyvän lomakkeen kautta.

Asiakkaiden yksityisyyden suojaan kiinnitetään huomiota. Seinillä ei ole listoja, missä on asiakkaan koko nimi. Asiakasta koskevista asioista ei puhuta yleisesti kaikkien kuullen, vaan ne käsitellään toimistossa suljetun oven takana. Asiakkaiden käytössä on vain apuvälinelainaamosta tai -myymälästä hankittuja viralliset luvat täyttäviä apuvälineitä.

2.11 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Työtoiminnan asiakastietojärjestelmä on Domacare. Käyttäjätunnukset järjestelmään saa yksikönjohtajan kautta. Jokainen työntekijä kirjautuu ohjelmaan omilla tunnuksillaan. Mesikissä on kirjaamisvastaava, joka yhdessä yksikönjohtajan kanssa kouluttaa uusia käyttäjiä ohjelman käytössä. Onninetistä löytyy myös kirjallisia ohjeita ja ohjevideoita

Domacaren käyttöön. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja ja suunnitelma löytyy Onninetistä. Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Asiakkaiden käytössä ei ole lääkinnällisiä laitteita. Heillä voi olla apuvälinelainaamosta saatuja henkilökohtaisia laitteita kuten liikkumisen apuvälineitä tai kuulolaitteita. Huolto tapahtuu vuosittain apuvälinelainaamon tilaamana tai toimittamalla laite apuvälinehuoltoon. Laitteiden käytön opastus kuuluu perehdytykseen. Henkilökunta on perehdytetty huomioimaan laitteiden toimintakunto, ja toimittamaan laite tarvittaessa huoltoon. Mikäli apuvälineen huollossa on pitkä viive, pyydämme apuvälinelainaamosta huollon ajaksi toisen laitteen tilalle.

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

2.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pulkkilan työtoiminnassa ei pääsääntöisesti ole lääkehoitoa eikä lääkehoitosuunnitelmaa. Asiakkailla voi olla käytössä kuurilääkkeitä tai tarvittaessa annettavia epilepsia-kohtauslääkkeitä, joita he ottavat mukaansa työtoimintaan. Mikäli henkilökunta joutuu antamaan asiakkaalle lääkkeitä, heillä on oltava lääkkeen antamiseen oikeuttava, voimassa oleva lääkelupa.

2.13 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Työntekijä voi tehdä asiakastyön kirjauksen tietokoneella, puhelimella tai tabletilla. Kannustamme mobiilikirjaukseen yhdessä asiakkaan kanssa. Toteutuneiden kirjausten laatua, sisältöä ja määrää seurataan arjessa päivittäin. Mesikin kirjaamisvastaava perehdyttää työntekijöitä laadukkaaseen kirjaamiseen. Kirjaamisesta on myös ohjeita perehdytyskoulutuksessa.

Tietosuojakäytäntö käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi työsopimusta allekirjoitettaessa. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi. Moodlessa on koko

henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen työntekijän tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana. Esimies tiedottaa Moodlessa olevasta tentistä ja valvoo, että se tulee suoritettua.

Jokainen työntekijä on velvollinen tuomaan esille tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ongelmia tai vääriä toimintatapoja heti sellaisen huomattuaan. Työntekijä voi tehdä poikkeamailmoituksen havaittuaan tietosuojapoikkeaman. Aukkaiden asioista ei puhuta toisten aukkaiden kuullen. Kirjaamiseen liittyvä ohjeita käydään henkilökunnan kanssa yhteisesti läpi säännöllisissä palaverissa.

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

2.14 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta kerätään monella eri tavalla. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan toimintaan viikoittaisessa työpaikkakokouksessa, jossa suunnitellaan toimintaa heille mieluisaksi. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätään palautetta laatukselyn avulla. Palvelua suunnitellaan yhdessä myös mm. omaisten tapahtumissa ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Palautetta voi jättää myös suoraan henkilökunnalle tai yksikönjohtajalle, joko suullisesti tai kirjallisesti. 

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Riskejä tunnistetaan omavalvonnan avulla. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Onnikodeissa toteutetaan vuosittain riskinarviointi kysely, jonka tuloksia käytetään omavalvonnan kehittämisessä, ohjeistuksen täsmentämisessä ja eri omavalvontasuunnitelmien päivittämisen tukena.

Riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. 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. Riskien tunnistamisessa ja riskitilanteiden ennakkoinnissa on etua siitä, että henkilökunta tuntee asiakkaat.

Asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta pyydetään säännöllisesti palautetta mm. laudukyselyn avulla. Asiakkaille järjestetään perjantaisin kokous, missä he voivat antaa palautetta toiminnasta ja kertoa toiveita, muutosehdotuksia ja huolia. Käytössämme on myös anonyymi palautekanava. Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asiakasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Onnikotien sisäisessä intranetissä Onninetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti. Poikkeamat sivulla on välilehti nimeltä "työntekijän ilmoitusvelvollisuus"

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. Pulkkilan työtoiminnan henkilökunta tekee poikkeamailmoituksen tapahtuneesta tai läheltä-piti tilanteesta liittyen lääke-, asiakas-, henkilökunta- tai tietoturvallisuuteen. Poikkeamailmoitukset käsitellään esihenkilön johdolla seuraavassa henkilökunnan palaverissa. Henkilökunnan kanssa yhdessä mietimme, miten toimintaa on muutettava vastaavan riskin estämiseksi

tulevaisuudessa. Sovitut muutokset toimintatavoissa kirjataan palaverimuistioon. Muistio löytyy Onninetistä yksikön sivuilta, ja siihen on pääsy koko henkilökunnalla. Vakavista poikkeamista lähtee välittömästi tieto yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Yksikönjohtaja ja palvelujohtaja ovat yhdessä yhteydessä sosiaalityöntekijään sekä työtoiminnan ohjaaja läheisiin. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Työtoiminnan henkilökunta suorittaa turvallisuuskävelyn ja toimitilatarkastuksen neljännesvuosittain. Uusi työntekijä perehdytetään turvallisuusasioihin aina ottamalla hänet mukaan näihin tarkastuksiin.

Jos asiakkaalle tapahtuu vakava onnettomuus, ilmoitetaan siitä välittömästi Pohteen Siikalatvan alueen vammaispalveluista vastaavalle sosiaalityöntekijälle puhelimitse. Domacareen kirjataan, että ollaan oltu yhteydessä sosiaalityöntekijään. Asiakkaan loukkaantumisesta soitetaan myös heti asiakkaan lähiomaiselle. Tilanteessa ollut ohjaaja vastaa tiedottamisesta.

Johdon ja esihenkilön 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 sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti alkusammutus- ja ensiapukoulutuksiin. Turvallisuusasioita kerrataan henkilökunnan palaverissa. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia tiedottamisesta. Tunnistetut riskitilanteet raportoidaan muulle henkilökunnalle tiedoksi. Käytössämme on yksiköiden välisessä tiedottamisessa Teams-kanava.

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 hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Mesikin työsuojeluvaltuutettu huolehtii, että turvallisuuskävelyt, toimitilatarkastukset ja työn vaarojen arviointi tulee tehtyä aina määräajassa. Hän myös neuvoa ja ohjaa henkilökuntaa turvallisuusasioissa. Työn vaarojen arvioinnissa on mukana koko henkilökunta yhdessä työsuojeluvaltuutetun ja esimiehen kanssa. Yhdessä mietitään myös, millä keinoilla riskejä voidaan ennaltaehkäistä ja vähentää, sekä mietitään toimenpiteiden vastuuhenkilöt ja aikataulu. Henkilökunta vastaa vuosittain myös henkilöstökyselyyn.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain 29 § mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Yksikön omavalvonnassa on edellä 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. Omavalvontakäynneillä kirjataan seurantasuunnitelma, ja suunnitelman mukaiset korjaavat toimenpiteet varmistetaan seuraavalla omavalvontakäynnillä.

Henkilökunnan käytössä on anonyymi palautekanava väärinkäytösten, epäkohtien ja/ tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle Onnikotien sisäisessä intranetissä Onninetissä. Poikkeamat sivulla on välilehti nimeltä ”työntekijän ilmoitusvelvollisuus”. Henkilökunta voi tehdä ilmoituksen myös suullisesti yksikönjohtajalle. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee liiketoimintajohdolle ja laatutiimille. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että tieto menee tilaajalle.

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa havaitsemistaan epäkohdista suoraan henkilökunnalle tai yksikönjohtajalle. Suullisesti annettu palaute kirjataan poikkeamajärjestelmään. Käytössämme on Laatuportti -järjestelmä, mihin asiakkaat ja omaiset voivat jättää palautetta suoraan. Linkki järjestelmään on yksikön nettisivulla. He voivat jättää myös viestiä laatukselyn avoimen vastauksen muodossa. Yksikönjohtaja

huolehtii siitä, että hänen tietoonsa tulleet ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian. Asia käsitellään aina yhdessä henkilöstön kanssa, mutta ilmoituksen luonteen mukaan voidaan ottaa muitakin tahoja, esimerkiksi pelastustoimi tai palvelujohtaja.

Poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa, jolloin korjaavat toimenpiteet kirjataan poikkeamalomakkeelle ja palaverimuistioon. Vakavista poikkeamista menee välittömästi ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Omavalvontakäynneillä kirjataan seurantasuunnitelma, tehdyt toimenpiteet varmistetaan seuraavalla omavalvontakäynnillä.

Esimies vastaa kuukausittain omavalvontakyselyyn, mitä kautta tieto yksikön tilanteesta menee myös hallintoon. Tarvittaessa korjaavista toimenpiteistä informoidaan myös omaisia ja hyvinvointialueen sosiaalityöntekijää, ensisijaisesti soittamalla. Jokainen työntekijä on vastuussa tiedonkulusta.

Henkilökunnan toimintaa koskeva palaute käsitellään kyseisten henkilöiden kanssa. Esimies voi puuttua työntekijän riskialttiiseen toimintaan koeaika- tai puheeksiottokeskustelussa. Seuraava kaavio havainnollistaa poikkeamaprosessiamme



3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikönjohtaja seuraa PowerBI –sovelluksesta omavalvonta- ja poikkeamaraportteja. Sieltä saa koosteita, joiden pohjalta laaditaan neljännesvuosittain omavalvonnan seurantaraportti. PowerBI:n kautta yksikönjohtaja seuraa myös henkilökunnan osallistumista perehdytys- ja tietoturvakoulutuksiin.

Tunnistettujen riskien korjaamista seurataan palaverissa. Mietimme yhdessä, onko sovittu uusi toimintatapa toimiva, vai täytyykö tehdä toisenlaisia muutoksia. Henkilökunta pitää huolta siitä, että vapaalla ollut työntekijä saa tiedon muutoksista. Asioista tiedotetaan tarvittaessa myös sähköpostilla jokaiselle työntekijälle. Yksiköiden välisessä tiedonkulussa on käytössä myös Teams. Henkilökuntakokousten kokousmuistiot tallennetaan Onninetiin yksikön tiedostoihin. Sieltä jokainen työntekijä voi käydä tarkistamassa, mitä on käsitelty niissä kokouksissa, mihin hän ei ole itse päässyt paikalle. Muuttuneet toimintaohjeet tulostetaan myös yksikön perehdytyskansioon.

Asiakkaita tuetaan ja autetaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa. Henkilökunta valvoo, että asiakkaat pesevät kätensä aina ennen ruokailua. Yksikönjohtaja varmistaa, että henkilökunnalla on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön, sekä hygieniapassi elintarvikkeiden kanssa työskentelevillä. Puhtaanapito ja pyykkihuolto on osa perehdytysohjelmaa. Pesuaineiden laimennoksesta löytyy ohje pesulasta. Sieltä löytyvät myös kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet. Työtoiminnan infektioyhdyshenkilö on Mesikin lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Oysin infektioyksikkö järjestää koulutusta ja opastaa tarvittaessa. Työtoiminnassa käy Koivulehdon palvelukeskuksen siivoaja. Lisäksi asiakkaat ja ohjaajat siistivät tiloja tarpeen mukaan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ateriapalvelut ostetaan Feelialta. Palvelujen laatua ja toteutumista seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa tehdään reklamaatio. Mehiläinen painottaa toimittajavalinnoissaan taloudellista, sosiaalista ja ympäristövastuuta. Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa. ■■■■■

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Työtoiminnalle on laadittu pelastussuunnitelma. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa. ■■■■■

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikönjohtaja. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Suunnitelman laatimisessa on hyödynnetty asiakkailta ja omaisilta saatua palautetta. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palvelujohtajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna ja tallennettuna työtoiminnan ilmoitustaululta ja sähköisenä Onninetin yksikön sivuilta. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilökuntapalaverissa. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään toimintaa ja perehdytystä ohjaavana työkaluna. Siksi on tärkeää pitää omavalvontasuunnitelma ajan tasalla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma tallennetaan Onnikoti Mesikin internetsivuille. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä myös Työtoiminnassa yhteisissä tiloissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan myös omavalvontakäynneillä sekä kerran kuussa 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 Onnikotien internetsivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Siikalatvalla 21.10.2025

Allekirjoitus

Ulla Hankonen