

Sisällys

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
2 MÄÄRITELMÄT	2
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	3
3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot	3
3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
3.1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
3.2 Asiakasturvallisuus.....	6
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	6
3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	10
3.2.4 Henkilöstö	15
3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	18
3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
3.2.7 Toimitilat ja välineet	19
3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma.....	21
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	22
3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	23
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta	23
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	24
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	26
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	26
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	27
4.1 Toimeenpano.....	27
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	27
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN.....	28
Omavalvonnan muutoshistoria:.....	29

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

2 MÄÄRITELMÄT

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

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluysiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluysikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma 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

Kämpälämäen päivätoiminta
 Teollisuuskatu 8, 49400 Hamina

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

Esihenkilö palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala

Puhelin 050 3947777

Sähköposti sanna.uski-pekala@ravimaki.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

puolipäiväiseksi toiminta-ajaksi. Palveluyksikön aukiolot ovat pääsääntöisesti arkisin maanantaista torstaihin klo 9-15.30 ja perjantaisin klo 9-14.15.

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

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

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

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

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

Toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, kestävä kehitys, yhdessä olemme enemmän, lupa toimia eri tavalla ja uudistuminen. Toimintaperiaatteina palveluyksikössä ovat asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja hänen kuulemisensa, toista kunnioittava käyttäytyminen, hyvä kohtelu, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistäminen ja tukeminen. Asiakkaiden kanssa toimitaan ratkaisukeskeisesti ja voimavaralähtöisesti kehitymis- ja kehittämismyönteisyyttä unohtamatta. Uudistumisen kulttuuri näkyy työssä

innostuksena kehittää uusia toimintatapoja. Kannustamme toinen toisiamme tuomaan uusia ideoita ja innovaatioita esille. Toiminnan lähtökohtana on aina asiakkaiden näkökulma ja palveluntarve. Asiakasosallisuus toiminnan kehittämisessä sekä sen vaikuttavuuden arvioinnissa ohjaavat vahvasti toiminnan suunnittelua ja toteuttamista. Yhteistä

arvoperustaa ja kehittämismyönteisyyden tärkeyttä kirkastetaan henkilöstölle kahdesti vuodessa pidettävillä kehittämispäivillä.

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

Keskeisimmät toimintaa ohjaavat lait ja toimintaohjeet:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Perustuslaki 731/1999

Hallintolaki 434/2003

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987

Vammaispalvelulaki 675/2023

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Laki hyvinvointialueesta 611/2021

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016

Tietosuojalaki 1050/2018

Arkistolaki 831/1994

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Vammaispalvelujen käsikirja. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (valtioneuvosto.fi) Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille

Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma

Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen

Käypä hoito

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa - toimintaohjeet Kymenlaaksossa

Kymenlaakson hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2023 - 2025

Kymenlaakson HVA:n palvelukuvaukset

STM julkaisuja 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

3.2 Asiakasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

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

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

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

Ravimäkipalveluiden kehitysvammaisten päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, toimintakykyä, osallisuutta ja elämänlaatua turvallisessa ja mielekkäässä päivätoimintaympäristössä. Päivätoiminta tarjoaa asiakkaille säännöllisen

päivärytmin, merkityksellisiä tekemisen mahdollisuuksia ja valinnanvapautta osallistua omien voimavarojensa mukaisesti.

Asiakkaita rohkaistaan toimimaan ikä- ja kehitystasonsa mukaisesti mahdollisimman itsenäisesti. Päivätoiminnassa harjoitellaan uusia taitoja, ja asiakkaille annetaan mahdollisuus kokeilla, onnistua ja epäonnistua turvallisesti. Henkilöstö tukee asiakkaita asettamaan itselleen tavoitteita, vahvistaa luottamusta omiin voimavaroihin ja huomioi yksilölliset kiinnostuksen kohteet ja toiveet.

Päivätoimintaan kuuluu monipuolista liikuntaa, ulkoilua, pelejä, leikkejä ja muita viriketoimintoja, jotka tukevat fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä. Ulkoilu toteutetaan yksilöllisesti tai ryhmässä, ja retket, museokäynnit sekä muut tapahtumat osana päivätoimintaa tukevat osallisuutta ja arjen taitoja. Digitaaliset välineet, kuten Yetitabletit, ja aistihuone mahdollistavat elämyksellisiä ja rauhoittavia aktiviteetteja kaikenikäisille ja kehitystasoisille asiakkaille.

Päivätoiminnassa tuetaan myös kommunikaatiota ja vuorovaikutustaitoja. Henkilöstö käyttää tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä ja ohjaa asiakasta niiden käytössä. Asiakkaiden kanssa sovitaan tavoitteita, joita seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään osana omavalvontaa ja asiakasturvallisuuden seurantaa. Päivätoiminnan sisältö suunnitellaan asiakkaiden toiveiden ja voimavarojen pohjalta. Laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi toimintaa arvioidaan jatkuvasti, ja asiakastyytyväisyyskyselyt keräävät vuosittain palautetta toiminnan kehittämiseksi.

Ravitseminen osana asiakasturvallisuutta ja laadukkaita palveluita

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

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

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

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

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon palveluyksikön on torjuttava hoitoon liittyviä infektioita suunnitelmallisesti. Yksikön palvelujohtajan vastuulla on seurata tartuntatautien sekä antibiooteille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtia tartuntojen ehkäisystä. Palvelujohtajan tulee myös varmistaa asiakkaiden ja henkilökunnan asianmukainen suojaus ja sijoittaminen sekä mikrobilääkkeiden oikea käyttö. Lisätietoa

vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoittamisesta löytyy THL:n verkkosivuilta osoitteesta: Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL.

Tarkka-ampujankatu 1:n siivouksesta ja puhtaana pidosta vastaa laitoshuoltaja, kun taas Teollisuuskatu 8:n siivous kuuluu työpalvelun vastuulle. Palveluyksikössä niin Tarkka-ampujankatu 1:ssä kuin Teollisuuskatu 8:ssäkin noudatetaan organisaation siivoussuunnitelmaa ja jätehuolto-ohjeita. Siivoussuunnitelma ohjaa palveluyksikön hygieniatason varmistamista ja suunnitelma päivitetään puhtauspalveluista vastaavan palvelujohtaja Minna Mäkelän toimesta yhdessä palveluyksikön laitoshuoltajan kanssa. Puhtauspalveluihin liittyvistä huomioista henkilökunta on veloitettu informoimaan laitoshuoltajaa, yksikön palvelujohtajaa tai puhtauspalveluista vastaavaa palvelujohtajaa.

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

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

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

Henkilökunta on ohjeistettu seuraamaan hyvinvointialueen nettisivujen ammattilaisille suunnattua infektioiden torjunta ohjeistusta, joka on aina ajantasainen. Palveluyksikön palvelujohtajalla ja hygieniayhdyshenkilöllä on pääsy hyvinvointialueen Teams-ohjelmaan, josta löytyy menettelyohjeita tartuntatautilanteisiin ja hygienia-asioihin. Hygieniayhdyshenkilö tulostaa ohjeita henkilöstön luettavaksi tarpeen tullen. Henkilöstön tulee noudattaa ohjeistuksia, joissa on kuvattuna toimintaohjeet liittyen käsihygieniaan, suojainten käyttöön, aseptiseen työskentelyyn ja yskimiseen. Työnantaja tarjoaa tarvittavat suojarusteet ja desinfiointiaineet. Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit- ja

infektioidentorjuntayksikön hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Hygieniahoitajat ovat tavattavissa arkisin infektioiden ja epidemioiden torjuntaan liittyvissä asioissa.

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

Terveyden- ja sairaanhoito osana asiakasturvallisuutta

Palveluyksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa päivittäin normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Koko henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan tarvittaessa asiakkaan asumisyksikköä tai läheisiä.

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

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

3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus tulla tutustumaan palveluyksikköön ennen palvelusopimuksen tekemistä. Tutustumisajan voi varata suoraan palveluyksikön palvelujohtajalta. Tutustumiskäynnillä tutustutaan palveluyksikön tiloihin, henkilöstöön, toimintaan ja palvelun sisältöön.

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

Toteuttamissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, ja siinä tuodaan selkeästi esiin hänen oma näkemyksensä. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti suunnitteluun voivat osallistua myös hänen läheisensä. Suunnitelma pohjautuu asiakkaalle aiemmin sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan toimesta laadittuun asiakassuunnitelmaan, ja sen keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset voimavarat ja tarpeet fyysisellä, psyykkisellä, sosiaalisella ja kognitiivisella tasolla.

Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan asiakkaan tämänhetkinen tilanne, hänen tavoitteensa sekä konkreettiset keinot niiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet perustuvat asiakassuunnitelmaan ja ne määritellään niin selkeästi, että niiden toteutumista voidaan arvioida. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmassa määritellään keinoja itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisen vahvistamiseksi sekä kohtuullisia mukautuksia, jotka mahdollistavat asiakkaan täysipainoisen osallistumisen ja osallisuuden. Lisäksi toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan käyttämät kommunikointitavat ja apuvälineet. Mikäli päivätoimintapalvelu on myönnetty erityishuoltolain nojalla, sisältyy toteuttamissuunnitelmaan myös itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtäävä IMO-suunnitelma. Tällöin suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla edistetään asiakkaan itsenäistä toimijuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

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

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

Asiakkaan palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia havainnoidaan päivittäin. Lisäksi on tärkeää arvioida säännöllisesti toteuttamissuunnitelmassa sovittujen asioiden

toteutumista ja edistymistä. Seurantatekstit kirjataan palveluyksikössä käytössä olevaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön palvelujohtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla on oikeus;

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

Muistutus

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

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

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

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi palveluyksikön työyhteisön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä

henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta tehdään dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Muistutuksista, kanteluista- ja muista valvontapäätöksistä palveluyksikön palvelujohtajan on velvoite informoida Ravimäkipalvelut Oy:n toimitusjohtajaa.

Kantelu

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@lvv.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 palveluyksikön 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 yksikön palvelujohtajalle.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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

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

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Päivätoimintaan osallistuminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toiminnan keskiössä ovat asiakkaan osallisuus, yksilöllinen tukeminen ja ihmisarvon kunnioittaminen.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina viimesijainen keino.

Itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja rajoittamisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, erityisesti kehitysvammalakia ja sosiaalihuoltolakia, sekä asiakkaan yksilöllistä asiakas- ja/tai toteuttamissuunnitelmaa. Lisäksi huomioidaan Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeet. Yksikössä on käytössä erillinen itsemääräämisoikeusohjeistus,

joka ohjaa henkilöstön toimintaa ja sisältää ohjeet itsemääräämisoikeutta tukevan suunnitelman laatimisesta, rajoitustoimenpiteiden arvioinnista ja dokumentoinnista.

Itsemääräämisoikeutta tuetaan Ravimäkipalveluissa ennakoivilla ja yksilöllisillä toimintatavoilla, kuten:

- selkeällä ja ennakoitavalla päivärytmi- ja toimintarakenteella
- asiakkaalle soveltuvilla kommunikaatiomenetelmillä (esim. kuvat, viittomat, selkokieli)
- vaihtoehtojen tarjoamisella toiminnan sisällöissä
- ympäristön ja toiminnan mukauttamisella
- riittäväillä tauko- ja rauhoittumismahdollisuuksilla

Tavoitteena on ehkäistä tilanteita, joissa rajoitustoimenpiteisiin jouduttaisiin turvautumaan. Rajoitustoimenpiteiden käytön tulee olla asiakkaan hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltua, tarkoituksenmukaista ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Mikäli asiakkaaseen kohdistetaan useampia rajoitustoimenpiteitä samanaikaisesti tai peräkkäin, kiinnitetään erityistä huomiota niiden yhteisvaikutuksiin.

Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja hänen perustarpeistaan (esim. wc-käynnit, lepo ja ravitsemus) huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö lopetetaan välittömästi, kun se ei ole enää välttämätöntä tai jos se vaarantaa asiakkaan terveyden tai turvallisuuden.

Päivätoiminnassa mahdollisesti esiintyviä rajoitustilanteita:

- asiakkaan poistumisen rajoittaminen yksiköstä turvallisuussyistä
- pääsyn estäminen tiettyihin tiloihin tai välineisiin loukkaantumisriskin vuoksi
- asiakkaan toiminnan hetkellinen rajaaminen ryhmätilanteessa muiden turvallisuuden turvaamiseksi
- kuormittavan toiminnan keskeyttäminen asiakkaan jaksamisen tai terveydentilan vuoksi

Mahdollisesti käytettävien rajoittavien välineiden ja asusteiden tulee täyttää terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain vaatimukset (CE-hyväksyntä). Rajoitettavaa välinettä tai asustetta käytetään vain välttämättömän ajan ja ainoastaan

tarkoituksenmukaisella tavalla. Välinettä tai asustetta käytettäessä asiakkaan tilaa seurataan ja arvioidaan hänen terveytensä ja turvallisuutensa edellyttämällä tavalla koko toimenpiteen ajan.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset arvioinnit ja päätökset palvelujohtajan tai sosiaalityöntekijän toimesta. Osaan rajoitustoimenpiteistä edellytetään ennakoivan arvioinnin lisäksi Kymenlaakson hyvinvointialueen vaativan tuen moniammatillisen työryhmän arviota.

Rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakasasiakirjoihin Ravimäkipalveluiden ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Selvitykset rajoitustoimenpiteistä laaditaan kuukausittain, ja niistä vastaa tiimivastaava Aino Mielonen yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan sekä hänen läheistensä kanssa, ja ne kirjataan asiakkaan suunnitelmiin. Huomioitavaa on, että rajoittaminen ei voi perustua yksinomaan omaisen tai läheisen suostumukseen. Asiakkaalle kerrotaan rajoitustoimenpiteen syy ja sisältö hänen ymmärryksensä mukaisella tavalla, ja hänen näkemyksiään kuullaan mahdollisuuksien mukaan.

3.2.4 Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelevän henkilöstön määrää perustuu asiakkaiden toimintakykyyn, määrään ja palveluyksikön aluehallintoviraston myöntämiin toimilupiin sekä hyvinvointialueen palvelukuvaukseen. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä tulee huomioida erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstöä koskevat sosiaali- ja terveysalan ammattioikeudet varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon keskusrekisteristä ja varmistamisesta on vastuu palveluyksikön palvelujohtajalla. Opiskelijoiden oikeus palveluyksikössä työskentelyyn tulee varmistaa oppilaitokselta ja myös siitä on vastuussa palvelujohtaja. Työharjoittelijoiden koulutussopimukset varmistavat opiskelijoiden työharjoittelun asianmukaisuuden ja ne allekirjoittaa palvelujohtaja.

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

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

Palveluyksikön molempien ryhmien tiimivastaavana toimii sosionomi Aino Mielonen.

Henkilöstörakenteessa on pyritty huomioimaan asiakkaiden tarpeisiin liittyvä osaaminen. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan perehdytysprosessin kautta sekä varmistamalla keskusteluihin, että annetut työtehtävät vastaavat työntekijän osaamista. Henkilöstön yksilökehityskeskustelut järjestetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin tiimivastaavan tai palvelujohtajan toimesta.

Ravimäkipalvelut Oy:n tahtotila työnantajana on toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja huolehtia työntekijöidensä työhyvinvoinnin tukemisesta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Käytettävissä olevia keinoja työhyvinvoinnin tukemiseen ovat muun muassa:

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

Henkilöstön rekrytoinnista

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

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

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

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

Palveluyksikköön voidaan ottaa opiskelijoita maksimissaan kaksi kerrallaan. Opiskelijoiden jaksoja yksikköön koordinoi palvelujohtaja. Opiskelijoilla on mahdollisuus tulla etukäteen

tutustumaan harjoittelupaikkaansa ja tulevaan harjoitteluohjaajaansa, joka valitaan kullekin työyhteisöstä.

Perehdytys

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

Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivitetään ja palvelujohtaja sekä perehdytettävä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa palvelujohtaja.

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

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

Palvelujohtajan vastuulla on seurata henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi henkilökohtaisen keskustelun ja korjaavien toimien kautta. Havaittujen epäkohtien korjaamiselle asetetaan toteutusaikataulu, jona aikana työntekijän tulee tehdä tarvittavat muutokset työskentelynsä. 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 osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät tarpeet. Koulutustarpeita määritellään tarvittaessa vuodenaikana, mikäli uutta osaamistarvetta ilmenee. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa ja täyttämään täydennyskoulutusveloitteet, joka on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden. Henkilöstön koulutusta järjestetään ulkoisena ja sisäisenä koulutuksena. Vuoden lopulla palveluyksikön palvelujohtaja ja työsuojelupäällikkö kokoavat toteutuneet koulutukset ja hyödyntää saatua tietoa muun muassa kuluneen vuoden toimintakertomuksessa. Koulutusten painopisteenä vuodelle 2025 ovat tukiviittomat ja seksuaalisuus.

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

3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Palvelujohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta yhdessä tiimivastaavan kanssa, sekä siitä, että päivätoiminnassa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa suhteessa asiakasmäärään. Palveluyksikön henkilökunnan riittävyttä, 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 noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

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

Palveluyksikössä käytetään sijaisia vakituisen henkilöstön vuosilomien, sairauspoissaolojen, opinto- ja hoitovapaan tai muun vastaavan poissaolon ja

koulutuspäivien aikana. Sijaisia käytetään myös tilanteissa, joissa tarvitsee tilapäisesti vahvistaa henkilöstöresursseja. Kaikki työvuoroihin kutsuttavat sijaiset on haastateltu palvelujohtajan toimesta etukäteen ja heidän pätevyytensä tehtävään on tarkastettu samassa yhteydessä. Sijaisista on erillinen ajantasainen listansa henkilöstön toimistossa.

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

3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

3.2.7 Toimitilat ja välineet

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

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

Yksi palveluyksikön tärkeimmistä lähtökohdista on mielekkään päivätoiminnan mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Palveluyksikön tilat antavat kuitenkin edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä tekemiseen ja olemiseen, mutta erityisesti myös Tarkka-ampujankadun tiloissa

rauhottumiseen ja lepäämiseen omassa rauhassa, mikäli siihen on tarvetta. Asiakkaita kannustetaan yhteiseen tekemiseen kuten askarteluun, pelailuun ja ulkoiluun.

Ravimäkipalveluiden yhteisissä sisätiloissa sekä ulkoalueilla on pyritty huomioimaan esteettömyysseikat.

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

3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Terveystilanteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Fimealle viipymättä. Terveystilanteesta ja tarvikkeista vastaa palvelujohtaja.

Henkilöstöllä on käytössään puhelimet niin Teollisuuskadulla kuin Tarkka-ampujankadullakin ja niiden tulee olla aina työntekijän matkassa työssä ollessaan. Tarkka-ampujankadulla toimivan pienryhmän henkilöstöllä on käytössään lisäksi hälytysjärjestelmä (erillinen hälytyslaite), joka hälyttää Etelä -Suomen Lisäturva Oy:n hälytyskeskukseen vartijalle. Lisäturva Oy:n vartijan tavoittaa puhelinnumerosta 045 8839090, mikäli heiltä tarvitaan kiirettömämpää vartiointiapua.

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

Palveluyksikössä on käytössä HILKKA - asiakastietojärjestelmä, jonka käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin, joita ei saa luovuttaa muille. HILKAN käyttöön uudet työntekijät saavat perehdytyksen. Palveluntuottaja käyttää Microsoft Office 365 ympäristöä, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Microsoft Authenticator varmistaa vahvan tunnistautumisen. Office 365 käyttöön perehdytetään työntekijän henkilökohtaisen tarpeen mukaisella tavalla ja käytön epäkohtiin puututaan välittömästi.

Office 365 ympäristöön saa tallentaa vain GDPR -asiakasrekisterin mukaisia tietoja. Kaikkien muiden asiakastietojen tallentaminen Office 365 ympäristöön on kielletty. Microsoft Office 365 ympäristössä on käytössä automaattinen ohjelmistopäivitys.

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

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

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

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

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

3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkeshoidon toteuttamista palveluyksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkeshoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkeshoidon perehdyttämisen, vastuut ja

velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen), lääkkeiden antamisen, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Päävastuu palveluyksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattihenkilöllä, joka myös valvoo henkilökunnan

lääkehoidon osaamista. Lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan lääkehoitoluvallinen henkilöstö lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

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

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

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 HILKKA- asiakastietojärjestelmä, johon henkilöstön tulee kirjata asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. 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 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



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Käpälämäen päivätoiminta

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

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. Saatu 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 palveluyksikön palvelujohtaja yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Riskien ennaltaehkäisy on kirjattu kunkin osa-alueen suunnitelmiin, kuten esimerkiksi kiinteistöä koskevat riskit ja ennaltaehkäisevät toimenpideohjeet löytyvät pelastussuunnitelmasta sekä kiinteistökatselemusten asiakirjoista ja esimerkiksi työsuojelullinen riskienhallinta ja ennaltaehkäisy on kirjattu työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan sekä työsuojelun toimintasuunnitelmaan. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Lisäksi sen tulee huolehtia henkilöstönsä riittävästä tiedon saannista turvallisuusasioissa ja sitouttamisesta riskienhallintaan.

Riskienhallinta on yhteinen vastuutehtävä koko työyhteisölle. Turvallisuutta ja toiminnan jatkuvuutta uhkaavat riskit ovat tärkeitä tunnistaa, sillä se on perusta

omavalvontasuunnitelman ja sen vaikuttavuuden rakentamiselle. Tunnistamalla yhteistyössä riskejä ja ongelmia sekä arvioimalla mahdollisia hallintakeinoja, voidaan tehokkaasti ennaltaehkäistä asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä, puuttua jo ilmenneisiin epäkohtiin ja kehittää toiminnan laatua. Omavalvonta perustuu vastuulliseen ja yhteistyöhön nojaavaan kokonaisvaltaiseen riskienhallintaan, jossa tarkastellaan palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia uhkia asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Vastuullinen omavalvonta kattaa myös varautumisen ja jatkuvuuden hallinnan näkökulmat. Jokaisen työntekijän vastuulla on nostaa esiin havaitsemansa riskit. Työyhteisön tulee osallistua aktiivisesti

turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen.

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

Tunnistettujen riskien hallintakeinojen tehokkuutta ja riittävyyttä arvioidaan Ravimäkipalveluiden johtamisjärjestelmään perustuen. Strategisesti merkittävät riskit raportoidaan säännöllisesti toimitusjohtajan toimesta Ravimäkipalveluiden hallitukselle. Eri ammattiryhmien asiantuntemus on tärkeää riskienhallinnassa, ja se saadaan parhaiten käyttöön, kun henkilökunta osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Käytännössä riskienhallinta on omavalvonnan toimeenpanoprosessi, jossa riskienhallinta ulottuu kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kehitysvammaisten päivätoiminnassa keskeisiä riskejä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantuminen, asiakkaiden toimintakyvyn heikkeneminen, itsemääräämisoikeuden rajoittamisen virheet, sairauskohtauksiin tai onnettomuuksiin liittyvät vaaratilanteet sekä henkilöstön riittämättömyydestä johtuvat valvonta- ja ohjauspuutteet. Myös asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden, kommunikaation ja asiakas- ja toteuttamissuunnitelmien huomioimatta jättäminen voi vaarantaa hyvinvointia ja turvallisuutta.

Ravimäkipalveluissa varmistetaan palveluiden laatu ja turvallisuus monin keinoin. Henkilöstö seuraa jatkuvasti asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja osallistumista. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisesti. Henkilöstön riittävyys turvataan työvuorosunnittelulla ja sijausjärjestelyillä. Havainnot, tarkastukset sekä raportointi tukevat toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Henkilöstölle

järjestetään säännöllistä koulutusta turvallisuudesta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Toimitiloihin liittyviä riskejä ovat muun muassa tulipalot, sähkön ja vedenjakelun katkokset, ilkivalta ja murrot. Tilat on varustettu paloilmaisimilla, esteettömiksi ja turvallisiksi suunnitelluilla ratkaisuilla, ja henkilöstö on koulutettu toimimaan erilaisissa häiriötilanteissa. Tartuntatautiriskiä hallitaan hygieniaohjeistuksin ja tarvittaessa suojavarusteiden käytöllä. Päivätoiminnan pienryhmässä lääkkeiden säilytys on valvottua, ja vartiointipalvelu sekä lukitut ovet tukevat turvallisuutta ulkopuolisilta riskeiltä.

Lääkehoitoon liittyvistä riskeistä keskeisin on antamatta jäänyt lääke. Lääkepoikkeamat kirjataan Hilikka- ja Haipro-järjestelmään, käsitellään työyhteisöpalavereissa ja niistä laaditaan kehitystoimenpiteet toistuvuuden ehkäisemiseksi. Asiakkaiden karkaaminen tai katoaminen huomioidaan yksikön erillisissä ohjeissa, ja liukastumisriskeihin on varauduttu henkilöstön ohjeistuksella. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin varaudutaan toimintaohjeilla ja sijaisjärjestelyillä, tarvittaessa myös yksikkörajojen yli.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä ja epäkohtatilanteista välittömästi. Asiakas- ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat kirjataan Hilikka- ja HaiPro-järjestelmiin, muut epäkohtailmoitukset Teams-sovelluksen turvailmoituslomakkeella. Ilmoitukset käsitellään työyhteisöpalavereissa, tiimivastaavien palavereissa, johtoryhmässä tai työsuojeluorganisaatiossa riippuen tilanteen luonteesta.

Vakavat vaaratapahtumat käsitellään välittömästi. Asiakkaiden turvallisuus varmistetaan, kaikki asiaan liittyvä aineisto säilytetään alkuperäisenä, ja tarvittaessa laitteet tai välineet poistetaan käytöstä tutkintaa varten. Palvelujohtaja tekee ilmoituksen hyvinvointialueelle ja tiedottaa henkilökuntaa, asiakasta ja tarvittaessa läheisiä tapahtumasta avoimesti sekä huolehtii henkilöstön tukitoimenpiteistä työterveyden kanssa. Kaikki vakavat tapahtumat käsitellään juurisyitä selvittäen ja korjaavat tai ennaltaehkäisevät toimenpiteet kirjataan ylös, toteutetaan ja seurataan.

Vakavat epäkohdat Kymenlaakson hyvinvointialue on ohjeistanut palveluntuottajia ilmoittamaan SRPro-kanavan kautta. Ilmoittaminen tapahtuu Kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivujen kautta kohdasta ”Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista”. Palveluntuottajan tulee lisäksi ilmoittaa vakavat epäkohdat Lupa- ja valvontavirastolle itse. Ilmoituksessa tulee kuvata mahdollisimman tarkasti tapahtuma ja välittömät omavalvonnalliset toimenpiteet sekä se, miten tapahtunutta on ennaltaehkäisty. Pyydettyäessä palveluntuottajan on toimitettava ilmoituksestaan kopio myös hyvinvointialueelle.

Riskienhallinta ja kehittämistoimet dokumentoidaan systemaattisesti, ja yksikössä tehdään vuosittain riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen, jotka käsitellään työyhteisöpalavereissa ja työsuojeluorganisaatiossa. Ilmoitetut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kanssa, ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi tai mahdollisimman pian.

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, asiakas- tai potilasturvallisuutta 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, sen käytännöt ja korjaavat toimet. Ilmoitetuista tapahtumista ja toimenpiteistä kirjataan tiedot SRpro- ja asianhallintajärjestelmään.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikössä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti sekä työyhteisöpalavereissa että työyhteisön kehittämispäivien yhteydessä, mutta myös osana päivittäistä toimintaa. Ravimäkipalveluiden työsuojelutoimikunta vastaa osaltaan riskienhallintaan liittyvien korjaavien ja kehittämistoimenpiteiden seurannasta sekä niiden vaikuttavuuden arvioinnista.

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

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole ostopalveluna tai alihankintana tuotettavaa palvelua.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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 palveluyksikön päivittäisessä työssä, työyhteisöpalavereissa ja kehittämisspäivillä henkilöstölle korostetaan omavalvonnan tärkeyttä ja sitä, miten toiminnan tulee pohjata tehtyyn suunnitelmaan ja mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, tulee se myös päivittää suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma toimii niin sanottuna 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 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 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 atyöntekijöiden, kuin koko Ravimäkipalveluiden henkilöstön luettavissa. Paperiversio suunnitelmasta sijaitsee palveluyksikön ilmoitustaululla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala sanna.uski-pekala@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 palveluyksikön palvelujohtajan on seurattava tilannetta säännöllisesti ja kalenteroitava seurantaselvitys ja muutosten kirjaaminen tehtäväksi vähintään neljän kuukauden välein. Näin ollen palveluyksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään palvelujohtajan aloitteesta neljästi vuodessa. Päivitykset tehdään henkilöstön kanssa yhteistyössä ja tehdyt muutokset kirjataan Ravimäkipalveluiden verkkosivuille päivitetyn omavalvontasuunnitelman loppuun omalle sivulleen.

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

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys Haminassa 13.5.2026

Allekirjoitus 
Sanna Uski-Pekala palvelujohtaja / Ravimäkipalvelut Oy

Omaavalvonnan muutoshistoria:

Päivitetty versio 10.7.2025

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

Päivitetty versio 2.10.2025

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

Päivitetty versio 13.1.2026

- * Tehty muutoksia omaavalvontasuunnitelman sisältöön valvontakäynnillä (28.10.2025) saatujen kehittämissuositusten pohjalta:
 - poistettu kappale asiakasvarojen käsittelystä
 - lisätty tieto erityishuollossa olevien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien päivittämisestä puolivuositain
 - tarkennettu kohtaa itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta kuvaamaan enemmän päivätoiminnan näkökulmaa
 - tarkennettu kohtaa asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa osana laatua ja asiakasturvallisuutta päivätoimintaa kuvaavammaksi
 - tarkennettu keskeisiä riskejä ja kirjattu selkeämmin sitä, miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palveluiden laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta sekä henkilöstön riittävyyttä
- *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



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Käpälämäen päivätoiminta

Päivitetty versio 14.5.2026

*Lisätty Suomen Lisäturva Oy:n palvelusta ja vartijan puhelinnumero

*Tarkennettu vakavien epäkohtien ilmoittamiskäytäntöä vastaamaan tämänhetkistä
Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistusta