



## **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**ONNIKOTI KATARIINA**

# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA</b>	
<b>KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	<b>1</b>
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS</b> .....	<b>5</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	8
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	9
2.4 Muistutusten käsittely .....	13
2.5 Henkilöstö .....	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	18
2.8 Toimitilat ja välineet.....	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	20
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	22
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	22
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 .....	27
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	28
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	29
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	29
<b>4</b>	<b>OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....</b>	<b>31</b>
4.1	Toimeenpano .....	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	31

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy
Katuosoite Arkadiankatu 1, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteystiedot ja yhteystiedot Tellervo Hiltunen, 050 3703775, tellervo.hiltunen@onnikodit.fi

Toimintayksikkö Onnikoti Katariina	Y-tunnus ja OID-koodi 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Sanna Paunonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 1256047
Toimintayksikön katuosoite Tietokuja 2	Postinumero ja toimipaikka 00330 Helsinki
Palvelut / asiakasryhmä Kehitysvammaiset ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen	Asiakaspaikkamäärä 25
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Palvelut toteutetaan läsnäolopalveluna	
Hyvinvointialue Helsinki Ostopalvelupäällikkö Minna Eronen <a href="mailto:sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi">sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi</a>	
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa. Potilasasiavastaava voi neuvoa potilasta tai henkilökuntaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Neuvontaa voidaan antaa esimerkiksi itsemääräämisoikeutta, tiedonsaantia tai hoidon saatavuutta koskevissa asioissa.	

**Helsinki:**

Sosiaali- ja potilasvastaavat, yksikön päällikkö Tove Munkberg  
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Seija Tanska  
[sotepe.potilasvastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasvastaava@hel.fi)

Neuvonta puh. 09 31043355 ma-to klo 9-11

**Sosiaali- ja potilasvastaavat Vantaan- ja Keravan Hyvinvointialue:**

Clarissa Kinnunen, Satu Laaksonen

Puh. 09 41910230

**Sosiaali- ja potilasasiavastaava Länsi-uudenmaan Hyvinvointialue:**

Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg

Puh. 029 15115838

[sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

**Keski-Uudenmaan hyvinvointialue**

[Sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:Sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi)

Susanna Honkala puh. 040 8074756

Anne Mikkonen puh. 040 8074755

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo ja edistää laillisuutta ja perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Eduskunnan oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun, jos epäillään, että viranomainen, virkamies tai julkista tehtävää hoitava yksityinen taho ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos epäillään, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole näiden toiminnassa toteutuneet asianmukaisesti.

**Eduskunnan oikeusasiamies**

Sähköposti: [oikeusasiamies@eduskunta.fi](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia  
00102 Eduskunta

Puhelin 09 4321, eduskunnan vaihde, ma-pe klo 9-15

Faksi 09 432 2268

Arkadiankatu 3, 2. kerros, Helsinki

Oikeusasiamiehen kanslia on avoinna asiakkaille  
ma - pe klo 9 - 15.

Asiakkaiden tulee voida todistaa henkilöllisyytensä turvallisuussyistä.

## REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä	Palvelu, johon myönnetty Luvanvaraiset/palvelut/Asumispalvelut/Ympäri vuorokautinen palveluasuminen/Kehitysvammaiset: 16 asiakaspaikkaa Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/ Palveluasuminen/kehitysvammaiset: 9 asiakaspaikkaa
-----------------------------	--

### 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Onnikoti Katariina tarjoaa turvallisen, yksilöllisen ja arvokkaan kodin, jossa jokainen asukas voi olla oma itsensä ja kokea olevansa merkityksellinen osa yhteisöämme. Tuemme asukkaiden itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja hyvinvointia huomioimalla heidän yksilölliset tarpeensa, vahvuutensa ja voimavaransa. Viikoittaisissa asukaskokouksissa varmistamme, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa omaa arkeaan koskeviin asioihin ja päätöksiin. Arjen kohtaamisissa korostamme läsnäoloa, kiireettömyyttä ja myönteistä kohtaamista. Huumori, yhdessä ilottelu ja turvallinen ilmapiiri ovat tärkeä osa arkeamme. Luonto on olennainen osa hyvinvointiamme, ja hyödynnämme sitä aktiivisesti arjessa tarjoamalla mahdollisuuksia ulkoiluun, luonnossa liikkumiseen ja rauhoittumiseen. Toimintamme perustuu ammattitaitoiseen, välittävään ohjaukseen sekä tiiviiseen yhteistyöhön asukkaiden läheisten ja muiden verkostojen kanssa.

Onnikoti Katariinan arvot ovat:

#### **Tieto ja taito:**

Onnikodeilla on koulutuksen vuosikello, mistä jokainen työntekijä voi tarkistaa tulevat koulutukset. Henkilökunta osallistuu koulutuksiin säännöllisesti vastualueidensa mukaisesti. Vastualueet on jaettu jokaisen työntekijän mielenkiinnonkohteiden mukaisesti. Katariinassa työntekijöiden työtä ohjaa vammaispalvelulaki, erityishuoltolaki sekä sosiaalihuoltolaki.

#### **Välittäminen ja vastuunotto:**

Onnikoti Katariinan tavoitteena on mahdollistaa asukkaille ainutlaatuinen elämä turvallisesti, yhdessä ja välittäen. Toimintamme perustuu rehelliseen ja rohkeaan kulttuuriin. Katariinassa luomme asukkaille turvallisen kodin ja yhteisöllisen ympäristön,

missä jokainen voi kokea osallisuutta ja merkityksellisyyttä. Henkilöstö kulkee asukkaiden rinnalla tukien ja varmistaen aidolla läsnäolollaan yksilöllisen arjen jokaiselle. Katariinan henkilöstö on aidosti kiinnostunut kohtaamaan jokaisen asukkaan lämmöllä ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Henkilökunta on sitoutunutta ja kantaa yhdessä vastuun koko yhteisön toiminnasta.

### **Kumppanuus ja yrittäjäyys:**

Yrittäjäyys ja kumppanuus Onnikodeilla tarkoittaa rehellistä ja rohkeaa kulttuuria. Uskomme että avoimuus vahvistaa luottamusta.

Katariinassa kumppanuus näkyy avoimena ja rehellisenä yhteydenpitona asukkaiden, läheisten ja hyvinvointialueiden välillä. Yrittäjäyys näkyy työntekijöiden sitoutuneisuutena työskentelemään Katariinassa.

### **Kasvu ja kehitys:**

Toteutamme Onnikodeilla palvelut kustannustehokkaasti laadusta tinkimättä. Etsimme kokoajan parempia tapoja toiminnalle, että voimme vastata paremmin asukkaiden tarpeisiin. Katariinassa keräämme palautetta asukkailta, läheisiltä, työntekijöiltä ja hyvinvointialueilta säännöllisesti. Kehitämme uusia toimintatapoja viikoittaisissa tiimipalavereissa ja arjessa aktiivisesti. Vuosittain laadimme työyhteisön kehityssuunnitelman, jota arvioidaan säännöllisesti varmistaen suunnan tavoitteen toteutumiselle.

Onnikoti Katariina tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista kehitysvammaisille aikuisille, jotka eivät vammaisuuden aiheuttaman toimintakyvyn aleneman vuoksi kykene itsenäiseen asumiseen kotona tai läheisten luona.

Onnikoti Katariina tarjoaa asumispalveluita kehitysvammaisille:

- Ympärivuorokautista palveluasumista (16 asukaspaikkaa)
- Yhteisöllistä asumista (9 asukaspaikkaa)

Palveluja tuotetaan puitesopimuksen mukaisesti hyvinvointialueille.

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Onnikoti Katariinan asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. säännöllisesti toteutettavien laatukselyjen kautta. Laatu ja omavalvontaa kehitetään myös asukkaiden kanssa käytävien keskustelujen kautta sekä asukaskokouksissa. Läheiset ovat mukana laadun ja omavalvonnan kehittämisessä myös erilaisten kohtaamisten yhteydessä esimerkiksi läheisten illoissa, asukasta koskevien tapaamisten yhteydessä sekä aina halutessaan suullisesti tai kirjallisesti annettavan palautteen muodossa.

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

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

”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 laatuksikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.”

**Laatulupaus – Ainulaatuinen elämä**

Perustehtävämme on mahdollistaa jokaiselle asukkaallemme ainutlaatuisen elämä – turvallisesti, yhdessä ja välittäen.

Jaamme laadun viiteen osa-alueeseen, jotka on kuvattu tässä:



**Ainutlaatuinen elämä**

**Maukas ja terveellinen ruoka**  
Meillä tehdään monipuolista ja maistuvaa kotiruokaa. Asukkaat voivat osallistua ruuan valmistukseen ja vaikuttaa ruokaan esittämällä toiveita. Ruokailuhetkistä luodaan rauhallisia ja meillä ruoka on osa arjen iloa.  
” *Pitsaa pöytään! Heti!*  
- ONNIKODIN ASUKAS

**Turvallisuus**  
Meillä jokainen voi tuntea olonsa turvallisiksi. Turvallisuuden tunnetta vahvistaa yhdessä suunniteltu arki ja ammattitaitoinen henkilöstö. Puhumme asioista suoraan ja rehellisesti toista arvostaen. Apua saa aina.  
” *Informaatio luo turvallisuuden kokemusta.*  
- ONNIKODIN LÄHEINEN

**Yhteisöllisyys ja osallisuus**  
Meillä jokainen on osa porukkaa ja saa tuntea itsensä tärkeäksi. Rohkaisemme toisiamme hyödyntämään omia vahvuuksiaan. Asukkaat osallistuvat omalla tavallaan yhteiseen tekemiseen ja asuinympäristön toimintaan.  
” *Leikkiä ymmärtää pitää, ei tästä muuten tule mitään*  
- ONNIKODIN ASUKAS

**Oma viihtyisä koti**  
Meillä eletään mukavasti ja kotoisesti. Asukkaat tekevät asunnostaan juuri sellaisen kuin haluavat. Täällä jokainen saa nauttia omasta rauhasta ja tuntea olonsa tervetulleeksi.  
” *Omalla sohvalla on hyvä olla.*  
- ONNIKODIN ASUKAS

**Yksilöllinen ohjaus ja tuki**  
Meillä jokainen saa olla oma itsensä. Tuemme asukkaiden hyvinvointia ja ohjaamme heitä itsenäiseen elämään. Aidolla läsnäololla ja välittämällä varmistamme yksilöllisen arjen.  
” *Asukkaan näköistä toimintaa.*  
- ONNIKODIN ASUKKAAN LÄHEINEN

**PERUSTEHTÄVÄMME: Mahdollistamme asukkaille ainutlaatuisen elämän - turvallisesti, yhdessä ja välittäen.**

”Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kuukauden ensimmäisellä viikolla, käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä laadun kokemuksen kehittämiseksi.”

”Muut laatumittarit:

Seuraamme suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat ulkoilut, omatuokiot/ omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin, kirjaaminen ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat ohjauksen ja kuntoutuksen toteutumista. Mittaamisen tiheys vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu mitattavalle asialle määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjausten määrää seuraamalla varmistetaan, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista.”

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikönjohtajan tukena toimii palvelujohtaja, laatutiimi ja muut tukipalvelut.

Yksikönjohtajan työparina toimii tiimivastaava.

Yksikön lääkehoidosta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Katariinassa ohjaajien vastuualueita ovat: Imo-vastaava, Rai-vastaava, työsuojeluvaltuutettu ja kirjaamisvastaava.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Uuden asukkaan muuttaessa Katariinaan, arvioidaan asiakkaan palveluntarve moniammatillisessa yhteistyössä yhdessä asiakkaan, hänen läheisensä tai muun edustajan, sosiaalityöntekijän, yksikönjohtajan ja omaohjaajan toimesta.

Asukkaan omaohjaaja laatii asumisen toteuttamissuunnitelman yhdessä asukkaan kanssa kuukauden kuluessa asukkaan saapumisesta yksikköön, hyödyntäen toimintakykyarvio RAI-ID:stä saatua tietoa. Asukkaan suostumuksella läheiset voivat olla mukana asumisen toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja/tai arvioinnissa ja päivittämisessä missä vaiheessa tahansa, jos asukas niin haluaa tai ei ole itse kykenevä kertomaan omista asioista. Toteuttamissuunnitelma päivitetään 6kk välein tai aina asukkaan tilanteen muuttuessa.

Asumisen toteuttamissuunnitelmaan asetetut tavoitteet nousevat päivittäiskirjausta tehdessä esille mobiilikirjausta käytettäessä, joka muistuttaa henkilökuntaa toimimaan asumisen toteuttamissuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Henkilöstö toteuttaa ja arvioi suunnitelman sisältämiä asioita asukkaiden kanssa työvuoronsa aikana. Asukkaan toimintakykyä verrataan hänen asumisen toteuttamissuunnitelman arviointiin ja tavoitteisiin. Toteutumista seurataan päivittäin ohjaustilanteissa sekä päivittäiskirjauksen yhteydessä. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat, että suunnitelmat päivitetään ajallaan.

Asukkaalla on oikeus saada hänen toimintakykyänsä tukevaa apua, tukea ja ohjausta. Henkilöstöllä on velvollisuus käydä keskustelua työryhmässä, mikäli sovittuihin toimintatapoihin ei sitouduta. Asiat tuodaan myös yksikönjohtajalle tiedoksi.

Kaikkien Onnikoti Katariinan asukkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmat käydään läpi suunnitelman päivityksen yhteydessä henkilöstöpalavereissa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua asukkaiden suunnitelmiin. Toteuttamissuunnitelmat ovat luettavissa asiakastietojärjestelmässä, tulostettu versio toteuttamissuunnitelmasta löytyy

asukkaiden kansioista. Asumisen toteuttamissuunnitelmaa hyödynnetään myös osana perehdytystä.

Asukkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot löytyvät yksikön kodinkansiosta sekä omavalvontasuunnitelmalta.

Onnikoti Katariinassa asuu asukkaita eri hyvinvointialueiden sijoittamana. Asukkaiden perusterveydenhuolto ja hampaidenhoito toteutetaan julkisessa terveydenhuollossa. Akuuteissa tilanteissa käytetään julkisen terveydenhuollon päivystyspalveluita.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Onnikodeilla toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asukkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan ja että organisaatiolla on yrityskulttuuri, joka pyrkii jatkuvaan kehittymiseen. Onnikodeilla on nimetty jokaiseen yksikköön IMO-vastaava, jonka tehtävän tavoitteena on varmistaa itsemääräämisoikeuden toteutuminen johtavana periaatteena. Näin on myös Onnikoti Katariinassa. Onnikoti Katariinassa IMO-vastaava varmistaa, että yksikössä toimitaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja että asukkaiden omat toiveet, mielipide, etu ja yksikölliset tarpeet tulevat huomioiduksi. IMO-vastaavat perehdyttävät henkilöstöä itsemääräämisoikeuden periaatteista. IMO-vastaava vahvistaa itsemääräämisoikeutta tukevia käytänteitä ja pitävää yllä keskustelua ennaltaehkäisevistä keinoista rajoitustoimenpiteiden vähentämiseksi sekä vahvistaa yksikössä arvostavan kohtaamisen kulttuuria. IMO-vastaava osallistuu IMO-koulutuksiin ja kohtaamista käsitteleviin koulutuksiin sekä jalkauttaa yksikköön näistä saamaansa tietoa.

Jos asukasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla ilmoitusvelvollisuus yksikönjohtajalle tai tiimivastaavalle. Mikäli poikkeama on erittäin vakava/vaikuttava informoidaan asiasta palvelujohtajaa, vammaispalvelun johtajaa sekä laatujohtajaa. Ilmoitus tehdään viipymättä sekä kirjallisesti yksikön Onninetin Poikkeama sivun kautta.

Väärinkäytösten ja epäkohtien ilmoittamiselle on hälytyskanava, missä työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonymisti (ns. Whistleblowing).

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asukkaan asiallinen kohtelu varmistetaan mm. järjestämällä henkilöstölle koulutusta

kehitysvammaisen henkilön kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutukseen liittyy vahvasti koulutukset puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä.

Asukkaalla on Onnikoti Katariinassa oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä kiinnitetään ilman muistutustakin huomiota asukkaan hyvään kohteluun ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan.

Asukkaaseen kohdistunutta epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta käsitellään yhdessä asukkaan ja/tai hänen läheisensä kanssa keskustellen.

Keskustelutusta tehdään muistio. Tarvittaessa ja aina asukkaan ja/tai läheisen niin halutessa, kutsutaan koolle verkostotapaaminen missä on mukana myös tilaajan edustaja.

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle 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 asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa arjessa päätöksentekoa erilaisissa asioissa. Pieniä päätöksiä aikuinen ihminen tekee päivittäin kymmeniä. Päätöksentekokyky voi vaihdella esimerkiksi ihmisen vireystason tai kiihtymyksen takia suuresti. Päätöksentekokykyä tai itsemääräämiskykyä on vaikea arvioida pysyvänä tilana. Sosiaalipalvelujen arjessa asukkaat tarvitsevat itsemääräämisoikeutensa toteutumiseen ja päätösten tekemiseen tukea. Joskus tueksi riittää erilaisista vaihtoehdoista keskusteleminen tai tiedon antaminen. Toisessa hetkessä joudumme tukemaan valintoja ja jopa valitsemaan henkilön puolesta perustuen henkilön mieltymysten tuntemiseen ja hänen reaktioitansa havainnoimalla. On tärkeää tehdä jatkuvaa arviointia siitä, ettemme toimi sosiaalipalveluyksikön arjessa laitosten rutiininen ja yhteisen hyvän nimissä niin, että emme tule kuulleeaksi asiakkaan todellista toivetta. Asukkaan kanssa keskustellaan selkokielellä asumiseen ja palveluihin liittyvistä asioista ja esitellään eri vaihtoehtoja. Tarvittaessa käytetään asukkaan omaa puhetta tukevaa tai korvaavaa kommunikaatiokeinoja. Asukasta kuullaan, asukas ja hänen läheisensä ovat läsnä asumisen toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä. Onnikoti Katariinassa jokaisella asukkaalla on käytössä oma huone/asunto minkä oven he saavat halutessaan lukkoon siten, ettei sinne pääse ulkopuolisia

henkilöitä ilman asukkaan lupaa. Henkilökunta koputtaa huoneen oveen ennen asumistaan sisään, ja samalla varmistavat asukkaalta, että huoneeseen tulo on sallittu. Asukkaat ovat mukana kaikessa heitä koskevassa päätöksen teossa. Asukkaiden on mahdollisuus osallistua asukaskokouksiin viikoittain missä voivat ilmaista mielipiteitään ja ajatuksiaan Onnikoti Katariinan toimintaa koskien.

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

Onnikoti Katariinassa on valittu IMO-vastaava, jonka tehtävänä on varmistaa, että yksikössä toimitaan kunnioittaen itsemääräämisoikeutta ja että asukkaiden omat toiveet, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet tulevat huomioituksi. IMO-vastaava perehdyttää muuta henkilökuntaa itsemääräämisoikeuden periaatteista, tukee työyhteisöä ja omaohjaajia asumisen toteuttamissuunnitelman laadinnassa itsemääräämisoikeutta koskevissa asioissa. IMO-vastaava vahvistaa Onnikoti Katariinassa asukkaiden itsemääräämisoikeutta tukevia käytänteitä ja pitää yllä keskustelua, miten asukkaille tuodaan tietoa erilaisista vaihtoehdoista. Hän myös vahvistaa yksikössä arvostavan kohtaamisen kulttuuria, osallistuu IMO-koulutuksiin ja kohtaamista käsitteleviin koulutuksiin. Jokainen työntekijä sitoutuu ylläpitämään ja kunnioittamaan Onnikoti Katariinassa asukkaiden itsemääräämisoikeutta.

Asukkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaan sisältyvässä itsemääräämisoikeussuunnitelmassa kuvataan tunnistetut haasteet asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa sekä ne toimenpiteet, joilla tuetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta sekä oman tahdon ja toiveiden selvittämistä ja toteutumista arjessa. Suunnitelmassa kuvataan keinot, joilla asukkaan itsenäistä suoriutumista edistetään ja vahvistetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma sisältää kuvauksen asukkaan täysimääräisestä osallistumisesta ja osallisuudesta sekä keinoista, joilla erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä. Jokaisen asumisen toteuttamissuunnitelmaan on kirjattu yksilölliset keinot, joilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimenpiteiden käyttöä sekä asukaskohtaisesti ne rajoitustoimenpiteet, joita asukkaan kohdalla arvioidaan jouduttavan käyttämään sekä näiden tilanteiden turvallisen toteuttamisen kuvaus.

IMO-asioista keskustellaan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja IMO-vastaava nostaa keskusteluun ajankohtaisia aiheita sekä koulutusten antia. Onnikoti Katariina noudattaa IMO - ohjeistusta ja yksikössä on käytössä IMO-käsikirja.

Katariinassa asukkaiden rajoittaminen on aina viimeinen ja äärimmäinen keino, johon turvaudutaan. Ensisijaisesti mietitään ja toteutetaan keinoja ja toimenpiteitä, joilla yritetään välttää rajoitustoimenpiteiden käytön tarve. Asukkaan ohjausta toteutetaan hänen toiveensa ja itsemääräämisoikeutensa huomioiden. Asukkaalla on oikeus päättää omasta elämästään ja ohjaustyöllä tuetaan asukkaan päätöksen tekoa. Asukkaan ohjaustyötä toteutetaan sopimalla ja toteuttamalla mahdollisimman yhtenäiset toimintatavat ja -käytänteet. Asukkaan ohjaukseen osallistuva työryhmä pohtii yhdessä asukkaan kanssa syitä haastaviin tilanteisiin sekä keinoja näiden tilanteiden ja samalla rajoitustoimenpiteiden välttämiseen.

Työyhteisössä keskustellaan myös oman toimintatapamme vaikutuksista asukkaisiin. Henkilöstöpalavereissa keskustellaan ja päivitetään säännöllisesti toimintakäytänteitä.

Tilanteiden ennakoimisella varmistetaan asukkaan itsemääräämiskyvyn säilyminen mahdollisimman hyvänä. Sosiaalisen tarinan käyttäminen saattaa auttaa asukasta valmistautumaan tilanteeseen, jossa asukas saattaisi käyttäytyä haastavasti. Asukkaan haastavaksi koetusta käyttäytymisestä keskustellaan työryhmässä ja pohditaan mitkä tilanteet ovat asukkaalle kuormittavia sekä miten kuormittavia tekijöitä voidaan poistaa. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi käytetään esim. valintaa helpottavia kuvakortteja tai muita vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä.

Päätöksen teon selkiyttämiseksi on Onnikodeille laadittu ohje Itsemääräämisoikeuden tukeminen Onnikotien kehitysvammayksiköissä sekä Onnikotien rajoitustoimenpide päätöstaulukko. Onnikodeille on tehty ohje IMO-asiantuntijatyöryhmää koskien. Onnikodeissa lain vaatimat asiantuntijalausunnat laaditaan Onnikotien omassa asiantuntijatyöryhmässä.

Onnikotien IMO-asiantuntijatyöryhmässä ovat:

- Mikko Purhonen (lääketieteen lisensiaatti)
- Reija Laakso (sosiaalityöntekijä)
- Aki Vainikainen (psykologi)
- Onnikotien laatuapäällikkö Jonna Salomaa

Päätöstä vaativat, valituskelpoiset päätökset rajoittamisesta tekee lain mukaisesti joko toimintayksikön vastaava johtaja eli yksikönjohtaja, sijoittavan hyvinvointialueen virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä tai virkasuhteessa oleva lääkäri. Onninetissä on päätöksen teon selkiyttämiseksi tehty Onnikotien rajoitustoimenpide päätöstaulukko, joka kuvaa prosessit ja vastuut.

Yksikönjohtaja huolehtii, että rajoitustoimenpiteitä toteutetaan, kirjataan ja seurataan asianmukaisesti. Käytännössä se tarkoittaa, että:

- henkilöstö on saanut riittävän perehdytyksen IMO-asioihin
- IMO-asioista, asiakkaiden osallisuudesta sekä toiminnan asiakaslähtöisyydestä ja eettisyydestä keskustellaan säännöllisesti työryhmässä

- rajoitustoimenpiteet nähdään viimesijaisena keinona ja haastavia tilanteita ennakoidaan
- rajoitustoimenpiteille mietitään lievempiä ja vaihtoehtoisia keinoja
- rajoitustoimenpidepäätökset ovat ajan tasalla
- IMO-asiantuntijatyöryhmää on konsultoitu päätösten tueksi
- rajoitustoimenpiteet kirjataan lain ja ohjeiden mukaisesti
- kirjaukset toimitetaan lain edellyttämille tahoille

Asumisen toteuttamissuunnitelmaan sisältyvä itsemääräämisoikeussuunnitelmassa kuvataan millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä. Suunnitelma varmistaa, että asukkaan mahdolliset rajoitustoimenpiteet ovat hyvin perusteltuja, niissä käytettävät keinot turvallisia ja suunnitelmasta löytyy yksilöllinen rajoitustoimenpiteiden turvallisen toteuttamisen kuvaus. Yksiköllä on mahdollisuus pyytää konsultaatiota Onnikotien IMO-asiantuntijatyöryhmältä myös asumisen toteuttamissuunnitelman tekemiseen. Aina kun asukkaan asioita käsitellään IMO-asiantuntijatyöryhmässä, käsitellään samalla myös asumisen toteuttamissuunnitelma, joka sisältää itsemääräämisoikeussuunnitelman.

Onnikoti Katariinassa rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain, jos kaikki seuraavat yleiset edellytykset lain kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) täyttyvät:

- asukas ei kykene tekemään hoitoaan tai huolenpitoaan koskevia ratkaisuja tai ei ymmärrä käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitusten käyttäminen on välttämätöntä hänen oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi
- muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittämättömiä

Onnikoti Katariinassa ei ole tällä hetkellä voimassa olevia rajoitustoimenpidepäätöksiä.

Kaikesta rajoittamisesta on tehtävä ratkaisu, joka koskee toimimista arjessa tilanteessa, jossa päädytään rajoittamaan. Jokainen ratkaisu kirjataan osaksi päivittäistä kirjaamista. Ratkaisun tekee yksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. Osasta rajoittamistoimenpiteistä tulee tehdä ratkaisun lisäksi päätös, joka on kirjallinen, valituskelpoinen päätös.

Ratkaisun ilman valituskelpoista päätöstä voi tehdä sosiaali- terveydenhuollon ammattilainen seuraaviin rajoitustoimenpiteisiin liittyen:

- Kiinnipitäminen 42h §  
(Henkilöstö, ratkaisu)
- Aineiden ja esineiden haltuunotto 42e §  
(Henkilöstö, ratkaisu <1 vrk, Yksikönjohtaja >1 vrk)
- Henkilöntarkastus 42f §  
(Henkilöstö, ratkaisu)
- Lyhytaikainen erillään pitäminen 42g §  
(Henkilöstö < 2 h)
- Poistumisen estäminen 42g §

(Henkilöstö, ratkaisu)

- Rajoittavien välineiden käyttö 42d § (turvavyö, sängynlaidat)  
(Lääkäri + yksikönjohtaja, päätös)

Asukkaan toive ja mielipide tulee kuulla ja huomioida kaikessa kohtaamisessa. Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan arjessa työtavoilla ja yhteisten keskustelujen avulla. Työyhteisössä keskustellaan oman toimintatapamme vaikutuksista asukkaisiin. Tilanteiden ennakoimisella varmistetaan asukkaan itsemääräämiskyvyn säilyminen mahdollisimman hyvänä ja vähennetään mahdollista psykososiaalista kuormitusta. Sosiaalisen tarinan käyttäminen saattaa auttaa asukasta valmistautumaan tilanteeseen, jossa asukas saattaisi käyttäytyä haastavasti. Asukkaan haastavaksi koetusta käyttäytymisestä keskustellaan työryhmässä ja pohditaan mitkä tilanteet ovat asukkaalle kuormittavia sekä miten kuormittavia tekijöitä voidaan poistaa. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi käytetään esim. valintaa helpottavia kuvakortteja tai muita vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä.

Onnikoti Katariinassa työntekijät seuraavat asukkaan välittömässä läheisyydessä hänen vointiaan rajoitustoimenpiteen aikana kuunnellen ja tarkkaillen niin, että asukkaan on mahdollista saada yhteys henkilökuntaan.

## 2.4 Muistutusten käsittely

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

Muistutuksen vastaanottaja: yksikönjohtaja Sanna Paunonen, puh. 040 1256047  
[sanna.paunonen@onnikodit.fi](mailto:sanna.paunonen@onnikodit.fi)

Muistutusmenettelyä opastetaan asiakkaille ja läheisille, tarkoitus on, että ensin asiat käsitellään yksikössä ja hoitopaikan omalla paikkakunnalla, jos asia ei selviä siirrytään kantelumenettelyyn.

Muistutusmenettely voidaan käynnistää myös henkilökunnan aloitteesta, jos arvioidaan tarpeelliseksi. Sosiaalihuollon palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asukas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena.

Kaikki Onnikoti Katariinan palveluita koskevat muistutukset käsitellään yksikönjohtajan, palvelujohtajan ja laatuorganisaation toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina

Onnikotien liiketoiminannan johtajaa. Muistutuksesta ja vastineesta annetaan tieto myös asiakkaan sijoittavan tahon sosiaalityöntekijälle.

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. lupa- ja valvontavirastolle, LVV), 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

Onnikoti Katariinassa asuu asukkaita eri hyvinvointialueiden sijoittamana.

Hyvinvointialueen sosiaalitoimen yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden omilta sivuilta sekä yksikön vastuuhenkilöltä.

Viranomaisen annettua päätöksen, toimitaan päätöksessä annettujen ohjeiden mukaisesti. Muuttuneista käytänteistä yms. tiedotetaan koko henkilökuntaa henkilöstöpalaverissa sekä asiakastietojärjestelmän, DomaCaren keskustelutoimintoa käyttäen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai Lupa- ja valvontaviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15 p. 029 505 3050

## 2.5 Henkilöstö

Yksikön rekisteröinnin mukainen henkilöstömitoitus ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on 0,65 henkilötyövuotta/asukas. Työvuorot suunnitellaan kuitenkin kunkin asiakkaan henkilökohtaisen palvelutarpeen mukaisen mitoituksen perusteella ja tämän toteutumista seurataan viikottasolla yksikönjohtajan, palvelujohtajan sekä liiketoimintajohdon toimesta.

Yksikön toiminnasta vastaa yksikönjohtaja (sairaanhoitaja AMK) ja yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajasta, lähihoitajista ja hoiva-avustajasta.

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan hyvällä autonomisella työvuorosuunnittelulla sekä riittävällä sijaiskapasiteetilla, jota täydennetään tarvittaessa vuokratyövoimalla. Yksikössä tehdään aktiivisesti oppilaitosyhteistyötä sekä hyödynnetään aktiivisesti Mehiläisen sosiaalipalveluiden rekrytimin palveluita.

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja, joka saa tukea tehtävään palvelujohtajalta ja business controllerilta. Rekrytointiin liittyvää työtä tukevat rekrytointitiimi ja HR-tiimi. Yksikönjohtaja ja tiimivastaavat varmistavat päivittäin jokaisen päivän vuorovahvuudet siten, että toimiluvan mukainen sekä asukkaan palvelutarpeen mukainen mitoitus täyttyy. Mitoituksen toteutumista seurataan yksikönjohtajan lisäksi viikoittain palvelujohtajan sekä liiketoimintajohdon toimesta. Poissaolotilanteisiin rekrytoidaan henkilökuntaa. Onnikoti Katariinalla on omia tarvittaessa vuoroon kutsuttavia tuntityöntekijöitä.

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

Yksikön työsuhteisiin liittyvä päätöksentekoprosessi ja työnjaot mm.

rekrytointiprosessista on kuvattu Mehiläisen hallintosäännössä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja oman tehtävä- ja vastualueiden

mukaisesti. Tätä työtä tukee omalla toiminnallaan HR-tiimi. Haastatteluissa on mahdollisuuksien mukaan mukana myös työntekijä.

Rekrytointi vaiheessa työhaastattelussa yksikönjohtaja sekä muu haastattelussa mukana oleva henkilöstön edustaja arvioi työtehtävään hakeutuvan henkilön kielitaidon. Rekrytointitilanteessa työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Onnikoti Katariina pyrkii sitouttamaan hyvät työntekijät yritykseen. Rekrytoinnissa tulee huomioida ammatillisen pätevyyden lisäksi riittävä työkokemus, vaadittavat täydennyskoulutukset ja soveltuvuus työhön sekä työryhmään. Rekrytoinnissa kiinnitämme erityisesti huomiota työntekijän moraalii- ja etiikkapohjaan sekä työyhteisötaitoihin.

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

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

Työntekijä on velvollinen esittämään työnantajalle rikosrekisteriotteen valvontalain 28 §:n mukaisesti, koska tehtävään kuuluu työskentelyä iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa.

Henkilöstön tulee esittää tartuntatautilain mukainen soveltuvuus.

Kaikkien valittujen Suosikki/Terhikki numero tarkistetaan ja viedään henkilöstön tietoihin.

Kaikkien henkilöiden todistukset tarkistetaan ja mahdollisille suosittelijoille soitetään ennen valintaa.

Mikäli työnantaja palkkaa alan opiskelijan, tulee hänen osoittaa aina opintosuoriteote. Ennen kuin opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkelupa, nimetään hänelle lääkehoitoluvallinen ohjaaja.

Työntekijöiden työsuhteisiin asetetaan koeaika, jonka aikana käydään palautekeskustelua, reflektoidaan työtä sekä käydään lävitse asukkailta saatua palautetta. Jokaiselle työntekijälle nimetään myös työryhmän sisältä perehdyttäjä. Uusille työntekijöille pidetään koeaikakeskustelu koeajan puolella välissä ja ennen koeajan päättymistä. Koeaikakeskustelussa arvioidaan työntekijän osaamista ja

soveltuvuutta työyhteisöön. Työntekijän kelpoisuusvaatimukset tarkistetaan aina rekrytointiprosessin aikana.

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

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

Onnikodeilla on yhteinen perehdytysprosessi, jossa kuvataan perehtymisen kokonaisuus. Perehtyminen pitää sisällään kolme osiota, jotka ovat Mehiläisen perehtyminen, Onnikotien perehtyminen ja yksikkökohtainen perehtyminen. Onnikotien yksikkökohtaista perehdytystä toteuttaa yksikönjohtaja, tiimivastaava, mentori (jokaiselle nimetään työsuhteen alussa työpaikkaohjaaja eli mentori), lääkevastaava sekä työsuojeluvaltuutettu.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille), opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä. Uudet työntekijät suorittavat Moodle-oppimisympäristössä Onnikotien yleisen perehdytysohjelman ja yksikkökohtaisen perehdytyksen. Uusille työntekijöille järjestetään perehdytysvuorot työsuhteen alkuun.

Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitoon perehdyttää lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu lukea ja kuitata luetuksi yksikön omilla sivuilla Onninetissä.

Perehdytyksessä käydään läpi:

- Sähköinen perehdytysmateriaali
- Onninet toiminnan ohjausjärjestelmä
- Viranomaismappi, joka sisältää mm. toimiluvan, toimintasuunnitelman, omavalvontasuunnitelman, elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelman sekä työpaikkaselvitysraportin.
- DomaCare -asiakastietojärjestelmä
- Yksikössä käytössä olevat viestintäkanavat (viikoittaiset henkilöstöpalaverit, DomaCaren keskusteluosio, sähköposti)
- Ohjeistukset: Vaitiolovelvollisuus ja salassapito sekä tietosuoja- ja tietoturva
- Ohjaajien erilaiset toimenkuvat
- Vuorokuvaukset
- Asukaskohtaiset toimintaohjeet, asumisen toteuttamissuunnitelmat

Osana Onnikoti Katariinan toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön

kehittämissuunnitelma. Suunnitelma pohjautuu henkilöstökyselyn tuottamaan tietoon ja yksikön toiminnan kehittämisen painopisteisiin. Työntekijäkohtainen täydennyskoulutustarve kartoitetaan kehityskeskusteluiden yhteydessä.

Onnikodeilla on kattava yhteinen koulutussuunnitelma. Osa koulutuksista voidaan järjestää lähitapaamisina ja osa järjestetään Teams-koulutuksina. Koulutuksiin ilmoittaudutaan Workdayn kautta. Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua läpi vuoden täydennyskoulutuksiin esimerkiksi lääkehoidon koulutukseen, turvallisuuskoulutukseen ja ensiapuvalmiuksiin liittyen.

Workdayn koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Onnikoti Katariinan henkilöstölle järjestetään paloturvallisuuskoulutus ja tarvittaessa Avekki-koulutus.

Mikäli työntekijä on pitkään pois työstä esimerkiksi sairauspoissaolon tai vanhempainvapaan vuoksi, varmistetaan työhön paluun yhteydessä osaaminen, perehdytys ja täydennyskoulutustarpeet.

Kun uusi työntekijä aloittaa, käydään koeajan puolivälissä suorituksen arviointi - keskustelu, jossa pohditaan mahdollisia kehitys- ja koulutustarpeita.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa yksikönjohtaja, joka saa tukea tehtävään palvelujohtajalta ja business controllerilta. Rekrytointiin liittyvää työtä tukevat rekrytointitiimi ja HR-tiimi. Yksikönjohtaja ja tiimivastaava varmistavat päivittäin jokaisen päivän vuorovahvuudet siten, että toimiluvan mukainen sekä asukkaan palvelutarpeen mukainen mitoitus täyttyy. Mitoituksen toteutumista seurataan yksikönjohtajan lisäksi viikoittain palvelujohtajan sekä liiketoimintajohdon toimesta. Poissaolotilanteisiin rekrytoidaan henkilökuntaa.

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

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Onnikoti Katariinan asukkaat elävät täysipainosta arkea ja usean asukkaan elämään kuuluu useampi toimija palveluverkostossa. Osalla asukkaista on oma henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tapaa viikoittain. Onnikoti Katariinan henkilökunnalla on

tieto asukkaiden avustajista sekä aikatauluista, jotta ne voidaan huomioida viikon aikatauluissa.

Uuden asukkaan muuttaessa yksikköön tai yksiköstä pois pidämme verkostopalaverin, johon osallistuu asiakas, asiakkaan läheinen, edellisen / tulevan asumisyksikön henkilökuntaa sekä muita asiakkaan näkökulmasta kyseeseen tulevia tahoja, jotta asiakkaan hyvään hoitoon liittyvä tarpeellinen tieto siirtyy.

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, tiimivastaava sekä asukkaiden omaohjaajat ovat vastuussa terveyden- ja sairaanhoidon kanssa tehtävästä yhteistyöstä.

Yksikönjohtajan vastuulla on hyvinvointialueen vammaispalvelun kanssa tehtävä yhteistyö. Lisäksi ohjaajat tekevät yhteistyötä asukkaiden päivä- ja työtoiminnan työntekijöiden, kuljetuspalveluiden, kehitysvammapoliklinikan, terapeuttien ja henkilökohtaisten avustajien kanssa.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Onnikoti Katariinassa asukkailla on omassa käytössään huone tai pieni yksiö missä on minikeittiö. Kaikissa huoneissa on omat wc/kylpyhuoneet. Asukkaat sisustavat huoneensa omilla tavaroillaan ja sisustuksessa heitä autetaan ohjaajien toimesta tarpeen mukaan. Onnikoti Katariinassa on asukkaiden käytössä ryhmäkodin yhteiset tilat ja saunatilat. Asukkaiden käytössä on myös erillinen kattoterassi. Onnikoti Katariinan asukkailla on lisäksi käytettävissä erillien Atriumpiha. Kaikki yksikön tilat ovat esteettömiä.

Asukkaalle laaditaan vuokrasopimus. Asukkaan hallinnoimaa asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan poissa ollessa. Asukkaiden henkilökohtaisia asioita käsitellään tietosuoja huomioiden joko asukkaan omassa asunnossa tai niin, ettei muita ole kuulemassa.

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus oman huoneen avaimeen ja huoneen lukitsemiseen ulkopuolisilta kävijöiltä. Hoitotoimenpiteiden ajaksi ovet suljetaan yksityisyyden suojaamiseksi.

Kiinteistön kunnossapidosta huolehtii huoltoyhtiö. Huoltosopimukseen kuuluu kaikki kiinteistöön liittyvät huollot ja tarkastukset. Siisteydestä huolehtii yksikön oma kodinhoitaja.

Onnikoti Katariinassa turvallisuusvastaava huolehtii yhdessä yksikönjohtajan kanssa siitä, että toimitilatarkastus tehdään 3kk välein ja että henkilökunta suorittaa turvallisuuskävelyn 3kk välein.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Yksikössä käytössä olevat terveydenhuollon laitteet on kirjattu Spotilla-laiterekisteriin laitevastaavan toimesta. Laitevastaava huolehtii yhdessä yksikönjohtajan kanssa, että tarvittavat laitehuollot toteutuvat ajallaan. Asukasta ohjaava henkilöstö ilmoittaa laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset poikkeama -järjestelmän kautta lomakkeella.

Kaikista terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden toimintahäiriöistä tehdään poikkeamailmoitus sekä FIMEAn vaaratilanneilmoitus, joka löytyy laitepoikkeamalomakkeelta. Henkilöstö tiedottaa laitevastaavaa sekä yksikönjohtoa tilanteesta korjaavan toimenpiteen suorittamiseksi. Jokainen työntekijä saa perehdytyksen laitteiden käyttöön.

Onnikodeilla on yhteinen tietoturvasuunnitelma (16.3.2023), joka sisältää myös yksikön oman osion (päivitetty 01/2026). Tietoturvasta on oma sähköinen perehdytysosio Onninetissä, joka on pakollinen kaikille uusille työntekijöille. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Yksikössä on käytössä Domacare-asiakastietojärjestelmä.

Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkosta ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Yksikössä on varauduttu pitkiin huoltoviiveisiin ja poikkeustilanteisiin varautumissuunnitelmalla (päivitetty 1/2023). Suunnitelmassa kuvataan, miten mm. kirjaaminen tehdään sähkökatkoksen aikana.

Onnikoti Katariinassa on oma kirjaamisvastaava. Kirjaamisvastaavan tehtävänkuvaan kuuluu työntekijöiden tukeminen ja perehdyttäminen kirjaamiseen, kirjaamisen laadun seuranta, ylläpitää omaa kirjaamisosaamistaan, tuo uusimman tiedon koulutuksista koko työryhmän tietoon, antaa tarvittaessa palautetta ja osallistuu säännöllisesti järjestettäviin kirjaamiskoulutuksiin (4x vuosi).

Onnikoti Katariinan tilojen turvallisuus ja toimivuus varmistetaan asianmukaisilla teknisillä ratkaisuilla ja selkeillä toimintatavoilla.

**1. Sähköinen lukitusjärjestelmä (Salto):** Palveluyksikössä on käytössä sähköinen Salto-lukitusjärjestelmä, joka sisältää sähkölukot ja kulunvalvonnan.

- **Pääsynhallinta:** Järjestelmän avulla hallitaan ja rajataan kulkua yksikön eri tiloihin. Kulkuoikeudet myönnetään ja poistetaan työtehtävien ja tarpeen mukaisesti. Avainten (kulunvalvontatunnusteiden) hallinnasta ja myöntämisestä vastaa yksikönjohtaja.

- **Lokitiedot:** Salto-järjestelmä tallentaa kulkutapahtumista lokitietoja, joista ilmenee kulkutunnisteen käyttäjä, kulkuajankohta ja tila, johon on kuljettu. Lokitietoja käytetään ainoastaan turvallisuussyistä, väärinkäytösten selvittämiseen tai teknisten ongelmien ratkaisemiseen.
- **Säilytysajat:** Kulkutapahtumien lokitietoja säilytetään 3 kuukautta, jonka jälkeen ne poistetaan automaattisesti, ellei tietojen pidemmälle säilyttämiselle ole perusteltua syytä (esim. viranomaispyyntö tai rikostutkinta).

**2. Kameravalvonta:** Palveluyksikössä on kameravalvonta pääovella, parkkipaikan puoleisella sisäänkäynnillä sekä lääkehuoneessa. Kameravalvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus, ehkäistä omaisuusrikoksia ja varmistaa lääkehuoneen turvallisuus.

- **Informointi:** Kameravalvonnasta tiedotetaan selkeästi kyltein valvotuilla alueilla.
- **Pääsynhallinta:** Tallenteisiin on pääsy vain rajatulla ja nimetyllä henkilöstöllä, joilla on siihen työtehtäviensä puolesta oikeus ja tarve (yksikönjohtaja). Pääsy tallenteisiin edellyttää kirjautumista ja tapahtumat lokitetaan.
- **Säilytysajat:** Kameravalvonnan tallenteita säilytetään 3kk ajan, jonka jälkeen ne poistetaan automaattisesti, ellei tietojen pidemmälle säilyttämiselle ole perusteltua syytä (esim. viranomaispyyntö tai rikostutkinta).
- **Rekisteriseloste:** Kameravalvonnan rekisteriseloste, jossa kuvataan tarkemmin henkilötietojen käsittelyä, on saatavilla yksikön kodinkansiosta.

**3. Hälytysnapit (9 Solutions):** Yksikössä on käytössä 9 Solutions -hälytysnapit, joita henkilökunta kuljettaa mukanaan työvuoron aikana. Hälytysnappien tarkoituksena on mahdollistaa lisäävun hälyttäminen nopeasti ja tehokkaasti mahdollisissa vaara- tai uhkatilanteissa.

- **Käyttötarkoitus:** Hälytysnapit on tarkoitettu ainoastaan henkilöstön turvallisuuden varmistamiseen ja hätätilanteisiin.
- **Lokitiedot:** Hälytystapahtumista tallentuu lokitietoja, joita käytetään ainoastaan tapahtumien selvittämiseen ja toiminnan kehittämiseen.
- **Säilytysajat:** Hälytystapahtumien lokitietoja säilytetään [Määrittele säilytysaika, esim. 1 vuosi] ajan.

Onnikoti Katariinassa on käytössä sähköinen lukitusjärjestelmä Salto joka sisältää sähkölukot ja kulunvalvonnan. Avainten hallinta on yksikönjohtajan vastuulla. Kameravalvonta on pääovella ja parkkipaikan puoleisella sisäänkäynnillä sekä lääkehuoneessa.

Rekisteriseloste löytyy kodinkansiosta. Yksikössä on lisäksi 9 Solutions -hälytysnapit, joita henkilökunta kuljettaa mukana työvuoron aikana lisäävun hälyttämistä varten. Onnikoti Katariinassa asukkaiden käytössä on hoitajakutsu Everon.

Teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan, jos tarvetta ilmenee. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa. Kaikki apuvälineet ja laitteet ovat asukkaiden henkilökohtaisia välineitä ja ovat pääsääntöisesti lainattuja terveydenhuollon muilta toimijoilta.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään 1x vuosi (laadittu 30.3.2026). Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoidon omavalvonnassa tunnistetaan ja korjataan riskit, jotka johtuvat esimerkiksi osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuollon toteuttamisessa.

Lääkehoitosuunnitelman tarkastaa ja hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Yksikönjohtajalla on kokonaisvastuu yksikön toiminnasta.

Työvuorolistoissa on työvuoromerkintä lääkehoidon vastuusta. Kussakin työvuorossa on nimetty lääkevastaava, joka vastaa vuorossaan lääkehoidon toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa toteuttaa vain henkilö, jolla on siihen oikeuttavat luvat. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että henkilöstön lääkeluvat ovat voimassa.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Onnikodeilla on yhteinen kirjaamisohje, joka on kaikki

työntekijöiden saatavilla Onnikotien toiminnanohjausjärjestelmässä Onninetissä. Domacare asiakastietojärjestelmän perehdytys on olennainen osa perehdytystä. Perehdytysvaiheessa käydään läpi miksi, miten ja mitä kirjataan.

Kirjaamisessa suositetaan mobiilikirjausta reaaliaikaisesti. Yksikön toimintaa ohjaavat Onnikotien kehitysvammayksiköiden kirjaamisohjeet, jotka löytyvät toiminnanohjausjärjestelmästä, Onninetistä. Onninetistä löytyy myös ohjeistus rajoitustoimenpiteiden kirjaamisesta. Kirjaamiskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Jokaisesta ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaasta tulee kirjata vähintään kerran työvuorossa ja jokaisesta yhteisöllisen asumisen asukkaasta kahdesti vuorokaudessa. Käytössämme on mobiilikirjaus mahdollisuus, joka tukee rakenteiseen kirjaamiseen. Kirjaamista tulee tehdä reaaliaikaisesti.

Onnikodeilla on käytössään kirjaamisen ohjeistus, joka kuuluu perehdytykseen. Kirjausten tasoa seurataan IMO-vastaavan, kirjaamivastaavan, tiimivastaavan sekä yksikönjohtajan toimesta. Kirjausten toteutumista seurataan erillisellä raportilla yksikönjohtajan, palvelujohtajan, liiketoimintajohdon sekä laatutiimin toimesta.

Asukastiedot kirjataan DomaCare- asiakastietojärjestelmään. Järjestelmän tunnukset saadaan yksikönjohtajalta. Tunnukset poistetaan, kun työsuhde päättyy. Asumisen päätyttyä kirjaukset toimitetaan rekisterin pitäjälle eli asukkaan sijoittaneelle hyvinvointialueelle.

Mehiläisen yhteisestä intrasta löytyy tietoturvasuunnitelma, tietoturvaohje sekä prosessikuvaus tietosuojaloukkausten ilmoittamisesta

Asukkaan sijoittava hyvinvointialueen vammaispalvelu toimii Onnikoti Katariinan rekisterin pitäjänä ja voi antaa luvan tietojen luovutukseen.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt selvitetään työsuhteen alussa työsopimusta allekirjoitettaessa. Henkilöstön perehdytysohjelmassa on varmistettu tietosuoja osaaminen ja sen hallinta. Perehdytysohjelmassa on eritelty asiat, jotka tulee hallita. Perehdytyksen lopussa on tietosuoja tentti mikä tulee suorittaa. Perehdytykseen kuuluu myös tietosuojapoikkeamien täyttämisen läpikäynti. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huolehtia työskentelystä tietosuoja noudattaen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

kim.klemetti@mehilainen.fi

p. 045 672 8286

Yksikön tietosuojavastaava  
Sanna Paunonen  
sanna.paunonen@onnikodit.fi  
p. 040 125 6047

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Onnikoti Katariinan asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen mm. säännöllisesti toteutettavien laatukselyjen kautta. Laatu ja omavalvontaa kehitetään myös asukkaiden kanssa käytävien keskustelujen kautta sekä asukaskokouksissa.

Läheiset ovat mukana laadun ja omavalvonnan kehittämisessä myös erilaisten kohtaamisten yhteydessä esimerkiksi läheisten illoissa, asukasta koskevien tapaamisten yhteydessä sekä aina halutessaan suullisesti tai kirjallisesti annettavan palautteen muodossa.

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

Laatukyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle, henkilökunnalle sekä tilaajille. Laatukysely perustuu Onnikotien laatulupaukseen mahdollistaa yksilöllinen hyvä elämä

Laatu mitataan säännöllisesti toteutettavalla laatukyselyllä. Asukkaille ja läheisille tehtävä kysely toteutetaan sähköisenä Forms-kyselynä, joten kyselyyn pystyy vastaamaan läheiset myös esim. omasta kodistaan. Asukkaita ohjataan täyttämään asukastyytyväisyyskysely kerran kuukaudessa. Läheisiä muistutetaan vastaamisesta läheiskirjeiden sekä läheisten päivien yhteydessä. Yhteistyökumppaneilta pyydetään vastauksia esim. asukaskohtaisten tapaamisten jälkeen ja vähintään kerran vuodessa.

Kysely toteutetaan pääasiallisesti sähköisesti Forms-kyselyn avulla, mutta vastaaminen paperisenakin yksikössä on mahdollista.

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

Kaikki saadut asiakaspalautteet dokumentoidaan toimintayksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukas, kuntoutuja), läheinen, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötaho. Palautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa.

Palautteita ja tyytyväisyyskyselyitä hyödynnetään myös toiminnan kehittämisessä. Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään yksiköittäin läpi ja vedetään yhteen koko liiketoimintalinjan tasolla. Yksikön tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja asukaskokouksissa 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.

Palautteet kerätään asukkailta, läheisiltä sekä henkilökunnalta sähköisenä kyselynä 3kk välein tai useammin. Vastuu keräämisestä on koko henkilökunnalla.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

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

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä. Toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Onnikoti Katariinassa esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti päivittäisessä toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista ja vaaratekijöistä sekä sitoutua sovittuihin toimintatapoihin, joilla riskejä hallitaan. Poikkeama-ilmoitukset käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Mikäli tapahtuma edellyttää ilmoitusta hyvinvointialueelle ja omaisille, ollaan heihin yhteydessä välittömästi tapahtuman jälkeen ja heitä informoidaan myös toimenpiteistä, joita tapahtuman myötä on tehty. Läheisiä opastetaan, mikäli on esimerkiksi vakavan haittatapahtuman yhteydessä tarvetta hakea korvauksia.

Yksikönjohtaja tekee tarvittaessa omavalvontailmoituksen hyvinvointialueelle ja tarvittaessa Lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontailmoituksissa on käytössä proaktiivinen malli, jossa pyritään jo ennakoon kertomaan mahdollisesta riskistä, joka toiminnassa on havaittu ja jonka suhteen on ryhdytty toimenpiteisiin. Vakavista haittatapahtumista ilmoitetaan välittömästi sijoittavalta taholta sekä myös toimenpiteistä, joihin on ryhdytty. Mahdollisimman avoin ja läpinäkyvä raportointi on luotettavan toiminnan edellytys.

Onnikoti Katariinassa havaitaan ja tunnistetaan riskejä arkisissa tilanteissa. Riskien tunnistamiseen hyödynnetään mm. poikkeamaprosessia, turvallisuuskävelyitä, toimitilatarkastuksia, työn riskien- ja vaarojen arviointia sekä toimintariskien kartoitusta.

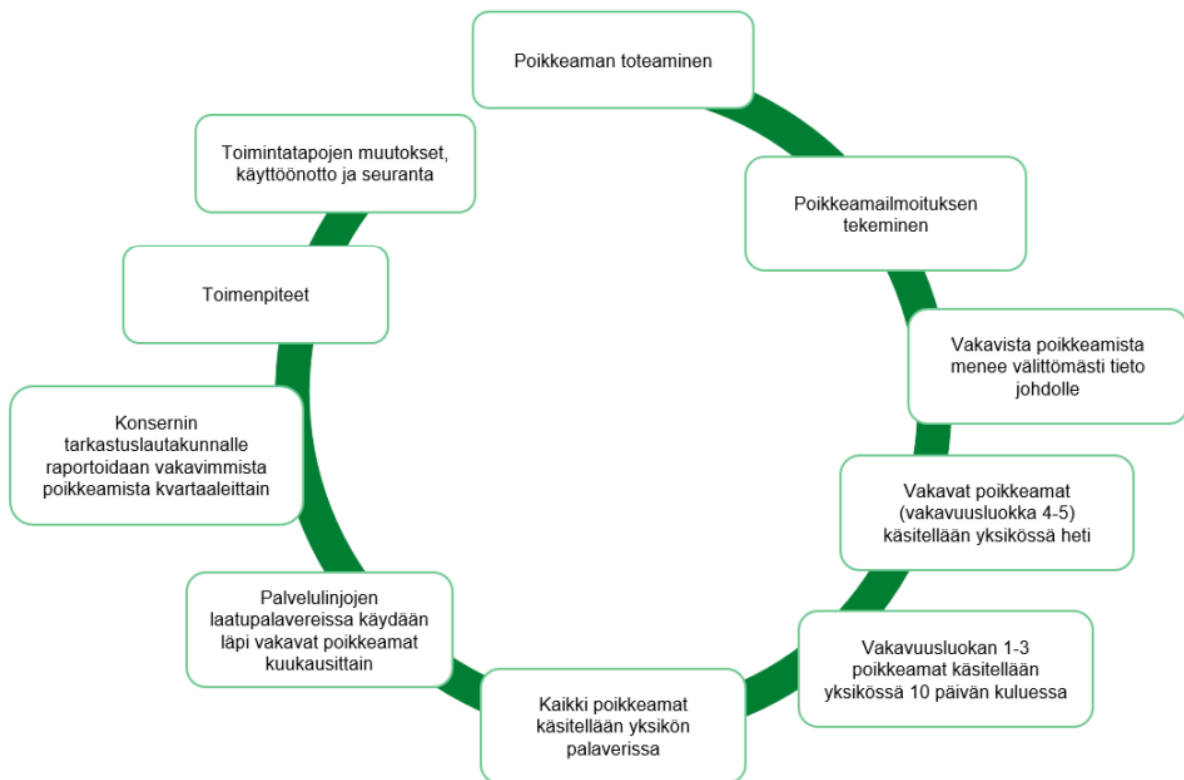
Katariinassa ohjaajat tulevat saamaan tarpeen mukaan Avekki-koulutusta, mikä auttaa väkivaltatilanteiden ennakointiin sekä oikeaoppisiin toimintamalleihin tilanteissa. Asiakasryhmän erityispiirteitten takia tilanteiden ennakoinnin kannalta on olennaista asiakkaiden hyvä tuntemus.

Katariinassa turvallisuuskävelyt toteutetaan 3kk välein. Työsuojeluvaltuutettu seuraa kävelyjen toteutumista yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Toimitilatarkastuksen tekee

työsuojeluvaltuutettu 3kk välein ja raportoi havainnoista yksikönjohtajalle. Toimitilatarkastuksessa huomioidaan kiinteistön kaikkien tilojen turvallisuus sekä kunto. Korjauksista vastaa kiinteistön huoltoyhtiö jonne yksiköstä tehdään huoltopyyntö tarvittaessa.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvien riskien hallinnassa tärkeä tekijä on ennaltaehkäisy. Poikkeamailmoitusten käsittelyn yhteydessä pohdimme työryhmässä ennaltaehkäiseviä keinoja saman tilanteen toistumisen ehkäisemiseksi.



#### Valvontalain §29 mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus

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.

Tarkempi kuvaus poikkeamien käsittelystä löytyy omavalvontasuunnitelmasta kohdasta 2.9.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Onnikodeilla on Pover Bi- raportointijärjestelmä, mistä yksikönjohtaja ja tiimivastaava seuraavat mm. Poikkeamien määrää ja kehitystä.

Kaikilta ruokahuoltoon osallistuvilta työntekijöiltä edellytetään hygieniapassia, joka varmistetaan jo rekrytointivaiheessa. Työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain mukaista suojaa. Yksikön vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asukkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- käsien saippuapesu ja desinfektioaineen käyttö
- tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisten kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta. Pyykkihoidon toteutetaan yksikössä olevilla pyykkikoneilla. Osana perehdytystä henkilöstö lukee yksikön omavalvontasuunnitelman, elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelman sekä siivoussuunnitelman. Henkilöstöä perehdytetään ja ohjataan ohjeiden ja standardien mukaiseen toimintaan.

Uudet työntekijät perehdytetään tunnistamaan riskejä sekä tekemään poikkeamailmoituksia. Kun poikkeamailmoitukset käsitellään viikoittain, ilmapiiri ja kannustaminen ilmoitusten tekemiseen on koko ajan läsnä. Riskien arviointia tehdään yhdessä työryhmien kanssa: vuosittainen riskien kartoitus ja vaarojen arviointi tehdään useamman ihmisen toimesta, ei vain yhden. Toimitilatarkastus tehdään neljä kertaa vuodessa.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Kiinteistöhuolto

Ruokatarvikkeet: Kesko

Lindström Oy: vuokramatot

Inviaan Oy: DomaCare asiakastietojärjestelmä

Salto: lukitusjärjestelmät

Everon: hoitajakutsu

Pamark: hoito- ja muut tarvikkeet

Yliopiston Apteekki: lääkehankinta

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön toiminnan jatkuvuus ja asiakasturvallisuus varmistetaan ennakoivalla varautumisella ja suunnitelmallisella toiminnalla häiriötilanteissa. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on turvata palvelujen keskeytymätön saatavuus ja laatu myös poikkeusoloissa.

#### **Keskeiset varautumisskenaariot ja toimintaperiaatteet:**

##### **1. Sähkökatko:**

- **Ennakointi:** Yksikössä on varauduttu lyhyisiin ja pidempiin sähkökatkoihin. Kriittisten laitteiden (esim. lääkehoitoon liittyvät laitteet, viestintävälineet) toimivuus varmistetaan akkuvarmennetuilla järjestelmillä tai varavirtalähteillä.
- **Toiminta sähkökatkon aikana:** Henkilöstö on ohjeistettu toimimaan sähkökatkon aikana. Tämä sisältää mm. valaistuksen järjestämisen (varavalot, taskulamput), viestinnän ylläpitämisen (varapuhelimet, radiopuhelimet) ja asiakkaiden perustarpeista huolehtimisen. Ruokahuollon ja lämmityksen osalta on varasuunnitelmat.
- **Tiedottaminen:** Asiakkaiden ja omaisten tiedottamisesta huolehditaan aktiivisesti.

##### **2. Pandemia tai muu tartuntatautiepidemia:**

- **Ennakointi:** Yksikössä noudatetaan ajantasaisia tartuntatautien torjuntaohjeita ja -suosituksia. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti

koulutusta hygieniasta, suojarusteiden käytöstä ja tartuntatautien leviämisen estämisestä. Varastossa on riittävästi suojarusteita ja hygieniatuotteita.

- **Toiminta pandemian aikana:** Onnikodeilla on valmiussuunnitelma pandemian varalle, joka sisältää ohjeet mm. asiakkaiden ja henkilöstön suojaamiseen, eristystoimenpiteisiin, vierailukäytäntöihin ja tiedottamiseen. Yhteistyötä tehdään terveydenhuollon ja hyvinvointialueen kanssa.
- **Jatkuvuus:** Palvelujen jatkuvuus pyritään turvaamaan henkilöstöjärjestelyin ja tarvittaessa palveluita priorisoimalla.

### 3. Henkilöstövaje (esim. sairauspoissaolot, äkilliset lähdöt):

- **Ennakointi:** Yksikössä on suunnitelma henkilöstövajeen varalle, joka sisältää mm. sijaisjärjestelyt, työvuorosuunnittelun joustavuuden ja tarvittaessa sisäisen tai ulkoisen avun hyödyntämisen. Henkilöstön osaamista ja moniosaamista kehitetään.
- **Toiminta henkilöstövajeen aikana:** Puutokset työvuoroissa pyritään paikkaamaan keikkalaisilla tai omalla henkilökunnalla. Keikkalaisten kutsumisesta töihin vastaa tiimivastaava, yksikönjohtaja työaikansa puitteissa ja ohjaajat viikonloppuisin sekä ilta aikaan.
- **Tiedottaminen:** Asiakkaiden ja omaisten tiedottamisesta huolehditaan avoimesti ja ajantasaisesti.

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma ja allekirjoittaa sekä päivää suunnitelman.

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

### 4.1 Toimeenpano

omavalvontasuunnitelma pohjautuu Mehiläisen sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelma löytyy Onnikotien www-sivuilta. Yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Sillä varmistetaan henkilöstön sitoutuminen suunnitelman mukaiseen toimintaan. Henkilöstöpalaverissa käydään eri osa-alueita läpi keskustellen niiden sisällöistä, ja mitä ne tarkoittavat Onnikoti Katariinan toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmaan on sähköinen lukukuittauslista, jotta voidaan varmistaa koko henkilöstön perehtyminen valmiiseen omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina toiminnan muuttuessa. Päivittämisestä vastaa yksikönjohtaja.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti kuukausittaisten organisaation sisäisten omavalvontakyselyjen kautta. Toimintaa kehitetään asukkailta, heidän läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Vuosittain vastataan omavalvonnan vuosikyselyyn missä arvioidaan omavalvonnan toteutumista edeltävän vuoden osalta.

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti julkaistaan neljä kertaa vuodessa julkiseen tietoverkkoon.

Onnikoti Katariinan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kodin kansiossa sisääntuloaulassa sekä yksikön verkkosivuilla.

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

Paikka ja päiväys: 30.3.2026

Allekirjoitus

Yksikönjohtaja Sanna Paunonen

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

This document contains 34 pages before this page

Dokumentet inneholder 34 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 34 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 34 sider før denne side

Detta dokument innehåller 34 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende