RAVIMÄKI

Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen / Katrilli

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 3
3.2 Asiakasturvallisuus 5
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 5
3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 12
3.2.4 Henkilöstö 18
3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 21
3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 22
3.2.7 Toimitilat ja välineet 23
3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 23
3.2.9 Lääkehoitosuunnitelma 26
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 27
3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 27
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 29
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 33
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 34
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 34
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 34
4.1 Toimeenpano 34
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 35
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN 36
Omavalvontasuunnitelman muutoshistoria 37

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 kehitysvammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen 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

Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen / Katrilli
Saunakatu 6 B, 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:
Aikuisten kehitysvammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen palveluasuminen,
17 asiakaspaikkaa

Esihenkilö palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala

Puhelin 050 394 7777 Sähköposti sanna.uski-pekala@ravimaki.fi

Toimilupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt);* 24.1.2019

Palvelu, johon lupa on myönnetty;
Aikuisten kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen (17 asiakaspaikkaa)
ESAVI/24492/2018

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ympärivuorokautisen 17-paikkaisen palveluyksikön perustehtävä on tuottaa laadukasta asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille asiakkaille. Asiakkaat ohjautuvat palveluyksikköön Kymenlaakson hyvinvointialueen vammaispalvelun kautta ostopalveluna

ja palvelu tuotetaan Kymenlaakson hyvinvointialueella Haminassa. Palvelun tulee vastata kaikissa tilanteissa sille asetettuja laatu- ja sisältövaateita eli sen tulee noudattaa Kymenlaakson hyvinvointialueen kehitysvammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen kilpailutuksessa määriteltyjä osa-alueita sekä kehitysvammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvausta.

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

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

Keskeisimmät toimintaa ohjaavat lait ja toimintaohjeet:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
Perustuslaki 731/1999
Hallintolaki 434/2003
Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987
Vammaispalvelulaki 675/2023
Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
Laki hyvinvointialueesta 611/2021
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
Tietosuojalaki 1050/2018
Arkistolaki 831/1994
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Terveydenhuoltolaki 1326/2010
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Vammaispalvelujen käsikirja. https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja
Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (valtioneuvosto.fi) Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille
Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma
Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen
Käypä hoito
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa -toimintaohjeet Kymenlaaksossa
Kymenlaakson hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2023 - 2025
Kymenlaakson HVA:n palvelukuvaukset
STM julkaisuja 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

3.2 Asiakasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

Omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen on yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo - ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä muun muassa.

poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

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

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

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

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

Turvallinen arki, elämän säännöllisyys, kodinomaisuus ja jokaisen kotiin kuuluvat askareet sekä erilaisen toiminnan tarjoaminen luovat asukkaiden elämään sisältöä, säännöllisyyttä ja tasapainoa. Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja.

Asiakkaan toiveet ja omat voimavarat huomioiden varmistetaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ulkoilun, liikunnan ja muiden harjoitteiden avulla. Terveelliseen ruokavalioon kannustaminen on myös osa hyvinvointia. Psyykkistä toimintakykyä edistetään huolehtimalla muun muassa riittävästä unen määrästä säännölliseen vuorokausirytmiin kannustamalla. Palveluyksikössä ja sen ulkopuolella tapahtuva yhteinen tekeminen sekä läheisten ja ystävien osallistuminen ja osallistaminen asiakkaan elämään lisäävät myös osaltaan elämän mielekkyyttä. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan erilaisiin toimintoihin kannustamalla, koska virikkeellinen harrastetoiminta tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia.

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

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Ulkoilu ja erilaiset

liikuntamuodot on jokaisen asiakkaan oikeus ja niitä myös tarjotaan asiakkaille. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja niistä kirjataan huomioita asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikön henkilöstön tehtävänä on selvittää tarjolla olevia kulttuuri- ja harrastemahdollisuuksia ja tarjota vaihtoehtoja asiakkaille kannustaen ja innostaen osallistumaan. Henkilöstön tehtävänä on lisäksi mahdollistaa asiakkaiden osallistumista suunnittelemalla ja sopimalla järjestelyistä toiminnan onnistumiseksi.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus valita itseään miellyttävät toiminnot, mutta myös oikeus kieltäytyä osallistumisesta. Alueellista harraste- ja kulttuuritarjontaa järjestävät muun muassa Erkat ry, Haminan seurakunta ja Haminan kansalaisopisto.

Ravitsemus osana asiakasturvallisuutta ja laadukkaita palveluita

Palveluyksikön henkilöstö kannustaa ja ohjaa asiakkaita säännölliseen ateriarytmiin sisältäen aamiaisen, lounaan, päiväkahvin, 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 yksikössä henkilöstön toimesta yhdessä asiakkaiden kanssa. 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, dieetit sekä erityisruokavaliot. Uuden asiakkaan muuttaessa yksikköön selvitetään häntä koskevat ruokailuun liittyvät asiat muun muassa erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet sekä mieltymykset. Nämä huomioidaan ruokahankinnoissa ja asiakkaalle tehtävässä ohjaustyössä.

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

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

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava hoitoon liittyviä infektioita suunnitelmallisesti. Toimintayksikön johtajan vastuulla on seurata tartuntatautien sekä antibiooteille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtia tartuntojen ehkäisystä. Palvelujohtajan tulee myös varmistaa asiakkaiden ja henkilökunnan

asianmukainen suojaus ja sijoittaminen sekä mikrobilääkkeiden oikea käyttö. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoittamisesta löytyy THL:n verkkosivuilta osoitteesta: Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL.

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

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

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

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

Henkilökunnalla on käytössään hygieniakansio, josta löytyy apuja hygienian hoitoon liittyviin tilanteisiin ja jonne on koottu saatuja ohjeistuksia. Tiimivastaavalla ja palvelujohtajalla on pääsy hyvinvointialueen Teams-ohjelmaan, josta löytyy menettelyohjeita tartuntatautitilanteisiin ja hygienia-asioihin. Hygieniayhdyshenkilön tehtävänä on tulostaa ohjeita henkilöstön luettavaksi hygieniakansioon. Henkilöstön tulee noudattaa ohjeistuksia, joissa on kuvattuna toimintaohjeet liittyen käsihygieniaan, suojainten käyttöön, aseptiseen työskentelyyn, pisto- ja viiltovahinkojen estoon, yskimiseen ja eristämiseen. Työnantaja tarjoaa tarvittavat suojavarusteet ja desinfiointiaineet. Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntataudit- ja infektioidentorjuntayksikön hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Kymenlaakson hyvinvointialueella käytettävissä olevat hygieniahoitajat ovat arkisin tavattavissa infektioiden ja epidemioiden torjuntaan liittyvissä asioissa.

Asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian hoitokäytännöistä sovitaan henkilökohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa. Asiakkaiden kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan jokapäiväisessä elämässä, kuten henkilökohtaisenhygienian hoitamista ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyky huomioiden. Asiakkailla on

saunomismahdollisuus omavalintaisesti joko kerran tai useammin viikossa. Parturi-, kampaamo- ja jalkojenhoitopalvelut asiakkaat toteuttavat itse omakustanteisesti valitsemalla palveluntuottajan henkilökunnan tässä tarvittaessa avustamalla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito osana asiakasturvallisuutta

Asiakkaiden terveydentilan seuranta on osa omavalvontaa ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Seurannan tulee johtaa tarvittaessa toimenpiteisiin, eikä jäädä pelkäksi havainnoinniksi.

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

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

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

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

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

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

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

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

Äkillisissä kuolemantapauksissa yksiköstä otetaan välittömästi yhteyttä aluehälytyskeskuksen puhelinnumeroon 112, josta annetaan tarkemmat ohjeistukset. Jos asiakkaalla on saattohoito- tai palliatiivinen hoitopäätös, ei kuolemantapauksessa soiteta hälytyskeskukseen, vaan hoitavalle lääkärille ja palliatiiviselle poliklinikalle jos asiakkaalla on hoitosuhde sinne.

Palveluyksikössä on erillinen hyvinvointialueen laatima ohjeistus kuolemantapauksia varten. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan palvelujohtajaa välittömästi.

Asiakasvarojen käsittely osana asiakasturvallisuutta

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

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen valtuuttamalleen omaiselle tai edunvalvojalle. Yleisohjeena on, että henkilökunta ei ota vastaan asiakkaan rahavaroihin liittyviä tehtäviä. Asiakkaan rahavarojen hoito otetaan tehtäväksi vain poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavoin voida järjestää. Ensisijaisesti asiakasta tuetaan ja avustetaan hoitamaan omia rahavarojaan itsenäisesti.

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

Jos asiakkaan rahavarojen säilytys on tarkoituksenmukaista siirtää yksikön vastuulle, niiden säilytys on palveluyksikössä järjestetty lukitussa säilytyspaikassa henkilökunnan toimiston yhteydessä sijaitsevan lääkehuoneen lukitussa kaapissa. Huoneessa on kameravalvonta. Asiakkaan käteisvaroista tehdään tilikortti, jonne kirjataan asiakkaan tulot ja menot ajantasaisesti. Kunkin asiakkaan käteisvarat säilytetään nimikoidussa lompakossa. Säilytykseen otettavien käteisvarojen enimmäismäärä on max. 200 €/kk. Asukkaiden käyttövaroja käytetään pääsääntöisesti pieniin arkisiin menoihin. Suuremmista hankinnoista sovitaan asiakkaan edunvalvojan tai asioiden hoitajan kanssa. Isompia summia voidaan ottaa säilytykseen vain siinä tapauksessa, että rahan tarve on ennalta tiedossa. Rahavarojen käsittely ja tilikorttien kuittaus suoritetaan aina kahden työntekijän toimesta. Epäselvissä tilanteissa tiedotetaan viipymättä tiimivastaavaa ja palvelujohtajaa, jotka aloittavat asian selvittelyn.

Asiakkailla tulee itsellään olla mahdollisuus säilyttää pankkikortit ja muut maksukortit. Vain asiakas itse voi käyttää pankkikorttia. Henkilökunta ei saa käyttää asiakkaan pankkikorttia edes asiakkaan pyynnöstä tai luvalla. Pankkikorttien ja tunnuslukujen säilyttäminen kuuluu vain asiakkaalle. Halutessaan asiakas voi luovuttaa pankkikortin yksikön lukolliseen säilytyspaikkaan, jolloin tämä tieto tulee kirjata asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Tunnuslukua ei voi luovuttaa henkilökunnan haltuun. Pankkikorttia ei voida myöntää muulle henkilölle kuin tilin omistajalle.

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

kuitenkin on, että asiakas saa tarvitsemansa kuukausittaiset rahavarat edunvalvojalta. Mikäli edunvalvoja ei pysty itse toimittamaan asiakkaan rahoja, edunvalvoja voi ostaa lähettipalvelun ulkopuoliselta yrittäjältä.

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

Edunvalvonta lisäämässä asiakasturvallisuutta

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

3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Palveluyksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa palvelujohtaja, hallinnon tukipalvelut/työsuojelupäällikkö Minna Mäkelä p. 044 709 3850 minna.makela@ravimaki.fi

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkuus palveluyksikköön perustuu palvelun ostavan tahon tekemään palveluntarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan, läheisen ja

hyvinvointialueen työntekijän kanssa. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä laatii arvioinnin pohjalta vammaispalvelun asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan tuen tarpeet sekä ne avun, tuen ja palvelun muodot, joita asiakas tarvitsee. Asiakas saa palvelun myöntämisestä kirjallisen päätöksen.

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

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

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmien toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Suunnitelmien toteutumatta jääminen on asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

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

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

Toteuttamissuunnitelma päivitetään 6 kk välein tai tarvittaessa useammin, mikäli asiakkaan toimintakyky tai tilanne merkittävästi muuttuu. Myös toteuttamissuunnitelman päivittämiseen kutsutaan mukaan asiakkaan läheisiä ja muuta tukiverkostoa, mikäli asiakas on siihen itse halukas. Omaohjaaja kirjaa pidetyn suunnitelman sekä RAI-arvioinnista saadut tiedot toteuttamissuunnitelmalomakkeelle ja liittää sen Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi

hänen tulee lähettää lomake salatulla sähköpostilla vammaispalvelun asumisentiimille sekä tulostaa kopio asiakkaalle itselleen.

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

Ympärivuorokautisen palveluasumisen ja päivätoiminnan välinen yhteistyö on keskeinen osa asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Mikäli asiakas on itse halukas molemmat tahot osallistuvat asiakkaan toteuttamissuunnitelmien laatimiseen, päivittämiseen ja arviointiin tuoden esiin omasta toimintaympäristöstään tietoa asiakkaan toimintakyvystä, tuen tarpeista, vahvuuksista ja tavoitteista. Yhteistyö varmistaa tavoitteiden yhdenmukaisuuden, tiedonkulun sujuvuuden sekä tukitoimien jatkuvuuden vuorokauden eri aikoina, ja tukee asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Palveluyksikössä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä koostuva työryhmä, jonka jäsenet toimivat asiakkaiden omaohjaajina ja varaomaohjaajina. Työryhmän tehtävänä on keskustella keskenään asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmien sisällöstä, sopimuksista, tavoitteista, toimintatavoista ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn seurannasta päivittäisillä työvuorojenvaihdon aikoina pidettävillä raporteilla sekä työyhteisön kesken pidettävissä työyhteisöpalavereissa. Näillä tavoin pyritään varmistamaan, että kukin työntekijä tuntee tehdyn suunnitelman ja toimii sen mukaisesti.

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

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

Asiakkaalla on oikeus;

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

*Päätöstä koskevan muutoksen hakuun

Muistutus

Ennen kantelun tekemistä on suositeltavaa harkita nopeampia ja tehokkaampia keinoja asian selvittämiseksi ja ratkaisemiseksi. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, voi asiaa yrittää selvittää ja ratkaista keskustelemalla hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai 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 mailto:asiakaspalvelu@lvv.fiä
Puhelin: 0295 256 930 (maanantai–perjantai kello 9–15)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

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

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

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Palveluyksikön asiakkailla on omat asuntonsa, joita henkilökunnan tulee kunnioittaa. Esimerkiksi asuntoihin sisään mentäessä henkilökunnan tulee koputtaa ja odottaa lupaa tulla sisälle. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja intimiteettiä tulee kunnioittaa kaikessa päivittäisessä toiminnassa. Jokainen asiakas on täysivaltainen ihminen, jolla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen. Muun muassa asiakas saa itse valita päivittäisen vaatetuksensa, mutta toki henkilöstön tehtävänä on opastaa ja tukea sään mukaiseen pukeutumiseen. 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.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

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

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

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

Itsemääräämisoikeutta 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 tiimivastaava Aino Mielonen yhdessä palvelujohtajan kanssa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja rajoitustoimenpiteiden lainmukaiseen käyttöön.

3.2.4 Henkilöstö

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

Palveluyksikössä työskentelee kolmetoista sosiaali- ja terveysalan ammattilaista, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sosionomeja tai sairaanhoitajia. Yhdellä työntekijöistä on kehitysvamma-alan ammattitutkinto. Yksikön puhtaanapidosta vastaa laitoshuoltaja. Henkilöstörakenteessa on pyritty huomioimaan asiakkaiden tarpeisiin liittyvä osaaminen. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan perehdytysprosessin kautta sekä varmistamalla keskusteluin, että annetut työtehtävät vastaavat työntekijän osaamista. Henkilöstön yksilökehityskeskustelut järjestetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin palvelujohtajan toimesta.

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

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

Palvelujohtaja on tavoitettavissa arkisin klo 8–16 välillä. Palveluyksikössä on nimettynä tiimivastaava, jolle on laadittuna oma tehtävänkuvauksensa. Tiimivastaavan pääasiallisena tehtävänä on toimia palvelujohtajan tukena ja apuna mahdollistamassa toiminnan jokapäiväistä sujumista. Tiimivastaavana toimii sosionomi Aino Mielonen.

Palveluyksikön jokaiseen työvuoroon on nimettynä myös vuoronvastaava. Vuoronvastaava merkitään etukäteen kerrosjakolistaan kunkin vuoron kohdalle listan tekijän toimesta. Vuoronvastaava on aina vakituinen lääkeluvallinen työntekijä. Yövuorolainen on aina yössä myös vuoronvastaava. Vuoronvastaavan tehtäviin kuuluu pitää mukanaan vuorossa vuoronvastaavan puhelinta, johon muu henkilöstö ilmoittaa äkilliset poissaolonsa. Lisäksi tehtävänä on käynnistää tarvittaessa sijaisten hankinta. Vuoronvastaava on vastuussa vuoronsa tehtävien sujuvuudesta ja toimivuudesta koko palveluyksikössä. Hänen tulee myös ilmoittaa sähköpostilla merkittävistä poikkeavista tapahtumista palvelujohtajalle, kuten esimerkiksi reklamaatiot, henkilöstön äkilliset poissaolot jne. Esimerkiksi tulipalo, asiakkaan katoaminen tai kuolematapauksissa tulee vuoronvastaavan soittaa viipymättä palvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle. Vuorovastaavan tehtävistä on oma tehtävänkuvauksensa.

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 kehitysvammaisten parissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus, luotettavuus ja työkokemus sekä halukkuus kehitysvammatyön tekemiseen. Ravimäkipalvelut Oy:n vakituisilta työntekijöiltä vaaditaan tehtävään soveltuva koulutus ja voimassa oleva rikosrekisteriote.

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

Opiskelijoita yksikköön saadaan pääsääntöisesti alueen ammattikoulusta (Ekami) ja ammattikorkeakoulusta (XAMK). Lisäksi toisinaan koulutussopimuksia tehdään myös muiden hyvinvointialueiden 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 yhtäaikaisesti maksimissaan kolme henkilöä. Opiskelijoiden jaksoja yksikköön koordinoi palvelujohtaja. Opiskelijoilla on mahdollisuus tulla etukäteen tutustumaan harjoittelupaikkaansa ja tulevaan harjoitteluohjaajaansa, joka valitaan kullekin työyhteisöstä. Valintaa koordinoi tiimivastaava, joka toimii myös opiskelijavastaavana.

Perehdytys

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän, pitkään työstä poissaolleen ja opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa yksikön palvelujohtaja yhdessä tiiminvastaavan kanssa. Tarvittaessa he voivat delegoida osia perehdytyksestä muille kokeneille ja perehdytyksen itse saaneille vakituisille sosiaali- ja terveysalan koulutuksen suorittaneille työntekijöille. Yksikön sosiaali- ja terveysalanhenkilöstö ja alalle opiskelevat perehdytetään asiakastyöhön, omaohjaajan tehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysrungon mukaisesti. Lisäksi perehdytys sisältää hyvinvointialueen kehitysvammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvaukseen tutustumisen. Muu kuin edellä mainittu henkilöstö perehdytetään niiltä osin, jotka kunkin tulee työssään tietää ja osata.

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

Lääkehoidon perehdyttämisestä ja lääkelupien hakemisesta vastaavat yksikön lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat yhdessä palvelujohtajan kanssa.

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

Palvelujohtajan ja tiimivastaavan vastuulla on seurata henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi henkilökohtaisen keskustelun ja korjaavien toimien kautta. Havaittujen epäkohtien korjaamiselle asetetaan toteutusaikataulu, jona aikana työntekijän tulee tehdä tarvittavat muutokset työskentelyynsä. Mikäli muutosta ei tapahdu, voidaan käyttää huomautus /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 yksikön palvelujohtaja ja työsuojelupäällikkö kokoavat toteutuneet koulutukset ja palvelujohtaja hyödyntää saatua tietoa muun muassa kuluneen vuoden toimintakertomuksessa.

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

3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Palveluyksikössä työvuorolistat suunnitellaan kuuden viikon tasoitusjaksoihin ja käytössä on autonominen listasuunnittelu. Autonomiset työvuorolistat työstetään tiimivastaavan ja palvelujohtajan toimesta niin, että arkisin aamuvuoroissa on vähintäänkin kolme työntekijää ja sekä klo 7-9 välisen ajan ns. lisähenkilö avustamassa aamutoimien sujumista ja asiakkaiden päivätoimintaan lähtemistä. Arkisin iltavuoroihin suunnitellaan neljä työntekijää, joista kolme sijoittuvat kuhunkin kerrokseen ja yksi toimii vuorossa muiden kerrosten yhteisenä apuna. Viikonloppuisin henkilöstömäärää sanelee palveluyksikössä viettävien asukkaitten määrä, sillä useat saattavat viettää viikonlopun esimerkiksi vanhempiensa luona. Viikonloppuihin suunnitellaan kuitenkin vähintäänkin kolme työntekijää aamu- ja iltavuoroon. Henkilöstöä on myös toisinaan suunniteltu viikonloppuihin neljä aamuun ja neljä iltaan. Henkilöstömäärää on siis kasvatettu, mikäli asukkaita on enemmän paikalla viikonloppuna ja on arvioitu henkilöstömäärän vastaavan paremmin sen hetkistä tarvetta. Yövuoroissa yksikössä työskentelee pääsääntöisesti yksi henkilö.

Palveluyksikössä käytetään sijaisia vakituisen henkilöstön vuosilomien, sairauspoissaolojen, opinto- ja hoitovapaan tai muun vastaavan poissaolon ja koulutuspäivien aikana. Sijaisia käytetään myös tilanteissa, joissa tarvitsee tilapäisesti vahvistaa henkilöstöresursseja. Kaikki työvuoroihin kutsuttavat sijaiset on haastateltu palvelujohtajan toimesta etukäteen ja heidän pätevyytensä tehtävään on tarkastettu samassa yhteydessä. Sijaisista on erillinen ajantasainen listansa henkilöstön toimistossa. Kyseistä listaa ylläpitävät palvelujohtaja ja tiimivastaava. Esimerkiksi ilta- ja viikonloppuaikana vuoronvastaavan tehtävänä on pyytää töihin sijaisia sijaislistalta tai omasta henkilöstöstä äkillisissä poissaolotilanteissa tai asiakastilanteen vaatiessa henkilöstömäärän kasvattamista.

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

3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikön asiakkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu usein toimijoita eri aloilta kuten sosiaali- ja terveydenhuollosta, kuntoutuspalveluista ja päivätoiminnoista. Yhteistyö asiakkaan palveluverkoston muiden toimijoiden kanssa toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Palveluyksikön henkilöstön työtehtäviin kuuluu osallistuminen asiakkaalle järjestettäviin palavereihin, toimiminen asiakkaan saattajana ja avustajana. Lisäksi henkilöstön tulee olla yhteydessä asiakkaan asioissa tarvittaviin tahoihin puhelimitse, salatun sähköpostin kautta tai kirjeitse.

3.2.7 Toimitilat ja välineet

Ympärivuorokautisen asumispalvelun asiakkaat asuvat osoitteessa Saunakatu 6B. Rakennus on kolmikerroksinen kerrostalo. Jokainen kerros muodostaa oman pienryhmäkotinsa, jossa on 5-6 yhden henkilön asuttavia asuntoja. Asuntojen koot ovat noin 25m2 omine wc- ja kylpytiloineen. Asiakkaat tekevät asunnoistaan huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen kiinteistön omistavan Ravimäkiyhdistyksen kanssa ja tällöin henkilöstö ei voi esimerkiksi vaihtaa asiakkaiden asuntoja keskenään ilman asiakkaiden suostumusta siihen. Kerrosten yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat sekä parvekkeet ovat sisustettu kodinomaisiksi. Talossa on hissi. Sauna- ja pyykkitilat ovat yhteiset viereisen vaikeasti vammautuneille suunnatun yksikön kanssa.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on istumapaikkoja, katoksia ja grillauspaikka. Lisäksi pihalla on paljon kukkaistutuksia ja pensaita. Pihalla on asfaltoitu polku, joka mahdollistaa siellä liikkumisen myös pyörätuolien kanssa. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Kohtuullisen kävelymatkan päässä yksiköstä sijaistee lähikauppa ja muita palveluita.

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

Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan omaa tilantarvetta ja itsemääräämisoikeutta työskennellessään heidän asunnoissaan ja ylipäätään koko palveluyksikössä. Yksityisyyttä kunnioitetaan myös siten, että asiakkaan asioista ei keskustella koskaan toisten asiakkaiden tai ulkopuolisten kuullen. Myöskään asiakkaiden asuntoja ei käytetä mihinkään tarkoitukseen asiakkaiden poissaolojen aikana. Asiakkaiden läheiset ovat tervetulleita vierailuille palveluyksikköön. Erillistä vierailuaikaa ei ole tarkoin määritelty, mutta vierailut ohjataan tapahtumaan päiväaikana.

3.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, sähkösängyt, nosturi ja pyörätuolit. Asiakkaan omaohjaaja ja sairaanhoitaja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja ovat yhteydessä apuvälinekeskukseen asiakkaan tarpeista niihin liittyen.

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 laitehuollosta vastaavalla tiiminvastaavalla yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Lisäksi laitehuollosta vastaavan työntekijän ja sairaanhoitajien vastuulla on huolehtia laitteiden käyttöopastuksen järjestämisestä uusille työntekijöille sekä opiskelijoille.

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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Fimealle viipymättä. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa tiimivastaava Aino Mielonen ja palveluyksikön sairaanhoitajat Mari Piispa ja Iida Hyvärinen.

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 puhelimet, joiden tulee olla aina työntekijän mukana työvuorossa. Jokaisella kerrosohjaajalla on oma puhelin. Kerrosohjaajien lisäksi myös lisähenkilönä työskentelevälle on oma puhelimensa. Tämä mahdollistaa vastaamisen viiveettä asiakkaiden soittoihin sekä avunpyytämisen työntekijälle tarvittaessa. Kerrospuhelimien ja lisähenkilönpuhelimen lisäksi on vielä vuorovastaavan puhelin, johon henkilöstö on ohjeistettu soittamaan esimerkiksi sairauspoissaoloistaan sekä lääkärin soittokierrot. Tiiminvastaavalla on käytössään henkilökohtainen puhelin, josta on soitonsiirto päällä vuorovastaavan numeroon tämän vapaiden aikana.

Palveluyksikössä on lääkehuoneen sekä ulko-oven edustan kameravalvonta. Ulko-oven edustalle näyttävästä kamerasta näkee palveluyksikköön tulijan etukäteen henkilöstön toimistossa olevasta näyttöpäätteestä ja esimerkiksi yöaikaan tämä lisää turvallisuutta. Lääkehuoneenkameravalvonta edellytetään Kymenlaakson hyvinvointialueen alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa, johon myös palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma pohjaa. Lääkehuoneen kameravalvonnalla pyritään lisäämään lääkitysturvallisuutta ja estämään väärinkäytöksiä. Tallenteiden katseluoikeus on palvelujohtajilla.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan myös edellä mainittujen laitteiden hälytyslaitteiden, puhelimien ja kameroiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Näitä toimenpiteitä ovat ilmoittaminen vioittuneista ja toimimattomista laitteista niistä vastaavalle palvelujohtajalle, 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 tietoturvaohjelman 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 ja kohde on sprinklattu. Näistä on tiedot palo- ja pelastussuunnitelmassa.

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

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 vastaavat sairaanhoitajat Iida Hyvärinen ja Mari Piispa sekä palvelujohtaja, jotka vastaavat myös palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa nimetty Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri.

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

Päävastuu palveluyksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattihenkilöillä, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkehoitoa toteuttaa ainoastaan lääkehoitoluvallinen henkilöstö. Rokotusten antamisesta vastaa hyvinvointialueen oma rokotuspartio.

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

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

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

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Palvelujohtajan tehtävänä on varmistaa, että työntekijöitä tiedotetaan asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvistä ohjeista ja että niitä käydään 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 erilliset ohjeet kirjaamisesta ja jokainen työntekijä yksikössä vastaa omalta osaltaan, että lukee ohjeet ja noudattaa niitä.

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

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

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön asiakkailta kerätään palautetta vuosittain keväisin tehtävillä Hyvinvointialueen asiakaskyselyillä. Ravimäkipalveluiden oma tyytyväisyyskysely kerätään puolestaan 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 yksikössä tuotettavia palveluita koskien niin työntekijöille kuin johdollekin. Asiakkaiden ja läheisten

kokemus palveluista ja yhteiseen toimintaan vaikuttamisesta on yksi toiminnan kehittämisen kulmakivistä.

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

Palveluyksikön palvelujohtaja laatii yhteenvedot saaduista palautteista ja käy ne läpi työyhteisön kanssa yhteisissä palavereissa. Saadun palautteen pohjalta laaditaan työyhteisön kanssa kehittämissuunnitelmia, joista tiedotetaan asiakkaille ja asiakkaiden läheisille joko yhteisissä tapaamisissa tai kirjeitse. 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 yksikön palvelujohtaja yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Riskien ennaltaehkäisy on kirjattu kunkin osa-alueen suunnitelmiin, kuten esimerkiksi kiinteistöä koskevat riskit ja ennaltaehkäisevät toimenpideohjeet löytyvät pelastussuunnitelmasta sekä kiinteistökatselmusten asiakirjoista ja esimerkiksi työsuojelullinen riskienhallinta ja ennaltaehkäisy on kirjattu työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan sekä työsuojelun toimintasuunnitelmaan. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Lisäksi sen tulee huolehtia henkilöstönsä riittävästä tiedon saannista turvallisuusasioissa ja sitouttamisesta riskienhallintaan.

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

Riskien ja epäkohtien välttämiseksi on tärkeää tunnistaa etukäteen kriittiset työvaiheet, joissa vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa. Riskienhallinta edellyttää

avointa keskustelua ja turvallista ilmapiiriä, jossa henkilöstö, asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esiin havaintonsa riskeistä ja epäkohdista. Ajatuksena on, että tunnistamattomia riskejä ei voida hallita ja että riskien tunnistamisessa ei syyllistetä, vaan pyritään löytämään syyt. Tällä tavoin varmistetaan jatkuva kehittäminen. Riskienhallintaan sisältyy suunnitelmallinen toiminta epäkohtien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä haitallisten tapahtumien dokumentointi, analysointi, raportointi ja tarvittavien jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, joka ei pääty koskaan.

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

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

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksikön asiakkaat ovat kehitysvammaisia henkilöitä, joiden toimintakyky, terveydentila ja psyykkinen vointi voivat vaihdella. Tästä syystä toimintaan liittyy asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä, kuten uhka- ja väkivaltatilanteita, tapaturmia, lääkehoidon poikkeamia, tartuntatauteja sekä henkilöstön riittämättömyydestä johtuvia valvonta- ja ohjauspuutteita. Riskienhallinnan tavoitteena on ennakoida, tunnistaa ja ehkäistä vaaratilanteita sekä varmistaa turvallinen ja laadukas palvelu.

Uhka- ja väkivaltatilanteita pyritään ehkäisemään ennakoimalla asiakkaan käyttäytymisen muutoksia, kuten levottomuutta tai äänenkäytön voimakkuuden lisääntymistä. Tarvittaessa tilanteisiin varaudutaan henkilöstöjärjestelyin. Henkilöstöllä on käytössään hälytin vartijapalvelun hälyttämiseksi. Uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja niistä tehdään HaiPro-ilmoitus, joka käsitellään työyhteisöpalavereissa korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden määrittelemiseksi.

Henkilöstön työhyvinvointia seurataan säännöllisesti muun muassa poissaoloseurannan ja kehityskeskustelujen avulla, ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Henkilöstön äkillisiin poissaoloihin on laadittu toimintaohje, jonka mukaisesti poissaolosta ilmoitetaan viipymättä palveluyksikköön ja arkisin virka-aikana palvelujohtajalle. Tarvittaessa vuoroihin kutsutaan sijainen tutuista sijaisista tai hyödynnetään omaa henkilöstöä yksikkörajojen yli.

Toimitiloihin liittyviä riskejä ovat muun muassa tulipalot, sähkön ja vedenjakelun katkokset sekä ilkivalta ja murrot. Rakennus on palosuojattu, varustettu paloilmaisimin ja varavirtalähteellä sähkökatkosten varalta, ja henkilöstö on perehdytetty toimintaohjeisiin

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

Lääkehoitoon liittyvistä riskeistä keskeisin on lääkkeen antamatta jääminen. Kaikista lääkehoidon poikkeamista tehdään merkintä Hilkka-asiakastietojärjestelmään sekä HaiPro-ilmoitus. Lääkkeisiin liittyviä riskejä voivat olla myös lääkkeiden katoaminen. Tämän vuoksi N- ja PKV lääkkeiden osalta pidetään pakkauskohtaista kulutuskorttiseurantaa, kulutuskorttien kirjanpidon tarkistamista ja lääkkeiden inventointia. Havaitut poikkeamat selvitetään välittömästi. Omavalvontaa toteuttaa säännöllisesti yksikön lääkeluvallinen henkilökunta esihenkilöiden kanssa. Kulutuskorttien kirjanpidon omavalvonta dokumentoidaan sille tarkoitetulle seurantalomakkeelle. Kulutuskortit ja seurantalomakkeet toimitetaan yksikön palvelujohtajalle.

Asiakkaiden karkaaminen tai katoaminen on tunnistettu riskitekijäksi, ja yksikössä on käytössä kirjallinen toimintaohje näitä tilanteita varten. Toimitilat ovat esteettömät ja tilavat, mutta liukastumis- ja kaatumisriskeihin, kuten märkiin lattioihin, varaudutaan henkilöstön ohjeistuksella ja aktiivisella havainnoinnilla.

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.

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 yksikön

tiiminvastaava Aino Mielonen ja ylemmän tason käsittelijänä palvelujohtaja, työsuojelupäällikkö sekä toimitusjohtaja. Tehdyt HaiPro-ilmoitukset käsitellään työyhteisöpalavereissa tiimivastaavan tai palvelujohtajan toimesta ja esiin tulleet kehitysehdotukset korjaavista toimenpiteistä kirjataan ylös muistioon ja otetaan arkeen käyttöön.

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

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

Henkilökunnan velvollisuutena on kiireellisissä tilanteissa reagoida heti ja 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 yksikön palvelujohtajaan yhteydessä sähköpostitse, puhelimitse tai henkilökohtaisesti paikalle tullen.

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

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

Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa, asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta, ja ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä seuraamuksia. Palveluntuottajan vastuuhenkilö arvioi ilmoituksen ja käynnistää tarvittavat korjaavat toimet.

Mikäli tapahtuma on merkittävä epäkohta tai vakava vaaratapahtuma, vastuuhenkilö tekee viipymättä ilmoituksen Kymenlaakson hyvinvointialueen ko. toiminnasta vastaavalle henkilölle SRpro-ilmoituslomakkeella sekä tiedottaa lupa- ja valvontavirastoa. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneita läheltä piti -tilanteita, kaltoinkohtelua ja muita lainvastaisia menettelyjä. Yksikön vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa, että jokainen työntekijä tuntee ilmoitusmenettelyn, sen käytännöt ja korjaavat toimet. Ilmoitetuista tapahtumista ja toimenpiteistä kirjataan tiedot SRpro- asianhallintajärjestelmään.

Palveluyksikön toiminnasta vastaava palvelujohtaja vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. 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 yksikön 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 vastaavat palvelujohtaja ja tiimivastaava sekä myös 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 säännöllisesti osana päivittäistä työtä sekä työyhteisöpalavereissa ja työyhteisön kehittämispäivillä. Riskienhallintaan liittyvien korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan yhteistyössä Ravimäkipalveluiden työsuojelutoimikunnan kanssa.

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

Henkilöstön osaamista varmistetaan suunnitelmallisella perehdytyksellä, säännöllisellä täydennyskoulutuksella sekä arjen ohjauksella. Koulutuksissa ja perehdytyksessä painotetaan erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta, riskien tunnistamista, uhka- ja

väkivaltatilanteiden hallintaa, lääkehoidon turvallisuutta, itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä ilmoitus- ja raportointikäytäntöjä. Henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan kehityskeskusteluissa ja työyhteisöpalavereissa, ja havaittuihin osaamisvajeisiin vastataan kohdennetuilla koulutuksilla.

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

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole ostopalveluna tai alihankintana tuotettavaa palvelua.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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 yksikön päivittäisessä työssä, työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä henkilöstölle korostetaan omavalvonnan tärkeyttä ja sitä miten toiminnan tulee pohjata tehtyyn suunnitelmaan ja mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, tulee se myös päivittää suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma toimii niinsanottuna opaskirjana palveluyksikössä tehtävälle työlle ja annettavalle palvelulle.

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

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 sisääntuloaulassa kerroksessa 1. sisääntuloeteisen ilmoitustaululla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
palvelujohtaja Sanna Uski-Pekala, p. 050 3947777 sanna.uski-pekala@ravimaki.fi ja
tiiminvastaava Aino Mielonen p. 050 359 4238 aino.mielonen@ravimaki.fi

Koska omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset, on omavalvonnan ajantasaisuuden seuranta päivittäistä työtä. Valviran määräys edellyttää osaltaan omavalvonnan seuraamista ja seurannassa havaittujen puutteellisuuksien korjaamista tietyin väliajoin. Siksi palvelujohtajan ja tiimivastaavan on seurattava tilannetta säännöllisesti ja kalenteroitava seurantaselvitys ja muutosten kirjaaminen tehtäväksi vähintään neljän kuukauden välein. Päivitykset tehdään henkilöstön kanssa yhteistyössä työyhteisöpalaverien yhteydessä ja tehdyt muutokset kirjataan Ravimäkipalveluiden verkkosivuille liitetyn päivitetyn omavalvontasuunnitelman yhteyteen erilliseen seurantaselvityslomakkeeseensa.

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista ja ajantasaisuutta. Omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään 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 yksikön palvelujohtaja.

Paikka ja päiväys Haminassa 14.9.2026

Allekirjoitus _____

Sanna Uski-Pekala palvelujohtaja / Ravimäkipalvelut Oy

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 9.6.2025

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

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 30.9.2025
*Muutettu palvelujohtajan muuttunut sukunimi
*Lisätty terveystaloin lääkäripalvelun omalääkärin nimi
*Lisätty kevään 2025 asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset
*Lisätty kevään 2025 henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn tulos
*Tarkennettu toimintaa ohjaavia lakeja ja lisätty niihin pykälät
*Tarkennettu toteuttamissuunnitelmien tavoitteiden kirjaamista
*Tarkennettu toteuttamissuunnitelmien lähettämistä vammaispalveluiden asumisentiimille

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 14.1.2026

* Tehty muutoksia omavalvontasuunnitelman sisältöön työ- ja päivätoiminnan valvontakäynnillä (28.10.2025) saatujen kehittämisehdotusten pohjalta, jotka huomionarvoisia myös ympärivuorokautisessa asumisessa:
-lisätty tieto erityishuollossa olevien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien päivittämisestä yhteistyössä päivätoiminnan kanssa
-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

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 14.5.2026

*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
*Tarkennettu asiakkaiden terveydentilan seurannasta ja toimenpiteisiin ryhtymisestä osana omavalvontaa
*Lisätty N- ja PKV-lääkkeiden kulutuskortti- ja seurantalomakekäytännöistä osana omavalvontaa

Omavalvonnan muutoshistoria
Päivitetty versio 14.9.2026

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