

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA Kehitysvammaisten ja vammautuneiden yhteisöllinen asuminen

### Sisällys

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....                                         | 3  |
| 2 MÄÄRITELMÄT .....                                                                                 | 3  |
| 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ .....                                                             | 4  |
| 3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot .....                      | 4  |
| 3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....                                                           | 4  |
| 3.1.2 Palveluyksikön perustiedot .....                                                              | 4  |
| 3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                        | 4  |
| 3.2 Asiakasturvallisuus .....                                                                       | 6  |
| 3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....                                                    | 6  |
| 3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta .....                                                              | 13 |
| 3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet .....                                                             | 13 |
| 3.2.4 Henkilöstö .....                                                                              | 17 |
| 3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....                            | 21 |
| 3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                          | 21 |
| 3.2.7 Toimitilat ja välineet .....                                                                  | 22 |
| 3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                        | 22 |
| 3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                                   | 24 |
| 3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat .....                                               | 25 |
| 3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....                              | 26 |
| 3.3 Omavalvonnan riskienhallinta .....                                                              | 27 |
| 3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....           | 27 |
| 3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....    | 29 |
| 3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....                       | 32 |
| 3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....                                                             | 32 |
| 3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                         | 32 |
| 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN ..... | 33 |

# RAVIMÄKI



|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Toimeenpano .....                                           | 33 |
| 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ..... | 33 |
| 5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....                    | 34 |



## 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 tulleen määräykseen, joka koskee palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmien sisältöä, laatimisprosessia ja seuranta.

Omavalvontasuunnitelman 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 kehitysvammaisten yhteisöllisen asumisen 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, läheiset ja muut asiasta kiinnostuneet voivat tutustua niihin helposti ilman erillistä pyyntöä. Lisäksi suunnitelmat ovat luettavissa Ravimäkipalveluiden verkkosivuilla.

## 2 MÄÄRITELMÄT

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

**Omavalvontasuunnitelmalla** tarkoitetaan palveluysiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat



palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta. Omaavaltasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.

**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

Kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen / Laukka  
Katuosoite Tarkka-ampujankatu 3F, Postinumero 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  
Kehitysvammaisten yhteisöllinen asuminen; 12 kehitysvammaista, 3 muut vammaiset

Vastuuhenkilö palvelujohtaja Minna Mäkelä

Puhelin 044 7093850

Sähköposti [minna.makela@ravimaki.fi](mailto:minna.makela@ravimaki.fi)

##### 3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön perustehtävä on tuottaa laadukasta asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille ja vammautuneille asiakkaille. Asiakkaat ohjautuvat palveluyksikköön Kymenlaakson hyvinvointialueen vammaispalvelun kautta ostopalveluna ja palvelu tuotetaan Kymenlaakson hyvinvointialueella Haminassa. Palvelun tulee vastata kaikissa tilanteissa sille asetettuja laatu- ja sisältövaateita eli sen tulee noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen yhteisöllistä asumista koskeneessa kilpailutuksessa määriteltyjä osa-alueita sekä yhteisöllisen asumisen palvelukuvausta.

# RAVIMÄKI

Palveluyksikössä palvelua toteuttavat ammatillisesti kyvykäs ja työhönsä sitoutunut henkilöstö, joka kehittää yksikön toimintaa hyvässä yhteistyössä asiakkaidensa, heidän omaistensa ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Toiminta-ajatuksen ydintä on tukea asiakkaiden mahdollisimman itsenäistä elämää, tukea heitä itsenäisessä päätöksenteossa, luoda turvallinen elin- ja asuinympäristö, sekä mahdollisuus osallistua ympäröivään yhteiskuntaan.

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. Uudistumisen kulttuuri näkyy työssä innostuksena kehittää uusia toimintatapoja. Kannustamme kaikkia tuomaan uusia ideoita ja innovaatioita esille. Toiminnan lähtökohtana on aina asiakkaiden näkökulma ja palveluntarve. Yhteistä arvoperustaa ja kehittämismyönteisyyden tärkeyttä kirkastetaan henkilöstölle kahdesti vuodessa pidettävillä kehittämispäivillä.

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

Terveydenhuoltolaki 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 terveysministeriön 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.

Laatua mittaavista ja laadunhallintaan liittyvistä järjestelmistä ovat käytössä Haipro-poikkeamailmoitusohjelma ja Rai-järjestelmä (Resident Assessment Instrument). Rai-järjestelmän laatuanalyysillä voidaan muun muassa seurata asiakkaiden hoitoisuuden ja palvelun kehittymistä sekä palvelujen kanssa yhteisesti määritettyjä osa-alueita, muun muassa palvelun laatuun liittyen. Rai-järjestelmän mittaritietoja käytetään myös asiakkaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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.

Ohjaus- ja valvontakäynnin palveluyksikköön suorittaa Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö.

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

Henkilökunnan työvuorojen vaihteessa pidettävillä raporteilla käsitellään jokaisen asukkaan tilannetta. Niin omaohjaajat, kuin vuorojen muutkin ohjaajat keskustelevat asiakkaiden kanssa päivittäin ja toteuttavat asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen- ja sosiaalisen tilanteen jatkuvaa seurantaa kirjaten näistä huomioitaan päivittäisseurantateksteihin Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Turvallinen arki, elämän säännöllisyys, kodinomaisuus, erilaisen toiminnan tarjoaminen luovat asukkaiden elämään sisältöä, säännöllisyyttä ja tasapainoa. Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Jokaiselle asiakkaalle pyritään mahdollistamaan omannäköinen elämä ja aikataulujen rytmitys. Asiakas saa itse päättää muun muassa ruokailuistaan eli valmistaako ne itse, vai ottaako ne valmistettuina Ravimäkipalveluiden ravintola Pintelistä. Asiakas saa myös itse päättää mihin yhteisiin aktiviteetteihin osallistuu. Asiakkaiden oman näköistä elämää ja arjen valintoja tuetaan ja he voivat esimerkiksi käydä nukkumaan itse valitsemaansa aikaan. Ohjaajien työvuoroja muokataan tarpeen mukaan asiakkaiden mieluisan arjen takaamiseksi.

Asiakkaan toiveet ja omat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Asiakkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan asuntonsa siivoukseen ja pyykinhuoltoon, mutta tarvittaessa saavat apua ja tukea näihin palveluyksikön henkilökunnalta. Terveelliseen ruokavalioon kannustaminen on myös osa hyvinvointia. Asiakkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan ruokiensa suunnitteluun, hankintaan kaupasta, valmistamiseen, kattamiseen ja jälkien korjaamiseen. Myös kaikissa näissä heillä on mahdollisuus saada tukea ja apua henkilökunnalta. Fyysistä toimintakykyä ylläpidetään muun muassa kannustamalla asiakkaita liikkumaan säännöllisesti.

Psyykkistä toimintakykyä edistetään huolehtimalla muun muassa riittävästä unen määrästä säännölliseen vuorokausiryhtiin kannustamalla. Palveluyksikössä ja sen ulkopuolella tapahtuva yhteinen tekeminen sekä läheisten ja ystävien osallistuminen ja osallistaminen asiakkaan elämään lisäävät myös osaltaan elämän mielekkyyttä. Sosiaalista toimintakykyä



tuetaan erilaisiin toimintoihin kannustamalla, koska virikkeellinen harrastetoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin sekä toteuttamissuunnitelmien päivittämisten yhteydessä. Vuosittain asiakkaille tehtävät tyytyväisyyskyselyt tuottavat tärkeää toiminnan kehittämistä tukevaa informaatiota asiakkaiden hyvinvoinnista ja tyytyväisyydestä asumiseensa ja eloonsa palveluyksikössä.

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.

Palveluyksikön henkilöstön tehtävänä on selvittää tarjolla olevia kulttuuri- ja harrastemahdollisuuksia ja tarjota vaihtoehtoja asiakkaille kannustaen ja innostaen osallistumaan. Henkilöstön tehtävänä on lisäksi mahdollistaa asiakkaiden osallistumista suunnittelemalla ja sopimalla järjestelyistä toiminnan onnistumiseksi. Yhteistyötä tehdään myös asiakkaiden henkilökohtaisten avustajien kanssa. Jokaisella asiakkaalla on oikeus valita itseään miellyttävät toiminnot, mutta myös oikeus kieltäytyä osallistumisesta. Alueellista harraste- ja kulttuuritarjontaa järjestävät muun muassa Haminan seudun Erkat ry, Haminan seurakunta ja Haminan kansalaisopisto. Kesäisin käydään asiakkaiden toiveesta muun muassa kesäteatterissa ja erilaisissa konserteissa.

### Ravitsemus osana asiakasturvallisuutta ja laadukkaita palveluita

Palveluyksikön henkilöstö kannustaa ja ohjaa asiakkaita säännölliseen ateriaritmiin sisältäen aamiaisen, lounaan, päiväkahvin/välipalan, päivällisen, iltapalan sekä tarvittaessa yöpöydän nauttimiseen. Asiakkailla on mahdollisuus valita ateriapaketti Ravimäkipalvelut Oy:n lounasravintola Pintelistä, joka sisältää kaikki päivän ateriat. Pintelistä tilattavat ateriat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti huomioiden asiakkaiden tarpeet ja makutottumukset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi sekä terveellisiksi. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa monipuolista suomalaista perusruokaa. Vaihtoehtoisesti asiakkaat voivat hankkia ruokatarvikkeensa kaupasta. Mikäli asiakas haluaa ostaa ruokansa kaupasta, häntä tuetaan ja ohjataan terveyttä tukeviin valintoihin. Halutessaan asiakas saa ohjausta ruoan valmistamiseen kotonaan.

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

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan painonseurannalla. Tarvittaessa voidaan asiakkaalle hankkia täydennysravitsemusvalmisteita. Poikkeavat havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä suullisesti raportoiden muille työntekijöille. Poikkeavista havainnoista tiedotetaan tarvittaessa lisäksi myös yksikön lääkärinä.



# RAVIMÄKI



Asiakkaita ohjataan tutustumaan hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarvotmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

## Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava hoitoon liittyviä infektioita suunnitelmallisesti. Palveluyksikön johtajan 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 noudatetaan organisaation siivoussuunnitelmaa ja jätehuolto-ohjeita. Siivoussuunnitelma ohjaa yksikön hygieniatason varmistamista ja suunnitelma päivitetään Ravimäen puhtauspalveluista vastaavan palvelujohtajan Minna Mäkelän toimesta yhdessä yksikön laitoshuoltajan kanssa. Puhtauspalveluihin liittyvistä huomioista yksikön henkilökunta on veloitettu informoimaan laitoshuoltajaa ja yksikön palvelujohtajaa.

Asiakasohjaus siivoukseen liittyen kuuluu yksikön henkilöstön vastuulle. Asiakasohjauksen tulee olla asiakkaita yksilöllisesti osallistavaa, innostavaa ja aktivoivaa. Asiakkaita tulee kannustaa oman asuntonsa siistinä pitämiseen, mutta myös yhteistilojen kunnossa pitämiseen ja kunnioittamiseen yhteisenä asuinympäristönä.

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 Kati Huovilainen. Hygieniayhdyshenkilön tehtäväkuvaan kuuluu hygienia-asioihin liittyvistä asioista tiedottaminen, koulutuksiin osallistuminen sekä tarvittaessa yhteistyö hyvinvointialueen tartuntataudit- ja infektioidentorjuntayksikön hygieniahoidajan kanssa. Tartuntatautilanteissa noudatetaan aina viranomaisohjeita.

Henkilökunta hyödyntää hyvinvointialueen ylläpitämää Infektioiden torjuntaohjeet ammattilaisille -nettisivustoa, mistä löytyy ajantasaiset ja päivitettyt ohjeet. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään hygieniakansio, josta löytyy apuja hygienian hoitoon liittyviin tilanteisiin ja jonne on koottu saatuja ohjeistuksia. Tiimivastaavalla ja palvelujohtajalla on pääsy hyvinvointialueen Teams-ohjelmaan, josta löytyy menettelyohjeita tartuntatautilanteisiin ja hygienia-asioihin. Henkilöstön tulee noudattaa ohjeistuksia, joissa on kuvattuna toimintaohjeet liittyen käsihygieniaan, suojainten käyttöön, aseptiseen

# RAVIMÄKI

työskentelyyn, pisto- ja viiltovahinkojen estoon, yskimiseen ja eristämiseen. Työnantaja tarjoaa tarvittavat suojavarusteet ja desinfiointiaineet. Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit- ja infektioidentorjuntayksikön hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Kymenlaakson hyvinvointialueella käytettävissä olevat hygieniahoitajat ovat arkisin tavoitettavissa infektioiden ja epidemioiden torjuntaan liittyvissä asioissa.

Asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian hoitokäytännöistä sovitaan henkilökohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa. Asiakkaiden kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan jokapäiväisessä elämässä, kuten henkilökohtaisenhygienian hoitamista ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyky huomioiden. Asiakkailla on saunomismahdollisuus omavalintaisesti joko kerran tai useammin viikossa. Parturi-, kampaamo- ja jalkojenhoitopalvelut asiakkaat toteuttavat itse omakustanteisesti valitsemalla palveluntuottajansa henkilökunnan tässä tarvittaessa avustamalla.

Asiakkaat hoitavat pyykinhuoltonsa ohjattuna tai itsenäisesti asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Yksikön yhteiskäytössä oleva pyykinhuoltotila sijaitsee Ravimäkipalveluiden päärakennuksessa, missä asiakkaat hoitavat pyykinhuollon ohjattuna. Asiakkaiden asuntoihin voi asiakkaan itse halutessa hankkia oman pyykkikoneen omakustanteisesti.

## Terveysten- ja sairaanhoito osana asiakasturvallisuutta

Palveluyksikön asiakkaille kuuluu Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämänä Terveystalon lääkäripalvelu ja halutessaan he voivat lisäksi käyttää valitsemansa yksityisen lääkärin palveluita omakustanteisesti. Tarvittaessa asiakkaat käyttävät myös erikoissairaanhoidon palveluita. Terveystalon lääkäri tekee kerran viikossa puhelinkierron ja kerran kuukaudessa lähikierron palveluysikköön. Lisäksi lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse muinakin aikoina akuuteissa asioissa. Palveluyksikön omalääkäri on Niko Metsämuuronen. Erikoissairaanhoidon palveluihin hakeudutaan yksilöllisesti Terveystalon lääkäripalvelun tai yksityislääkärin kautta.

Kymenlaakson hyvinvointialueella kehitysvammalain mukaiset kehitysvammalääketieteen poliklinikan palvelut tuotetaan Kouvolassa. Poliklinikalla sosiaalityön, terveydenhuollon ja kuntoutuksen asiantuntijat selvittävät asiakkaan kokonaistilanteen sekä palvelutarpeen yhdessä asiakkaan ja hänen tukiverkostonsa kanssa. Selvitystyön jälkeen asiakkaalle tarjotaan hänen tarpeitaan vastaavat kehitysvammalääketieteen poliklinikan palvelut. Näin ollen palveluyksiköstä tehdään tarvittaessa yhteistyötä myös kehitysvammalääketieteen poliklinikan kanssa.

Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asiakkaan hoito järjestetään virka-aikana terveystakeskuksen yhteispäivystyksessä ja virka-ajan ulkopuolella hyvinvointialueen ensiapupäivystyksessä. Hyvinvointialueella on käytössä ensihoidon arviointiyksikkö (Eva), joka käy tekemässä tarvittaessa hoidon tarpeen arvioinnin asumispalvelun asiakkaiden luona tai antaa ohjeistukset hoidosta henkilöstölle puhelimitse.

Asiakkaiden suunterveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asiakkaiden säännöllisestä

# RAVIMÄKI

suunterveydenhuollon toteutumisesta huolehtii henkilöstö. Toteuttamissuunnitelmaan tulee kirjata henkilön suunhoidon tarve ja tavoitteet, päivittäishoidon ohjeistus, hoidon yksilöllinen toteuttamissuunnitelma sekä seuraava suunniteltu käynti suun terveydenhuollossa ja hoitava taho. Mikäli asiakkaan suussa on oireita tai muutoksia, palveluyksikön työntekijän tulee ottaa yhteyttä suun terveydenhuollon ajanvaraukseen ja varata asiakkaalle aika hammaslääkärin tutkimukseen. Asumisen palvelujen henkilöstö saa neuvontaa suun hoitoon ja ohjausta ajan varaamiseen soittamalla Kymenlaakson hyvinvointialueen suuhygienistille.

Pitkäaikaissairauksien hoito sekä seuranta ja terveyden edistäminen huomioidaan yksilöllisissä toteuttamissuunnitelmissa ja asiakkaita tuetaan oman terveydentilansa hoitamiseen ohjauksen keinoin. Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmä, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Palveluyksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet jne.) Päävastuu seurannalla on asukkaan yksikön omaohjaajilla ja sairaanhoitajalla. Koko henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voimien muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään, tiedotetaan muita työntekijöitä ja henkilökunnan tulee toimia viipymättä hoitoa vaativissa tilanteissa.

Äkillisissä kuolemantapauksissa yksiköstä otetaan välittömästi yhteyttä aluehälytyskeskuksen puhelinnumeroon 112, josta annetaan tarkemmat ohjeistukset. Jos asiakkaalla on saattohoito- tai palliatiivinen hoitopäätös, ei kuolemantapauksessa soiteta hälytyskeskukseen, vaan hoitavalle lääkärille ja palliatiiviselle poliklinikalle jos asiakkaalla on hoitosuhde sinne. Palveluyksikössä on lisäksi erillinen hyvinvointialueen laatima ohjeistus kuolemantapauksia varten. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan palvelujohtajaa välittömästi.

## Asiakasvarojen käsittely osana asiakasturvallisuutta

Asiakkaiden rahavarojen käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta asiaan liittyen. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tulee toteutua rahavarojen käytössä. Asiakkaan kanssa sovitaan siitä, miten hänen rahavaransa hoidetaan. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan, mitä rahavarojen hoitamisesta on sovittu, kuka vastaa asiakkaan rahavarojen säilyttämisestä ja kenelle tietoja asiakkaan raha-asioista saa luovuttaa. Tietoja asiakkaan rahavaroista annetaan omaisille vain asiakkaan suostumuksella tai jos omainen toimii edunvalvojana/edunvalvontavaltuutuksella.

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen valtuuttamalleen omaiselle tai edunvalvojalle. Yleisohjeena on, että henkilökunta ei ota vastaan asiakkaan rahavaroihin liittyviä tehtäviä. Asiakkaan rahavarojen hoito otetaan



tehtäväksi vain poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavoin voida järjestää. Ensisijaisesti asiakasta tuetaan ja avustetaan hoitamaan omia rahavarojaan itsenäisesti.

Jos asiakas ei itse kykene huolehtimaan rahavarojensa hoitamisesta, keinoja asiakkaan raha-asioden hoitamiseksi selvitetään asiakkaan omaisten ja/tai edunvalvonnan kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaan omatyöntekijään. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa tulee ilmetä, mitä varojen käytöstä on sovittu ja kuka vastaa asiakkaan varojen käytöstä.

Jos asiakkaan rahavarojen säilytys on tarkoituksenmukaista siirtää yksikön vastuulle, niiden säilytys on palveluyksikössä järjestetty lukitussa säilytyspaikassa henkilökunnan toimiston yhteydessä sijaitsevan lääkehuoneen lukitussa kaapissa. Huoneessa on kameravalvonta. Toimistossa säilytyksessä olevat asiakkaan käteisvarat merkitään asiakastietojärjestelmän sähköiseen lompakko-osioon, jonne kirjataan asiakkaan tulot ja menot ajantasaisesti. Kunkin asiakkaan käteisvarat säilytetään nimikoidussa lompakossa. Säilytykseen otettavien käteisvarojen enimmäismäärä on max. 200 €/kk. Asukkaiden käyttövaroja käytetään pääsääntöisesti pieniin arkisiin menoihin. Suuremmista hankinnoista sovitaan asiakkaan edunvalvojan tai asioiden hoitajan kanssa. Isompia summia voidaan ottaa säilytykseen vain siinä tapauksessa, että rahan tarve on ennalta tiedossa. Rahavarat lasketaan ja tarkistetaan täsmävyys sähköisen lompakon kanssa rahojen käsittelyn yhteydessä. Epäselvissä tilanteissa tiedotetaan viipymättä tiimivastaavaa ja palvelujohtajaa, jotka aloittavat asian selvittelyn.

Asiakkaat säilyttävät pankkikortit ja muut maksukortit itsellään. Vain asiakas itse voi käyttää pankkikorttia. Henkilökunta ei saa käyttää asiakkaan pankkikorttia edes asiakkaan pyynnöstä tai luvalla. Pankkikorttien ja tunnuslukujen säilyttäminen kuuluu vain asiakkaalle. Halutessaan asiakas voi luovuttaa pankkikortin yksikön lukolliseen säilytyspaikkaan, jolloin tämä tieto tulee kirjata asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

Henkilökunnalla ei ole lupaa allekirjoittaa asiakirjoja asiakkaan puolesta eikä toimia todistajana asioissa, jotka koskevat asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamista tai järjestämistä. Henkilökunta ei saa hoitaa asiakkaan raha-asioita ns. epävirallisesti, vaikka asiakas sitä pyytäisi. Henkilökunta ei osallistu asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen.

### Edunvalvonta lisäämässä asiakasturvallisuutta

Asiakas huolehtii ensisijaisesti itse taloudellisten asioidensa hoidosta. Palveluyksikön henkilökunta ohjaa ja tukee asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti. Jos asiakkaan toimintakyky ja etu vaativat edunvalvonnan hankkimista, henkilökunta avustaa ja tekee tarvittaessa ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta asiakkaan vammaispalvelun omatyöntekijälle.



### 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 turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa palvelujohtaja, hallinnon tukipalvelut/työsuojelupäällikkö Minna Mäkelä p. 044 709 3850 [minna.makela@ravimaki.fi](mailto:minna.makela@ravimaki.fi)

### 3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkuus palveluyksikköön perustuu palvelun ostavan tahon tekemään palveluntarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisen ja hyvinvointialueen työntekijän kanssa. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä laatii arvioinnin pohjalta vammaispalvelun asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan tuen tarpeet sekä ne avun, tuen ja palvelun muodot, joita asiakas tarvitsee. Asiakas saa palvelun myöntämisestä kirjallisen päätöksen.

Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnin tulee kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa tulee huomioida toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan palveluyksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä, kun vammaispalvelu on ohjannut näin tekemään. Tutustumisajan voi varata suoraan yksikön palvelujohtajalta. Tutustumiskäynnillä tutustutaan palveluyksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmien toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja

# RAVIMÄKI



palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Suunnitelmien toteutumatta jääminen on asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Palveluyksikön asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma ensimmäisen kuukauden aikana asiakkuuden käynnistymisestä. Laadintaan osallistuvat asiakas itse, nimetty omaohjaaja sekä asiakkaan suostuessa hänen läheisiään ja eri asiantuntijoita hänen palveluverkostostaan. Toteuttamissuunnitelman toteutumisesta kokonaisuudessaan vastaa nimetty omaohjaaja.

Asiakas osallistuu toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen, tavoiteasetteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon toimintakykynsä mukaan. Asiakkaalle annetaan hänen asioitaan koskevaa tietoa ja häntä kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Asiakkaan valinnan mahdollisuutta turvataan yhtenäisillä palveluiden laatuperusteilla ja valintaa tukevalla tiedolla. Asiakas saa tarvittaessa apua valinnan tekemiseen. Asiakkaalle annetaan siis mahdollisuus valita, vaikka valinta näyttäisikin muiden kuin asiakkaan taholta epäedulliselta ratkaisulta.

Toteuttamissuunnitelma päivitetään 6 kk välein tai tarvittaessa useammin, mikäli asiakkaan toimintakyky tai tilanne merkittävästi muuttuu. Myös toteuttamissuunnitelman päivittämiseen kutsutaan mukaan asiakkaan läheisiä ja muuta tukiverkostoa, mikäli asiakas on siihen itse halukas. Omaohjaaja kirjaa pidetyn suunnitelman sekä RAI-arvioinnista saadut tiedot toteuttamissuunnitelmalomakkeelle ja liittää sen Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi hänen tulee postittaa lomake vammaispalvelun asumisentiimin sähköpostiin sekä tulostaa kopio asiakkaalle itselleen.

Asiakkaan palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan päivittäisessä seurannassa. Lisäksi siinä 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 omaohjaajina. Työryhmän tehtävänä on keskustella keskenään asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmien sisällöstä, sopimuksista, tavoitteista, toimintatavoista ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn seurannasta päivittäisillä työvuorojenvaihdon aikoina pidettävillä raporteilla sekä työyhteisön kesken pidettävissä työyhteisöpalavereissa. Näillä tavoin pyritään varmistamaan, että kukin työntekijä tuntee tehdyn suunnitelman ja toimii sen mukaisesti.

Kullakin työntekijällä on velvollisuus kuunnella palveluyksikön asiakkaita heidän toiveitaan ja tarpeitaan sekä reagoida niihin. Lisäksi on tärkeätä viedä näitä asioita henkilökunnan yhteiseen keskusteluun ja omaohjaajien tietoon. Omaohjaajan rooliin kuuluu toimia oma-asiakkaan asioiden asiantuntijana ja hänen tulee edistää erityisesti osaltaan asiakkaan kuulluksi tulemistä ja asioiden hoitamista ja hoitumista.

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 palvelujohtajan kanssa.

Jos asiakas 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](mailto:kirjaamo@kymenhva.fi)

Toimintayksikön palvelujohtaja  
Minna Mäkelä  
p. 044 7093850  
[minna.makela@ravimaki.fi](mailto:minna.makela@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 palvelujohtajalla 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](mailto:kirjaamo.etela@avi.fi)

#### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:**

**Kymenlaakson hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava**  
**Taija Kuokkanen** [taija.kuokkanen@kymenhva.fi](mailto: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 yksikön 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 asiakastytytyväisyyskyselyt, läheisten tapaamiset, välitön palautteen anto palveluyksikössä työskenteleville työntekijöille ja 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.

Palveluyksikön asiakkailla on omat asuntonsa, joita henkilökunnan tulee kunnioittaa. Esimerkiksi asuntoihin sisään mentäessä henkilökunnan tulee koputtaa ja odottaa lupaa tulla sisälle. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja intymiteettiä tulee kunnioittaa kaikessa päivittäisessä toiminnassa. Jokainen asiakas on täysivaltainen ihminen, jolla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen. Palvelujohtajan tulee omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintatapaa sekä olla mukana kehittämässä yhdessä työntekijöiden kanssa asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin perustuvaa toimintaa.

Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeellisia välineitä rytmittämään asiakkaiden arkea, mutta 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. Asiakkaan omaohjaajan ja kaikkien muidenkin työntekijöiden tehtävänä on korostaa asiakkaan yksilöllisyyttä.

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

Palveluyksikön toimintaperiaatteisiin kuuluvat asiakkaan yksilöllinen tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Henkilöstön toimintaa varten on yksikköön laadittu *Itsemääräämisoikeus- ohjeistus*.

### **3.2.4 Henkilöstö**

Henkilöstömäärä perustuu asiakkaiden avuntarpeeseen, määrään ja yksikön aluehallintoviraston myöntämiin toimilupiin sekä hyvinvointialueen palvelukuvaukseen. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä tulee huomioida erityisesti henkilöstön riittävä

# RAVIMÄKI

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.

Palveluyksikössä työskentelee neljä sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sosionomeja tai sairaanhoitajia. Yksikön puhtaanapidosta vastaa laitoshuoltaja. 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 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
- \*Kehittämisiltapäivät 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

Pääsääntöisesti yksikön työvuoroissa työskentelee maanantaista sunnuntaihin klo 7-21 välisenä aikana nimetty ohjaaja aamu ja iltavuoroissa. Palvelujohtaja on tavoitettavissa arkisin klo 8–16 välillä. Palveluyksikössä on nimettynä tiimivastaava, jolle on laadittuna oma tehtävänkuvauksensa. Tiimivastaavan pääasiallisena tehtävänä on toimia palvelujohtajan tukena ja apuna mahdollistamassa toiminnan jokapäiväistä sujumista. Tiimivastaavana toimii terveydenhoitaja-sairaanhoitaja Kati Huovilainen.

Työvuorossa olevan työntekijän tehtäviin kuuluu pitää mukanaan yksikön puhelinta, johon muu henkilöstö ilmoittaa äkilliset poissaolonsa. Lisäksi tehtävänä on käynnistää tarvittaessa sijaisten hankinta. Vuorossa oleva on vastuussa vuoronsa tehtävien sujuvuudesta ja toimivuudesta koko palveluyksikössä. Hänen tulee myös ilmoittaa sähköpostilla merkittävistä poikkeavista tapahtumista palvelujohtajalle, kuten esimerkiksi reklamaatiot, henkilöstön äkilliset poissaolot jne. Esimerkiksi tulipalo, asiakkaan katoaminen tai



kuolematapauksissa tulee vuoronvastaavan soittaa viipymättä palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle.

### 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, haastettavuus, 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 vammaisten parissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus, luotettavuus ja työkokemus sekä halukkuus vammaistyön tekemiseen. Ravimäkipalvelut Oy:n vakituisilta 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 yksikköön. Lähihoitajaopiskelijapaikat Ekami varaa heillä käytössään olevan Tiitus-järjestelmän kautta.

Palveluyksikköön voidaan ottaa opiskelijoita yksi kerrallaan. Opiskelijoiden jaksoja yksikköön koordinoi palvelujohtaja. Opiskelijoilla on mahdollisuus tulla etukäteen tutustumaan harjoittelupaikkaansa ja tulevaan harjoitteluohjaajaansa, joka valitaan kullekin työyhteisöstä. Valintaa koordinoi tiimivastaava, joka toimii myös opiskelijavastaavana.

### Perehdytys

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän, pitkään työstä poissaolleen ja opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa yksikön palvelujohtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Tarvittaessa he voivat delegoida osia perehdytyksestä muille kokeneille ja perehdytyksen itse saaneille vakituisille sosiaali- ja terveystieteen koulutuksen suorittaneille työntekijöille. Yksikön sosiaali- ja terveystieteen henkilöstö ja alalle opiskelevat perehdytetään asiakastyöhön, omaohjaajan tehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojan ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysrungon mukaisesti. Lisäksi perehdytys sisältää

# RAVIMÄKI



hyvinvointialueen kehitysvammaisten yhteisöllisen asumisen palvelukuvaukseen 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 päivätään ja palvelujohtaja sekä perehdytettävä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa palvelujohtaja.

Lääkehoidon perehdyttämisestä ja lääkelupien hakemisesta vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Työyhteisöpalaverit järjestetään pääsääntöisesti viikoittain sekä lisäksi tarpeen mukaan kokoonnutaan tiiviimmin. Henkilöstön kehittämispäivät pidetään kaksi kertaa vuodessa keväisin ja syksyisin. Työyhteisöpalaverien ja kehittämispäivien järjestämisestä vastaavat tiimivastaava ja palvelujohtaja.

Palvelujohtajan ja tiimivastaavan 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 yksikön palvelujohtaja kokoaa toteutuneet koulutukset ja hyödyntää saatua tietoa muun muassa kuluneen vuoden toimintakertomuksessa.

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

Palveluyksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

Palvelujohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta yhdessä tiimivastaavan kanssa, sekä siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. 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. Palveluyksikön työvuoroja suunnittelee ohjaaja Hanna Rokka yhdessä palvelujohtajan kanssa.

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 listansa henkilöstön toimistossa. Kyseistä listaa ylläpitävät palvelujohtaja ja tiimivastaava. Esimerkiksi ilta- ja viikonloppuaikana vuorossa olevan henkilöstön tehtävänä on pyytää töihin sijaisia sijaislistalta tai omasta henkilöstöstä äkillisissä poissaolotilanteissa tai asiakastilanteen vaatiessa henkilöstömäärän kasvattamista.

Henkilöstön rekrytointi kuuluu palvelujohtajan tehtäviin. Ravimäkipalveluissa rekrytointia tehdään jatkuvasti. Yksikön 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 toimijoita eri aloilta kuten sosiaali- ja terveydenhuollosta, kuntoutuspalveluista ja työ- ja päivätoiminnoista. Yhteistyö asiakkaan palveluverkoston muiden toimijoiden kanssa toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Palveluyksikön henkilöstön työtehtäviin kuuluu osallistuminen asiakkaalle järjestettäviin palavereihin, toimiminen asiakkaan saattajana ja avustajana. Lisäksi henkilöstön tulee olla yhteydessä asiakkaan asioissa tarvittaviin tahoihin puhelimitse, salatun sähköpostin kautta tai kirjeitse.

## 3.2.7 Toimitilat ja välineet

Kaikki yhteisöllisen asumisen asiakkaat asuvat vuokrasuhteessa Tarkka-ampujankatu 3F:n asunnoissa tai muissa Tarkka-ampujankatu 3:n rivitaloissa sijaitsevilla yksittäisissä asunnoissa. Henkilökunnan toimitilat ovat Tarkka-ampujankatu 3F:ssä sekä pihapiirissä sijaitsevan Ravimäkipalveluiden päärakennuksen yhteydessä osoitteessa Tarkka-ampujankatu 1. Päärakennuksesta löytyy asiakkaille myös yleinen sauna ja pyykkihuoltotila. Asiakkaat tekevät asunnoistaan huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen kiinteistön omistavan Ravimäkiyhdistyksen kanssa ja tällöin henkilöstö ei voi esimerkiksi vaihtaa asiakkaiden asuntoja keskenään ilman asiakkaiden suostumusta siihen.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuodenaajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on istumapaikkoja ja grillauspaikka. Lisäksi pihalla on paljon kukkaistutuksia ja pensaita. Piha on asfaltoitu, joka mahdollistaa siellä liikkumisen myös pyörätuolin avulla. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kohtuullisen kävelymatkan päässä yksiköstä sijaistaa lähikauppa ja muita palveluita.

Yksi palveluyksikön tärkeimmistä lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Ympäristö antaa kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yhteisössä. Asiakkaita kannustetaan yhteiseen tekemiseen ja vapaa-ajanviettoon. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista Ravimäkipalveluiden yhteisissä sisätiloissa sekä ulkoalueilla, koska kaikessa on pyritty huomioimaan esteettömyysseikat.

Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan omaa tilantarvetta ja itsemääräämisoikeutta työskennellessään heidän asunnoissaan ja ylipäättään koko palveluyksikössä. Yksityisyyttä kunnioitetaan myös siten, että asiakkaan asioista ei keskustella koskaan toisten asiakkaiden tai ulkopuolisten kuullen. Myöskään asiakkaiden asuntoja ei käytetä mihinkään tarkoitukseen asiakkaiden poissaolojen aikana. Asiakkaiden läheiset ovat tervetulleita vierailuille palveluyksikköön.

Yhteisöllisen asumisen yksikön (Tarkka-ampujankatu 3F) ulko-ovi ovat lukittuna päivin öin. Yksikössä asuvia asukkaita kehoitetaan pitämään oviaan lukossa turvallisuussyistä ympärivuorokautisesti. Henkilökunnalla on avaimet oviin. Kaikilla ulko-ovilla on ovikellot. Yhteisöllisessä asumisessa voi asua yhteisöllisen rivitalon lisäksi myös Tarkka-ampujankatu 3:n muissa rivitaloissa sijaitsevilla asunnoissa. Näihin asuntoihin ohjaajien avain ei käy, mutta asunnon ovi voidaan tarvittaessa avata yleisavaimella.

## 3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia välineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Asiakkaan omaohjaaja ja sairaanhoitaja



kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja ovat yhteydessä apuvälinekeskukseen asiakkaan tarpeista niihin liittyen.

Palveluyksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu tästä on yksikön laitehuollosta vastaavalla tiiminvastaavalla. Lisäksi laitehuollosta vastaavan vastuulla on huolehtia laitteiden käyttöopastuksen järjestämisestä uusille työntekijöille sekä opiskelijoille.

Palveluyksikössä huolehditaan laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. 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 vältytään 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 tiiminvastaava Kati Huovilainen.

Palveluyksikön henkilöstöllä on käytössään hälytysjärjestelmä, joka hälyttää Etelä -Suomen Lisäturva Oy:n hälytyskeskukseen vartijalle. Lisäksi henkilöstöllä on käytössään puhelin, jonka tulee olla aina työntekijän mukana työvuorossa. Tämä mahdollistaa vastaamisen viiveettä asiakkaiden soittoihin sekä avunpyytämisen työntekijälle tarvittaessa. Tiiminvastaavalla on käytössään henkilökohtainen puhelin, josta on soitonsiirto päällä ohjaajien numeroon tämän vapaiden aikana.

Palveluyksikössä on kameravalvonta niin Tarkka-ampujankatu 1:ssä olevassa henkilöstön toimistossa oleviin lääkekaappeihin kuin F-talonkin toimiston kaappeihin. Lääkehuoneen kameravalvonta edellytetään Kymenlaakson hyvinvointialueen alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa, johon myös palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma pohjaa. Lääkehuoneen kameravalvonnalla pyritään lisäämään lääkitysturvallisuutta ja estämään väärinkäyttöä. Tallenteiden katseluoikeus on palvelujohtaja Minna Mäkelällä.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan myös edellä mainittujen laitteiden hälytyslaitteiden, puhelinten ja kameroiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Näitä toimenpiteitä ovat ilmoittaminen vioittuneista ja toimimattomista laitteista niistä vastaavalle palvelujohtajalle, joka käynnistää viipymättä niiden korjaamisen. Palveluyksikössä on käytössä puhelimen varavirtalähde sähkökatkotilanteessa. Varavirtalähteen toiminta varmistetaan säännöllisellä latauksella.

Palveluyksikössä on käytössä Hilikka-asiakastietojärjestelmä, jonka käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin, joita ei saa luovuttaa muille. Hilkan käyttöön uudet työntekijät saavat perehdytyksen. Palveluntuottaja käyttää Microsoft Office 365 ympäristöä,



# RAVIMÄKI

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 palvelujohtaja Minna Mäkelä sekä tiimin vastaava Kati Huovilainen.

Palveluyksikössä on sääntönä, että 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.

Palveluyksikön tiloissa on automaattinen paloilmoitinlaite ja kohteet on sprinklattu. Näistä on tiedot palo- ja pelastussuunnitelmassa.

### 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 palveluyksikön lääkehoidosta vastaava ja palvelujohtaja, jotka vastaavat myös palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa nimetty Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri.



Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan.

Päävastuu palveluyksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattihenkilöllä, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan lääkehoitoluvallinen henkilöstö.

Työvuorossa olevat lääkehoitoluvan omaavat työntekijät toteuttavat lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. He vastaavat siitä, että asukkaiden lääkkeet on jaettu viikkodosetteihin kaksoistarkastuksin. Lääkkeiden jakaja huolehtii lääketilauksista hyvissä ajoin, ennen lääkkeen loppumista. He seuraavat muun muassa lääkemuutosten yhteydessä lääkkeiden vaikuttavuutta ja keskustelevat huomioistaan yksikön sairaanhoitajan ja muiden työntekijöiden kanssa. Sairaanhoitaja ja muut lääkehoitoluvalliset työntekijät vievät asiakkaitten lääkehoitoon ja vointiin liittyviä huomioita lääkärin tietoon päivittäiskirjausten sekä lääkärikiertojen kautta.

Lääkemuutokset toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti tekemällä kirjaukset asiakastietojärjestelmään lääkelehdelle sekä päivittäisseurantaan. Lääkemuutokset saa kirjata ainoastaan lääkehoitoluvan omaavat työntekijät. Heidän vastuullaan on myös lääkemuutoksesta tiedottaminen yhteistyöapteekkiin, asiakkaalle sekä asiakkaan halutessa hänen läheisilleen.

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 työyhteisöpalaverissa 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 erilliset 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 tietosuojalain asetuksen 2016/679 vaatimukset täyttävä GDPR -ohjeistus. Täydennyskoulutusta näihin järjestetään tarvittaessa.

Ravimäkipalvelut Oy:n tietosuojavastaavana toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä [minna.makela@ravimaki.fi](mailto: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 ja heidän läheisiltään kerätään palautetta vuosittain tehtävillä asiakaskyselyillä. Myös arjessa asiakkaat ja heidän läheisensä tuovat esiin tyytyväisyyttään 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. Saadun palautteen pohjalta laaditaan työyhteisön kanssa kehittämissuunnitelmia, joista tiedotetaan asiakkaille ja asiakkaiden läheisille joko yhteisissä tapaamisissa tai kirjeitse. 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 yksikön 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 tärkeä 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

# RAVIMÄKI

kehittämiseen. Käytännössä riskienhallinta on omavalvonnan toimeenpanoprosessi, jossa riskienhallinta ulottuu kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin.

Palveluyksikön keskeisimpiä riskejä:

Palveluyksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, joiden toimintakyky ja psyykkinen vointi voivat vaihdella. Tämän vuoksi myös uhka- ja väkivaltatilanteiden riski on olemassa. Tavoitteena on ennakoida mahdollisia tilanteita, erityisesti silloin, kun asiakkaan käyttäytymisessä havaitaan muutoksia, kuten äänen korottamista tai levottomuutta. Ennakoiviin toimiin kuuluu muun muassa henkilöstöresurssien vahvistaminen tarpeen mukaan sekä hälytysjärjestelmän käyttö, jolla voidaan kutsua lisääpua tilanteen vaatiessa.

Kaikki uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti, ja niistä tehdään HaiPro-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön yhteisissä säännöllisissä palaverissa, jotta tilanteista voidaan oppia ja toimintatapoja kehittää.

Työ yksikössä voi olla kuormittavaa, ja siksi henkilöstön työhyvinvointia seurataan esimerkiksi poissaolotietojen avulla. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Myös työergonomia on tärkeä osa työkyvyn ylläpitämistä, esimerkiksi toimistotilat on varusteltu ergonomia huomioiden.

Toimitiloihin liittyvät riskit voivat sisältää esimerkiksi tulipaloja, sähkö- ja vesikatkoksia sekä rakennuksiin kohdistuvaa ilkivaltaa tai murtoja. Rakennukset ovat paloturvallisia, ja henkilöstö on koulutettu toimimaan erilaisten häiriötilanteiden varalta. Lisäksi palveluyksikössä on käytössä varavirtalähde sähkökatkosten varalle.

Lääkehoidon riskit ovat myös merkittävä osa palveluyksikön turvallisuutta. Keskeisin riski on lääkkeen jääminen antamatta. Kaikista lääkepoikkeamista tehdään merkintä Hilikka-asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro-ilmoitus. Palveluyksikön tiimivastaava käsittelee ilmoitukset ja niistä keskustellaan työyhteisön palaverissa. Lisäksi hän seuraa poikkeamien määrää kuukausittain ja kehittää tarvittavia toimenpiteitä niiden ehkäisemiseksi.

Asiakkaiden asunnoissa tai yhteisissä tiloissa taikka ulkoalueilla märkä lattia tai muu liukas alusta voi aiheuttaa kaatumisvaaran. Näihin tilanteisiin on varauduttu henkilöstön ohjeistuksella.

Palveluyksikössä voi myös esiintyä tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatauteihin liittyvissä tilanteissa henkilökunta suojautuu työtehtävissään asianmukaisin suojavarustein (suojakäsineet, suunenäsuojain, suojatakki, kenkäsuojat). Palveluyksikössä on ohjeistettu toimimaan Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniä ohjeistusten mukaisesti.

Henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin on varauduttu toimintaohjeella, jossa äkillisissä poissaolotilanteissa (sairastumiset) on henkilöstö ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä palveluyksikköön ja arkisin virka-aikana palvelujohtajaan. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan korvaaja tutuista sijaisista henkilökunnan toimistosta löytyvästä sijaislistasta vuorossa



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

Palveluysiköön kohdistuvia mahdollisia ulkopuolelta tulevia riskejä pyritään minimoimaan pitämällä ulko-ovet ovat lukittuna päivin öin. Myös lääkekaapit on varustettu kameralla. Lisäksi palveluysiköllä on vartijapalvelu (Etelä-Suomen Lisäturva Oy), johon kuuluu ympärivuorokautinen kontaktin ottamisen mahdollisuus muun muassa erillisen henkilökunnalla olevan hälytyspainikkeen kautta. Vartiointipalvelu kiertää tontilla kertaalleen yön aikana.

Ravimäen koko henkilöstön käytössä olevasta Teams-järjestelmästä KOKO HENKILÖSTÖ:lle suunnatusta PEREHDYTYS-materiaalista löytyvät palveluysikköä koskevat viralliset suunnitelmat ja asiakirjat, kuten esimerkiksi toimintasuunnitelma, pelastussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, 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 haattatapahtumissa 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 Hairossa toimii yksikön tiimivastaava Kati Huovilainen ja ylemmän tason käsittelijänä palvelujohtajat, työsuojelupäällikkö sekä toimitusjohtaja. Tehdyt HaiPro-ilmoitukset käsitellään työyhteisöpalaverissa tiimivastaavan tai palvelujohtajan toimesta ja esiin tulleet kehitysehdotukset korjaavista toimenpiteistä kirjataan ylös muistioon ja otetaan arkeen käyttöön.

Muut kuin asiakastyöhön liittyvät haattatapahtumat, läheltä piti-tilanteet ja epäkohtailmoitukset ilmoitetaan Teams – sovelluksesta löytyvällä turvailmoituslomakkeella. Turvailmoitukset ohjautuvat sovelluksesta suoraan työsuojelupäällikölle, joka toimittaa ne sähköpostitse palvelujohtajalle ja tarvittaessa tiiminvastaavalle. Ilmoitukset käsitellään aiheesta riippuen, joko työyhteisöpalaverissa, tiimivastaavien palaverissa tai Ravimäkipalveluiden johtoryhmän jäsenten kesken. Turvailmoitukset käsitellään lisäksi työsuojeluorganisaatiossa yleisellä tasolla vuosittain.



# RAVIMÄKI



Hilkka-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 yksikön 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 viivytystä 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 kehittämisspäivien 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 yksikön 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 vastaavat palvelujohtaja ja tiimivastaava.

### *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 kertoa tapahtumasta yksikön palvelupäällikölle sekä kirjata tapahtuma asiakirjoihin.*

# RAVIMÄKI

*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 ja tiimivastaavan 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

Palveluyksikön 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

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Siksi yksikön päivittäisessä työssä, työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä 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 palveluyksikössä tehtävälle työlle ja annettavalle palvelulle.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään palvelujohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Päivitysten asianmukainen toteutuminen itse toteutettavassa palvelussa varmistetaan päivittäisessä toiminnassa palvelujohtajan ja tiimivastaavan toimesta seuraamalla palveluyksikön 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 palveluyksikön sisääntuloeteisen ilmoitustaululla.

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

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma 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 sisääntuloeteisissä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

palvelujohtaja Minna Mäkelä, p. 044 7093850 [minna.makela@ravimaki.fi](mailto:minna.makela@ravimaki.fi) ja  
tiimivastaava Kati Huovilainen, p. 050 3667044 [kati.huovilainen@ravimaki.fi](mailto:kati.huovilainen@ravimaki.fi)

Koska omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset, on omavalvonnan ajantasaisuuden seuranta päivittäistä työtä. Valviran määräys edellyttää osaltaan omavalvonnan seuraamista ja seurannassa havaittujen puutteellisuuden

# RAVIMÄKI

korjaamista tietyin väliajoin. Siksi palvelujohtajan ja tiimivastaavan on seurattava tilannetta säännöllisesti ja kalenteroitava seurantaselvitys ja muutosten kirjaaminen tehtäväksi vähintään neljän kuukauden välein. Näin ollen toimintayksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään palvelujohtajan aloitteesta neljästi vuodessa. Päivitykset tehdään henkilöstön kanssa yhteistyössä työyhteisöpalaverien yhteydessä ja tehdyt muutokset kirjataan Ravimäkipalveluiden verkkosivuille liitetyn päivitetyn omavalvontasuunnitelman loppuun omalle sivulleen.

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista ja ajantasaisuutta. Omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään viikoittain pidettävissä työyhteisöpalavereissa sekä työyhteisön puolivuositain pidettävillä kehittämisspäivillä, joissa myös varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaamista ja sitoutumista jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Lisäksi omavalvontaan liittyviä asioita käydään läpi vuosittain järjestettävissä yksilökehityskeskusteluissa.

## 5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

***Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön palvelupäällikkö.***

Paikka ja päiväys Haminassa 9.10.2025

Allekirjoitus \_\_\_\_\_  
Minna Mäkelä palvelujohtaja / Ravimäkipalvelut Oy



## **Omavalvonnän muutoshistoria**

### **Päivitetty versio 9.6.2025**

- \* tarkennettu omavalvontasuunnitelmaan yksikön riskejä eri näkökulmista ja kirjattu riskejä konkreettisesti muun muassa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit (laiminlyönnit, tapaturmat, kaatumiset), työterveyteen ja työturvallisuuteen liittyvät riskit (ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat, väkivalta- ja uhkatilanteet), toimitilojen turvallisuuteen liittyvät riskit (tulipalot, kiinteistön toimivuus, lämmön, veden ja sähkön saatavuus, sisäilmasto, ilkivalta, murrot) ja tietoturvaluuteen ja viestintään liittyvät riskit (tietoturvaluus, tietosuojaongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmät ja niiden häiriöt).
- \* lisätty asiakastietolaki ja -asetus
- \* muutettu yksikön vastuuhenkilö muistutuksen vastaanottajaksi
- \* poistettu aluehallintoviraston Kouvolan osoite ja lisätty aluehallintoviraston kirjaamon yhteystiedot
- \* kirjattu tarkemmin, miten asukkaat osallistuvat arjen toimintoihin
- \* kuvattu tarkemmin asukkaan yksilöllisen elämäntavan toteutumista
- \* Korjattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta kuvaava kohta vastaamaan yksikön käytäntöä sekä lisätty ohjeistus palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa palvelunjärjestäjälle.

## **Omavalvonnän muutoshistoria**

### **Päivitetty versio 9.10.2025**

- \*Muutettu palvelujohtajan muuttunut sukunimi
- \*Lisätty terveystalon lääkäripalvelun omalääkärin nimi
- \*Tarkennettu toimintaa ohjaavia lakeja ja lisätty niihin pykälät
- \*Tarkennettu toteuttamissuunnitelmien lähettämistä vammaispalveluiden asumisentiimille