

Sisällys

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
2 MÄÄRITELMÄT	2
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ.....	3
3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot	3
3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
3.1.2 Palveluyksikön perustiedot ja toimilupatiedot	3
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
3.2 Asiakasturvallisuus	6
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	6
3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta	10
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	10
3.2.4 Henkilöstö	15
3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	18
3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
3.2.7 Toimitilat ja välineet	19
3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma	22
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojatietosuojat	22
3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	23
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta.....	24
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	29
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	30
4.1 Toimeenpano.....	30
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	31

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu 1.1.2024 voimaan astuneeseen valvontalakiin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023), joka edellyttää sekä julkisilta että yksityisiltä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilta palveluysikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien laatimista ja julkaisua. Lisäksi suunnitelma pohjautuu Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) 15.5.2024 voimaan tulleeseen määräykseen, joka koskee palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmien sisältöä, laatimisprosessia ja seuranta.

Omaavalvontasuunnitelman tavoitteena on varmistaa palveluysikön tarjoamien palvelujen laatu ja turvallisuus. Palveluntuottajan harjoittama omavalvonta on ensisijainen keino ennaltaehkäistä ja hallita asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä riskejä sekä puuttua toiminnassa havaittuihin epäkohtiin, puutteisiin ja vaaratilanteisiin. Tällä tavalla voidaan ehkäistä mahdollisia haittoja ja minimoida niiden vaikutukset.

Palveluntuottaja on vastuussa palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja toimeenpanosta. Ravimäkipalveluiden omavalvontaprosessin hyväksymiskäytännöt on kuvattu suunnitelman loppuosassa. Suunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät tuotettavien palveluiden sekä palveluysikön toiminnan laajuuden perusteella, ja sen tulee kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat palvelut kyseisessä yksikössä. Palveluntuottajan ja yksikön henkilöstön sitoutuminen omavalvontasuunnitelman noudattamiseen on keskeistä päivittäisessä toiminnassa. Suunnitelma toimii rakenteena palveluysikön omavalvonnalle, tukien toiminnan asianmukaisuuden varmistamista ja suunnitelmallista kehittämistä.

Ravimäkipalvelut Oy:n omavalvontasuunnitelmat laaditaan yksikkökohtaisesti, ja ne pidetään julkisesti saatavilla palveluysiköissä, jotta asiakkaat, omaiset ja muut asiasta kiinnostuneet voivat tutustua niihin helposti ilman erillistä pyyntöä. Lisäksi suunnitelmat ovat luettavissa Ravimäkipalveluiden verkkosivuilla.

2 MÄÄRITELMÄT

Omaavallonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Omaavallonta määrittää, miten organisaatio vastaa palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, ja toimeenpanee kyseisten tavoitteiden toteutumisen edellyttämät toimenpiteet.

Omaavallontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluysiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluysikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omaavallontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Käpälämäen päivätoiminta

Palveluyksiköllä tarkoitetaan yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaalipalveluja.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Ravimäkipalvelut Oy
Tarkka-ampujankatu 1, 49400 Hamina

Y-tunnus 29532959

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Käpälämäen päivätoiminta
Teollisuuskatu 8, 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:
Päiväaikaisen toiminnan asiakkaat voivat olla kehitysvammaisia, autismin kirjon ja vaikeavammaisia henkilöitä

Esihenkilö palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala

Puhelin 050 3947777

Sähköposti sanna.uski-pekala@ravimaki.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakkaat ohjautuvat Haminassa sijaitsevaan Käpälämäen päivätoiminnan palveluyksikköön Kymenlaakson hyvinvointialueen kautta ostopalveluna. Kyseisiä palveluita hyvinvointialue myöntää sosiaalihuoltolain (vanha sosiaalihuoltolaki 710/1982 27 e §), vammaispalvelulain (laki vammaisuuden perusteella myönnettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 8 b §) tai erityishuoltolain (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 2 § ja 35 §) perusteella.

Päivätoiminnan asiakkaat ovat pääsääntöisesti 18-65 -vuotiaita, joille päiväaikaista toimintaa järjestetään 1-5 päivänä viikossa asiakkaan tarpeiden mukaan. Yli neljän tunnin päivittäinen toiminta-aika katsotaan kokopäiväiseksi toiminta-ajaksi ja tätä lyhyempi puolipäiväiseksi toiminta-ajaksi. Palveluyksikön aukiolot ovat pääsääntöisesti arkisin

maanantaista torstaihin klo 9-15.30 ja perjantaisin klo 9-14.15. Käpälämäen päivätoiminnan palveluyksikkö toimii osoitteessa Teollisuuskatu 8 ja sen pienryhmä osoitteessa Tarkka-ampujankatu 1. Teollisuuskadulla asiakkaita käy keskimäärin 12 henkilöä päivässä ja pienryhmässä asiakkaita on viisi. Päivätoiminnan pienryhmä on suunnattu niille asiakkaille, joilla on vammaisuudesta tai muista syistä hankaluuksia osallistua isomman ryhmän toimintaan ja jotka tarvitsevat enemmän yksilöllistä apua, tukea ja ohjausta päivätoimintapäivän aikana.

Käpälämäen päivätoiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta sekä tarjota mielekästä tekemistä arkipäivien ajalle. Toiminta suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Asiakkaita kuullaan toiminnan sisällön, määrän ja toteutustapojen suunnittelussa. Toiminta on tavoitteellista, säännöllistä ja suunnitelmallista, ja se muokkautuu asiakkaan taitojen, mielenkiinnon kohteiden ja tavoitteiden mukaan. Tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa asiakkaan toimintakykyä sekä tukea itsenäisyyttä ja omatoimisuutta.

Toiminnassa painotetaan asiakkaan mahdollisimman itsenäistä osallistumista, ja samalla tuetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan sekä tunnetta osallisuudesta yhteiskunnassa. Päiväaikainen toiminta sisältää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tukevia elementtejä, ja sen sisältö rakentuu asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisen ympärille. Lisäksi asiakkaat saavat ohjauksen ohella tarvitsemansa avun ja tuen arjen toiminnoissa.

Palveluyksikössä palvelua toteuttavat ammatillisesti kyvykäs ja työhönsä sitoutunut henkilöstö, joka kehittää yksikön toimintaa hyvässä yhteistyössä asiakkaidensa, heidän läheistensä ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Työskentely asiakkaan kanssa tapahtuu yksilö- ja/tai ryhmämuotoisena. Palveluyksikön henkilöstön tarjoama palvelu mukautetaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Se sisältää yhdessä tekemistä, tukemista, kannustamista, innostamista, ohjaamista, muistuttamista, saattamista tai jopa fyysistä apua. Toiminta voi olla myös hyvinkin tavoitteellista ja keskittyä uusien taitojen oppimiseen tai jo olemassa olevien taitojen, valmiuksien ja toimintakyvyn ylläpitämiseen.

Palveluiden perustehtävänä on tuottaa asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista tukevaa ja vahvistavaa toimintaa. Lähtökohtana on perustehtävän mahdollisimman laadukas ja asiakkaiden tarpeisiin tarkoituksenmukaisesti vastaavan toiminnan toteuttaminen. Toiminnan ydintä on turvallisen, luotettavan sekä asiakkailleen mielekkään palvelun tuottaminen. Työotteena ovat kannustaminen, innostaminen, uusien taitojen oppiminen sekä osallistaminen.

Toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, kestävä kehitys, yhdessä olemme enemmän, lupa toimia eri tavalla ja uudistuminen. Toimintaperiaatteina palveluyksikössä ovat asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja hänen kuulemisensa, toista kunnioittava käyttäytyminen, hyvä kohtelu, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistäminen ja tukeminen. Asiakkaiden kanssa toimitaan ratkaisukeskeisesti ja voimavaralähtöisesti kehitymis- ja kehittämismyönteisyyttä unohtamatta. Uudistumisen kulttuuri näkyy työssä innostuksena kehittää uusia toimintatapoja. Kannustamme toinen toisiamme tuomaan uusia ideoita ja innovaatioita esille. Toiminnan lähtökohtana on aina asiakkaiden näkökulma ja palveluntarve. Asiakasosallisuus toiminnan kehittämisessä sekä sen vaikuttavuuden

arvioinnissa ohjaavat vahvasti toiminnan suunnittelua ja toteuttamista. Yhteistä arvoperustaa ja kehittämismyönteisyyden tärkeyttä kirkastetaan henkilöstölle kahdesti vuodessa pidettävillä kehittämisspäivillä.

Palvelun tulee vastata kaikissa tilanteissa sille asetettuja laatu- ja sisältövaateita eli sen tulee noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen kilpailutuksessa määritellyjä osa-alueita sekä päiväaikaisen toiminnan palvelukuvausta.

Keskeisimmät toimintaa ohjaavat lait ja toimintaohjeet:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
 Perustuslaki 731/1999
 Hallintolaki 434/2003
 Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
 Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
 Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987
 Vammaispalvelulaki 675/2023
 Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
 Laki hyvinvointialueesta 611/2021
 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
 Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
 Tietosuojalaki 1050/2018
 Arkistolaki 831/1994
 Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
 Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
 Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
 Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010
 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Vammaispalvelujen käsikirja. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>
 Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 2022:2. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (valtioneuvosto.fi) Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille
 Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma
 Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen
 Käypä hoito
 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa - toimintaohjeet Kymenlaaksossa
 Kymenlaakson hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2023 - 2025
 Kymenlaakson HVA:n palvelukuvaukset
 STM julkaisuja 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

3.2 Asiakasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluyksikön palveluiden tulee olla laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Keskeisenä tekijänä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä on osaava ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö. Asiakasturvallisuus- sekä laadunhallinnan periaatteiden toteuttaminen kuuluu kaikille Ravimäen organisaation tasoille ja työntekijöille. Se edellyttää systemaattista ja pitkäjänteistä, moniammatillista ja toimialuerajat ylittävää yhteistyötä sekä jatkuvaa toiminnan ja palveluprosessien kehittämistä. Palveluyksikön tulee varmistua omavalvonnassaan siitä, että asiakasturvallisuus sekä laadunhallinta toteutuvat käytännössä yksikön arjessa.

Omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen on yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä muun muassa poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Palveluyksikön henkilöstön turvallisuuteen liittyvien asioiden osaamista ja niiden kehittämistä ylläpidetään mm. henkilöstökoulutuksien, viranomaistarkastusten, konsultoinnin ja riskikartoitusten sekä poikkeamien seurannan keinoin.

Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö ohjaa ja valvoo palveluyksikön toimintaa.

Palveluyksikön asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta osana laatua ja asiakasturvallisuutta

Turvallisuus ja mielekkään toiminnan tarjoaminen tuovat asiakkaiden oloon palveluyksikössä sisältöä, säännöllisyyttä ja tasapainoa. Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin ja jo olemassa oleviin taitoihin sekä vapauteen tehdä valintoja. Asiakkaita rohkaistaan toimimaan ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti mahdollisimman itsenäisesti kaikissa tilanteissa.

Asiakkaiden kanssa harjoitellaan aktiivisesti uusia taitoja. Asiakkaita ohjataan ja opastetaan kaikessa päivittäisessä toiminnassa. Henkilökunta tukee asiakasta asettamaan itselleen haluamiaan tavoitteita sekä luottamaan itseensä ja omiin voimavaroihinsa. Asiakas saa toimiessaan kokeilla, onnistua ja epäonnistua.

Ratkaisukeskeinen, luova ja joustava työote auttaa henkilökuntaa tunnistamaan asiakkaiden tarpeet kokonaisvaltaisesti ja vastaamaan niihin yksilöllisesti. Toiveet ja voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaiden fyysisen toimintakyvyn ylläpito leikkien, pelien, ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Henkilöstön tehtävänä on tarvittaessa hyödyntää asiakkaalle laadittuja terapiasuunnitelmia (esim. fysio-, toiminta- ja puheterapia) ja tukea asiakasta harjoittelemaan taitoja myös päivätoimintapäivän aikana.

Asiakkaita innostetaan ja kannustetaan voimavarojensa mukaisesti pieniin yhteisiin askareisiin esimerkiksi ruokapöydän kattamiseen ja ympäristön siistimiseen. Terveelliseen ruokavalioon kannustaminen on tärkeä osa hyvinvointia.

Asumispalveluyksikön henkilökunta opettelee tuntemaan uudetkin asiakkaat yksilöllisesti ja tukee heitä saavuttamaan itselleen merkityksellisiä ja onnellisuutta tuovia asioita. Tarvittaessa autetaan myös kiinnostuksen kohteiden löytämisessä. Palveluyksikön toiminta perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja tukee päivittäisten taitojen, toimintakyvyn sekä kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä ja ylläpitämistä. Henkilökunta opettelee tarvittaessa käyttämään asiakkaan tarvitsemia puhetta tukevia tai korvaavia menetelmiä ja ohjaa asiakasta niiden käytössä.

Lahjoituksena saadut Yetitabletit lisäävät asiakkaiden osallistumista ja viihtymistä erilaisten opettavaisten pelien muodossa. Palveluyksikön käytettävissä oleva aistihuone Tarkka-ampujankatu 1:ssä mahdollistaa monenlaista tekemistä kaikenikäisille ja kehitystasoisille asiakkaille. Huoneessa voidaan tehdä erilaisia aistimatkoja mitä ihmeellisempiin paikkoihin, nauttia rentoutumishetkestä tai vaikkapa pitää elokuvatuokiota pehmeillä patjoilla loikoillen herkkujen kera.

Palveluyksikössä ja sen ulkopuolella tapahtuva yhteinen tekeminen lisäävät päiväaikaisen toiminnan mielekkyyttä. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan erilaisiin toimintoihin kannustamalla ja innostamalla, koska virikkeellinen toiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakkailta kysellään erilaisista aktiviteeteista, joihin he haluaisivat osallistua ja aktiviteetit suunnitellaan sen pohjalta.

Ulkoilu on tärkeä osa palveluyksikössä tapahtuvaa päivittäistä toimintaa. Ulkoilu voi tapahtua asiakkaan ja ohjaajan kahden keskenä taikka isommassa ryhmässä ja usein suuntana on kaupungin keskustan tori taikka metsäpolku. Myös museovierailut, erilaiset näyttelyt ja tapahtumat ovat tärkeä osa päivätoiminnan sisältöä. Toisinaan tehdään myös yhteisiä kauppareissuja, jossa hankitaan esimerkiksi askartelutarvikkeita palveluyksikköön.

Ulkoilu, pelit ja erilaiset liikuntamuodot on jokaisen asiakkaan oikeus ja niitä myös tarjotaan asiakkaille. Jokaisella asiakkaalla on oikeus valita itseään miellyttävät toiminnot, mutta myös oikeus kieltäytyä osallistumisesta.

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Ulkoilu ja erilaiset liikuntamuodot on jokaisen asiakkaan oikeus ja niitä myös tarjotaan asiakkaille. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja niistä kirjataan huomioita asiakastietojärjestelmään.

Vuosittain tehtävät tyytyväisyyskyselyt tuottavat tärkeää toiminnan kehittämistä tukevaa informaatiota asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluyksikön toimintaan.

Ravitsemus osana asiakasturvallisuutta ja laadukkaita palveluita

Palveluyksikön henkilöstö kannustaa ja ohjaa asiakkaita säännölliseen ateriaritmiin. Ateriat tulevat palveluyksikköön Ravimäkipalvelut Oy:n lounasravintola Pintelistä. Ateriat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti huomioiden asiakkaiden tarpeet ja makutottumukset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi sekä terveellisiksi. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa monipuolista suomalaista perusruokaa.

Palveluyksikössä otetaan huomioon ravintosuositukset, allergiat, dieetit sekä erityisruokavaliot. Uuden asiakkaan kohdalla selvitetään häntä koskevat ruokailuun liittyvät asiat muun muassa erityisruokavaliot, rajoitteet sekä mieltymykset. Nämä huomioidaan ruokahankinnoissa ja asiakkaalle tehtävässä ohjaustyössä.

Ravitsemukseen liittyvät poikkeavat havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä suullisesti raportoiden muille työntekijöille. Poikkeavista havainnoista tiedotetaan tarvittaessa lisäksi asiakkaan asumisyksikköä.

Asiakkaita ohjataan hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriaritmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on, että asiakkaat oppivat hyvinvointia tukevan ravitsemuksen tärkeyttä.

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluyksikön on torjuttava hoitoon liittyviä infektioita suunnitelmallisesti. Yksikön palvelujohtajan vastuulla on seurata tartuntatautien sekä antibiooteille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtia tartuntojen ehkäisystä. Palvelujohtajan tulee myös varmistaa asiakkaiden ja henkilökunnan asianmukainen suojaus ja sijoittaminen sekä mikrobilääkkeiden oikea käyttö. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoittamisesta löytyy THL:n verkkosivuilta osoitteesta: Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL.

Palveluyksikössä niin Tarkka-ampujankatu 1:ssä kuin Teollisuuskatu 8:ssäkin noudatetaan organisaation siivoussuunnitelmaa ja jätehuolto-ohjeita. Siivoussuunnitelma ohjaa palveluyksikön hygieniatason varmistamista ja suunnitelma päivitetään puhtauspalveluista

vastaavan palvelujohtaja Minna Mäkelän toimesta yhdessä palveluyksikön laitoshuoltajan kanssa. Puhtauspalveluihin liittyvistä huomioista henkilökunta on velvoitettu informoimaan laitoshuoltajaa, yksikön palvelujohtajaa tai puhtauspalveluista vastaavaa palvelujohtajaa.

Tarkka-ampujankatu 1:n siivouksesta ja puhtaana pidosta vastaa laitoshuoltaja, kun taas Teollisuuskatu 8:n siivous kuuluu työpalvelun vastuulle. Molempien kiinteistöjen puhtauspalveluista vastaa kuitenkin palvelujohtaja Minna Mäkelä.

Asiakasohjaus siivoukseen liittyen kuuluu yksikön henkilöstön vastuulle. Asiakasohjauksen tulee olla asiakkaita yksilöllisesti osallistavaa, innostavaa ja aktivoivaa. Asiakkaita tulee kannustaa tilojen siistinä pitämiseen ja kunnioittamiseen yhteisenä ympäristönä.

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Palveluyksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa.

Hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden syntyä. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Palveluyksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka on tiimivastaava Aino Mielonen. Hygieniayhdyshenkilön tehtäväkuvaan kuuluu hygienia-asioihin liittyvistä asioista tiedottaminen, koulutuksiin osallistuminen sekä tarvittaessa yhteistyö hyvinvointialueen tartuntataudit- ja infektioidentorjuntayksikön hygieniahoitajan kanssa. Tartuntatautitilanteissa noudatetaan aina viranomaisohjeita.

Henkilökunta on ohjeistettu seuraamaan hyvinvointialueen nettisivujen ammattilaisille suunnattua infektioiden torjunta ohjeistusta, joka on aina ajantasainen. Palveluyksikön palvelujohtajalla ja hygieniayhdyshenkilöllä on pääsy hyvinvointialueen Teams-ohjelmaan, josta löytyy menettelyohjeita tartuntatautitilanteisiin ja hygienia-asioihin. Hygieniayhdyshenkilö tulostaa ohjeita henkilöstön luettavaksi tarpeen tullen. Henkilöstön tulee noudattaa ohjeistuksia, joissa on kuvattuna toimintaohjeet liittyen käsihygieniaan, suojainten käyttöön, aseptiseen työskentelyyn ja yskimiseen. Työnantaja tarjoaa tarvittavat suojavarusteet ja desinfiointiaineet. Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit- ja infektioidentorjuntayksikön hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Hygieniahoitajat ovat tavattavissa arkisin infektioiden ja epidemioiden torjuntaan liittyvissä asioissa.

Asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian hoitokäytännöistä sovitaan henkilökohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa. Asiakkaita ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa ja ympäristön siisteydestä huolehtimisessa asiakkaan toimintakyky huomioiden.

Terveysten- ja sairaanhoito osana asiakasturvallisuutta

Palveluyksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Koko henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään

asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan tarvittaessa asiakkaan asumisyksikköä tai läheisiä.

Henkilökunnan tulee toimia viipymättä hoitoa vaativissa tilanteissa soittamalla aluehälytyskeskukseen puhelinnumeroon 112 ja tiedottamalla asiakkaan asumisyksikköä tai läheisiä tilanteesta. Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asiakkaan hoito järjestetään virka-aikana terveyskeskuksen yhteispäivystyksessä ja virka-ajan ulkopuolella hyvinvointialueen ensiapupäivystyksessä.

Äkillisissä kuolemantapauksissa yksiköstä otetaan välittömästi yhteyttä aluehälytyskeskuksen puhelinnumeroon 112, josta annetaan tarkemmat ohjeistukset. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön palvelujohtajaa välittömästi.

Asiakasvarojen käsittely osana asiakasturvallisuutta

Asiakkaiden rahavarojen käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta asiaan liittyen. Yleisohjeena on, että henkilökunta ei ota vastaan asiakkaan rahavaroihin liittyviä tehtäviä.

3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ravimäen johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Palveluyksikön palvelujohtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa riskitekijöiden ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Palveluyksikön työntekijöiden vastuulla on nostaa esiin havaitsemiaan riskitekijöitä ja kehittämiskohteita. Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen vuosittain. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Palveluyksikön vastuuhenkilö palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala p. 050 394 7777
sanna.uski-pekala@ravimaki.fi

Palveluyksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa palvelujohtaja Minna Mäkelä p. 044 709 3850 minna.makela@ravimaki.fi

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan palveluyksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan palveluyksikön

palvelujohtajalta. Tutustumiskäynnillä tutustutaan palveluyksikön tiloihin, henkilöstöön, toimintaan ja palvelun sisältöön.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma päivätoiminnan palvelun alkamisen jälkeen 2–4 kuukauden kuluessa. Suunnitelma tarkastetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa sekä aina silloin, kun asiakkaan tuen tai palvelun tarve muuttuu.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, ja siinä tuodaan selkeästi esiin hänen oma näkemyksensä. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti suunnitteluun voivat osallistua myös hänen läheisensä. Suunnitelma pohjautuu asiakkaalle aiemmin sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan toimesta laadittuun asiakassuunnitelmaan, ja sen keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset voimavarat ja tarpeet fyysisellä, psyykkisellä, sosiaalisella ja kognitiivisella tasolla. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan tämänhetkinen tilanne, hänen tavoitteensa sekä konkreettiset keinot niiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet perustuvat asiakassuunnitelmaan ja ne määritellään niin selkeästi, että niiden toteutumista voidaan arvioida. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmassa määritellään keinoja itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisen vahvistamiseksi sekä kohtuullisia mukautuksia, jotka mahdollistavat asiakkaan täysipainoisen osallistumisen ja osallisuuden. Lisäksi toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan käyttämät kommunikointitavat ja apuvälineet.

Mikäli päivätoimintapalvelu on myönnetty erityishuoltolain nojalla, sisältyy toteuttamissuunnitelmaan myös itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtäävä IMO-suunnitelma. Tällöin suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla edistetään asiakkaan itsenäistä toimijuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Suunnitelma käydään yhdessä läpi asiakkaan ja ohjaajan kanssa. Asiakas saa siitä tulosteen. Palveluyksikkö toimittaa suunnitelman salattuna pdf-tiedostona päivätoiminnan sosiaaliohjaajalle kahden viikon sisällä, kunnes tiedot siirtyvät suoraan sosiaalihuollon asiakastietoarkistoon.

Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmien toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Suunnitelmien toteutumatta jääminen on asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asiakkaan palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia havainnoidaan päivittäin. Lisäksi on tärkeätä arvioida säännöllisesti toteuttamissuunnitelmassa sovittujen asioiden toteutumista ja edistymistä. Seurantatestit kirjataan palveluyksikössä käytössä olevaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikössä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä koostuva työryhmä, jonka jäsenet toimivat asiakkaiden ohjaajina. Työryhmän tehtävänä on keskustella keskenään asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmien sisällöstä, sopimuksista, tavoitteista, toimintatavoista ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn seurannasta. Näillä tavoin pyritään varmistamaan, että kukin työntekijä tuntee tehdyn suunnitelman ja toimii sen mukaisesti. Kullakin työntekijällä on myös velvollisuus kuunnella asiakkaita heidän toiveitaan ja tarpeitaan sekä reagoida niihin. Lisäksi on tärkeätä viedä näitä asioita henkilökunnan yhteiseen keskusteluun ja kaikkien työntekijöiden tietoon.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön palvelujohtajalle 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.

Asiakkaalla on oikeus;

- *Asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun
- *Avoimeen ja ymmärtävään neuvontaan
- *Ihmisarvoiseen, asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä loukkaamattomaan palveluun
- *Riittävän nopeaan, laissa säädetyn ajan kuluessa saatavaan apuun
- *Luottamuksellisuuteen ja salassa pidettävään asian käsittelyyn
- *Päätöstä koskevan muutoksen hakuun

Muistutus

Ennen kantelun tekemistä on suositeltavaa harkita nopeampia ja tehokkaampia keinoja asian selvittämiseksi ja ratkaisemiseksi. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, voi asiaa yrittää selvittää ja ratkaista keskustelemalla hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai yksikön palvelujohtajan kanssa.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on edelleen tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn, hän voi tehdä muistutuksen palveluyksikön palvelujohtajalle. Muistutus tulee tehdä kirjallisena ja siinä tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaali- ja potilasasiavastaava.

Yhteystiedot: Kymenlaakson hyvinvointialue kirjaamo
 Kotkantie 41 D, 48210 Kotka
kirjaamo@kymenhva.fi

Palveluyksikön palvelujohtaja
 Sanna Uski-Pekala
 050 394 7777



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Käpälämäen päivätoiminta

sanna.uski-pekala@ravimaki.fi

Muistutus käsitellään niiden henkilökunnan jäsenien kesken, jota muistutus koskee ja palveluyksikön palvelujohtajan tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa.

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi palveluyksikön työyhteisön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta tehdään dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Muistutuksista, kanteluista- ja muista valvontapäätöksistä palveluyksikön palvelujohtajan on velvoite informoida Ravimäkipalvelut Oy:n toimitusjohtajaa.

Kantelu

Kantelusta tulee käydä ilmi se palveluyksikkö tai ammattihenkilö, jonka toimintaan kantelija on tyytymätön sekä ne perusteet, joiden takia palvelu tai menettely on koettu epäasianmukaiseksi. Myös kantelijan nimi, osoite ja muut mahdolliset osoitetiedot tulee mainita selvästi. Kantelun tutkiminen on maksutonta ja se käsitellään puolueettomasti. Aluehallintovirasto antaa kanteluun kirjallisen päätöksen.

Yhteystiedot: Etelä-Suomen aluehallintavirasto
kirjaamo.etela@avi.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Kymenlaakson hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava
Taija Kuokkanen taija.kuokkanen@kymenhva.fi puh. 040 728 7313

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja avustaa asiakkaita oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa tämän oikeuksista sekä toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten asiaa kannattaa selvittää. Hän neuvoo ja avustaa tarvittaessa myös muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen teossa.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito

voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön palveluyksikön kehittämisessä.

Asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden kysyminen, huomiointi ja niistä keskusteleminen työntekijöiden yhteisissä palaverissa on osa laatutyötä. Asiakkailla että heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämistyöhön. Keinoina ovat muun muassa vuosittain tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt, läheisten tapaamiset, välitön palautteen anto palveluyksikössä työskenteleville työntekijöille ja yksikön palvelujohtajalle.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka käsittää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Yksityiselämän suoja ja yksityisyys liittyvät läheisesti itsemääräämisoikeuteen. Henkilökohtainen vapaus suojaa fyysisen vapauden ohella myös henkilön tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Ravimäkipalvelut Oy:n palveluyksikössä henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Palveluyksikön arvot kulkevat käsikädessä asiakkaitten itsemääräämissuojan kanssa: yksikön työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaiden yksityisyyttä ja oikeutta omannäköiseen elämään. Työntekijöiden tulee myös vahvistaa asiakkaiden vapautta päättää jokapäiväisistä toimista ja tukea osallistumista yhteisöön ja ympäröivään yhteiskuntaan.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja intymiteettiä tulee kunnioittaa kaikessa toiminnassa. Jokainen asiakas on täysivaltainen ihminen, jolla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen. Yksikön palvelujohtajan tulee omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintatapaa sekä olla mukana kehittämässä yhdessä työntekijöiden kanssa asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin perustuvaa toimintaa.

Työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää hänen voimavaroja tunnistamalla, vahvistamalla ja käyttämällä voimavaralähtöisyyden periaatteen mukaisesti. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioida ja niihin vastata. Työntekijöiden tehtävänä on korostaa asiakkaan yksilöllisyyttä.

Palveluyksiköissä on käytössä *Hyvän käytöksen ja kohtelun ohjeistus*. Jokainen palveluyksikössä työskentelevä henkilö on velvollinen tutustumaan ohjeistukseen ja noudattamaan sitä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Päivätoimintaan osallistuminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee olla asukkaan hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Mikäli asukkaaseen kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, on niiden yhteisvaikutukseen kiinnitettävä erityistä huomiota.

Rajoitustoimenpiteitä tulee toteuttaa asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja hänen perustarpeistaan (kuten esimerkiksi wc-käynnit) huolehtien. Rajoitustoimenpiteiden käyttö lopetetaan heti, kun se ei enää ole välttämätöntä tai jos se vaarantaa asukkaan terveyden tai turvallisuuden.

Rajoittavien välineiden ja asusteiden on täytettävä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaiset vaatimukset (CE-hyväksyntä). Rajoittavaa välinettä tai asustetta käytetään vain välttämättömän ajan ja vain tarkoituksensa mukaisella tavalla. Rajoittavaa välinettä tai asustetta käytettäessä asukkaan tilaa seurataan ja arvioidaan hänen terveytensä ja turvallisuutensa edellyttämällä tavalla.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset arvioinnit ja päätökset palvelujohtajan tai sosiaalityöntekijän toimesta. Osalle rajoittamistoimenpiteitä edellytetään ennakoiden lisäksi hyvinvointialueen vaativan tuen moniammatillisen työryhmän arviota.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan sekä läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaalle tehtäviin suunnitelmiin. Tässä huomioitava, että rajoittaminen ei voi perustua yksinomaan omaisen tai läheisen suostumukseen. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Palveluyksikön toimintaperiaatteisiin kuuluvat asiakkaan yksilöllinen tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Henkilöstön toimintaa varten on yksikköön laadittu *Itsemääräämisoikeus- ohjeistus*. Se pitää sisällään ohjeet asiakkaan itsemääräämistä tukevan suunnitelman laatimisesta, rajoitustoimenpiteiden käytön arvioinnista, asiakkaan läheiselle, lailliselle edustajalle ja sosiaalihuollon omatyöntekijälle tehtävästä selvityksestä sekä rajoitustoimenpiteiden kuvauksen. Selvitykset tehdään kuukausittain ja siitä vastaa tiimivastaava Aino Mielonen yhdessä palvelujohtajan kanssa.

3.2.4 Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelevän henkilöstön määrää perustuu asiakkaiden toimintakykyyn, määrään ja palveluyksikön aluehallintoviraston myöntämiin toimilupiin sekä hyvinvointialueen palvelukuvaukseen. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä tulee huomioida erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstöä koskevat sosiaali- ja terveysalan ammattioikeudet varmistetaan sosiaali – ja

terveydenhuollon keskusrekisteristä ja varmistamisesta on vastuu palveluyksikön palvelujohtajalla. Opiskelijoiden oikeus palveluyksikössä työskentelyyn tulee varmistaa oppilaitokselta ja myös siitä on vastuussa palvelujohtaja. Työharjoittelijoiden koulutussopimukset varmistavat opiskelijoiden työharjoittelun asianmukaisuuden ja ne allekirjoittaa palvelujohtaja.

Teollisuuskatu 8:ssa työskentelee yksi lähihoitaja sekä yksi oppisopimuksella lähihoitajaksi kouluttautuva. Lisäksi yksikössä työskentelee osa-aikaisesti neuropsykiatrisen valmentajakoulutuksen käynyt sairaanhoitaja. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta Teollisuuskadulla toimivan ryhmän osalta vastaa sairaanhoitaja lida Hyvärinen toimien myös lääkevastaavana. Tilojen puhtaanapito kuuluu Ravimäkiyhdistyksen työtoiminnan vastuulle.

Tarkka-ampujankatu 1:ssä toimivassa pienryhmässä työskentelee seitsemän sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Lisäksi yksikössä työskentelee osa-aikaisesti yksi lähihoitaja. Osa heistä on suorittanut opinnoissaan vammaistyön osaamisalan ja muutamalla on vammaistyön ammatti- tai erikoisammattitutkinto. Yksi työntekijöistä on lisäksi neuropsykiatrisen valmentaja. Pienryhmän lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaa terveydenhoitaja-sairaanhoitaja Kati Huovilainen. Toimien myös pienryhmän osalta palveluyksikön lääkevastaavana. Lisäksi henkilöstöön kuuluu puhtaanapidosta vastaava laitoshuoltaja.

Palveluyksikön molempien ryhmien tiimivastaavana toimii sosionomi Aino Mielonen. Henkilöstörakenteessa on pyritty huomioimaan asiakkaiden tarpeisiin liittyvä osaaminen. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan perehdytysprosessin kautta sekä varmistamalla keskusteluin, että annetut työtehtävät vastaavat työntekijän osaamista. Henkilöstön yksilökehityskeskustelut järjestetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin tiimivastaavan tai palvelujohtajan toimesta.

Ravimäkipalvelut Oy:n tahtotila työnantajana on toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja huolehtia työntekijöidensä työhyvinvoinnin tukemisesta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Käytettävissä olevia keinoja työhyvinvoinnin tukemiseen ovat muun muassa:

- *Työntekijäkohtaiset tehtävä- ja vastuualuekuvaukset
- *Työyhteisöpalaverit
- *Kehittämisisiltapäivät keväisin ja syksyisin
- *Tyhy-tapahtumat
- *e-Passi
- *Työterveyshuolto (lakisääteinen työterveyshuolto ja sairaanhoito)
- *Työsuojelutoiminta (riskikartoitukset, katselmukset, hätäensiapukoulutus, haastavien tilanteiden koulutus, turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät hankinnat ja kehittämistoimenpiteet)
- *Joustot työvuoro- ja työaikajärjestelyissä perhe- tai muun tilanteen vaatiessa
- *Vuotuinen palkitseminen, jonka rahallisesta suuruudesta Ravimäkipalveluiden hallitus päättää vuosittain syyskokouksessaan

Henkilöstön rekrytoinnista

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa palveluyksikön palvelujohtaja. Rekrytointiprosessiin kuuluu työntekijätarpeen kartoittaminen, työntekijähaku (ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastettuvalinnat, haastattelut, valintaehdotuksen tekeminen Ravimäkipalveluiden toimitusjohtajalle ja valintapäätöksistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkistaminen hakijaa koskevista rekisteritiedoista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (Suosikki/Terhikki) sekä tutkinto- ja työtodistusten tarkastus sekä työsopimuksen allekirjoittaminen.

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus, luotettavuus ja työkokemus sekä halukkuus vammaistyön tekemiseen. Ravimäkipalvelut Oy:n vakituksilta työntekijöiltä vaaditaan tehtävään soveltuva koulutus ja voimassa oleva rikosrekisteriote.

Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin valittavasta henkilöstä päätöksen tekee yksikön palvelujohtajan esityksestä Ravimäkipalvelut Oy:n toimitusjohtaja. Alle puolen vuoden mittaisista määräaikaisten sijaisten rekrytoinneista päättää palvelujohtaja.

Opiskelijoita yksikköön saadaan pääsääntöisesti alueen ammattikoulusta (Ekami) ja ammattikorkeakoulusta (XAMK). Lisäksi toisinaan koulutussopimuksia tehdään myös muiden hyvinvointialueiden alueella toimivien koulujen kanssa. Palveluyksikkö kuuluu ammattikorkeakoulun Jobiili-järjestelmään, jonka kautta sairaanhoitaja, sosionomi, geronomi sekä ensihoitajaopiskelijat varaavat harjoittelujaksojaan palveluyksikköön. Lähihoitajaopiskelijapaikat Ekami varaa heillä käytössään olevan Tiitus-järjestelmän kautta.

Palveluyksikköön voidaan ottaa opiskelijoita maksimissaan kaksi kerrallaan. Opiskelijoiden jaksoja yksikköön koordinoi palvelujohtaja. Opiskelijoilla on mahdollisuus tulla etukäteen tutustumaan harjoittelupaikkaansa ja tulevaan harjoitteluohjaajaansa, joka valitaan kullekin työyhteisöstä.

Perehdytys

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän, pitkään työstä poissaolleen ja opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa tiimivastaava yhdessä palveluyksikön työntekijöiden kanssa. Sosiaali- ja terveysalanhenkilöstö ja alalle opiskelevat perehdytetään asiakastyöhön, ohjaajan tehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysrungon mukaisesti. Lisäksi perehdytys sisältää hyvinvointialueen palvelukuvauksiin tutustumisen. Muu kuin edellä mainittu henkilöstö perehdytetään niiltä osin, jotka kunkin tulee työssään tietää ja osata.

Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivitetään

ja palvelujohtaja sekä perehdytettävä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa palvelujohtaja.

Lääkehoidon perehdyttämisestä ja lääkelupien hakemisesta vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja lida Hyvärinen ja terveydenhoitaja-sairaanhoitaja Kati Huovilainen.

Työyhteisöpalaverit järjestetään tarpeen mukaan. Henkilöstön kehittämisspäivät pidetään kaksi kertaa vuodessa keväisin ja syksyisin. Työyhteisöpalaverien ja kehittämisspäivien järjestämisestä vastaa palvelujohtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa.

Palvelujohtajan vastuulla on seurata henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi henkilökohtaisen keskustelun ja korjaavien toimien kautta. Havaittujen epäkohtien korjaamiselle asetetaan toteutusaikataulu, jona aikana työntekijän tulee tehdä tarvittavat muutokset työskentelyynsä. Mikäli muutosta ei tapahdu, voidaan käyttää huomautus /varoitusten menetelmää.

Palveluuyksikköön tehdään kerran vuodessa Elon henkilöstötyytyväisyyskysely. Kyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja saatujen tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamisen ja työhyvinvoinnin lisäämiseen.

Palveluuyksikön palvelujohtajan tehtävänä on laatia vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduista palautteista esiinnousseita lisäkoulutustarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan lisäksi toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikön tarve, yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät tarpeet. Koulutustarpeita määritellään tarvittaessa vuodenaikana, mikäli uutta osaamistarvetta ilmenee. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa ja täyttämään täydennyskoulutusvelvoitteet, joka on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden. Henkilöstön koulutusta järjestetään ulkoisena ja sisäisenä koulutuksena. Vuoden lopulla palveluuyksikön palvelujohtaja ja työsuojelupäällikkö kokoavat toteutuneet koulutukset ja hyödyntää saatua tietoa muun muassa kuluneen vuoden toimintakertomuksessa. Koulutusten painopisteenä vuodelle 2025 ovat tukiviittomat ja seksuaalisuus.

Perehdytyksen vaikuttavuutta ja koulutuksiin osallistumisen tilannetta arvioidaan vuosittain yksilökehityskeskusteluiden yhteydessä. Yksilökehityskeskustelut pidetään pääsääntöisesti syksyisin, mutta tarvittaessa muinakin aikoina.

3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluuyksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

Palvelujohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta yhdessä tiimivastaavan kanssa, sekä siitä, että päivätoiminnassa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa suhteessa asiakasmäärään.

Palveluyksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Palveluyksiköissä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun ja aluehallintoviraston myöntämään lupaan nähden.

Palveluyksikössä työvuorolistat suunnitellaan kuuden viikon tasoitusjaksoihin. Teollisuuskatu 8:ssä työskentelee pääsääntöisesti maanantaisin ja perjantaisin kaksi ohjaajaa ja muina arkipäivinä kolme. Arkiaamuisin yksi päivätoiminnan ohjaajista on auttamassa ympärivuorokautisen yksikön aamutoimissa klo 7-9 välisenä aikana huolehtien myös päivätoimintaan lähtijöiden saattamisesta Käpälämäen päivätoimintaan. Päivätoimintapäivän päättyessä Ravimäkipalveluiden ympärivuorokautisten asumisyksiköiden työntekijät puolestaan tulevat hakemaan asiakkaansa saattaakseen heidät takaisin asumisyksikköön niiden asiakkaiden kohdalla, joiden yksin kulkeminen on haasteellista. Pienryhmän päivätoimintaan saattaminen Ravimäkipalveluiden ympärivuorokautisesta yksiköstä tapahtuu kyseisen yksikön työntekijöiden toimesta. Päivän päätteeksi kyseiset asiakkaat saatetaan pienryhmän työntekijöiden toimesta takaisin asumisyksikköön. Muiden palveluyksikön asiakkaiden kohdalla kulkemiset tapahtuvat taksikyydein. Viikonloppuisin palveluyksikkö on suljettuna.

Palveluyksikössä käytetään sijaisia vakituisen henkilöstön vuosilomien, sairauspoissaolojen, opinto- ja hoitovapaan tai muun vastaavan poissaolon ja koulutuspäivien aikana. Sijaisia käytetään myös tilanteissa, joissa tarvitsee tilapäisesti vahvistaa henkilöstöresursseja. Kaikki työvuoroihin kutsuttavat sijaiset on haastateltu palvelujohtajan toimesta etukäteen ja heidän pätevyytensä tehtävään on tarkastettu samassa yhteydessä. Sijaisista on erillinen ajantasainen listansa henkilöstön toimistossa.

Henkilöstön rekrytointi kuuluu palvelujohtajan tehtäviin. Ravimäkipalveluissa rekrytointia tehdään jatkuvasti. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille pidetään palvelujohtajan ja toimitusjohtajan toimesta perehdytysinfo -tilaisuus, jossa perehdytyksen lisäksi selvitetään opiskelijoiden halukkuutta sijaisuuksiin. Ravimäkipalvelut Oy hakee työntekijöitä yritykseen eri kanavien kautta (Mol, Tiitus yms.) ja ilmoittelemalla vapaista työpaikoista myös sosiaalisessa mediassa.

3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikön asiakkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu usein eri toimijoita kuten toimijoita asumispalveluista sekä terveydenhuollosta. Yhteistyö asiakkaan palveluverkoston muiden toimijoiden kanssa toteutetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Palveluyksikön henkilöstön työtehtäviin kuuluu osallistuminen asiakkaalle järjestettäviin palavereihin. Lisäksi henkilöstön tulee olla yhteydessä asiakkaan asioissa tarvittaviin tahoihin puhelimitse, salatun sähköpostin kautta tai kirjeitse.

3.2.7 Toimitilat ja välineet

Palveluyksikön tilat sijaitsevat osoitteessa Teollisuuskatu 8 ja pienryhmän tilat osoitteessa Tarkka-ampujankatu 1. Teollisuuskadulla sijaitsevat tilat ovat yhdessä kerroksessa sisältäen isomman oleskelutilan, kera askarteluosan, ruokailutilan, rentoutushuoneen sekä henkilökunnan toimiston. Tiloissa on myös oma ruokailu ja kahvitteletilansa sekä WC/kylpyhuone. Kiinteistössä palveluyksikön ulkopuolella, naapurissa toimivan työpalvelun tiloissa, on yhteiskäyttöinen tiskipöytä ja tiskikone. Tarkka-ampujankadun tiloihin kuuluu kahdeksan asiakashuoneen lisäksi yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Asiakashuoneissa on kussakin oma WC/kylpytilansa. Tarkka-ampujankadun tilojen läheisyydessä sijaitsee lisäksi koko Ravimäen asiakkaille yhteiskäyttöinen aistihuone.

Niin Teollisuuskadun kuin Tarkka-ampujankadunkin piha-alueiden turvallisuudessa otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Kohtuullisen kävelymatkan päässä sijaistee lähikauppa ja muita palveluita.

Yksi palveluyksikön tärkeimmistä lähtökohdista on mielekkään päivätoiminnan mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Palveluyksikön tilat antavat kuitenkin edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä tekemiseen ja olemiseen, mutta erityisesti myös Tarkka-ampujankadun tiloissa rauhoittumiseen ja leppäämiseen omassa rauhassa, mikäli siihen on tarvetta. Asiakkaita kannustetaan yhteiseen tekemiseen kuten askarteluun, pelailuun ja ulkoiluun. Ravimäkipalveluiden yhteisissä sisätiloissa sekä ulkoalueilla on pyritty huomioimaan esteettömyysseikat.

Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan omaa tilantarvetta ja itsemääräämisoikeutta työskennellessään heidän kanssaan. Yksityisyyttä kunnioitetaan myös siten, että asiakkaan asioista ei keskustella koskaan toisten asiakkaiden tai ulkopuolisten kuullen. Asiakkaiden läheiset ovat tervetulleita vierailuille palveluyksikköön.

3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään asiakkaiden tarvitsemia välineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten esimerkiksi rollaattorit tai pyörätuolit. Palveluyksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin eli pääsääntönä on, että havaitessaan laitteessa vian tai toimimattomuuden on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa siitä asiakkaan asumisyksikköön tai läheiselle.

Vaaratilanteet raportoidaan turvailmoituslomakkeella ja raportoinnista on vastuussa jokainen työryhmän jäsen. Vaaratilanteet käsitellään henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti työyhteisöpalaverien yhteydessä. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet ja kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältetään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle.

Terveystenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Fimealle viipymättä. Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palvelujohtaja.

Henkilöstöllä on käytössään puhelimet niin Teollisuuskadulla kuin Tarkka-ampujankadullakin ja niiden tulee olla aina työntekijän matkassa työssä ollessaan.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan edellä mainittujen laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Palveluyksikössä on käytössä HILKKA - asiakastietojärjestelmä, jonka käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin, joita ei saa luovuttaa muille. HILKAN käyttöön uudet työntekijät saavat perehdytyksen. Palveluntuottaja käyttää Microsoft Office 365 ympäristöä, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Microsoft Authenticator varmistaa vahvan tunnistautumisen. Office 365 käyttöön perehdytetään työntekijän henkilökohtaisen tarpeen mukaisella tavalla ja käytön epäkohtiin puututaan välittömästi. Office 365 ympäristöön saa tallentaa vain GDPR -asiakasrekisterin mukaisia tietoja. Kaikkien muiden asiakastietojen tallentaminen Office 365 ympäristöön on kielletty. Microsoft Office 365 ympäristössä on käytössä automaattinen ohjelmistopäivitys.

Työntekijöillä on velvollisuus käyttää suojattua sähköpostia luottamuksellisten asiakastietojen lähettämisessä. Palveluntuottajalla on käytössä sekä Office 365 salattu sähköposti, että Deltagon - ohjelma.

Palveluntuottajan tietoturvaohjelma on päivitetty vuonna 2024 ja sen laatimisesta vastaa toimitusjohtaja. Palveluntuottaja noudattaa GDPR - ohjeistusta ja valvoo sen toteutumista johtoryhmän toimesta. Asiakkaille jaetaan asiakastietorekisteri, joka on nähtävillä myös palveluyksikön ilmoitustaululla. Työntekijöille jaetaan työntekijärekisteri työsuhteen alkaessa. Kaikki tietojärjestelmäpoikkeamat raportoidaan turvailmoituslomakkeella sekä välittömästi palvelujohtajalle. Teknologian vikatilanteisiin on varauduttu kouluttamalla henkilöstö käyttämään mobiilitukiasemaa nettiyhteyden katketessa. Internetin toimintahäiriöissä otetaan välittömästi yhteys IT-palveluntuottajaan Datagroup Kotkaan. Palveluntuottaja on varmistanut lievien sähkökatkosten ja sähköpiikkien osalta netin toimivuutta UPS-varavirtalähteillä. Mikäli sähköinen asiakastietojärjestelmä ei jostain syystä toimi, turvaudutaan ohjelman alhaalla olon ajan manuaaliseen kirjaamiseen.

Teknologisista ratkaisuista ja niihin liittyvistä laitteista, kuten turva- ja kutsulaitteista vastaa hallinnon tukipalvelujen palvelujohtaja Minna Mäkelä.

Palveluyksikössä on sääntönä, että henkilökunnan toimistojen ovet pidetään lukittuna, kun siellä ei työskennellä. Asiakaspaperit säilytetään GDPR - ohjeistuksen mukaisesti kaksien lukkojen takana eikä työpöydille saa jättää työpäivän aikana asiakaspapereita valvomatta missään tilanteessa. Myöskään puhelinsovelluksien kautta ei saa käsitellä mitään asiakasasioita missään tilanteessa.

Palveluyksikössä Tarkka-ampujankadulla on automaattinen paloilmoitinlaite. Teollisuuskadun kiinteistössä on palohälyttimet. Näistä on tiedot kiinteistöjen palo- ja pelastussuunnitelmissa.

3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Lisäksi suunnitelma pohjaa Kymenlaakson hyvinvointialueen alueelliseen lääkehoitosuunnitelmaan. Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuvat palvelukodin lääkeshoidosta vastaavat sairaanhoitajat Iida Hyvärinen ja Kati Huovilainen, jotka vastaavat myös palveluyksikön lääkeshoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa nimetty Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkeshoidon toteuttamista palveluyksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkeshoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkeshoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen), lääkkeiden antamisen, asiakkaan neuvonnan, lääkeshoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkeshoidon virhetilanteissa.

Päävastuu palveluyksikön asiakkaiden lääkeshoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattihenkilöllä, joka myös valvoo henkilökunnan lääkeshoidon osaamista. Lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan lääkehoitoluvallinen henkilöstö lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkeshoidon käytännöistä sovitaan asiakkaan, mahdollisen asumisyksikön ja/tai läheisten kanssa, ja ne kirjataan toteuttamissuunnitelmaan. Asiakasta, asumisyksikköä tai läheistä ohjataan tuomaan lääkkeet alkuperäispakkauksissa lääketurvallisuuden varmistamiseksi. Palveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan kaikki lääkkeet ovat asiakkaitten henkilökohtaisia.

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Palvelujohtajan tehtävänä on varmistaa, että työntekijöitä tiedotetaan asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvistä ohjeista ja että niitä käydään työyhteisöpalavereissa läpi. Tietoturvasuunnitelmalla varmistetaan, että henkilökunta hallitsee käytössä olevien tietojärjestelmien käytön ja osaa ottaa huomioon asiakastietojen salassapitoon ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja

riittäviä. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja.

Palveluysikössä on käytössä HILKKA- asiakastietojärjestelmä, johon henkilöstön tulee kirjata asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Palveluysikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille tapahtuu ainoastaan asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Palveluysikössä on ohjeet kirjaamisesta ja jokainen työntekijä yksikössä vastaa omalta osaltaan, että lukee ohjeet ja noudattaa niitä.

Palveluysikön toimintaan liittyvät asiakirjat arkistoidaan. Asiakasrekisteriseloste on nähtävillä asumisyksikön ilmoitustaululla. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvä perehdytys ja käytännöt kuuluvat osana työntekijän perehdytykseen. Ravimäkipalvelut Oy:llä on käytössään EU:n yleisen tietosuoja -asetuksen 2016/679 vaatimukset täyttävä GDPR -ohjeistus. Täydennyskoulutusta näihin järjestetään tarvittaessa.

Ravimäkipalvelut Oy:n tietosuojavastaavana toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä minna.makela@ravimaki.fi p. 044 7093 850 . Hän vastaa tietosuojaan liittyvien ohjeiden ja suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja kehittämisestä yhteistyössä toimitusjohtaja Jani Attenbergin kanssa.

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluysikön asiakkailta kerätään palautetta vuosittain tehtävillä asiakaskyselyillä. Myös arjessa asiakkaat ja heidän läheisensä tuovat esiin tyytyväisyytään yksikössä tuotettavia palveluita koskien niin työntekijöille kuin johdollekin. Asiakkaiden ja läheisten kokemus palveluista ja yhteiseen toimintaan vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen kulmakivistä.

Palveluysikön työntekijöille tehdään kerran vuodessa Elon henkilöstötyytyväisyyskysely. Kyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja saatujen tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamisen ja työhyvinvoinnin lisäämiseen.

Palveluysikön palvelujohtaja laatii yhteenvedot saaduista palautteista ja käy ne läpi työyhteisön kanssa yhteisissä palavereissa. Saatu palaute ja kehittämis ehdotukset huomioidaan palveluysikön seuraavaa toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Ravimäkipalvelut Oy:n strategisesta ja taloudellisesta riskinhallinnasta vastaa Oy:n hallitus ja toimitusjohtaja. Toiminnallisesta riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön palvelujohtaja yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Riskien ennaltaehkäisy on kirjattu kunkin osa-alueen suunnitelmiin, kuten esimerkiksi kiinteistöä koskevat riskit ja ennaltaehkäisevät toimenpideohjeet löytyvät pelastussuunnitelmasta sekä kiinteistökatselmusten asiakirjoista ja esimerkiksi työsuojelullinen riskienhallinta ja ennaltaehkäisy on kirjattu työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan sekä työsuojelun toimintasuunnitelmaan. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Lisäksi sen tulee huolehtia henkilöstönsä riittävästä tiedon saannista turvallisuusasioissa ja sitouttamisesta riskienhallintaan.

Riskienhallinta on yhteinen vastuutehtävä koko työyhteisölle. Turvallisuutta ja toiminnan jatkuvuutta uhkaavat riskit ovat tärkeitä tunnistaa, sillä se on perusta omavalvontasuunnitelman ja sen vaikuttavuuden rakentamiselle. Tunnistamalla yhteistyössä riskejä ja ongelmia sekä arvioimalla mahdollisia hallintakeinoja, voidaan tehokkaasti ennaltaehkäistä asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä, puuttua jo ilmenneisiin epäkohtiin ja kehittää toiminnan laatua. Omavalvonta perustuu vastuulliseen ja yhteistyöhön nojaavaan kokonaisvaltaiseen riskienhallintaan, jossa tarkastellaan palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia uhkia asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Vastuullinen omavalvonta kattaa myös varautumisen ja jatkuvuuden hallinnan näkökulmat. Jokaisen työntekijän vastuulla on nostaa esiin havaitsemansa riskit. Työyhteisön tulee osallistua aktiivisesti turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen.

Riskien ja epäkohtien välttämiseksi on tärkeää tunnistaa etukäteen kriittiset työvaiheet, joissa vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa. Riskienhallinta edellyttää avointa keskustelua ja turvallista ilmapiiriä, jossa henkilöstö, asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esiin havaintonsa riskeistä ja epäkohdista. Ajatuksena on, että tunnistamattomia riskejä ei voida hallita ja että riskien tunnistamisessa ei syyllistetä, vaan pyritään löytämään syyt. Tällä tavoin varmistetaan jatkuva kehittäminen. Riskienhallintaan sisältyy suunnitelmallinen toiminta epäkohtien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä haitallisten tapahtumien dokumentointi, analysointi, raportointi ja tarvittavien jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, joka ei pääty koskaan.

Tunnistettujen riskien hallintakeinojen tehokkuutta ja riittävyyttä arvioidaan Ravimäkipalveluiden johtamisjärjestelmään perustuen. Strategisesti merkittävät riskit raportoidaan säännöllisesti toimitusjohtajan toimesta Ravimäkipalveluiden hallitukselle.

Eri ammattiryhmien asiantuntemus on tärkeää riskienhallinnassa, ja se saadaan parhaiten käyttöön, kun henkilökunta osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Käytännössä riskienhallinta on omavalvonnan toimeenpanoprosessi, jossa riskienhallinta ulottuu kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin.

Palveluyksikön keskeisimpiä riskejä:

Palveluyksikön asiakkaat ovat pääasiassa kehitysvammaisia henkilöitä, joiden toimintakyky ja psyykkinen vointi saattavat vaihdella. Tästä syystä myös uhka- ja väkivaltatilanteet ovat mahdollisia. Tavoitteena on ennakoida tilanteita, mikäli riskin mahdollisuuden arvioidaan kohonneen. Herätteenä on asukkaan normaalista poikkeava käyttäytyminen, kuten äänen kohottaminen ja levottomuus. Uhkaaviin tilanteisiin varaudutaan muun muassa henkilöstöjärjestelyin. Uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja tapahtuneesta tilanteesta tehdään Teamsissa oleva turvailmoitus, joka käsitellään henkilöstön yhteisissä palaverissa. Vakivalta ja sen uhkatilanteisiin on laadittuna oma ohjeistuksensa.

Työ palveluyksikössä voi olla kuormittavaa ja henkilöstön työhyvinvointia seurataan mm. poissaoloja seuraamalla, kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa yhteistyötä tehdään työterveyden kanssa.

Toimitiloihin liittyviä riskejä voi olla esimerkiksi tulipalot, sähkön ja vedenjakeluun liittyvät katkokset sekä mahdolliset rakennukseen kohdistuvat ilkivaltateot ja murrot. Rakennukset ovat paloilmallisilla varusteltuja ja henkilöstö on koulutettu toimintaohjein erilaisien haittojen varalta.

Palveluyksikössä esiintyy myös lääkehoitoon liittyviä riskejä. Niistä keskeisimpänä antamatta jäänyt lääke. Lääkepoikkeamista tehdään aina kirjaus Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja Haipro. Palvelujohtaja käsittelee ilmoituksen ja poikkeama käydään läpi työyhteisön palaverissa. Palvelujohtaja seuraa ilmoitusten määrää. Poikkeamiin luodaan kehitystoimenpiteitä, joilla niiden toistuvuutta ehkäistään.

Asiakkaiden karkaaminen tai katoaminen palveluyksiköstä tai ulkoilun yhteydessä on myös todellinen riskitekijä. Palveluyksikköön on laadittuna oma ohjeensa vastaavien tilanteiden varalle.

Toimitilat ovat esteettömät ja tilavat, kuitenkin esimerkiksi märäksi jäänyt lattia tai muu neste voi aiheuttaa kaatumisriskin. Näihin riskeihin on varauduttu henkilöstön ohjeistamisella.

Palveluysikössä voi myös esiintyä tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatauteihin liittyvissä tilanteissa henkilökunta suojautuu työtehtävissään asianmukaisin suojavarustein (hanskat, kasvomaskit). Palveluysikössä on ohjeistettu toimimaan Kymenlaakson hyvinvointialueen hygienian ohjeistusten mukaisesti.

Henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin on varauduttu toimintaohjeella, jossa äkillisissä poissaolotilanteissa (sairastumiset) on henkilöstö ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä palveluysikköön ja palvelujohtajaan. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan korvaajaa tutuista sijaisista työssä olevan henkilöstön tai palvelujohtajan toimesta. Mikäli vuoroon ei saada korvaajaa, kartoitetaan tällaista vielä omasta henkilöstöstä, tarvittaessa yli yksikkörajojen.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluysikköön kohdistuvia mahdollisia ulkopuolelta tulevia riskejä pyritään minimoimaan pitämällä ulko-ovet ovat lukittuna. Päivätoiminnan pienryhmä, joka toimii Tarkka-ampujankatu 1:ssä on lääkehuone varustettu kameralla. Lisäksi sinne on hankittuna vartijapalvelu (Etelä-Suomen Lisäturva Oy), johon kuuluu kontaktin ottamisen mahdollisuus erillisen henkilökunnalla olevan hälytyspainikkeen kautta. Vartiointipalvelu kiertää tontilla kertaalleen yönaikana.

Ravimäen kokohenkilöstön käytössä olevasta Teams-järjestelmästä KOKO HENKILÖSTÖ:lle suunnatusta PEREHDYTYKSEN materiaalista löytyvät palveluysikköä koskevat viralliset suunnitelmat ja asiakirjat, kuten esimerkiksi toimintasuunnitelma, pelastussuunnitelma, ruokahuollon oma- ja valvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, GDPR-tietoturvaohjeet, työsuojelutoimintaohjelma sekä toimintaohjeita poikkeusoloihin.

Lisäksi materiaalista löytyy palveluysikölle laadittuja toimintaohjeita esimerkiksi uhka- ja vakivaltatilanteisiin sekä asukkaan katoamistilanteisiin.

Havaitessaan toimintaan liittyvän riskin, tulee työntekijän ilmoittaa asiasta viipymättä. Ilmoittaminen tehdään, joko asiakasturvallisuuteen/asiakkaan tietoturvaan- tai tietosuojaan liittyvissä haittatapahtumissa kirjamaalla se Hilkka-asiakastietojärjestelmään sekä tekemällä poikkeamailmoitus HaiPro-järjestelmään tai täyttämällä Teams-sovelluksesta löytyvä turvailmoituslomake. Kaikissa tapauksissa tapahtuman osallisten tulee kuvata tapahtuman kulku mahdollisimman tarkasti.

HaiPro-järjestelmä on asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. HaiPro -turvailmoitukset ohjautuvat ohjelman prosessihallinnassa sovitulla tavalla organisaatiossa eteenpäin. Ilmoitusten käsittelijänä HaiProssa toimii tiimivastaavat, palvelujohtaja ja työsuojelupäällikkö sekä toimitusjohtaja. Tehdyt HaiPro-ilmoitukset käsitellään työyhteisöpalavereissa palvelujohtajan toimesta ja esiin tulleet kehitysehdotukset korjaavista toimenpiteistä kirjataan ylös muistioon ja otetaan arkeen käyttöön.

Muut kuin asiakastyöhön liittyvät haittatapahtumat, läheltä piti-tilanteet ja epäkohtailmoitukset ilmoitetaan Teams – sovelluksesta löytyvällä turvailmoituslomakkeella. Turvailmoitukset ohjautuvat sovelluksesta suoraan työsuojelupäällikölle, joka toimittaa ne sähköpostitse palvelujohtajalle. Ilmoitukset käsitellään aiheesta riippuen, joko

työyhteisöpalaverissa, sairaanhoitajien ja tiimivastaavien palaverissa tai Ravimäkipalveluiden johtoryhmän jäsenten kesken. Turvailmoitukset käsitellään lisäksi työsuojeluorganisaatossa yleisellä tasolla vuosittain.

Hilka-asiakastietojärjestelmään on henkilökohtainen käyttäjätunnus jokaisella ohjaustyöhön osallistuvalla työntekijällä. HaiPro-järjestelmään on yhteiskäyttötunnus ja pikakuvake järjestelmään löytyy henkilökunnan toimistossa sijaitsevan tietokoneen työpöydältä. Teams-sovellukseen pääsy mahdollistetaan kaikille Ravimäkipalvelut Oy:ssä työskenteleville työntekijöille.

Henkilökunnan velvollisuutena on kiireellisissä tilanteissa reagoida heti ja kiireettömissä tilanteissa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja riskit. Henkilökunta tuo nämä esille keskusteluissa, yhteisissä työyhteisöpalaverissa ja HaiPro- järjestelmän kautta tehdyillä poikkeamailmoituksilla. Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia suoraan henkilökunnalle. Asiakkaiden läheiset voivat olla yksikköön tai palvelujohtajaan yhteydessä sähköpostitse, puhelimitse tai henkilökohtaisesti paikalle tullen.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Mikäli huomataan epäasiallista kohtelua, niin työntekijä on velvollinen tekemään valvontalain 29§:n mukaisen ilmoituksen asiasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammatinharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia. Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista. Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä yksikön palvelujohtajalle, joka kuittaa lomakkeen

otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Lomake palautetaan viivytyksettä hyvinvointialueen kirjaamoon, kopio lomakkeesta toimitetaan sosiaalipalvelujohtajalle.

Palveluyksikön toiminnasta vastaava palvelujohtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuudesta löytyy materiaalia henkilöstön toimiston ilmoitustaululta ja Teams-järjestelmästä.

Kaikki puute- ja epäkohtailmoitukset käsitellään yksikön työyhteisöpalaverissa juurisyitä selvittäen ja miettien keinoja tilanteiden ehkäisemiseksi jatkossa. Tapahtuneet tilanteet ja korjaavat toimenpiteet aikatauluineen ja vastuuhenkilöineen dokumentoidaan palaverimuistioon. Vakaviin tilanteisiin puututaan viipymättä ja ne käsitellään heti saattaen ne tiedoksi sille taholle kuin se on tarpeen dokumentointia unohtamatta. Riskinhallintaan liittyviä kehittämistoimenpiteitä käydään läpi myös työyhteisön kehittämispäivien yhteydessä. Tarvittaessa haittatapahtumat käsitellään myös asiakkaan ja tämän läheisten kanssa sekä tehdään tapahtumasta ilmoitus asiakkaan sosiaalityöntekijälle tai omatyöntekijälle. Asiakasta tai läheistä ohjeistetaan tarvittaessa myös mahdollisten korvausten hakemisessa.

Palveluyksikön riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään henkilöstön kesken kerran vuodessa syksyisin ja niiden tulokset läpikäydään myös palveluyksikön työyhteisöpalaverissa. Riskikartoitukset käsitellään lisäksi työsuojeluorganisaatiossa vuosittain. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi tai mahdollisimman pian. Ilmoitetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelemisen. Korjaavat toimenpiteet tarkoittavat syiden ja seurauksien selvittämistä, puutteiden korjaamista ja niiden uusiutumisen ehkäisemistä.

Johto tai palveluyksikön palvelujohtaja tiedottavat henkilöstölle toimintaan liittyvistä muutoksista. Tiedottaminen voi tapahtua tarpeen mukaan henkilökohtaisesti, työyhteisöpalaverissa, sähköpostin välityksellä taikka Teams-sovelluksen kautta. Kirjallisesti laadittavat toimintaohjeet tallennetaan Teams-sovellukseen. Asiakkaille ilmoitukset tehdään henkilökohtaisesti tai yleisesti esimerkiksi yksikön ilmoitustaululla. Asiakkaiden läheisille muutoksista tiedotetaan, joko lähettämällä tiedote taikka heidän kanssaan keskustellen. Yhteistyötahoille tiedottaminen tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään palveluyksikössä työyhteisöpalaverien yhteydessä. Niihin liittyvien toimenpiteiden toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista vastaa palvelujohtaja sekä työsuojelupäällikkö omalta osaltaan.

Vakava vaaratapahtuma:

Vakavassa vaaratapahtumassa ensiarvoisen tärkeätä on varmistaa asiakkaiden turvallisuus. Tapahtumahetkeen liittyvät asiakkaan asiakirjat ja muu tietojärjestelmissä oleva aineisto tallennetaan alkuperäisessä muodossa. Aineistoa ei saa muuttaa eikä korjata tapahtuman jälkeen. Tapahtumaan liittyvät laitteet ja hoitotarvikkeet ja muu materiaali säilytetään. Mikäli vaaratapahtuman on aiheuttanut laite, poistetaan se tilapäisesti käytöstä ja säilytetään mahdollista tutkintaa varten. Tapahtumasta ja sen kulusta ja siihen liittyvistä olosuhteista, kellonajoista, osallisista ym. voi työntekijä tehdä muistiinpanoja mahdollista tutkintaa varten. Henkilöstön tulee välittömästi kertoa tapahtumasta palvelujohtajalle sekä kirjata tapahtuma asiakirjoihin. Palvelujohtajalle lähetetään kirjallinen selvitys tapahtuneesta ja hän tekee viiveettä ilmoituksen hyvinvointialueen kirjaamoon ja hyvinvointialueen vastaavan toimintayksikön päällikölle.

Palvelujohtaja ilmoittaa tapahtuneesta Ravimäkipalveluiden toimitusjohtajalle. Tavoitteena on, että viimeistään 48 tunnin sisällä tieto vakavasta vaaratapahtumasta on hyvinvointialueen johtajilla. Palvelujohtaja tiedottaa henkilöstöä tutkinnan käynnistymisestä. Asiakkaalla on oikeus tietää tapahtumasta ja sen vaikutuksista. Palvelujohtaja tai henkilöstön jäsen kertoo asiakkaalle tapahtuneesta avoimesti sekä tarvittaessa ohjaa kriisiapuun. Palvelujohtaja varmistaa, että haittatapahtumassa mukana olleen henkilöstön ja opiskelijoiden tukitoimenpiteet aloitetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Myös vakavat vaaratapahtumat käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelemisen. Korjaavat toimenpiteet tarkoittavat syiden ja seurauksien selvittämistä, puutteiden korjaamista ja niiden uusiutumisen ehkäisemistä sekä sattuneesta oppimista.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikössä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan pääsääntöisesti työyhteisöpalavereiden ja työyhteisön kehittämispäivien yhteydessä, mutta myös päivittäisessä työssä. Myös Ravimäkipalveluiden työsuojelutoimikunta vastaavat riskienhallintaan liittyvien korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista osaltaan.

Palvelujohtajan tehtäviin kuuluu saatuihin ilmoituksiin reagointi, jatkuva henkilöstön opastaminen ja muistuttelu vaara- ja haittatapahtumien raportointivelvoitteesta sekä tehtyjen ilmoitusten säännöllinen seuranta ja läpikäyminen sekä kehittämistoimenpiteiden suunnittelu, seuranta ja arviointi työyhteisön kanssa. Prosessi kokonaisuudessaan edesauttaa henkilöstön tilanteista oppimista ja toiminnan kehittämistä.

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole ostopalveluna tai alihankintana tuotettavaa palvelua.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluuyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palvelujohtaja yhdessä Ravimäkipalveluiden toimitusjohtajan kanssa. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman Ravimäkipalveluille on laatinut toimitusjohtaja Jani Attenberg.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Palveluuyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Siksi palveluuyksikön päivittäisessä työssä, työyhteisöpalavereissa ja kehittämisspäivillä henkilöstölle korostetaan omavalvonnan tärkeyttä ja sitä miten toiminnan tulee pohjata tehtyyn suunnitelmaan ja mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, tulee se myös päivittää suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma toimii niinsanottuna opaskirjana palveluuyksikössä tehtävälle työlle ja annettavalle palvelulle.

Palveluuyksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään palvelujohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Päivitysten asianmukainen toteutuminen itse toteutettavassa palvelussa varmistetaan päivittäisessä toiminnassa palvelujohtajan toimesta seuraamalla palveluuyksikön toimintaa, ottamalla vastaan henkilöstöltä ja asiakkailta sekä heidän läheisiltään saatua palautetta ja nostamalla asioita keskusteluun työyhteisössä ja puuttamalla tarvittaessa tilanteisiin.

Uusin päivitetty omavalvontasuunnitelma liitetään Ravimäkipalveluiden verkkosivuille, josta se on kaikkien luettavissa. Lisäksi paperiversiota siitä säilytetään palveluuyksikön ilmoitustaululla.

Uudet työntekijät ja opiskelijat veloitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma ja todentamaan se erilliseen seurantalistaan.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma on tallennettu organisaation verkkosivuille sekä henkilöstön yhteiseen Teams-sovellukseen, joissa se on kaikkien palveluyksikössä työskentelevien

työntekijöiden, kuin koko Ravimäkipalveluiden henkilöstön luettavissa. Paperiversio suunnitelmasta sijaitsee palveluyksikön ilmoitustaululla.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
 palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala sanna.uski-pekala@ravimaki.fi

Koska omaevalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset, on omaevalvonnan ajantasaisuuden seuranta päivittäistä työtä. Valviran määräys edellyttää osaltaan omaevalvonnan seuraamista ja seurannassa havaittujen puutteellisuuksien korjaamista tietyin väliajoin. Siksi palveluyksikön palvelujohtajan on seurattava tilannetta säännöllisesti ja kalenteroitava seurantaselvitys ja muutosten kirjaaminen tehtäväksi vähintään neljän kuukauden välein. Näin ollen palveluyksikön omaevalvontasuunnitelma päivitetään palvelujohtajan aloitteesta neljästi vuodessa. Päivitykset tehdään henkilöstön kanssa yhteistyössä ja tehdyt muutokset kirjataan Ravimäkipalveluiden verkkosivuille päivitetyn omaevalvontasuunnitelman loppuun omalle sivulleen.

Omaevalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omaevalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista ja ajantasaisuutta. Omaevalvontaan liittyviä asioita käsitellään työyhteisöpalaverissa sekä työyhteisön puolivuositain pidettävillä kehittämisspäivillä, joissa myös varmistetaan henkilöstön omaevalvonnan osaamista ja sitoutumista jatkuvaan omaevalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Lisäksi omaevalvontaan liittyviä asioita käydään läpi vuosittain järjestettävissä yksilökehityskeskusteluissa.

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys Haminassa 2.10.2025

Allekirjoitus _____
 Sanna Uski-Pekala palvelujohtaja / Ravimäkipalvelut Oy

Omavalvonnan muutoshistoria:

Päivitetty versio 10.7.2025

- Yksikön riskejä tarkennettu erinäkökulmista esimerkein
- Poistettu lakeja, jotka eivät koske yksikön toimintaa
- Lisätty vastuuhenkilöksi muistutuksen vastaanottajaan yksikön palvelujohtaja
- Lisätty avi:n kirjaamon yhteystiedot kantelun vastaanottajaksi, osoitetieto poistettu
- Lisätty asukkaiden osallistumista toimintoihin (keittiötyöt)
- Kuvattu asukkaiden yksilöllisen päivätoiminnan toteutumista
- Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus kohtaa muokattu kuvaamaan yksikön toimintaa

Päivitetty versio 2.10.2025

*Muutettu palvelujohtajan muuttanut sukunimi

*Tarkennettu toimintaa ohjaavia lakeja ja lisätty niihin pykälät

*Tarkennettu toteuttamissuunnitelmien tavoitteiden kirjaamista