RAVIMÄKI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tilapäishoito/ Osallisuutta tukevat palvelut / Erityislasten- ja nuorten iltapäivä- ja lyhytaikaishoito, aikuisten lyhytaikaishoito

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 Palvelutuottajan perustiedot 3
3.1.2 Palveluyksikön perustiedot ja toimilupatiedot 3
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
3.2 Asiakasturvallisuus 7
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 7
3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta 13
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 14
3.2.4 Henkilöstö 19
3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 22
3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 23
3.2.7 Toimitilat ja välineet 23
3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 24
3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma 26
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 27
3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 28
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta 28
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 28
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 30
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 33
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 34
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 34
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 34
4.1 Toimeenpano 34
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 35
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN 36
6 Omavalvontasuunnitelman muutoshistoria 37

RAVIMÄKI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Tilapäishoito/ Osallisuutta tukevat palvelut / Erityislasten- ja nuorten iltapäivä- ja lyhytaikaishoito, aikuisten lyhytaikaishoito

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

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

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

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

2 MÄÄRITELMÄT

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

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

palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.

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

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot

3.1.1 Palvelutuottajan perustiedot

Ravimäkipalvelut Oy Y-tunnus 29532959
Tarkka-ampujankatu 1, 49400 Hamina

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot ja toimilupatiedot

Tilapäishoito/ Osallisuutta tukevat palvelut /
Erityislasten- ja nuorten iltapäivä- ja lyhytaikaishoito, aikuisten lyhytaikaishoito
Tarkka-ampujankatu 1, 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:
Tilapäishoito, erityislasten- ja nuorten iltapäivä- ja lyhytaikaishoito, aikuisten lyhytaikaishoito

Esihenkilö palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala

Puhelin 050 3947777 Sähköposti sanna.uski-pekala@ravimaki.fi

<u>Toimilupatiedot</u>

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt);* 05.10.2020 ESAVI/24191/2020

Palvelu, johon lupa on myönnetty;
Tilapäishoito, erityislasten- ja nuorten iltapäivä- ja lyhytaikaishoito 6 paikkaa,
aikuisten lyhytaikaishoito 2 paikkaa

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tilapäishoito pitää sisällään seuraavat osallisuutta tukevat palvelut:
*Erityislasten ja -nuorten sekä aikuisten lyhytaikaishoito (Lyha)
*Erityislasten ja -nuorten iltapäivähoito (Iltis)
*Loma-ajanhoito (kesäisin nimeltään Kesäkööri)

Lyhytaikaishoito on tarkoitettu lapsille, nuorille sekä täysi-ikäisille huoltajiensa luona asuville kehitysvammaisille tai erityistä tukea tarvitseville henkilöille, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea. Lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista eli lyhytaikaishoitoa järjestetään omaishoidon vapaina tai vammaispalvelun myöntämänä lyhytaikaisena asumispalveluna. Palvelu toteutetaan pääosin säännöllisesti toistuvina, määräaikaisina jaksoina. Lyhytaikaishoidon jaksot voivat siis vaihdella muutamista tunneista ympärivuorokautiseen, jopa viikkojakin kestävään tukeen asiakkaan sekä hänen perheensä tilanteesta riippuen.

Lyhytaikaishoitoa toteutetaan yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa palveluyksikössä, jossa lapselle tai nuorelle järjestetään hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaava oma huone. Henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden ja tarjoaa hoivaa ja apua myös yllättävissä tilanteissa. Palveluasumiseen sisältyy lisäksi toimintaa, joka tukee sosiaalista vuorovaikutusta.

Palvelun tavoitteena on vahvistaa asiakkaan itsenäistymistaitoja sekä kykyä toimia osana ryhmää. Se tarjoaa lapselle tai nuorelle turvallisen hoivan, samalla tukien huoltajien tai omaishoitajan jaksamista. Palvelu toimii myös huoltajien kasvatustehtävän tukena. Joissain tapauksissa palveluun sisältyy asiakkaan toimintakyvyn tarkka arviointi sekä tiivis yhteistyö asiakkaan ja huoltajien kanssa, jotta jaksolle asetetut tavoitteet saavutetaan.

Lyhytaikaishoidossa asiakas saa palveluyksikön henkilöstöltä jatkuvaa ohjausta, tukea, hoivaa, hoitoa ja valvontaa tarpeidensa mukaan. Tuki annetaan iän ja kehitystason mukaisesti, ja se voi sisältää apua esimerkiksi henkilökohtaisessa huolenpidossa, kodin askareissa, liikkumisessa, koulunkäynnin toteuttamisessa, sosiaalisten taitojen ja ryhmätoimintavalmiuksien kehittämisessä sekä kommunikaation tukikeinojen käytössä.

Iltis on kehitysvammaisille ja muille erityistä tukea tarvitseville lapsille ja nuorille tarkoitettua aamuaikaista ennen koulun alkamista ja iltapäiväaikaista toimintaa koulupäivän jälkeen. Toiminta on ryhmämuotoista, jossa huomioidaan kuitenkin jokaisen osallistujan yksilölliset tarpeet ja toiveet. Osallisuus, aktiivisuus, omatoimisuus ja tarvittaessa myös oma rauha ovat toiminnan avainsanoja. Ohjausta ja tukea on tarjolla koulumatkoilla saattamiseen, koululäksyjen teossa ja aamu- ja välipalan valmistamisessa ulkoilua ja muuta lapselle mielekästä tekemistä unohtamatta. Aamu- ja iltapäiväaikaista toimintaa on tarjolla koulupäivinä klo 6-17 välisenä aikana.

Loma-ajanhoito on koulujen loma-aikoina arkipäivin klo 7-17 välillä tarjottavaa palvelua lapsille ja nuorille. Toiminta on ryhmämuotoista yhdessä oloa ja loma-ajaviettoa mukavan touhuilun parissa. Kesäaikana palvelu on nimeltään Kesäkööri.

Neuropsykiatrinen valmennus (nepsy) on tavoitteellinen ja ohjauksellinen yksilön kuntoutus- ja tukimenetelmä, jota yksiköstä annetaan lapselle tai nuorelle siitä erikseen sopien. Palvelun tehtävänä on auttaa asiakasta tunnistamaan vahvuuksiaan ja arjessa toimivia asioita sekä löytämään ratkaisuja päivittäisessä elämässä ilmeneviin haasteisiin.

Asiakkaat ohjautuvat Haminassa sijaitsevaan tilapäishoidon palveluyksikköön (Iltis-Lyha) Kymenlaakson hyvinvointialueen vammaispalvelun tai omaishoidon kautta ostopalveluna. Kunkin palvelun myöntää asiakkaan tekemän hakemuksen perusteella Kymenlaakson hyvinvointialue, joka tekee myös maksusitoumuksen palveluntuottajalle asiakaskohtaisesti.

Lyhytaikaisjaksojen varaukset tekevät hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kukin oman vastuualueensa osalta. He tekevät varaukset SBM Serena-järjestelmään, johon kaikilla palveluyksikön vakituisilla ja pitkäaikaisilla työntekijöillä on pääsy. Palveluyksikön tekijöiden velvollisuutena on seurata päivittäin SBM:ään tehtyjä varauksia ja ilmoittaa sen kautta peruuntuneet jaksot puolestaan sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Palveluyksikön vuotuisten aukioloaikojen syöttämisestä SBM-ohjelmaan vastaa palvelujohtaja. Hänen vastuullaan on myös henkilöstön käyttäjätunnusten hallinta Kymenlaakson hyvinvointialueen Idm-ohjelman kautta. Iltapäivä- ja loma-ajanhoidoista palveluyksikön palvelujohtaja sopii erikseen vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kanssa.

Palveluyksikön aukiolo on pääsääntöisesti suunniteltu niin, että parillisilla viikoilla palveluja tuotetaan maanantaista sunnuntaihin ympärivuorokautisesti, mutta parittomilla viikoilla maanantaista torstaihin ainoastaan päiväaikana. Viikonloput ovat pääsääntöisesti avoinna muutamia sulkuja vuodessa lukuun ottamatta.

Palvelun tulee vastata kaikissa tilanteissa sille asetettuja laatu- ja sisältövaateita eli sen tulee noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen kilpailutuksissa määriteltyjä osa-alueita sekä kehitysvammaisten lasten ja nuorten lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvausta.

Kehitysvammaisten lasten ja nuorten lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvauksen mukaan palvelua tulee järjestää yksilöllisesti, huomioiden asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne. Palvelussa asiakasta tulee tukea mahdollisimman itsenäiseen arkeen ja oman näköiseen elämään. Palveluiden tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja jos mahdollista, toimintakyvyn lisääminen ja kevyempään tukimuotoon siirtyminen.

Palveluyksikössä tilapäishoidonpalvelua toteuttavat ammatillisesti kyvykäs ja työhönsä sitoutunut henkilöstö, joka kehittää palveluyksikön toimintaa hyvässä yhteistyössä asiakkaidensa, heidän perheidensä ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Työskentely

asiakkaan kanssa tapahtuu yksilö- ja/tai ryhmämuotoisena. Palveluyksikön henkilöstön tarjoama tuki mukautetaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Se voi sisältää esimerkiksi yhdessä tekemistä, asioiden hoitamista asiakkaan puolesta, muistuttamista, ohjaamista arjen hallinnassa, kannustamista, saattamista, fyysistä apua, hoivaa, hoitoa ja/tai valvontaa. Tuki voi olla myös tavoitteellista ja keskittyä uusien taitojen oppimiseen tai jo olemassa olevien taitojen, valmiuksien ja toimintakyvyn ylläpitämiseen.

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

Toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, kestävä kehitys, yhdessä olemme enemmän, lupa toimia eri tavalla ja uudistuminen. Toimintaperiaatteina palveluyksikössä ovat asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja hänen kuulemisensa, toista kunnioittava käyttäytyminen, hyvä kohtelu, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistäminen ja tukeminen. Asiakkaiden kanssa toimitaan ratkaisukeskeisesti ja voimavaralähtöisesti kehittymis- ja kehittämismyönteisyyttä unohtamatta. Uudistumisen kulttuuri näkyy työssä innostuksena kehittää uusia toimintatapoja. Kannustamme kaikkia tuomaan uusia ideoita ja innovaatioita esille. Toiminnan lähtökohtana on aina asiakkaiden näkökulma ja palveluntarve. Asiakasosallisuus toiminnan kehittämisessä sekä sen vaikuttavuuden arvioinnissa ohjaavat vahvasti toiminnan suunnittelua ja toteuttamista. Yhteistä arvoperustaa ja kehittämismyönteisyyden tärkeyttä kirkastetaan henkilöstölle kahdesti vuodessa pidettävillä kehittämispäivillä.

Keskeisimmät toimintaa ohjaavat lait ja toimintaohjeet:

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Perustuslaki 731/1999
- Hallintolaki 434/2003
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Vammaispalvelulaki 675/2023
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Varhaiskasvatuslaki (540/2018) tai perusopetuslaki (628/1998)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016

- Tietosuojalaki 1050/2018
- Arkistolaki 831/1994
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Vammaispalvelujen käsikirja. https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (valtioneuvosto.fi)
- Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä (yhteistyotilat.fi)
- Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma: https://kymenhva.fi/wp-content/uploads/2023/06/Kymen-HVA-Laakehoitosuunnitelma-2023.pdf
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847
- Hoitotyön tietokanta: https://terveysportti.fi/apps/dtk/shk
- Käypä hoito: https://www.kaypahoito.fi/

3.2 Asiakasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluyksikön tilapäishoidon 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 palveluyksikössä ovat käytössä Haipro-poikkeamailmoitusohjelma ja Rai-järjestelmä (Resident Assessment Instrument). Haipro on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Sen tarkoituksena on helpottaa vaaratapahtumien ilmoittamista ja käsittelyä, jotta voidaan parantaa turvallisuutta ja oppia tapahtumista. Rai-järjestelmän laatuanalyyseillä voidaan muun muassa seurata täysi-ikäisten asiakkaiden hoitoisuuden ja palvelun kehittymistä sekä palvelujen kanssa yhteisesti

määritettyjä osa-alueita, muun muassa palvelun laatuun liittyen. Rai-järjestelmän mittaritietoja käytetään myös aikuisasiakkaiden toteuttamissuunnitelmien laatimiseen.

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

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

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

<u>Tilapäishoidon asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta osana laatua ja asiakasturvallisuutta</u>

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

Asiakkaiden kanssa harjoitellaan aktiivisesti uusia taitoja ikä ja kehitystaso huomioiden. Nuorten kohdalla painotetaan erityisesti itsenäisen asumisen taitojen oppimista. Asiakkaita ohjataan ja opastetaan kaikessa päivittäisessä toiminnassa, kuten esimerkiksi neuvotaan sään- ja asianmukaisen vaatetuksen valitsemisessa ja pukeutumisessa.

Henkilökunta tukee asiakasta asettamaan itselleen haluamiaan tavoitteita sekä luottamaan itseensä ja omiin voimavaroihinsa. Asiakas saa toimiessaan kokeilla, onnistua ja epäonnistua. Ohjaajien työvuoroja muokataan tarpeen mukaan asiakkaiden mieluisan hoitojakson takaamiseksi.

Ratkaisukeskeinen, luova ja joustava työote auttaa henkilökuntaa tunnistamaan asiakkaiden tarpeet kokonaisvaltaisesti ja vastaamaan niihin yksilöllisesti. Toiveet, voimavarat ja ikätaso huomioiden varmistetaan asiakkaiden fyysisen toimintakyvyn ylläpito leikkien, pelien, ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Henkilöstön tehtävänä on hyödyntää

asiakkaalle laadittuja terapiasuunnitelmia (esim. fysio-, toiminta- ja puheterapia) ja tukee asiakasta harjoittelemaan taitoja arjessa, jotta opitut taidot siirtyvät käytännön tilanteisiin.

Asiakkaita innostetaan ja kannustetaan ikätasonsa ja voimavarojensa mukaisesti pieniin kodinhoidollisiin askareisiin esimerkiksi ympäristön siistimiseen ja roskien viemiseen yhdessä ohjaajan kanssa tai pyykkihuoltoon tuomalla pyykkikorin pesutuvalle ja laittamalla pyykit kuivumaan yhdessä ohjaajan kanssa. Terveelliseen ruokavalioon kannustaminen on tärkeä osa hyvinvointia. Asiakkaat osallistuvat voimavarojensa ja ikätasonsa mukaan esimerkiksi leivontaan taikka välipalojen valmistamiseen. Asiakkaat voivat myös olla mukana esimerkiksi kattamassa pöytää ruokailun yhteydessä ja palauttavat itse astiat keittiöön.

Asumispalveluyksikön henkilökunta opettelee tuntemaan asiakkaat yksilöllisesti ja tukee heitä saavuttamaan itselleen merkityksellisiä ja onnellisuutta tuovia asioita. Tarvittaessa autetaan myös kiinnostuksen kohteiden löytämisessä. Palveluyksikön toiminta perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja tukee päivittäisten taitojen, toimintakyvyn sekä kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä ja ylläpitämistä. Henkilökunta opettelee tarvittaessa käyttämään asiakkaan tarvitsemia puhetta tukevia tai korvaavia menetelmiä ja ohjaa asiakasta niiden käytössä. Aikuinen toimii esimerkkinä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Haastavasti käyttäytyvälle lapselle tai nuorelle asetetaan selkeät rajat ja häntä tuetaan löytämään keinoja käyttäytymisen hallintaan.

Lahjoituksena saatu Yetitabletti on lisännyt asiakkaiden osallistumista ja viihtymistä erilaisten opettavaisten pelien muodossa. Palveluyksikön yhteydessä sijaitseva aistihuone mahdollistaa monenlaista tekemistä kaikenikäisille ja kehitystasoisille asiakkaille. Huoneessa voidaan tehdä erilaisia aistimatkoja mitä ihmeellisempiin paikkoihin, nauttia rentoutumishetkistä tai vaikkapa pitää elokuvatuokiota pehmeillä patjoilla loikoillen herkkujen kera.

Psyykkistä toimintakykyä edistetään huolehtimalla muun muassa ikätasolle riittävästä unen määrästä säännöllistä vuorokausirytmiä tavoittelemalla. Palveluyksikössä ja sen ulkopuolella tapahtuva yhteinen tekeminen lisäävät hoitojaksojen mielekkyyttä. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan erilaisiin toimintoihin kannustamalla ja innostamalla, koska virikkeellinen toiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakkailta kysellään erilaisista aktiviteeteista, joihin he haluaisivat osallistua ja aktiviteetit suunnitellaan sen pohjalta.

Ulkoilu on tärkeä osa palveluyksikössä tapahtuvaa päivittäistä toimintaa. Ulkoilu voi tapahtua asiakkaan ja ohjaajan kahden keskisenä taikka isommassa ryhmässä ja usein suuntana on läheinen leikkipuisto taikka metsäpolku. Toisinaan tehdään myös yhteisiä kauppareissuja, jossa hankitaan herkkuja palveluyksikössä nautittavaksi.

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

Henkilökunta tukee lapsen tai nuoren koulunkäyntiä auttamalla kotitehtävissä ja huolehtimalla koulumatkoista. Yhteistyötä koulun kanssa pyritään tekemään tiiviisti.

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

Ravitsemus osana asiakasturvallisuutta ja laadukkaita palveluita

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

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

Ravitsemukseen liittyvät poikkeavat havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä suullisesti raportoiden muille työntekijöille. Poikkeavista havainnoista tiedotetaan lisäksi asiakkaiden huoltajia.

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

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

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

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

Asiakasohjaus siivoukseen liittyen kuuluu palveluyksikön henkilöstön vastuulle. Asiakasohjauksen tulee olla asiakkaita yksilöllisesti osallistavaa, innostavaa ja aktivoivaa. Asiakkaita tulee kannustaa oman huoneensa siistinä pitämiseen, mutta myös yhteistentilojen kunnossa pitämiseen ja kunnioittamiseen yhteisenä ympäristönä.

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

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

Henkilökunta on ohjeistettu seuraamaan hyvinvointialueen nettisivujen ammattilaisille suunnattua infektioiden torjunta ohjeistusta, joka on aina ajantasainen. Yksikön palvelujohtajalla ja hygieniayhdyshenkilöllä on pääsy hyvinvointialueen Teams-ohjelmaan, josta löytyy menettelyohjeita tartuntatautitilanteisiin ja hygienia-asioihin. Hygieniayhdyshenkilö tulostaa ohjeita henkilöstön luettavaksi tarpeen tullen. Henkilöstön tulee noudattaa ohjeistuksia, joissa on kuvattuna toimintaohjeet liittyen käsihygieniaan, suojainten käyttöön, aseptiseen työskentelyyn, pisto- ja viiltovahinkojen estoon, yskimiseen ja eristämiseen. Työnantaja tarjoaa tarvittavat suojavarusteet ja desinfiointiaineet. Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit- ja infektioidentorjuntayksikön hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Kymenlaakson hyvinvointialueen 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 ja ikätaso huomioiden. Asiakkailla on palveluyksikössä ollessaan saunomismahdollisuus.

Asiakkaiden pyykkihuolto tapahtuu yhteistyössä palveluyksikön henkilöstön kanssa. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan omaan pyykkihuoltoonsa voimavarat ja ikätaso huomioiden, vaikka pienimuotoisestikin yhdessä tekemällä.

Terveyden- ja sairaanhoito osana asiakasturvallisuutta

Palveluyksikön henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Koko henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen Hilkka-asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan asiakkaan huoltajia.

Henkilökunnan tulee toimia viipymättä hoitoa vaativissa tilanteissa. Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asiakkaan hoito järjestetään virka-aikana terveyskeskuksen yhteispäivystyksessä ja virka-ajan ulkopuolella hyvinvointialueen ensiapupäivystyksessä. Ensihoidon arviointiyksikkö (EVA) tukee tilanteissa, kuten epäselvä yleistilan lasku, lievä infektio tai kaatuminen, joissa tarvitaan hoidon arviointia. EVA toimii ympäri vuorokauden. Ennen yhteydenottoa tehdään tilannearvio ÄYLT-toimintamallin mukaisesti.

Jos asiakas sairastuu tilapäishoidon aikana, huoltajille ilmoitetaan. He voivat halutessaan hakea lapsen kotiin, mutta tarvittaessa yksikkö huolehtii sairastuneesta asiakkaasta jakson ajan. Lasten ja nuorten terveydenhuollon ja muiden välttämättömien käyntien järjestämisestä ja kuljetuksista vastaavat ensisijaisesti huoltajat. Ensisijainen vastuu esimerkiksi rokotusten hankkimisesta on asiakkaan huoltajilla. Yksikön henkilöstö ohjaa ja tukee asiakkaita ja huoltajia tarvittaessa.

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

Asiakasvarojen käsittely osana asiakasturvallisuutta

Asiakkaiden rahavarojen käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta asiaan liittyen. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tulee toteutua rahavarojen käytössä. Asiakkaan ja hänen vanhempiensa kanssa sovitaan siitä, miten hänen rahavaransa hoidetaan, mikäli kyseessä on alaikäinen asiakas.

Yleisohjeena on, että henkilökunta ei ota vastaan asiakkaan rahavaroihin liittyviä tehtäviä. Asiakkaan rahavarojen hoito otetaan tehtäväksi vain poikkeustilanteissa, kuten alaikäisten kohdalla, kun asiaa ei muulla tavoin voida järjestää. Ensisijaisesti asiakasta tuetaan ja avustetaan hoitamaan omia rahavarojaan itsenäisesti.

Jos asiakkaan rahavarojen säilytys on tarkoituksenmukaista siirtää yksikön vastuulle, niiden säilytys on palveluyksikössä järjestetty lukitussa säilytyspaikassa henkilökunnan toimiston 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. Isompia summia voidaan ottaa säilytykseen vain siinä tapauksessa, että rahan tarve on ennalta tiedossa. Rahavarojen käsittely ja tilikorttien kuittaus suoritetaan aina kahden työntekijän toimesta. Epäselvissä tilanteissa tiedotetaan viipymättä yksikön palvelujohtajaa, joka aloittaa 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 asiakastietojärjestelmään.

Edunvalvonta lisäämässä asiakasturvallisuutta

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

3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkuus palveluyksikköön perustuu palvelun ostavan tahon tekemään palveluntarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisen ja hyvinvointialueen työntekijän kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin tulee kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa tulee huomioida toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, turvattomuus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä laatii arvioinnin pohjalta vammaispalvelun asiakassuunnitelman, johon kirjataan omatyöntekijän sekä asiakkaan ja hänen huoltajiensa näkemykset asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Suunnitelmassa huomioidaan myös asiakkaan omat toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Asiakas saa palvelun myöntämisestä kirjallisen päätöksen.

Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilö päättää palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaan palveluluokan. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaan omatyöntekijä päivittää asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa tarpeen mukaisesti ja säännöllisesti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Jos asiakkaan toimintakyky muuttuu merkittävästi, palveluluokka arvioidaan uudelleen. Asumispalveluyksikkö ilmoittaa omatyöntekijälle, jos palveluluokkaa voidaan alentaa toimintakyvyn parantuessa. Mikäli yksikkö ehdottaa korotusta, se neuvottelee asiasta omatyöntekijän kanssa ja tarvittaessa päivitetään asiakassuunnitelma. Tämän jälkeen yksikkö päivittää toteuttamissuunnitelman ja toimittaa sen sekä kirjalliset perustelut korotukselle omatyöntekijälle, joka antaa kirjallisen vastauksen.

Tilapäishoitoon tulevat asiakkaat ja heidän huoltajansa pyydetään tutustumaan palveluyksikköön ennen hoidon alkamista. Tutustumiskäynnillä henkilökunta ja tuleva asiakas tutustuu toisiinsa ja vaihtaa tietoja. Lisäksi sovitaan huoltajien kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Huoltaja saa kotiin täytettäväksi esitietolomakkeiston, joka tulee palauttaa palveluyksikköön viimeistään ensimmäisen hoitojakson alussa. Tutustumiskäynnillä tutustutaan lisäksi palveluyksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön sekä vaihdetaan yhteystietoja. Tutustumisajan voi varata suoraan palveluyksikön palvelujohtajalta.

Jokaiselle lyhytaikaisjakson asiakkaalle laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, kun hän on ollut asumisyksikössä muutaman kerran. Suunnitelma tehdään asiakassuunnitelman pohjalta ja laaditaan yhdessä asiakkaan ja huoltajien kanssa. Se tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein tai tuen tarpeen muuttuessa. Täysi-ikäisille asiakkaille tehdään ennen toteuttamissuunnitelman tekoa RAI-arviointi, mikäli asiakkaan jaksojen pituus täyttää arvioinnin edellyttämän minimiajan (vähintään 3 vrk). RAI-arvioinnista saatavaa informaatiota hyödynnetään toteuttamissuunnitelman laadinnassa.

Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan asiakkaan voimavarat, nykytilanne, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Tavoitteiden tulee olla konkreettisia ja seurattavissa. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan siis ne toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan ikä- ja kehitystason mukaista itsenäistymistä ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmassa määritellään lisäksi keinoja itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisen vahvistamiseksi sekä kohtuullisia mukautuksia, jotka mahdollistavat asiakkaan täysipainoisen osallistumisen ja osallisuuden. Painopisteenä ovat uusien taitojen oppiminen ja aiempien taitojen ylläpitäminen. Toteuttamissuunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan käyttämät kommunikointitavat ja apuvälineet sekä ne keinot, joilla lyhytaikaishoito toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimia ja mahdolliset arvioidut rajoitustoimenpiteet.

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

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

Asiakkaan palvelun tarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia havainnoidaan jokaisella lyhytaikaisjaksoilla. Lisäksi on tärkeätä arvioida säännöllisesti toteuttamissuunnitelmassa sovittujen asioiden toteutumista ja edistymistä. Seurantatekstit kirjataan palveluyksikössä käytössä olevaan Hilkka-asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikön henkilöstön tehtävänä on keskustella keskenään asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmien sisällöstä, sopimuksista, tavoitteista, toimintatavoista ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn seurannasta työvuorojenvaihdon aikoina 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 kaikkien ohjaajien tietoon.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kantelu

Kantelut tehdään Lupa- ja valvontavirastoon. Kantelusta tulee käydä ilmi se palveluyksikkö tai ammattihenkilö, jonka toimintaan kantelija on tyytymätön sekä ne perusteet, joiden takia palvelu tai menettely on koettu epäasianmukaiseksi. Myös kantelijan nimi, osoite ja muut mahdolliset osoitetiedot tulee mainita selvästi.

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

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

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

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön palveluyksikön kehittämisessä.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka käsittää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Yksityiselämän suoja

ja yksityisyys liittyvät läheisesti itsemääräämisoikeuteen. Henkilökohtainen vapaus suojaa fyysisen vapauden ohella myös henkilön tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Ravimäkipalvelut Oy:n palveluyksikössä henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

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

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

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.

<u>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</u>

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 rajoittavien toimenpiteiden käytöstä tehdään aina asianmukaiset arviot ja päätökset voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Päätöksentekoon osallistuvat palvelujohtaja sekä tarvittaessa sosiaalityöntekijä ja hyvinvointialueen vaativan tuen moniammatillinen työryhmä. Rajoitustoimenpiteiden käyttö, perusteet ja kesto kirjataan asukkaan asiakasasiakirjoihin ja yksilöllisiin suunnitelmiin.

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

Palveluyksikön toimintaperiaatteisiin kuuluvat asiakkaan yksilöllinen tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Henkilöstön toimintaa varten on yksikköön laadittu *Itsemääräämisoikeus- ohjeistus.* Se pitää sisällään ohjeet asiakkaan itsemääräämistä tukevan suunnitelman laatimisesta, rajoitustoimenpiteiden käytön arvioinnista, asiakkaan läheiselle, lailliselle edustajalle ja sosiaalihuollon omatyöntekijälle tehtävästä selvityksestä sekä rajoitustoimenpiteiden kuvauksen. Yksikössä seurataan rajoitustoimenpiteiden määrää ja vaikutuksia osana omavalvontaa. Selvitykset tehdään kuukausittain ja niistä vastaa Aino Mielonen yhdessä palvelujohtajan kanssa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja rajoitustoimenpiteiden lainmukaiseen käyttöön.

3.2.4 Henkilöstö

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

Palveluyksikössä työskentelee seitsemän sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Lisäksi yksikössä työskentelee osa-aikaisesti yksi lähihoitaja.

Osa heistä on suorittanut opinnoissaan vammaistyön osaamisalan ja muutamalla on vammaistyön ammatti- tai erikoisammattitutkinto. Yksi työntekijöistä on lisäksi neuropsykiatrinen valmentaja. Palveluyksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaa terveydenhoitaja-sairaanhoitaja Kati Huovilainen. Hän toimii myös palveluyksikön lääkevastaavana. Lisäksi henkilöstöön kuuluu puhtaanapidosta vastaava laitoshuoltaja.

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

Ravimäkipalvelut Oy:n tahtotila työnantajana on toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja huolehtia työntekijöidensä työhyvinvoinnin tukemisesta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Käytettävissä olevia keinoja työhyvinvoinnin tukemiseen ovat muun muassa:
*Työntekijäkohtaiset tehtävä- ja vastuualuekuvaukset
*Työyhteisöpalaverit
*Kehittämisiltapäivät keväisin ja syksyisin
*Tyhy-tapahtumat
*e-Passi
*Työterveyshuolto (lakisääteinen työterveyshuolto ja sairaanhoito)
*Työsuojelutoiminta (riskikartoitukset, katselmukset, hätäensiapukoulutus, haastavien tilanteiden koulutus, turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyvät hankinnat ja kehittämistoimenpiteet)
*Joustot työvuoro- ja työaikajärjestelyissä perhe- tai muun tilanteen vaatiessa
*Vuotuinen palkitseminen, jonka rahallisesta suuruudesta Ravimäkipalveluiden hallitus päättää vuosittain syyskokouksessaan

Henkilöstön rekrytoinnista

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

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus, luotettavuus ja työkokemus sekä halukkuus vammaistyön tekemiseen. Ravimäkipalvelut

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

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

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

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

Perehdytys

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

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

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

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

Palvelujohtajan vastuulla on seurata henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi henkilökohtaisen

keskustelun ja korjaavien toimien kautta. Havaittujen epäkohtien korjaamiselle asetetaan toteutusaikataulu, jona aikana työntekijän tulee tehdä tarvittavat muutokset työskentelyynsä. Mikäli muutosta ei tapahdu, voidaan käyttää huomautus /varoitusmenetelmää.

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

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

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.

Palvelujohtaja vastaa työvuorosuunnittelusta yhdessä ohjaaja Sini Mattilan kanssa, sekä siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Palveluyksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Palveluyksiköissä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun ja aluehallintoviraston myöntämään lupaan nähden.

Palveluyksikössä työvuorolistat suunnitellaan kuuden viikon tasoitusjaksoihin. Parillisten viikkojen aamu- ja iltavuoroissa on arkisin vähintäänkin kaksi työntekijää molemmissa vuoroissa. Parillisilla viikoilla yövuorossa on yksi työntekijä. Parittomilla viikoilla arkisin aamuvuoroissa on vähintäänkin kaksi työntekijää, mutta ilta- ja yövuoroa ei tällöin ole palveluyksikön ollessa suljettuna. Viikonloppuisin henkilöstömäärän sanelee palveluyksikössä hoitojaksolla olevien asiakkaiden määrä. Viikonloppuihin suunnitellaan kuitenkin vähintäänkin kolme työntekijää aamu- ja iltavuoroon sekä yövuoroon yksi.

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

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

3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikön asiakkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu usein toimijoita eri aloilta kuten sosiaali- ja terveydenhuollosta, kouluista ja kuntoutuspalveluista. Yhteistyö asiakkaan palveluverkoston muiden toimijoiden kanssa toteutetaan asiakkaan tarpeiden 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

Palveluyksikön tilat sijaitsevat osoitteessa Tarkka-ampujankatu 1. Palveluyksikön tilat ovat yhdessä kerroksessa sisältäen kahdeksan huonetta, yhteisen tupakeittiön, oleskelutilan sekä henkilökunnan toimiston. Jokaisessa huoneessa on oma WC/kylpyhuone. Huoneissa on valmiiksi sänky ja kirjoituspöytä sekä tuoli. Kahdessa huoneessa on lisäksi oma televisio. Yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat on sisustettu kodinomaisiksi. Kiinteistössä palveluyksikön ulkopuolella on toisten palveluyksiköiden kanssa yhteiset sauna- ja pyykkitilat.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihan turvallisuutta on lisätty oven ulko-oven edustan aidoituksella ja portilla. Pihassa on istumapaikkoja ja hieman kauempana muiden palveluyksiköiden kanssa yhteiskäyttöinen grillauspaikka. Lisäksi pihalla on kukkaistutuksia ja pensaita. Kohtuullisen kävelymatkan päässä yksiköstä sijaistee lähikauppa ja muita palveluita.

Yksi palveluyksikön tärkeimmistä lähtökohdista on mielekkäiden hoitojaksojen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Ympäristö antaa kuitenkin edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä tekemiseen ja olemiseen.

Asiakkaita kannustetaan yhteiseen tekemiseen kuten leikkimiseen ja pelailuun. Ravimäkipalveluiden yhteisissä sisätiloissa sekä ulkoalueilla on pyritty huomioimaan esteettömyysseikat.

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

3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia välineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, sähkösängyt ja pyörätuolit. Apuvälineiden vastuu henkilö on ohjaaja Terhi Seppänen.

Palveluyksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. 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 palvelujohtajalla yhdessä apuvälineistä vastaavan työntekijän kanssa. Lisäksi laitehuollosta vastaavan työntekijän 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 palvelujohtaja.

Palveluyksikön henkilöstöllä on käytössään hälytysjärjestelmä (erillinen hälytyslaite), 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 puhelin, jonka tulee olla aina työntekijän mukana työvuorossa.

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 Mäkelällä.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan myös edellä mainittujen laitteiden 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.

Hilkka-asiakastietojärjestelmä on liitetty Kanta-palveluihin, jonka kautta asiakastietoja tallennetaan valtakunnalliseen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti. Kanta-palvelut tukevat asiakastietojen turvallista käsittelyä, tietojen saatavuutta sekä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden toteutumista. Hilkka-järjestelmä tukee Kanta-palvelujen käyttöä ja tietojen rakenteista kirjaamista.

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 toteumista 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.

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. Näistä on tiedot palo- ja pelastussuunnitelmassa.

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

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 terveydenhoitaja-sairaanhoitaja Kati Huovilainen, joka vastaa myös palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa nimetty Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista palveluyksikössä. 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.

Lääkehoidon käytännöistä sovitaan asiakkaan ja huoltajien kanssa, ja ne kirjataan toteuttamissuunnitelmaan. Hoitohenkilöstö vastaa lääkehoidon oikeellisuudesta ja ajantasaisesta lääkelistasta. Asiakasta ohjataan tuomaan lääkkeet alkuperäispakkauksissa lääketurvallisuuden varmistamiseksi. Palveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan kaikki lääkkeet ovat asiakkaitten henkilökohtaisia.

Työvuorossa olevat lääkehoitoluvan omaavat työntekijät on velvoitettu toteuttamaan lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja.

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

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

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

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

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön asiakkailta kerätään palautetta hyvinvointialueen asiakaskyselyillä. Ravimäkipalveluiden omat tyytyväisyyskyselyt tehdään syksyisin. Ravimäen asiakkaiden läheisille palautekanava löytyy Ravimäkipalvelut Oy:n internetsivujen kotisivulta. Sinne palautetta voi antaa milloin tahansa. Myös arjessa asiakkaat ja heidän läheisensä tuovat esiin tyytyväisyyttään palveluyksikössä tuotettavia palveluita koskien niin työntekijöille kuin johdollekin. Asiakkaiden ja läheisten kokemus palveluista ja yhteiseen toimintaan vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen kulmakivistä.

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

Palveluyksikön palvelujohtaja laatii yhteenvedot saaduista palautteista ja käy ne läpi työyhteisön kanssa yhteisissä palavereissa. Saatu palaute ja kehittämisehdotukset huomioidaan palveluyksikön seuraavaa toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskienhallinta on yhteinen vastuutehtävä koko työyhteisölle. Turvallisuutta ja toiminnan jatkuvuutta uhkaavat riskit ovat tärkeätä 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 asiakkaat ovat vammaisia lapsia, nuoria tai aikuisia henkilöitä, joiden toimintakyky ja psyykkinen vointi saattavat vaihdella. Tästä syystä myös uhka- ja väkivaltatilanteet ovat mahdollisia. Tavoitteena on ennakoida tilanteita, mikäli riskin mahdollisuuden arvioidaan kohonneen. Herätteenä on asukkaan normaalista poikkeava käyttäytyminen, kuten äänen kohottaminen ja levottomuus. Uhkaaviin tilanteisiin varaudutaan muun muassa henkilöstöjärjestelyin. Henkilöstöllä on käytössään myös hälytin vartijoiden hälyttämiseksi. Uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja tapahtuneesta tilanteesta tehdään HaiPro-ilmoitus, joka käsitellään henkilöstön yhteisissä palavereissa.

Toimitiloihin liittyviä riskejä voi olla esimerkiksi tulipalot, sähkön ja vedenjakeluun liittyvät katkokset sekä mahdolliset rakennukseen kohdistuvat ilkivaltateot ja murrot. Rakennuksessa on paloilmaisimet ja henkilöstö on koulutettu toimintaohjein erilaisten poikkeavien tilanteiden varalta. Yksikössä on varavirtalähde sähkökatkoksia varten.

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

Asiakkaiden karkaaminen tai katoaminen palveluyksiköstä on myös todellinen riskitekijä. Tähän on pyritty vastaamaan kiinnittämällä huomiota rakennuksen ovien lukituksiin sekä lisäämällä esimerkiksi yhteisiin tiloihin paljeovi tilan jakamiseksi helpommin valvottavaksi. Ulko-oven yhteyteen on rakennettu puuaitaus, jonka suljettu portti ehkäisee riskiä asiakkaan joutumisesta liikennöidylle etupihalle suoraan ulko-ovesta. Palveluyksikköön on laadittuna oma ohjeensa karkaamis- ja katoamistilanteiden varalle.

Toimitilat ovat esteettömät ja tilavat, kuitenkin esimerkiksi määräksi jäänyt lattia tai muu neste voi aiheuttaa kaatumisriskin. Näihin riskeihin on varauduttu henkilöstön ohjeistamisella. Toimitilat pidetään siistinä ja niiden huonekalu- ja tavaramäärä maltillisena. Rikkoutuneet huonekalut on henkilöstölle ohjeistettu poistettavan viipymättä käytöstä.

Palveluyksikössä voi myös esiintyä tartuntatauteihin liittyviä riskejä. Tartuntatauteihin liittyvissä tilanteissa henkilökunta suojautuu työtehtävissään asianmukaisin suojavarustein (hanskat, kasvomaskit, essut, kenkäsuojat). Palveluyksikössä on ohjeistettu toimimaan Kymenlaakson hyvinvointialueen hygienia ohjeistusten mukaisesti. Toimitilahuoltaja käy siistimässä tilat aina maanantaisin sekä perjantaisin. Henkilöstön tehtävänä on pyyhkiä pintoja työvuorojensa lomassa.

Työ yksikössä voi olla kuormittavaa ja henkilöstön työhyvinvointia seurataan mm. poissaoloja seuraamalla ja yhteistyötä tehdään tarvittaessa työterveyden kanssa. Henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin on varauduttu toimintaohjeella, jossa äkillisissä poissaolotilanteissa (sairastumiset) on henkilöstö ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä palveluyksikköön ja arkisin virka-aikana palvelujohtajaan. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan korvaajaa tutuista sijaisista vuorossa olevan henkilöstön tai palvelujohtajan toimesta. Mikäli vuoroon ei saada korvaajaa, kartoitetaan tällaista vielä omasta henkilöstöstä, tarvittaessa yli yksikkörajojen.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksiköön kohdistuvia mahdollisia ulkopuolelta tulevia riskejä pyritään minimoimaan pitämällä ulko-ovet ovat lukittuna päivin öin. Lääkehuone on varustettu kameralla. Lisäksi palveluyksiköllä on vartijapalvelu (Etelä-Suomen Lisäturva Oy), johon kuuluu ympärivuorokautinen kontaktin ottamisen mahdollisuus muun muassa erillisen henkilökunnalla olevan hälytyspainikkeen kautta. 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, työsuojeluntoimintaohjelma 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 palvelujohtaja ja työsuojelupäällikkö sekä toimitusjohtaja. Tehdyt HaiPro-ilmoitukset käsitellään työyhteisöpalavereissa palvelujohtajan toimesta ja esiin tulleet kehitysehdotukset korjaavista toimenpiteistä kirjataan ylös muistioon ja otetaan arkeen käyttöön.

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

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

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

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

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

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

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

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

Vakava vaaratapahtuma:

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

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

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

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Palvelujohtajan tehtäviin kuuluu saatuihin ilmoituksiin reagointi, jatkuva henkilöstön opastaminen ja muistuttelu vaara- ja haittatapahtumien raportointivelvoitteesta sekä tehtyjen ilmoitusten säännöllinen seuranta ja läpikäyminen sekä kehittämistoimenpiteiden

suunnittelu, seuranta ja arviointi työyhteisön kanssa. Prosessi kokonaisuudessaan edesauttaa henkilöstön tilanteista oppimista ja toiminnan kehittämistä.

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole ostopalveluna tai alihankintana tuotettavaa palvelua.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Palveluyksikössä on valmistauduttu Kymenlaakson hyvinvointialueen edellyttämään Signal-sovelluksen 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 palveluyksikön päivittäisessä työssä, työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä henkilöstölle korostetaan omavalvonnan tärkeyttä ja sitä miten toiminnan tulee pohjata tehtyyn suunnitelmaan ja mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, tulee se myös päivittää suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma toimii niinsanottuna opaskirjana palveluyksikössä tehtävälle työlle ja annettavalle palvelulle.

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

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

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

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

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

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys Haminassa 11.10.2026

Allekirjoitus _____

Sanna Uski-Pekala palvelujohtaja / Ravimäkipalvelut Oy

RAVIMÄKI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Tilapäishoito/ Osallisuutta tukevat palvelut / Erityislasten- ja nuorten iltapäivä- ja lyhytaikaishoito, aikuisten lyhytaikaishoito

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 11.6.2025

*Päivitetty koko omavalvontasuunnitelma vastaamaan paremmin Valviran antamiin määräyksiin omavalvonnan sisällöstä
* tarkennettu omavalvontasuunnitelmaan yksikön riskejä eri näkökulmista ja kirjattu riskejä aikaisempaa konkreettisemmin
* lisätty asiakastietolaki ja -asetus
* muutettu yksikön vastuuhenkilö muistutuksen vastaanottajaksi
* poistettu aluehallintoviraston Kouvolan osoite ja lisätty aluehallintoviraston kirjaamon yhteystiedot
* kirjattu tarkemmin, miten asukkaat osallistuvat ja miten heitä kannustetaan osallistumaan arjen toimintoihin, kuten esimerkiksi keittiötöihin, pyykkihuoltoon ja ympäristön siisteyteen
* Korjattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta kuvaava kohta vastaamaan yksikön käytäntöä sekä lisätty ohjeistus palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa palvelunjärjestäjälle

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 11.10.2025
*Muutettu palvelujohtajan muuttunut sukunimi
*Muutettu työvuorosuunnittelusta vastaavan ohjaajan sukunimi
*Tarkennettu toimintaa ohjaavia lakeja ja lisätty niihin pykälät
*Tarkennettu toteuttamissuunnitelmien lähettämistä
*Lisätty palveluyksikön vuotuisten aukioloaikojen syöttämisestä SBM-ohjelmaan vastaavan palvelujohtaja. Hänen vastuullaan on myös henkilöstön käyttäjätunnusten hallinta Kymenlaakson hyvinvointialueen Idm-ohjelman kautta.
*Tarkennettu Rai-arviointien tekoon liittyvää osiota: ”täysi-ikäisille asiakkaille tehdään ennen toteuttamissuunnitelman tekoa RAI-arviointi, mikäli asiakkaan jaksojen pituus täyttää arvioinnin edellyttämän minimiajan (vähintään 3 vrk)”.

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 11.2.2026

* Tehty muutoksia omavalvontasuunnitelman sisältöön työ- ja päivätoiminnan valvontakäynnillä (28.10.2025) saatujen kehittämisehdotusten pohjalta, jotka huomionarvoisia myös ympärivuorokautisessa tilapäishoidossa:
-tarkennettu kohtaa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytänteistä
-tarkennettu keskeisiä riskejä ja kirjattu selkeämmin sitä, miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palveluiden laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta sekä henkilöstön riittävyyttä
-tarkennettu kohtaa riskienhallinnan seurannasta, raportoinnista ja osaamisen varmistamisesta paremmin toimintaa kuvaavaksi
*Muutettu Lupa- ja valvontaviraston uusi nimi sekä päivitetty yhteystiedot
*Muutettu sosiaali- ja potilasasiavastaavan sähköpostiosoite ja puhelinnumerot

*Muutettu *Ilmoitusvelvollisuus ja epäkohdista raportointi (Valvontalaki 741/2023, 29 §)* -kohtaan tieto SrPro järjestelmän käytöstä ilmoituskanavana
*Tarkennettu kohtaa asiakkaitten rahavarojen käsittelystä hyvinvointialueen ohjeistusten mukaiseksi

Päivitetty versio 9.6.2026

*Lisätty Suomen Lisäturva Oy:n vartijan puhelinnumero
*Tarkennettu vakavien epäkohtien ilmoittamiskäytäntöä vastaamaan tämänhetkistä Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistusta
*Lisätty tieto Signal-sovelluksesta valmius-, varautumis- ja poikkeavien olosuhteiden viestintäkanavana

Päivitetty versio 9.10.2026

*Lisätty tekstiä Hilkka-asiakastietojärjestelmän liittämisestä Kanta-palveluihin, jonka kautta asiakastietoja tallennetaan valtakunnalliseen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon
*Tarkennettu kohtaa asiakastyytyväisyyskyselyiden tekemisestä sekä lisätty läheisten palautekanavasta Ravimäen internetsivuilla