

Sisällys

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
2 MÄÄRITELMÄT	2
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ.....	3
3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot	3
3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
3.1.2 Palveluyksikön perustiedot ja toimilupatiedot	3
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
3.2 Asiakasturvallisuus	5
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta	12
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	12
3.2.4 Henkilöstö	17
3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	20
3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	21
3.2.7 Toimitilat ja välineet	21
3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma	24
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	25
3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	26
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta.....	26
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	29
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	32
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	33
4.1 Toimeenpano.....	33
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	33
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN	34

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

Palveluntuottaja on vastuussa palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja toimeenpanosta. Ravimäkipalveluiden vaikeavammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen 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

palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyttä 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 ja toimilupatiedot

Vaikeavammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen / Riimu
 Saunakatu 6 A, 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:
 vaikeavammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen palveluasuminen,
 10 asiakaspaikkaa

Esihenkilö yksikön päällikkö Tiia Viskari

Puhelin 0447279143 Sähköposti tiia.viskari@ravimaki.fi

Toimilupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*); 11.01.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty;
 Vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen (10 asiakaspaikkaa) ESAVI/48800/2022

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ympäri vuorokautisen 10-paikkaisen palveluyksikön perustehtävä on tuottaa laadukasta asumispalvelua vaikeavammaisille 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 vaikeavammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen kilpailutuksessa määriteltyjä osa-alueita sekä vaikeavammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvausta.

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 voimavaroalähtöisesti. 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:

- Perustuslaki 731/1999
- Sosiaalihoitolaki 1301/2014
- Laki sosiaalihoiton asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Vammaispalvelulaki 675/2023
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Tietosuoja laki 1050/2018
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
- Terveydenhoitolaki 1326/2010
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki sosiaalihoiton ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Valvira, liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö 9.7.2021.
- Valtioneuvoston asetus sosiaalihoiton ammattihenkilöistä 153/2016
- Vammaispalvelujen käsikirja (thl.fi/julkaisut/kasikirjat)

- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (julkaisut.valtioneuvosto.)

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-pikkeamailmoitusohjelma ja Rai-järjestelmä (Resident Assessment Instrument). Rai-järjestelmän laatuanalyysillä voidaan muun muassa seurata asiakkaiden hoitoisuuden ja palvelun kehittymistä sekä palvelujen kanssa yhteisesti määritettyjä osa-alueita, muun muassa palvelun laatuun liittyen. Rai-järjestelmän mittaritietoja käytetään myös asiakkaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

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

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

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

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

Turvallinen arki, elämän säännöllisyys, kodinomaisuus, erilaisen toiminnan tarjoaminen luovat asukkaiden elämään sisältöä, säännöllisyyttä ja tasapainoa. Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja. Jokaiselle asiakkaalle mahdollistetaan omannäköinen elämä ja aikataulujen rytmitys. Asiakas voi halutessaan ruokailla asunnossaan tai yhteisissä tiloissa ja valita mihin yhteisiin aktiviteetteihin haluaa osallistua. Asiakkaiden omannäköistä elämää ja arjen valintoja tuetaan ja he voivat esimerkiksi käydä nukkumaan itse valitsemaansa aikaan. Ohjaajien työvuoroja muokataan tarpeen mukaan asiakkaiden mieluisan arjen takaamiseksi.

Asiakkaan toiveet ja omat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Asukkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan asuntonsa siivoukseen viemällä esimerkiksi roskat itse ja pyykkihuoltoon tuomalla pyykkikorin pesutuvalle ja laittamalla omat pyykki kuivumaan yhdessä ohjaajan kanssa. Osa asukkaista osallistuu kotitöihin seuraten katseella ja ohjeistamalla, miten heidän kotona toimitaan. Terveelliseen ruokavalioon kannustaminen on myös osa hyvinvointia. Asukkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan esimerkiksi salaatin tekoon ja leivontaan yksikön arjessa. Osa asukkaista kattaa pöydän ruokailun yhteydessä ja palauttavat itse astiat keittiöön. Fyysistä toimintakykyä ylläpidetään myös erilaisten pelien ja kuntouttavien harjoitteiden avulla. Asiakkailla on käytössä omia kuntouttavia laitteita kuten seisomateline ja sen lisäksi yksikössä on käytössä yhteinen Motomed polkulaite. Lahjoituksena saadut Yetitabletit ovat lisänneet asukkaiden osallisuutta erilaisten pelien muodossa ja lisänneet yhdessäoloa sekä yhdessä tekemisen henkeä asukkaiden kesken.

Psyykkistä toimintakykyä edistetään huolehtimalla muun muassa riittävästä unen määrästä säännölliseen vuorokausirytmiiin kannustamalla. Palveluyksikössä ja sen ulkopuolella tapahtuva yhteinen tekeminen sekä läheisten ja ystävien osallistuminen ja osallistaminen asiakkaan elämään lisäävät myös osaltaan elämän mielekkyyttä. Läheisten hetkiä on järjestetty säännöllisesti erilaisten tapahtumien merkeissä. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan erilaisiin toimintoihin kannustamalla, koska virikkeellinen harrastetoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakkailla järjestetään myös kyselyjä erilaisista aktiviteeteista, joihin he haluaisivat osallistua ja aktiviteetit suunnitellaan sen pohjalta. Arkisin liikunnanohjaaja ulkoilee asukkaiden kanssa ja lenkkien yhteydessä käydään usein myös torilla kahvilla tai kaupassa.

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

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

Palveluyksikön henkilöstön tehtävänä on selvittää tarjolla olevia kulttuuri- ja harrastemahdollisuuksia ja tarjota vaihtoehtoja asiakkaille kannustaen ja innostaen osallistumaan. Henkilöstön tehtävänä on lisäksi mahdollistaa asiakkaiden osallistumista suunnitteleamalla ja sopimalla järjestelyistä toiminnan onnistumiseksi. Yhteistyötä tehdään myös asukkaiden henkilökohtaisten avustajien kanssa. Jokaisella asiakkaalla on oikeus valita itseään miellyttävät toiminnot, mutta myös oikeus kieltäytyä osallistumisesta. Alueellista harraste- ja kulttuuritarjontaa järjestävät muun muassa Haminan seurakunta ja Haminan kansalaisopisto. Kesäisin käydään asukkaiden toiveesta mm. päivätansseissa ja kesäteatterissa. Discot ja muut tanssiaiset ovat olleet suuressa suosiossa viime aikoina ja niitä on myös järjestetty paljon. Yksikössä järjestetään kausijuhlia asukkaille mm. ystävänpäivä, pääsiäinen, kesäjuhlat, itsenäisyyspäivä.

Ravitsemus osana asiakasturvallisuutta ja laadukkaita palveluita

Palveluyksikön henkilöstö kannustaa ja ohjaa asiakkaita säännölliseen ateriarytmiin sisältäen aamiaisen, lounaan, päiväkahvin, päivällisen, iltapalan sekä tarvittaessa yöpöytäruokailun nauttimiseen. Asiakkaan kaikki päivän ateriat tulevat palveluyksikköön Ravimäkipalvelut Oy:n lounasravintola Pintelistä (viikonlopun ruuat tulevat lounasravintolasta esivalmistettuna perjantaisin). Aamupala, välipala ja iltapala valmistetaan yksikössä henkilöstön toimesta mahdollisuuksien mukaan osallistaen asiakkaita. Pintelistä tilattavat ateriat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti huomioiden asiakkaiden tarpeet ja makutottumukset. Ruokalistas tehdään monipuolisiksi sekä terveellisiksi. Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa monipuolista suomalaista perusruokaa.

Palveluyksikössä otetaan huomioon ravintosuositukset, dieetit sekä erityisruokavaliot. Uuden asiakkaan muuttaessa yksikköön selvitetään häntä koskevat ruokailuun liittyvät asiat muun muassa erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet sekä mieltymykset. Nämä huomioidaan ruokahankinnoissa ja asiakkaalle tehtävässä ohjaustyössä. Asukkaille järjestetään myös säännöllisesti toiveruokakyselyjä yhteistyössä ravintolan kanssa.

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

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

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

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

Palveluyksikössä noudatetaan organisaation siivoussuunnitelmaa ja jätehuolto-ohjeita. Siivoussuunnitelma ohjaa yksikön hygieniatason varmistamista ja suunnitelma päivitetään puhtauspalveluista vastaavan palvelujohtajan Minna Urpalaisen toimesta yhdessä yksikön laitoshuoltajan kanssa. Puhtauspalveluihin liittyvistä huomioista yksikön henkilökunta on veloitettu informoimaan laitoshuoltajaa, yksikön päällikköä tai puhtauspalveluista vastaavaa palvelujohtajaa.

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

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 yksikön päällikkö ja sairaanhoitaja Tiia Viskari. 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. Yksikön päälliköllä 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, pisto- ja viiltovahinkojen estoon, yskimiseen ja eristämiseen. Työnantaja tarjoaa tarvittavat suojavarusteet ja desinfiointiaineet. Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit- ja infektioidentorjuntayksikön hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Kymenlaakson hyvinvointialueella käytettävissä olevat hygieniahoitajat ovat arkisin tavattavissa 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. Asiakkailta on saunomismahdollisuus omavalintaisesti, joko kerran tai useammin viikossa. Parturi-, kampaamo- ja jalkojenhoitopalvelut asiakkaat toteuttavat itse omakustanteisesti valitsemalla palveluntuottajansa henkilökunnan tässä tarvittaessa avustamalla.

Asiakkaiden pyykinhuolto tapahtuu yhteistyössä palveluyksikön henkilöstön kanssa. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan omaan pyykinhuoltoonsa, vaikka pienimuotoisestikin yhdessä tekemällä. Yksikössä on oma pyykinhuoltotilansa, mutta asiakkaiden asuntoihin voi asiakkaan itse halutessa hankkia oman pyykkikoneen omakustanteisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito osana asiakasturvallisuutta

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

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. Asiakkaiden säännöllisestä suunterveydenhuollon toteutumisesta huolehtii henkilöstö, osassa asiakkaista yhdessä läheisten kanssa. Toteuttamissuunnitelmaan tulee kirjata henkilön suunhoidon tarve ja tavoitteet, päivittäishoidon ohjeistus, hoidon yksilöllinen toteuttamissuunnitelma sekä seuraava suunniteltu käynti suun terveydenhuollossa ja hoitava taho. Mikäli asiakkaan suussa on oireita tai muutoksia, palveluyksikön työntekijän tulee ottaa yhteyttä suun

terveydenhuollon ajanvaraukseen ja varata asiakkaalle aika hammaslääkärin tutkimukseen. Asumisen palvelujen henkilöstö saa neuvontaa suun hoitoon ja ohjausta ajan varaamiseen soittamalla Kymenlaakson hyvinvointialueen suuhygienistille.

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

Palveluyksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seuranta tutkimukset 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.

Palveluyksikössä on kokemusta saattohoidosta. Ravimäkipalveluiden henkilöstössä on palliatiivisen ja saattohoitokoulutuksen omaavia työntekijöitä. Saattohoitotilanteissa henkilöstö on velvoitettu pitämään tiivistä yhteydenpitoa Kymenlaakson hyvinvointialueen palliatiivisen yksikön sekä asiakkaan läheisten kanssa. Läheisillä on mahdollisuus osallistua saattohoitoon ja olla läheisensä lähellä niin paljon kuin mahdollista.

Äkillisissä kuolemantapauksissa yksiköstä otetaan välittömästi yhteyttä aluehälytyskeskuksen puhelinnumeroon 112, josta annetaan tarkemmat ohjeistukset. Jos asiakkaalla on saattohoito- tai palliatiivinen hoitopäätös, ei kuolemantapauksessa soiteta hälytyskeskukseen, vaan hoitavalle lääkärille ja palliatiiviselle poliklinikalle jos asiakkaalla on hoitosuhde sinne. Palveluyksikössä on lisäksi erillinen hyvinvointialueen laatima ohjeistus kuolemantapauksia varten. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön päällikköä 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-asoiden hoitamiseksi selvitetään asiakkaan omaisten ja/tai edunvalvonnan kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaan omatyöntekijään. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa tulee ilmetä, mitä varojen käytöstä on sovittu ja kuka vastaa asiakkaan varojen käytöstä.

Jos asiakkaan rahavarojen säilytys on tarkoituksenmukaista siirtää yksikön vastuulle, niiden säilytys on palveluyksikössä järjestetty lukitussa säilytyspaikassa henkilökunnan toimiston yhteydessä sijaitsevan lääkehuoneen lukitussa kaapissa. Huoneessa on kameravalvonta. 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. Yksikön päällikkö suorittaa rahavarojen tarkastuksen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina esihenkilön vaihtuessa. Epäselvissä tilanteissa tiedotetaan viipymättä yksikön päällikköä, joka 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.

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 päälliköllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta 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 yksikön päällikkö Tiia Viskari p. 0447279143
tiia.viskari@ravimaki.fi

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 epävakaus, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähäisyys.

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. 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.

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

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

Toteuttamissuunnitelma päivitetään 6 kk välein tai tarvittaessa useammin, mikäli asiakkaan toimintakyky tai tilanne merkittävästi muuttuu. Myös toteuttamissuunnitelman päivittämiseen kutsutaan mukaan asiakkaan läheisiä ja muuta tukiverkostoa, mikäli asiakas on siihen itse halukas. Omaohjaaja kirjaa pidetyn suunnitelman sekä RAI-arvioinnista saadut tiedot toteuttamissuunnitelmalomakkeelle ja liittää sen Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi suunnitelma lähetetään salattuna vammaispalvelun asumisentiimin sähköpostiin ja 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 ja varaomaohjaajina. Työryhmän tehtävänä on keskustella keskenään asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmien sisällöstä, sopimuksista, tavoitteista, toimintatavoista ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn seurannasta päivittäisillä työvuorojenvaihdon aikoina pidettävillä raporteilla sekä työyhteisön kesken pidettävissä työyhteisöpalavereissa. Näillä tavoin pyritään varmistamaan, että kukin työntekijä tuntee tehdyn suunnitelman ja toimii sen mukaisesti.

Kullakin työntekijällä on velvollisuus kuunnella palveluyksikön asiakkaita heidän toiveitaan ja tarpeitaan sekä reagoida niihin. Lisäksi on tärkeätä viedä näitä asioita henkilökunnan

yhteiseen keskusteluun ja omaohjaajien tietoon. Omaohjaajan rooliin kuuluu toimia oma-asiakkaan asioiden asiantuntijana ja hänen tulee edistää erityisesti osaltaan asiakkaan kuulluksi tulemistä ja asioiden hoitamista ja hoitumista.

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

Jos asiakas on edelleen tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn, hän voi tehdä muistutuksen palveluyksikön päällikölle. 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

Yksikön päällikkö
 Tiia Viskari
 0447279143
tiia.viskari@ravimaki.fi

Muistutus käsitellään niiden henkilökunnan jäsenien kesken, jota muistutus koskee ja palveluyksikön päällikön 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 palavereissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta tehdään dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Muistutuksista, kanteluista- ja muista valvontapäätöksistä palveluyksikön päällikön 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 yksikön kehittämisessä.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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

Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeellisia välineitä rytmittämään asiakkaiden arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen. Jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää hänen voimavaroja tunnistamalla, vahvistamalla ja käyttämällä voimavaralähtöisyyden periaatteen mukaisesti. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioida ja niihin vastata. Asiakkaan omaohjaajan ja kaikkien muidenkin työntekijöiden tehtävänä on korostaa asiakkaan yksilöllisyyttä.

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

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

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

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

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset päätökset asiakasta hoitavan lääkärin toimesta. Asiakkaan palvelu- ja toteuttamissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan sekä omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaalle tehtäviin suunnitelmiin. Tässä huomioitava, että rajoittaminen ei voi perustua yksinomaan omaisen tai läheisen suostumukseen. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Palveluyksikön toimintaperiaatteisiin kuuluvat asiakkaan yksilöllinen tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Henkilöstön toimintaa varten on yksikköön laadittu *Itsemääräämisoikeus- ohjeistus*. Se pitää sisällään ohjeet asiakkaan itsemääräämistä tukevan suunnitelman laatimisesta, rajoitustoimenpiteiden käytön arvioinnista, asiakkaan läheiselle, lailliselle edustajalle ja sosiaalihuollon omatyöntekijälle tehtävästä selvityksestä sekä rajoitustoimenpiteiden kuvauksen.

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 yksikön päälliköllä. Opiskelijoiden oikeus palveluyksikössä työskentelyyn tulee varmistaa oppilaitokselta ja myös siitä on vastuussa yksikön päällikkö.

Työharjoittelijoiden koulutussopimukset varmistavat opiskelijoiden työharjoittelun asianmukaisuuden ja ne allekirjoittaa yksikön päällikkö.

Palveluyksikössä työskentelee kolmetoista sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia tai sairaanhoitajia. Yksikössä työskentelee osa-aikaisesti yksi sosionomi. Lisäksi henkilöstöön kuuluu liikunnanohjaaja ja yksikön puhtaanapidosta vastaa laitoshuoltaja. Henkilöstörakenteessa on pyritty huomioimaan asiakkaiden tarpeisiin liittyvä osaaminen. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan perehdytysprosessin kautta sekä varmistamalla keskusteluin, että annetut työtehtävät vastaavat työntekijän osaamista. Henkilöstön yksilökehityskeskustelut järjestetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin yksikön päällikön 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

Yksikön päällikkö on tavoitettavissa arkisin klo 8–16 välillä.

Henkilöstön rekrytoinnista

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa palveluyksikön päällikkö. Rekrytointiprosessiin kuuluu työntekijätarpeen kartoittaminen, työntekijähaku (ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastettuvainnatt, 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 vaikeavammaisten parissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus, luotettavuus ja työkokemus sekä halukkuus

vammaistyön tekemiseen. Ravimäkipalvelut Oy:n vakituisilta työntekijöiltä vaaditaan tehtävään soveltuva koulutus ja voimassa oleva rikosrekisteriote.

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

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

Palveluyksikköön voidaan ottaa opiskelijoita yhtäaikaaisesti maksimissaan kolme henkilöä. Opiskelijoiden jaksoja yksikköön koordinoi yksikön päällikkö. Opiskelijoilla on mahdollisuus tulla etukäteen tutustumaan harjoittelupaikkaansa ja tulevaan harjoitteluohjaajaansa, joka valitaan kullekin työyhteisöstä. Valintaa koordinoi yksikön päällikkö, joka toimii myös opiskelijavastaavana.

Perehdytys

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän, pitkään työstä poissaolleen ja opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa yksikön päällikkö. 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 omaohjauksen toteuttamiseen perehdytysrunon mukaisesti. Lisäksi perehdytys sisältää hyvinvointialueen vaikeavammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen 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 päivitetään ja yksikön päällikkö sekä perehdytettävä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön päällikkö.

Lääkehoidon perehdyttämisestä ja lääkelupien hakemisesta vastaavat yksikön lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja, joka toimii myös yksikön päällikkönä.

Työyhteisöpalaverit järjestetään pääsääntöisesti viikoittain sekä lisäksi tarpeen mukaan kokoonnutaan tiiviimmin. Henkilöstön kehittämispäivät pidetään kaksi kertaa vuodessa

keväisin ja syksyisin. Työyhteisöpalaverien ja kehittämispäivien järjestämisestä vastaa yksikön päällikkö.

Yksikön päällikön 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 /varoitusten menetelmää.

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

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

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

3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

Yksikön päällikkö vastaa työvuorosuunnittelusta, 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. Palveluyksikössä on käytössä autonominen listasuunnittelu. Autonomiset työvuorolistat työstetään yksikön päällikön toimesta niin, että aamuvuoroissa on vähintäänkin neljä

työntekijää ja iltavuoroihin suunnitellaan kolme työntekijää. Yövuoroissa yksikössä työskentelee pääsääntöisesti yksi henkilö.

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 yksikön päällikön toimesta etukäteen ja heidän pätevyytensä tehtävään on tarkastettu samassa yhteydessä. Sijaisista on erillinen ajantasainen listansa henkilöstön toimistossa. Kyseistä listaa ylläpitää yksikön päällikkö.

Henkilöstön rekrytointi kuuluu yksikön päällikön tehtäviin. Ravimäkipalveluissa rekrytointia tehdään jatkuvasti. Yksikön uusille työntekijöille ja opiskelijoille pidetään yksikön päällikön 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 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

Ympäri vuorokautisen asumispalvelun asiakkaat asuvat osoitteessa Saunakatu 6A. Yksikön tilat ovat yhdessä kerroksessa sisältäen asiakasasunnot, yhteisen tupakeittiön, oleskelutilan sekä henkilökunnan toimiston. Jokaisessa asunnossa on keittomahdollisuudet sekä oma WC/kylpyhuone. Asukas saa kalustaa huoneensa omilla huonekaluillaan omien mieltymystensä mukaisesti. Asukasta avustetaan esimerkiksi apuvälinelainaamosta tehtävissä hankinnoissa. Yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat on sisustettu kodinomaisiksi. Asiakkaat tekevät asunnoistaan huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen kiinteistön omistavan Ravimäkiyhdistyksen kanssa ja tällöin henkilöstö ei voi esimerkiksi vaihtaa asiakkaiden asuntoja keskenään ilman asiakkaiden suostumusta siihen. Yksikössä on yhteiset Sauna- ja pyykkitilat.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on istumapaikkoja, katoksia ja grillauspaikka. Lisäksi pihalla on paljon kukkaistutuksia ja pensaita. Pihalla on laatoitettu polku, joka mahdollistaa siellä liikkumisen myös pyörätuolien kanssa. 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 koko palveluyksikössä. Yksityisyyttä kunnioitetaan myös siten, että asiakkaan asioista ei keskustella koskaan toisten asiakkaiden tai ulkopuolisten kuullen. Myöskään asiakkaiden asuntoja ei käytetä mihinkään tarkoitukseen asiakkaiden poissaolojen aikana. Asiakkaiden läheiset ovat tervetulleita vierailuille palveluyksikköön. Erillistä vierailuaikaa ei ole tarkoin määritelty, mutta vierailut ohjataan tapahtumaan päiväaikana.

3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, sähkösängyt, nosturi ja pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaaja ja sairaanhoitaja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja ovat yhteydessä apuvälinekeskukseen asiakkaan tarpeista niihin liittyen. Apuvälineiden vastuu henkilöt ovat yksikön päällikkö Tiia Viskari ja liikunnanohjaaja Outi Koivikko.

Palveluyksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteriin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu tästä on yksikön laitehuollosta vastaavalla yksikön päälliköllä yhdessä apuvälineistä vastaavan ohjaajan kanssa. Lisäksi laitehuollosta vastaavan työntekijän ja sairaanhoitajien 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 yksikön päällikkö Tiia Viskari.

Palveluyksikön henkilöstöllä on käytössään hälytysjärjestelmä, joka hälyttää Etelä -Suomen Lisäturva Oy:n hälytyskeskukseen vartijalle. Lisäturva Oy:n vartijan tavoittaa myös puhelinnumerosta 045 8839090, mikäli heiltä tarvitaan kiireettömämpää vartiointiapua. Lisäksi henkilöstöllä on käytössään puhelimet, joiden tulee olla aina työntekijän mukana työvuorossa. Puhelimet toimivat osana hälytysjärjestelmää ja niihin tulee asukkaiden hälytykset. Yksikössä on käytössä asukas ja työntekijä turvallisuuden takaamiseksi yhdessä huoneessa myös lisähälytin, jolla saadaan talon sisällä hälytettyä lisähenkilökuntaa vaaratilanteessa. Puhelimia on kolme ja ne on numeroituja. 1-puhelimeen soimitaan lääkärin puhelinkierrot ja yksikön päällikön työajan ulkopuoliset poissaolot.

Palveluyksikössä on lääkehuoneen kameravalvonta. Lääkehuoneenkameravalvonta edellytetään Kymenlaakson hyvinvointialueen alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa, johon myös palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma pohjaa. Lääkehuoneen kameravalvonnalla pyritään lisäämään lääkitysturvallisuutta ja estämään väärinkäytöksiä. Tallenteiden katseluoikeus on palvelujohtaja Minna Urpalaisella.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan myös edellä mainittujen laitteiden hälytyslaitteiden, puhelimien ja kameroiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Näitä toimenpiteitä ovat ilmoittaminen vioittuneista ja toimimattomista laitteista niistä vastaavalle henkilölle, joka käynnistää 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-palvelutuottajaan 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 Urpalainen sekä yksikön päällikkö Tiia Viskari.

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.

Palveluyksikössä on automaattinen paloilmoitinlaite ja kohde on sprinklattu. Näistä on tiedot palo- ja pelastussuunnitelmassa.

3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Lisäksi suunnitelma pohjaa Kymenlaakson hyvinvointialueen alueelliseen lääkehoitosuunnitelmaan. Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuvat palvelukodin lääkehoidosta vastaava yksikön päällikkö ja sairaanhoitaja, joka vastaa myös palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa nimetty Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri.

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

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

lääkehoidon osaamista. Lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan lääkehoitoluvallinen henkilöstö. Rokotusten antamisesta vastaa hyvinvointialueen oma rokotuspartio.

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

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

Palveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan kaikki lääkkeet ovat asiakkaitten henkilökohtaisia.

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Yksikön päällikön 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 kirjat. 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 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 hallinnon tukipalvelujen palvelupäällikkö 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.

Kesällä 2025 tehtyyn kyselyyn vastasi 8 asukasta. 37% vastasi kyselyyn läheisen kanssa ja 67% ohjaajan avulla. 63% suosittelee palvelua muille ja loput olivat vastaajista olivat passiivisia, 100% koki, että heidän toiveitaan huomioidaan, he saavat tarpeeksi apua ja olo tuntuu turvalliselle. 100% vastaajista oli sitä mieltä, että he kokevat yksinäisyyttä harvoin. 88% koki pääsevänsä ulkoilemaan halutessaan ja oli ruokaan tyytyväisiä.

Palveluyksikön työntekijöille tehdään kerran vuodessa Elon henkilöstötyytyväisyyskysely. Kyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja saatujen tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamisen ja työhyvinvoinnin lisäämiseen. Vuonna 2025 tehdyn kyselyn tyytyväisyyden kokonaiskeskiarvo oli 4.37/5.

Palveluyksikön päällikkö laatii yhteenvedot saaduista palautteista ja käy ne läpi työyhteisön kanssa yhteisissä palavereissa. Saadun palautteen pohjalta laaditaan työyhteisön kanssa kehittämissuunnitelmia, joista tiedotetaan asiakkaille ja asiakkaiden läheisille joko yhteisissä tapaamisissa tai kirjeitse. Saatu palaute ja kehittämis ehdotukset huomioidaan 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 päällikkö 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 on tärkeää tunnistaa, sillä se on perusta omavalvontasuunnitelman ja sen vaikuttavuuden rakentamiselle. Tunnistamalla yhteistyössä riskejä ja ongelmia sekä arvioimalla mahdollisia hallintakeinoja, voidaan tehokkaasti ennaltaehkäistä asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä, puuttua jo ilmenneisiin epäkohtiin ja kehittää toiminnan laatua. Omavalvonta perustuu vastuulliseen ja yhteistyöhön nojaavaan kokonaisvaltaiseen riskienhallintaan, jossa tarkastellaan palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia uhkia asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Vastuullinen omavalvonta kattaa myös varautumisen ja jatkuvuuden hallinnan näkökulmat. Jokaisen työntekijän vastuulla on nostaa esiin havaitsemansa riskit. Työyhteisön tulee osallistua aktiivisesti turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen.

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

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

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

Palveluyksikön keskeisimpiä riskejä:

Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisenä vammautuneita henkilöitä, joiden toimintakyky ja psyykinen vointi saattavat vaihdella. Usealla asukkaalla on neurologisia sairauksia ja aivovammoja. 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. Uhkaavia tilanteita varten yksikköön on hankittu lisähälytintä, jolla voidaan hälyttää lisähenkilökuntaa asiakashuoneistoon uhkaavassa tilanteissa. Lisäksi henkilöstöllä on käytössään hälytintä vartijoiden hälyttämiseksi. Uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja tapahtuneesta tilanteesta tehdään HaiPro-ilmoitus, joka käsitellään henkilöstön yhteisissä säännöllisesti järjestettävissä palavereissa.

Työ yksikössä voi olla kuormittavaa ja henkilöstön työhyvinvointia seurataan mm. poissaoloja seuraamalla ja yhteistyötä tehdään aina tarvittaessa työterveyden kanssa. Työergonomian toteuttaminen työssä on tärkeää työkyvyn säilyttämisen kannalta ja yksikössä on käytössä apuvälineitä ergonomian avuksi. Työyhteisössä on kulttuuri, jossa työkaveria voi muistuttaa ergonomian toteuttamisesta hoitotyössä.

Toimitiloihin liittyviä riskejä voi olla esimerkiksi tulipalot, sähkön ja vedenjakeluun liittyvät katkokset sekä mahdolliset rakennukseen kohdistuvat ilkivaltateot ja murrot. Rakennus on palosuojattu ja henkilöstö on koulutettu toimintaohjein erilaisien haittojen varalta. Yksikössä on varavirtalähde sähkökatkokkien varalta.

Lääkehoitoon liittyvistä riskeistä keskeisin on lääkkeen antamatta jääminen. Yksikössä toteutetaan lääkehoitoa ympärivuorokauden, useina kellonaikoina. Antamatta jäämisen riskiä on vähennetty lisäämällä yksikön puhelimiin muistutuksia lääkeajoista. Kaikista lääkehoidon poikkeamista tehdään merkintä Hiikka-asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro-ilmoitus. Lääkkeiden väärinkäytön ehkäisemiseksi N- ja PKV lääkkeiden osalta pidetään pakkauskohtaista kulutuskorttiseurantaa ja kulutuskorttien kirjanpidon tarkistamista yksikön päällikkö/ sairaanhoitaja siivoaa lääkekaapin kerrankuussa ja sen yhteydessä tarkistaa asukkaiden lääkkeitä. Havaitut poikkeamat selvitetään välittömästi. Oma- ja valvontaa toteuttaa säännöllisesti yksikön lääkeluvallinen henkilökunta päällikön kanssa. Kulutuskorttien kirjanpidon oma- ja valvonta dokumentoidaan sille tarkoitetulle seurantalomakkeelle. Kulutuskortit ja seurantalomakkeet toimitetaan yksikön päällikölle.

Yksikössä käytetään paljon erilaisia apuvälineitä. Niihin liittyviä riskejä ovat äkillinen rikkoutuminen ja toimintahäiriöt ja siihen liittyvä apuvälinekeskuksen huollon tai varaosien saatavuuden viive. Henkilökunnan on tärkeä ilmoittaa mahdollinen apuvälineiden rikkoutuminen tai vioittuminen viiveettä vastuuhenkilöille tai suoraan apuvälinekeskukseen. Apuvälineiden paljous voi aiheuttaa myös väliaikaista ahtautta toimitiloissa ja sitä kautta lisätä kompastumisvaaraa. Toimitilat ovat esteettömät ja tilavat, kuitenkin esimerkiksi märäksi jäänyt lattia tai muu neste voi aiheuttaa kaatumisriskin. Näihin riskeihin on varauduttu henkilöstön ohjeistamisella.

Palveluyksikössä voi myös esiintyä tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatauteihin liittyvissä tilanteissa henkilökunta suojautuu työtehtävissään asianmukaisin suojaruuvarein (hanskat, kasvomasikit, essut, kenkäsuojat). Palveluyksikössä on ohjeistettu toimimaan Kymenlaakson hyvinvointialueen hygienian ohjeistusten mukaisesti.

Henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin on varauduttu toimintaohjeella, jossa äkillisissä poissaolotilanteissa (sairastumiset) on henkilöstö ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä palveluyksikköön ja arkisin virka-aikana yksikön päällikköön. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan korvaajaa tutuista sijaisista henkilökunnan toimistosta löytyvästä sijaislistasta vuorossa olevan henkilöstön tai yksikön päällikön 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

Palveluyksikköön kohdistuvia mahdollisia ulkopuolelta tulevia riskejä pyritään minimoimaan pitämällä ulko-ovet ovat lukittuna päivin öin. Myös lääkehuone on varustettu kameralla. Lisäksi palveluyksiköllä on vartijapalvelu (Etelä-Suomen Lisäturva Oy), johon kuuluu ympärivuorokautinen kontaktin ottamisen mahdollisuus erillisen henkilökunnalla olevan hälytyspainikkeen kautta tai soittamalla vartijalle p. 045 8839090 ja/tai poliisille. Poliisin tavoittaa numerosta 112. Vartiointipalvelu kiertää tontilla kertaalleen yönaikana.

Ravimäen kokohenkilöstön käytössä olevasta Teams-järjestelmästä KOKO HENKILÖSTÖ:lle suunnatusta PEREHDYTYS-materiaalista löytyvät palveluyksikköä koskevat viralliset suunnitelmat ja asiakirjat, kuten esimerkiksi toimintasuunnitelma, pelastussuunnitelma, ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, GDPR-tietoturvaohjeet, työsuojelutoimintaohjelma sekä toimintaohjeita poikkeusoloihin. Lisäksi materiaalista löytyy palveluyksikölle laadittuja toimintaohjeita esimerkiksi uhka- ja vakivaltatilanteisiin sekä asukkaan katoamistilanteisiin.

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

HaiPro-järjestelmä on asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. HaiPro -turvailmoitukset ohjautuvat ohjelman prosessihallinnassa sovitulla tavalla organisaatiossa eteenpäin. Ilmoitusten käsittelijänä HaiProssa toimii yksikön päällikkö Tiia Viskari ja työsuojelupäällikkö sekä toimitusjohtaja. Tehdyt HaiPro-ilmoitukset käsitellään työyhteisöpalavereissa yksikön päällikön 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 yksikön päällikölle. Ilmoitukset käsitellään aiheesta riippuen, joko työyhteisöpalaverissa, sairaanhoitajien ja tiimivastaavien palaverissa tai Ravimäkipalveluiden johtoryhmän jäsenten kesken. Turvailmoitukset käsitellään lisäksi työsuojeluorganisaatossa yleisellä tasolla vuosittain.

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

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

Kirjoita tähän *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, sen käytännöt ja korjaavat toimet. Ilmoitetuista tapahtumista ja toimenpiteistä kirjataan tiedot SRpro- asianhallintajärjestelmään.

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

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

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

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

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

Vakava vaaratapahtuma:

Vakavassa vaaratapahtumassa ensiarvoisen tärkeätä on varmistaa asiakkaiden turvallisuus. Tapahtumahetkeen liittyvät asiakkaan asiakirjat ja muu tietojärjestelmissä oleva aineisto tallennetaan alkuperäisessä muodossa. Aineistoa ei saa muuttaa eikä korjata tapahtuman jälkeen. Tapahtumaan liittyvät laitteet ja hoitotarvikkeet ja muu materiaali säilytetään. Mikäli vaaratapahtuman on aiheuttanut laite, poistetaan se tilapäisesti käytöstä

ja säilytetään mahdollista tutkintaa varten. Tapahtumasta ja sen kulusta ja siihen liittyvistä olosuhteista, kellonajoista, osallisista ym. voi työntekijä tehdä muistiinpanoja mahdollista tutkintaa varten. Henkilöstön tulee välittömästi kertoa tapahtumasta yksikön päällikölle sekä kirjata tapahtuma asiakirjoihin. Yksikön päällikölle lähetetään kirjallinen selvitystapahtuneesta ja yksikön päällikkö tekee viiveettä ilmoituksen hyvinvointialueen kirjaamoon ja hyvinvointialueen vastaavan toimintayksikön päällikölle.

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

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

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Yksikön päällikön 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 yksikön päällikkö yhdessä Ravimäkipalveluiden toimitusjohtajan kanssa. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman Ravimäkipalveluille on laatinut toimitusjohtaja Jani Attenberg.

Palveluyksikössä on valmistauduttu Kymenlaakson hyvinvointialueen edellyttämään Signalsovelluksen käyttöönottoon. Sovellusta käytetään valmius-, varautumis- ja poikkeavien olosuhteiden viestintään hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä.

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 yksikön päällikön ja henkilökunnan yhteistyönä. Päivitysten asianmukainen toteutuminen itse toteutettavassa palvelussa varmistetaan päivittäisessä toiminnassa yksikön päällikön 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 sisäntuloeteisen ilmoitustaululla.

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Vaikeavammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen /
Riimu

Omaevalvontasuunnitelma on tallennettu organisaation verkkosivuille sekä henkilöstön yhteiseen Teams-sovellukseen, joissa se on kaikkien palveluyksikössä työskentelevien työntekijöiden, kuin koko Ravimäkipalveluiden henkilöstön luettavissa. Paperiversio suunnitelmasta sijaitsee palveluyksikön sisääntuloaulassa ilmoitustaululla.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
yksikön päällikkö Tiia Viskari, p. 0447279143 tiia.viskari@ravimaki.fi

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

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

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön päällikkö.

Paikka ja päiväys Haminassa 3.6.2026

Allekirjoitus _____
Tiia Viskari yksikön päällikkö / Ravimäkipalvelut Oy

Omaevalvonnan muutoshistoria:

Päivitetty versio 27.5.2025

- Yksikön riskejä tarkennettu erinäkökulmista esimerkein
- Poistettu lakeja, jotka eivät koske yksikön toimintaa
- Lisätty vastuuhenkilöksi muistutuksen vastaanottajaan yksikön päällikkö
- Lisätty avi:n kirjaamon yhteystiedot kantelun vastaanottajaksi, osoitetieto poistettu
- Lisätty asukkaiden osallistumista arjentoimintoihin (tiskit, pyykki, keittiötyöt)
- Kuvattu asukkaiden yksilöllisen elämäntoteutumista (esim. omat elämänrytmit, mahdollisuus ruokailla omassa asunnossa omaan valitsemaan aikaan, henkilöstörakenteen muokkaus asukkaiden tarpeiden mukaan)
- henkilöstön ilmoitusvelvollisuus kohtaa muokattu kuvaamaan yksikön toimintaa7

Päivitetty versio 9.9.2025

- **Palveluyksikön asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta osana laatua ja asiakasturvallisuutta** kohtaa muokattu kuvaavammaksi
- Asiakas- sekä henkilöstötyytyväisyyskyselyn tuloksia lisätty kesältä 2025

Päivitetty versio 2.2.2026

- Päivitetty palvelujohtajan muuttunut nimi
- Muutettu Ilmoitusvelvollisuus ja epäkohdista raportointi (Valvontalaki 741/2023, 29 §) - kohtaan tieto SrPro järjestelmän käytöstä ilmoituskanavana
- Muutettu Lupa- ja valvontaviraston uusi nimi sekä päivitetty yhteystiedot

Päivitetty versio 3.6.2026

- muokattu tieto, toteuttamissuunnitelmat lähetetään asumisentiimin sähköpostiin
- palveluyksikön riskejä tarkennettu
- Lisätty tieto Signal-sovelluksesta valmius-, varautumis- ja poikkeavien olosuhteiden viestintäkanavana