

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA Kehitysvammaisten ja vammautuneiden tuettu 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	12
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	13
3.2.4 Henkilöstö	18
3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	21
3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	22
3.2.7 Toimitilat ja välineet	22
3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma	24
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	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	33
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	34
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	34

RAVIMÄKI

4.1 Toimeenpano	34
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	36
OMAVALVONTASUUNNITELMAN MUUTOSHISTORIA	



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 palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien laatimista ja julkaisua. Lisäksi suunnitelma pohjautuu Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (Valvira) 15.5.2024 voimaan tulleen määräykseen, joka koskee palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien sisältöä, laatimisprosessia ja seuranta.

Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on varmistaa palveluyksikön 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 palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja toimeenpanosta. Ravimäkipalveluiden kehitysvammaisten yhteisöllisen asumisen omavalvontaprosessin hyväksymiskäytännöt on kuvattu suunnitelman loppuosassa. Suunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät tuotettavien palveluiden sekä palveluyksikön 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 palveluyksikön omavalvonnalle, tukien toiminnan asianmukaisuuden varmistamista ja suunnitelmallista kehittämistä.

Ravimäkipalvelut Oy:n omavalvontasuunnitelmat laaditaan yksikkökohtaisesti, ja ne pidetään julkisesti saatavilla palveluyksiköissä, jotta asiakkaat, omaiset 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 palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat

RAVIMÄKI

palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omaevalvontasuunnitelma 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 tuettu asuminen
Katuosoite Tarkka-ampujankatu 1, Postinumero 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Kehitysvammaisten tuettu asuminen 15 asiakaspaikka
Muut vammaiset tuettu asuminen 5 asiakaspaikkaa

Vastuhenkilö Minna Mäkelä

Puhelin 044 7093850

Sähköposti minna.makela@ravimaki.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön perustehtävä on tuottaa laadukasta tuettua asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille ja vammautuneille asiakkaille. Asiakkaat ohjautuvat palveluyksikköön Kymenlaakson hyvinvointialueen vammaispalvelun kautta ostopalveluna ja palvelu tuotetaan Kymenlaakson hyvinvointialueella Haminaassa. Palvelun tulee vastata kaikissa tilanteissa sille asetettuja laatu- ja sisältövaateita eli sen tulee noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen yhteisöllistä asumista koskeneessa kilpailutuksessa määritellyjä osaluueita sekä tuetun 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 kehittämisspäivillä.

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

Tietosuoja laki 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

RAVIMÄKI

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 Hai-pro-poikkeamailmoitusohjelma ja Rai-järjestelmä (Resident Assessment Instrument). Rai-järjestelmän laatuanalyseilla 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 palveluysikköön suorittaa Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö.

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

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

Turvallinen arki, elämän säännöllisyys, harrastuksiin ja yhteiseen toimintaan osallistuminen luovat asiakkaiden elämään sisältöä, säännöllisyyttä ja tasapainoa. 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 mahdollistetaan omannäköinen elämä ja aikataulujen rytmitys. Asiakkaat itse päättävät ruokailuistaan ja aktiviteeteistaan, joihin haluavat osallistua. Asiakkaiden omannäköistä elämää ja arjen valintoja tuetaan. Työntekijöiden työaikoja muokataan tarpeen mukaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaat osallistuvat asuntonsa siisteydestä ja pyykinhuollosta huolehtimiseen. Tarvittaessa työntekijät ohjaavat ja opastavat näissä. Työntekijöiden tukea ja apua on saatavissa kaupassa käyntiin ja ruuan valmistukseen. Myös terveydenhoito- ja viranomaisasioissa tuetaan ja avustetaan tarvittaessa.

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan ulkoilemaan ja liikkumaan. Terveelliseen ruokavalioon kannustaminen on myös osa hyvinvointia. Psykkistä toimintakykyä edistetään huolehtimalla muun muassa riittävästä unen määrästä säännölliseen vuorokausirytmiiin kannustamalla. Palveluysikössä 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.

Palveluysikön 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. 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.

RAVIMÄKI

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan sovitulla ohjaajan käynneillä asiakkaan luona sekä toteuttamissuunnitelmien päivittämisten yhteydessä. Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka tukevat asiakkaan mahdollisimman itsenäistä elämää.

Vuosittain asiakkaille tehtävät tyytyväisyyskyselyt tuottavat tärkeää toiminnan kehittämistä tukevaa informaatiota asiakkaiden hyvinvoinnista ja tyytyväisyydestä asumiseensa ja eloonsa palveluyksikössä.

Ravitsemus osana asiakasturvallisuutta ja laadukkaita palveluita

Palveluyksikön henkilöstö kannustaa ja ohjaa asiakkaita säännölliseen ateriarytmiin sisältäen aamiaisen, lounaan, päiväkahvin/välipalan, päivällisen, iltapalan sekä tarvittaessa yöpöytäruokailun nauttimiseen. Asiakkaat hankkivat ruokansa valitsemastaan kaupasta. Tarvittaessa asiakas saa ohjausta kaupassa asiointiin. Asiakasta 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 toteutettavassa ohjaustyössä.

Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. painon seurannalla. Poikkeavat havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä suullisesti raportoiden muille työntekijöille. Poikkeavista havainnoista asiakasta ohjataan olemaan tarvittaessa yhteydessä terveydenhuoltoon.

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

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluyksikön on torjuttava hoitoon liittyviä infektioita suunnitelmallisesti. Palveluyksikön palvelujohtajan vastuulla on seurata tartuntatauti- ja antibiooteille vastustuskykyisten mikrobin 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.

Asiakasohjaus siivoukseen liittyen kuuluu yksikön henkilöstön vastuulle. Asiakasohjauksen tulee olla asiakkaita yksilöllisesti osallistavaa, innostavaa ja aktivoivaa. Asiakkaita tulee kannustaa oman asuntonsa siistinä pitämiseen sekä huolehtimaan asuinympäristöstään.

RAVIMÄKI

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

Asiakkaiden henkilökohtaisen hygienianhoidon tuen tarpeesta sovitaan henkilökohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa. Asiakkaiden kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan jokapäiväisessä elämässä, kuten henkilökohtaisenhygienian hoitamista ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyky huomioiden. Asiakkailta on mahdollisuus varata maksullinen saunavuoro omavalintaisesti joko kerran tai useammin viikossa. Parturi-, kampaamo- ja jalkojenhoitopalvelut asiakkaat toteuttavat itse omakustanteisesti valitsemalla palveluntuottajansa. Asiakas saa tarvittaessa ohjausta ajan varaamiseen.

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



Terveyden- ja sairaanhoito osana asiakasturvallisuutta

Palveluyksikön asiakkaat asioivat terveydenhoitoon liittyvissä asioissa pääasiassa terveysasemalla. Tarvittaessa asiakkaat käyttävät erikoissairaanhoidon palveluita. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää myös yksityisen lääkärin palveluita.

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 terveyskeskuksen 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 terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asiakasta ohjataan ja tarvittaessa avustetaan varamaan aika suun terveydenhuoltoon säännöllisesti ja saamansa jatkohoitosuunnitelman mukaisesti. Toteuttamissuunnitelmaan tulee kirjata henkilön suunhoidon tarve ja tavoitteet, päivittäishoidon ohjeistus, hoidon yksilöllinen toteuttamissuunnitelma sekä seuraava suunniteltu käynti suun terveydenhuollossa ja hoitava taho. 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. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Palveluyksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa asiakastapaamisten yhteydessä. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti (mm. paino, verenpaine, verensokeri, kontrolliverikokeet jne.) Päävastuu seurannalla on asukkaan yksikön omaohjaajilla ja sairaanhoitajalla. Koko henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voinnin 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

RAVIMÄKI

hälytyskeskukseen, vaan hoitavalle lääkärille ja palliativiselle 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 vammaispalvelun 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. Asiakkaan käteisvaroista tehdään tilikortti, 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. Rahavarojen käsittely ja tilikorttien kuittaus suoritetaan aina kahden työntekijän toimesta. Epäselvissä tilanteissa tiedotetaan viipymättä tiimivastaavaa ja palvelujohtajaa, jotka aloittavat asian selvittelyn.

Asiakkailla tulee itsellään olla mahdollisuus säilyttää pankkikortit ja muut maksukortit. 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.



Tunnuslukua ei voi luovuttaa henkilökunnan haltuun. Pankkikorttia ei voida myöntää muulle henkilölle kuin tilin omistajalle.

Jos asiakas ei itse kykene käyttämään pankkitiliä, voi olla välttämätöntä antaa tilinkäyttöoikeus jollekin hänen asioitaan hoitavalle läheiselle tai hoitohenkilökunnalle. Pankkitoiminnan säännöt määrittävät sen, miten tilinkäyttöoikeuksia ja pankkikortin käyttöä voidaan jakaa. Pankkikortit ovat henkilökohtaisia, eikä niitä saa luovuttaa toiselle henkilölle. Pankit eivät hyväksy tilinkäytössä avointa valtakirjaa, vaan vaativat aina yksilöidyn, yhtä tiettyä valtakirjassa mainittua toimintoa koskevan valtakirjan. Tämän vuoksi läheisten suositellaan käyttävän valtakirjan sijaan edunvalvontavaltuutusta/edunvalvontaa. Jos asiakas ei pysty itse käyttämään tiliään ja edunvalvoja on valtuuttanut tilinkäytön asiakkaan asioita hoitavalle läheiselle tai hoitohenkilökunnalle, edunvalvoja huolehtii, että toisen henkilön nostamat rahavarat tulevat varmasti asiakkaan käyttöön. Tällöin harkitaan tilanteen mukaan minkälaista tilinpitoa ja tositteiden säilyttämistä rahavaran suhteen edellytetään ja asumispalveluyksikössä toimitaan edunvalvojan ohjeiden mukaisesti. Pääsääntönä kuitenkin on, että asiakas saa tarvitsemansa kuukausittaiset rahavarat edunvalvojalta. Mikäli edunvalvoja ei pysty itse toimittamaan asiakkaan rahoja, edunvalvoja voi ostaa lähettipalvelun ulkopuoliselta yrittäjältä.

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

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, ohjausta, 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 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.

RAVIMÄKI

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.

Tuetun asumisen ja asiakkaan mahdollisen päivä- tai työtoimintapaikan välinen yhteistyö on osa asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Mikäli asiakas on itse halukas molemmat tahot osallistuvat asiakkaan toteuttamissuunnitelmien laatimiseen, päivittämiseen ja arviointiin tuoden esiin omasta toimintaympäristöstään tietoa asiakkaan toimintakyvystä, tuen tarpeista, vahvuuksista ja tavoitteista. Yhteistyö varmistaa tavoitteiden yhdenmukaisuuden, tiedonkulun sujuvuuden sekä tukitoimien jatkuvuuden ja tukee asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Toteuttamissuunnitelmaa 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 omatyöntekijälle 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

RAVIMÄKI

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

Palveluyksikön palvelujohtaja
Minna Mäkelä
p. 044 7093850
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

RAVIMÄKI

palveluyksikön palvelujohtajalla on velvoite informoida Ravimäkipalvelut Oy:n toimitusjohtajaa.

Kantelu

Kantelut tehdään Lupa- ja valvontavirastoon. 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.

Yhteystiedot: Sähköposti: asiakaspalvelu@lrv.fi
Puhelin: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Kymenlaakson hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava
sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi puh. 040 728 7313 tai 040 0569145

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 palavereissa on osa laatutyötä. Asiakkailla että heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämistyöhön. Keinoina ovat muun muassa vuosittain tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt, läheisten tapaamiset, välitön palautteen anto palveluyksikössä työskenteleville työntekijöille ja palvelujohtajalle.



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 palaverieissa on osa laatutyötä. Asiakkailla että heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämistyöhön. Keinoina ovat muun muassa vuosittain tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt, läheisten tapaamiset, välitön palautteen anto palveluyksikössä työskenteleville työntekijöille ja 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. Asuntoihin mennessä henkilökunta soittaa ovikelloa ja odottaa, että asiakas avaa oven. 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.

RAVIMÄKI

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 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 koulutusopimukset varmistavat opiskelijoiden työharjoittelun asianmukaisuuden ja ne allekirjoittaa palvelujohtaja.

Palveluyksikössä työskentelee neljä sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sosionomeja tai sairaanhoitajia. 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
- *Kehittämissiltapäivät 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

RAVIMÄKI

Pääsääntöisesti yksikön työvuoroissa työskentelee maanantaista perjantaihin klo 7-20 ja lauantaista sunnuntaihin klo 8-20 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 sujumuudesta 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, haastattuvallinat, 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 kehitysvammatyön 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 alueilla 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.

RAVIMÄKI

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 terveysalan koulutuksen suorittaneille työntekijöille. Yksikön sosiaali- ja terveysalanhenkilöstö ja alalle opiskelevat perehdytetään asiakastyöhön, omaohjaajan tehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysrunгон mukaisesti. Lisäksi perehdytys sisältää 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 vastaavat 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 /varoitustenmenetelmää.

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

Palveluyksikön 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

RAVIMÄKI

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 ja työsuojelupäällikkö kokoavat toteutuneet koulutukset ja palvelujohtaja 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

Yhtä asiakasta lukuun ottamatta kaikki tuetun asumisen asiakkaat asuvat vuokrasuhteessa Tarkka-ampujankatu 3:n rivitaloissa sijaitsevilla yksittäisissä asunnoissa. Kaikilla ulko-ovilla on ovikellot. Näihin asuntoihin ohjaajien avain ei käy, mutta asunnon ovi voidaan tarvittaessa avata yleisavaimella. Henkilökunnan toimistotilat ovat 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 vuodenajat (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 ylipäätään 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.

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 kalibrointitieteys 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.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Fimealle viipymättä. Terveydenhuollon 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 Tarkka-ampujankatu 1:ssä olevassa henkilöstön toimistossa oleviin lääkekaappeihin. Lääkehuoneen kameravalvonta edellytetään Kymenlaakson hyvinvointialueen alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa, johon myös palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma pohjaa. Lääkehuoneen kameravalvonnalla pyritään lisäämään lääkitysturvallisuutta ja estämään väärinkäyttöä. Tallenteiden katselu-oikeus on palvelujohtajalla.

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

RAVIMÄKI

viipymättä niiden korjaamisen. Palveluyksikössä on käytössä puhelimen varavirtalähde sähkökatkotilanteessa. Varavirtalähteen toiminta varmistetaan säännöllisellä latauksella.

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

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

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

Teknologisista ratkaisuista ja niihin liittyvistä laitteista, kuten turva- ja kutsulaitteista vastaa palvelujohtaja Minna Mäkelä sekä tiimin vastaava Kati Huovilainen.

Palveluyksikössä on sääntönä, että toimiston ovi 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. Tarkka-ampujankatu 3:ssa asuvien asiakkaiden asunnoissa on automaattinen paloilmoitinlaite ja asunnot 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

RAVIMÄKI

lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuvat palveluyksikön lääkeshoidosta vastaava ja palvelujohtaja, jotka vastaavat myös palveluyksikön lääkeshoidon asianmukaisuudesta ja lääkeshoidosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Lääkeshoidosuunnitelman allekirjoittaa nimetty Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri.

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

Päävastuu palveluyksikön asiakkaiden lääkeshoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattihenkilöllä, joka myös valvoo henkilökunnan lääkeshoidon osaamista. Lääkeshoidoa toteuttaa ainoastaan lääkeshoidoturvallinen henkilöstö. Rokotukset asiakas saa perusterveydenhuollosta.

Työvuorossa olevat lääkeshoidotuluvan omaavat työntekijät toteuttavat lääkeshoidoa lääkeshoidosuunnitelman mukaisesti. He vastaavat siitä, että asukkaiden lääkkeet on jaettu viikkodoseihin kaksoistarkastuksin. He seuraavat muun muassa lääkemuutosten yhteydessä lääkkeiden vaikuttavuutta ja keskustelevat huomioistaan yksikön sairaanhoitajan ja muiden työntekijöiden kanssa.

Läkemuutokset toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti tekemällä kirjaukset asiakastietojärjestelmään lääkeshuolehdelle sekä päivittäisseurantaan. Läkemuutokset saa kirjata ainoastaan lääkeshoidotuluvan 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. Asiakkaat säilyttävät lääkkeensä asunnoissaan.

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.

Palveluyksikössä on käytössä Hilikka- 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 tietoturva sekä asiakastietojen hallintaa. Palveluyksikön 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.

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

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

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

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön 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.

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

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

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

Tunnistettujen riskien hallintakeinojen tehokkuutta ja riittävyttä 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:

Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, joiden toimintakyky ja psyykinen vointi saattavat vaihdella. Tästä syystä myös uhka- ja väkivaltatilanteet ovat mahdollisia. Tavoitteena on ennakoida tilanteita, mikäli riskin mahdollisuuden arvioidaan kohonneen. Herätteenä on asukkaan normaalista poikkeava käyttäytyminen, kuten äänen kohottaminen ja levottomuus. Uhkaaviin tilanteisiin varaudutaan muun muassa henkilöstöjärjestelyin, kuten palkkaamalla tarvittaessa lisää henkilökuntaa työvuoroihin. Lisäksi henkilöstöllä on käytössään hälytín lisäavun hälyttämiseksi. Uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja tapahtuneesta tilanteesta tehdään HaiPro-ilmoitus, joka käsitellään henkilöstön yhteisissä säännöllisesti järjestettävissä palaverissa.

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

Tuetun asumisen riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittely muodostavat kokonaisuuden, jonka tavoitteena on varmistaa asiakkaiden turvallisuus, palvelun laatu ja henkilöstön työskentelyedellytykset. Riskienhallinta perustuu ennakkointiin, järjestelmälliseen seurantaan ja avoimeen toimintakulttuuriin, jossa poikkeamat ja kehittämistarpeet tunnistetaan ja käsitellään viivytyksettä.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, joka kattaa sekä asiakkaiden arjessa ilmenevät tilanteet että henkilöstön toimintaan ja toimintaympäristöön liittyvät riskit. Keskeisiä periaatteita ovat:

- Ennakointi — vaaratilanteiden tunnistaminen etukäteen asiakkaiden toimintakyvyn, voinnin ja käyttäytymisen muutosten perusteella.
- Havainnointi ja dokumentointi — henkilöstö seuraa aktiivisesti asiakkaiden vointia, ympäristön turvallisuutta ja omia työtilanteitaan.
- Nopea reagointi — havaittuihin riskeihin puututaan välittömästi, ja tarvittaessa tehdään henkilöstöjärjestelyjä tai kutsutaan vartijapalvelu.
- Jatkuva kehittäminen — riskitilanteet ja poikkeamat käsitellään työyhteisössä, jotta toimintaa voidaan parantaa systemaattisesti.

Tuetun asumisen asiakkaat ovat vammaisia henkilöitä, joiden toimintakyky, terveydentila ja psyykinen vointi voivat vaihdella. Tämä edellyttää palvelulta erityistä valppautta ja ennakkointia, sillä vaihtelut voivat lisätä asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä. Keskeisiä riskitekijöitä ovat uhka- ja väkivaltatilanteet, tapaturmat, lääkehoidon poikkeamat, tartuntataudit sekä henkilöstön riittävyyteen liittyvät valvonta- ja ohjauspuutteet. Riskienhallinnan tavoitteena on ennakoida, tunnistaa ja ehkäistä vaaratilanteita sekä varmistaa, että palvelu on turvallista, laadukasta ja asiakkaan tarpeisiin vastaavaa.

Asiakkaiden käyttäytymisen muutokset, kuten levottomuus, impulsiivisuus tai äänenkäytön voimistuminen, voivat ennakoida uhkaavia tilanteita. Henkilöstö seuraa asiakkaiden vointia ja käyttäytymistä jatkuvasti ja pyrkii ehkäisemään tilanteiden kärjistymistä rauhoittavalla vuorovaikutuksella, ennakoivalla ohjauksella ja tarvittaessa henkilöstöjärjestelyillä. Käytössä on hälytintä vartijapalvelun kutsumista varten, ja vartiointi kiertää alueella yöaikaan. Jokainen uhkaava tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti, ja niistä tehdään HaiPro-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään työyhteisöpalavereissa, joissa määritellään korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimet.

Tapaturmia voivat aiheuttaa esimerkiksi asiakkaiden toimintakyvyn vaihtelut, liikkumisen haasteet, ympäristön esteet tai henkilöstön omat työtilanteet. Henkilöstön liukastumis- ja kaatumisriskejä ehkäistään ohjeistuksella, aktiivisella havainnoinnilla ja turvallisilla työskentelykäytännöillä. Asiakaskodeissa ja yksikön tiloissa kiinnitetään huomiota siisteyteen, esteettömyyteen ja turvallisiin kulkureitteihin. Mahdolliset tapaturmat kirjataan ja käsitellään osana riskienhallintaa.

Lääkehoitoon liittyvistä riskeistä merkittävin on lääkkeen ottamatta jääminen tai muu lääkehoidon poikkeama. Henkilöstön toimistotiloissa sijaitsevat lääkekaapit ja

RAVIMÄKI

lääkejääkaappi on varustettu kameravalvonnalla, ja henkilöstö noudattaa lääkehoitosuunnitelmaa sekä yksikön ohjeistuksia. Kaikista poikkeamista tehdään merkintä Hiikka-asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro-ilmoitus, ja ne käsitellään työyhteisöpalavereissa, jotta virheiden juurisyyt voidaan tunnistaa ja ehkäistä.

Asiakaskäynneillä voi esiintyä tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Henkilöstö käyttää asianmukaisia suojavarusteita (hanskat, kasvomaskit, essut, kenkäsuojat) ja toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniaoheistusten mukaisesti. Tartuntatautilanteissa noudatetaan varotoimia, joilla suojataan sekä asiakkaita että henkilöstöä.

Henkilöstön riittämättömyys voi aiheuttaa valvonta- ja ohjauspuutteita, jotka heikentävät asiakasturvallisuutta. Työhyvinvointia seurataan säännöllisesti poissaoloseurannan, kehityskeskustelujen ja työterveyshuollon yhteistyön avulla. Äkillisiin poissaoloihin on laadittu toimintaohje, jonka mukaisesti poissaolosta ilmoitetaan viipymättä. Tarvittaessa vuoroihin kutsutaan tuttu sijainen tai hyödynnetään oman henkilöstön työpanosta yksikkörajojen yli. Näin varmistetaan, että asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen myös henkilöstömuutosten aikana.

Henkilöstön toimistotilat sijaitsevat rakennuksessa, joka on varustettu paloilmaisimilla ja varavirtalähteellä sähkökatkosten varalta. Henkilöstö on perehdytetty toimintaohjeisiin erilaisia häiriötilanteita varten. Ulko-ovi pidetään lukittuna päivin ja öin ulkopuolisten aiheuttamien riskien minimoimiseksi. Vartijapalvelu tarjoaa ympärivuorokautisen hälytysmahdollisuuden ja yöaikaisen kiertokäynnin Ravimäen tontilla.

Asiakkaiden tavoittamattomuus tai sovitun tukikäynnin käyttämättä jättäminen on tunnistettu riskiksi. Yksikössä on käytössä toimintaohje, jonka mukaisesti henkilöstö toimii näissä tilanteissa varmistaakseen asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden.

Toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittely on olennainen osa omavalvontaa. Tavoitteena on, että jokainen havaittu puute johtaa korjaaviin toimenpiteisiin ja toiminnan kehittämiseen.

Ravimäen kokohenkilöstön 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 asiakkaan katoamistilanteisiin.

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

RAVIMÄKI

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

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

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 kiireettömässä tilanteissa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat ja riskit. Henkilökunta tuo nämä esille keskusteluissa, yhteisissä työyhteisöpalavereissa ja HaiPro- järjestelmän kautta tehdyillä poikkeamailmoituksilla. Asiakkailta 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.

Ilmoitusvelvollisuus ja epäkohdista raportointi (Valvontalaki 741/2023, 29 §)

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta, ja ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä seuraamuksia. Palveluntuottajan vastuuhenkilö arvioi ilmoituksen ja käynnistää tarvittavat korjaavat toimet. Mikäli tapahtuma on merkittävä epäkohta tai vakava vaaratapahtuma, vastuuhenkilö tekee viipymättä ilmoituksen Kymenlaakson hyvinvointialueen ko. toiminnasta vastaavalle henkilölle SRpro-ilmoituslomakkeella sekä tiedottaa lupa- ja valvontavirastoa. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneita läheltä piti -tilanteita, kaltoinkohtelua ja muita lainvastaisia menettelyjä. Yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa, että jokainen työntekijä tuntee ilmoitusmenettelyn,

RAVIMÄKI

sen käytännöt ja korjaavat toimet. Ilmoitetuista tapahtumista ja toimenpiteistä kirjataan tiedot SRpro- asianhallintajärjestelmään.

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

RAVIMÄKI

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 palvelujohtajalle sekä kirjata tapahtuma asiakirjoihin.

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 säännöllisesti osana päivittäistä työtä sekä työyhteisöpalavereissa ja työyhteisön kehittämissäpäivissä. Riskienhallintaan liittyvien korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan yhteistyössä Ravimäkipalveluiden työsuojelutoimikunnan kanssa.

Palvelujohtaja ja tiimivastaava vastaavat riskienhallinnan käytännön toteutumisesta yksikössä. Heidän tehtäviinsä kuuluu riskien ja poikkeamien ilmoitusten vastaanottaminen ja käsittely, henkilöstön jatkuva ohjaus ja perehdyttäminen ilmoitusvelvollisuuteen sekä tehtyjen ilmoitusten säännöllinen seuranta ja analysointi. Ilmoitusten perusteella suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön kanssa.

Henkilöstön osaamista varmistetaan suunnitelmallisella perehdytyksellä, säännöllisellä täydennyskoulutuksella sekä arjen ohjauksella. Koulutuksissa ja perehdytyksessä painotetaan erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta, riskien tunnistamista, uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaa, lääkehoidon turvallisuutta, itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä ilmoitus- ja raportointikäytäntöjä. Henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan kehityskeskusteluissa ja työyhteisöpalavereissa, ja havaittuihin osaamisvajaisiin vastataan kohdennetuilla koulutuksilla.

Riskienhallinnan järjestelmällinen seuranta, osaamisen jatkuva vahvistaminen ja avoin raportointikulttuuri tukevat henkilöstön oppimista, toiminnan kehittämistä sekä palvelujen laadun, turvallisuuden ja asiakasturvallisuuden jatkuvaa parantamista.

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 ja
tiimivastaava Kati Huovilainen, p. 050 3667044 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 puutteellisuuksien 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 yhteyteen erilliseen seurantaselvityslomakkeeseensa.

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 kahden viikon välein pidettävissä työyhteisöpalavereissa sekä työyhteisön puolivuositain pidettävillä kehittämispäivillä, 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 9.2.2026

Allekirjoitus _____
Minna Mäkelä palvelujohtaja / Ravimäkipalvelut Oy



Omavalvonnan muutoshistoria Päivitetty versio 9.6.2025

- * tarkennettu omavalvontasuunnitelmaan yksikön riskejä eri näkökulmista ja kirjattu riskejä konkreettisesti muun muassa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit (laiminlyönnit, tapaturmat, kaatumiset), laiteturvallisuuteen liittyvät riskit (laitteiden toiminta ja käyttö, rikkoutuminen), 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 tietoturvallisuuteen ja viestintään liittyvät riskit (tietoturvallisuus, 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; esimerkiksi keittiötoihin, pyykkihuoltoon, oman asunnon siivoukseen
- * kuvattu tarkemmin asukkaan yksilöllisen elämäntavan toteutumista
- * Korjattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta kuvaava kohta vastaamaan yksikön käytäntöä sekä lisätty ohjeistus palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa palvelunjärjestäjälle.

Päivitetty versio 9.10.2025

- * Muutettu palvelujohtajan muuttunut sukunimi
- * Tarkennettu toimintaa ohjaavia lakeja ja lisätty niihin pykälät

Päivitetty versio 9.2.2026

- *Tehty muutoksia omavalvontasuunnitelman sisältöön työ- ja päivätoiminnan valvontakäynnillä (28.10.2025) saatujen kehittämisehdotusten pohjalta, jotka huomionarvoisia myös tuetussa asumisessa:
- lisätty tieto erityishuollossa olevien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien päivittämisestä yhteistyössä päivätoiminnan kanssa
- tarkennettu keskeisiä riskejä ja kirjattu selkeämmin sitä, miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palveluiden laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta sekä henkilöstön riittävyttä
- tarkennettu kohtaa riskienhallinnan seurannasta, raportoinnista ja osaamisen varmistamisesta paremmin toimintaa kuvaavaksi
- *Muutettu Lupa- ja valvontaviraston uusi nimi sekä päivitetty yhteystiedot
- *Muutettu sosiaali- ja potilasasiavastaavan sähköpostiosoite ja puhelinnumerot
- *Muutettu *Ilmoitusvelvollisuus ja epäkohdista raportointi (Valvontalaki 741/2023, 29 §)* - kohtaan tieto SrPro järjestelmän käytöstä ilmoituskanavana
- *Tarkennettu kohtaa asiakkaitten rahavarojen käsittelystä hyvinvointialueen ohjeistusten mukaiseksi