RAVIMÄKI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Työtoiminta

Sisällys

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 2
2 MÄÄRITELMÄT 3
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 4
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
3.2 Asiakasturvallisuus 6
3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 6
3.2.2 Vastuu palvelujen laadusta 7
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 8
3.2.4 Muistutusten käsittely 12
3.2.5 Henkilöstö 12
3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 15
3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 16
3.2.8 Toimitilat ja välineet 16
3.2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 16
3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 17
3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 18
3.3 Omavalvonnan riskienhallinta 19
3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 19
3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 21
3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 24
3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 25
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 25
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 25
4.1 Toimeenpano 25
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 26
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN 27

1 SOVELTAMISALA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu 01.01.2024 voimaan tulleeseen valvontalakiin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023), joka velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023, luvussa 4 on määritelty, mitä omavalvontasuunnitelma käytännössä tarkoittaa ja on siksi tärkeä osa toimintayksikön henkilöstön perehdytystä ja toiminnanohjausta. Lisäksi omavalvontasuunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) 15.05.2024 voimaan tulleeseen määräykseen palveluyksikön omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksikön laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi. Palveluntuottajan toteuttama omavalvonta on ensisijainen keino varautua asiakas- ja potilasturvallisuutta uhkaaviin riskeihin ja puuttua palvelujen tuottamisessa ilmeneviin puutteisiin, epäkohtiin ja vaaratilanteisiin. Omavalvonnalla estetään ja minimoidaan mahdollisia haittoja.

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Ravimäkipalveluiden työtoiminnan omavalvonnan hyväksymisprosessi on kuvattu suunnitelman lopussa. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluyksikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan tuottamat palvelut.

On tärkeää, että palveluntuottaja ja palveluyksikön henkilöstö sitoutuvat noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäisessä toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelma toimii palveluyksikön omavalvonnan runkona, jonka perusteella päivittäisen toiminnan asianmukaisuus varmistetaan ja toimintaa kehitetään suunnitelmallisesti.

Ravimäkipalvelut Oy:n omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluyksikkökohtaisina ja ne pidetään palveluyksikössä julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua niihin.

2 MÄÄRITELMÄT

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden 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 julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikkö voi koostua palveluntuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- tai terveydenhuollon rekisteriteknisestä palvelupisteestä.

Palvelupisteellä tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille/ potilaille. Palveluyksiköllä on aina vähintään yksi palvelupiste. Palvelupiste sijaitsee yleensä tietyssä käyntiosoitteessa, mutta se voi olla myös virtuaalinen (esimerkiksi verkko- tai puhelinpalvelu)

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot

3.1.1 Palvelutuottajan perustiedot

Palveluntuottaja
Ravimäkipalvelut Oy Y-tunnus 29532959
Hamina
Kunnan nimi Hamina
Kuntayhtymän nimi Kymenlaakson hyvinvointialue
Sote-alueen nimi Kymenlaakson hyvinvointialue

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot ja toimilupatiedot

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus
Työtoiminta
Katuosoite Teollisuuskatu 8 /Rautatienkatu 2
Postinumero 49400 Postitoimipaikka Hamina
Sijaintikunta yhteystietoineen
Ravimäkipalvelut Oy, Tarkka-ampujankatu 1, 49400 Hamina

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:
Erityistä tukea tarvitsevat aikuiset kehitysvammaiset, läsnäpalvelu

Esihenkilö palvelujohtaja Minna Mäkelä

Puhelin 044 7093850 Sähköposti minna.makela@ravimaki.fi

Toimilupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta; ESAVI/26779/2018

Palvelu, johon lupa on myönnetty; **Erityistä tukea tarvitsevien aikuisten työvalmennus – ja työtoimintapalvelu, kehitysvammaiset aikuiset**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta 4.2.2019

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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 työtoiminnan kilpailutuksessa määriteltyjä osa-alueita sekä työtoiminnan palvelukuvausta.

Toiminta-ajatus

Työtoiminnan perustehtävä on tukea ja edistää asiakkaidensa toimintakykyä, hyvinvointia, osallistumismahdollisuuksia, elämänhallintaa, kyvykkyyksiä tukevaa ja vahvistavaa työtoimintaa, sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle. Lähtökohtana on löytää jokaisen kykyjä ja taitoja vastaavaa työtä ja toimintaa. Palvelut suunnitellaan asiakaskohtaisesti. Asiakkaat ohjautuvat palveluun EHL:n tai SHL:n kautta. Tuen tarpeet vaihtelevat suuresti ja ohjauksen tarve voi olla

jopa jatkuvaa. Asiakkaat voivat olla esimerkiksi eri tavoin kehitysvammaisia ja neurokirjon henkilöitä tai mielenterveys – ja päihdekuntoutujia. Palvelun tavoitteena on päivittäisen elämän tukeminen ja osallisuus, toimintakyvyn, elämänhallinnan ja työelämätaitojen tukeminen. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti työikäisiä eli 18–65-vuotiaita ja heidän tulonlähteensä on eläke tai kuntoutustuki. Työtoimintaa toimintaa järjestetään 1–5 päivänä viikossa asiakkaan tarpeiden mukaan.
Palvelun tuottaa hyvinvoiva, ammatillisesti kyvykäs ja työhönsä sitoutunut henkilöstö, joka kehittää yksikön toimintaa hyvässä yhteistyössä asiakkaidensa ja heidän läheistensä sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, kestävä kehitys, yhdessä olemme enemmän, lupa toimia eri tavalla ja uudistuminen. Toimintaperiaatteina yksikössä ovat asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja hänen kuulemisensa, toista kunnioittava käyttäytyminen, hyvä kohtelu, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistäminen ja tukeminen.
Työtoiminnassa korostuu tavoitteellisuus ja sitä arvioidaan sekä seurataan säännöllisesti. Asiakkaittemme kanssa toimimme ratkaisukeskeisesti ja voimavaralähtöisesti. Arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassamme ja lähtökohtana pidämme asiakkaiden näkökulmaa ja palveluntarvetta. Yhteistä arvoperustaa ja kehittämismyönteisyyttä kirkastetaan vuosittain henkilöstölle pidettävillä kehittämispäivillä.

Keskeisimmät toimintaa ohjaavat lait ja toimintaohjeet:

*Perustuslaki 731/1999
*Hallintolaki 434/2003
*Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
*Tietosuojalaki 1050/2018
*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
***Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 457/204**
*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
*Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
* Arkistolaki 831/1994
*Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
*Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
*Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
*Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa -toimintaohjeet Kymenlaaksossa
Kymenlaakson HVA:n palvelukuvaukset
Kymenlaakson hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2023 - 2025
Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma
Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen
Valviran määräys 1/2024
STM julkaisuja 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille, s. 21.

3.2 Asiakasturvallisuus

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

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

Palveluyksikön asiakkaiden hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta on myös osa laatua ja asiakasturvallisuutta

Työtoiminnan asiakkaille luodaan turvallinen työpäivä hänelle sopivien työtehtävien parissa. Työvalmentajat ohjaavat ja tukevat asiakkaita säännöllisen päivärytmin saavuttamiseen ja oman elämän hallintaan. Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen lähtökohtana on korostaa ihmisen ainutkertaisuutta, ihmisen tahtoa mielekkääseen ja merkitykselliseen elämään, huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin sekä vapautta tehdä valintoja.

Hyvä hygienia osana asiakasturvallisuutta

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

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Palveluyksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Tartuntatautitilanteissa noudatetaan aina viranomaisohjeita.

Äkilliset ensiaputilanteet osana asiakasturvallisuutta

Henkilöstö on ensiapukoulutettua. Lisäksi henkilöstöllä on koulutusta haasteellisiin asiakastilanteisiin. Äkillisissä henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan 112.

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 Minna Mäkelä p. 044 7093850 minna.makela@ravimaki.fi. (Vastaa myös Palveluyksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta.)

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkuus palveluyksikköön perustuu palvelun ostavan tahon tekemään palveluntarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hyvinvointialueen työntekijän kanssa. Halutessaan asiakas voi ottaa mukaan oman läheisensä. Vammaispalvelun sosiaalihuollon ammattihenkilö laatii arvioinnin pohjalta 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 vastaavalta työvalmentajalta. Tutustumiskäynnillä tutustutaan palveluyksikön tiloihin, toimintaan ja palvelun sisältöön.

Palveluntarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle sosiaalityöntekijän laatimaa palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmien toteutuminen asiakkaan päivittäisessä palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Suunnitelmien toteutumatta jääminen on asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

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 vuosittain, puolivuosittain 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. Työvalmentaja kirjaa pidetyn suunnitelman ja saadut tiedot toteuttamissuunnitelmalomakkeelle ja liittää sen WALMU-asiakastietojärjestelmään. Lisäksi hänen tulee postittaa tai skannata allekirjoitettu lomake työ- ja päivätoiminnan ostopalveluiden sosiaaliohjaajalle sekä tulostaa kopio asiakkaalle itselleen.

Palveluyksikössä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä koostuva työryhmä, jonka jäsenet toimivat asiakkaiden työvalmentajina. Lisäksi yksikössä voi työskennellä apuohjaajia. Tiimivastaavat huolehtivat yksikön toiminnan tavoitteiden toteutumisesta ja raportoivat palvelujohtajalle. Työvalmentajan tehtävänä on keskustella tiimivastaavan kanssa asiakkaidensa toteuttamissuunnitelmien sisällöstä, sopimuksista, tavoitteista, toimintatavoista ja asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn seurannasta. Nämä keskustelut käydään tarvittaessa myös yksikön viikkotiimissä. 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. Vastuuohjaajan rooliin kuuluu toimia 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 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 palvelujohtajan kanssa.

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

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

Toimintayksikön muistutus – ja kantelutilanteissa toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä.

Kantelu

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. Kantelun tutkiminen on maksutonta ja se käsitellään puolueettomasti. Aluehallintovirasto antaa kanteluun kirjallisen päätöksen.

Yhteystiedot: Lupa – ja hallintovirasto
Kouvolan toimipaikka
Valimontie 5
45100 Kouvola

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Kymenlaakson hyvinvointialue sosiaali- ja potilasasiavastaava
Taija Kuokkanen sosiaali.potilasasiakasvastaava@kymenhva.fi puh. 040 728 7313

Toimintayksikön muistutus – ja kantelutilanteissa vastuuhenkilönä toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä.

Valvontaviranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset käsitellään palvelujohtajan ja tarvittaessa toimitusjohtajan toimesta koko työyhteisön kanssa.

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 palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin 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 mm. tyytyväisyyskyselyt, 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 työtoimintaan osallistumisen sisällöstä ja tukea osallistumista yhteisöön ja ympäröivään yhteiskuntaan.

Palveluyksiköissä on käytössä *Hyvän käytöksen ja kohtelun ohjeistus.* Jokainen yksikössä työskentelevä henkilö on velvollinen tutustumaan ohjeistukseen ja noudattamaan sitä. Havaitessaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, työntekijän tulee puuttua siihen välittömästi ja raportoida asiasta palveluyksikön palvelujohtajalle.

Asiakkaiden epäasialliset kohtelut, haittatapahtumat tai vaaratilanteet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään ja niistä tulee myös tehdä Ravimäen TEAMS -ympäristössä turvailmoitus. Nämä käsitellään työyhteisössä ja niille sovitaan korjaavat toimenpiteet arviointeineen dokumentointia unohtamatta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön palvelujohtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutukset käsitellään työyhteisössä yksikön palvelujohtajan johdolla ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä.

Itsemääräämisoikeus

Palveluyksikössä asiakkaan palvelu perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palveluyksikön toimintaperiaatteisiin kuuluvat asiakkaan yksilöllinen tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

3.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutus käsitellään siinä yksikössä ja sen henkilökunnan 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 palvelujohtajalla on velvoite informoida Ravimäkipalvelut Oy:n toimitusjohtajaa.

3.2.5 Henkilöstö

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä tulee huomioida erityisesti henkilöstön riittävä sosiaali – tai terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Sosiaali – ja terveysalan ammattioikeudet varmistetaan sosiaali – ja terveydenhuollon keskusrekisteristä. Opiskelijoiden oikeus työskennellä toimintayksikössä varmistetaan yhteistyössä oppilaitoksen kanssa ja siitä vastaa palvelujohtaja. Työharjoittelijoiden koulutussopimukset varmistavat opiskelijoiden työharjoittelun asianmukaisuuden.

Toimintayksikössä työskentelee palvelujohtajan lisäksi kaksi tiimivastaavaa (molemmissa toimintayksiköissä esihenkilöinä) sekä neljä ohjaajaa/työvalmentajaa ja kaksi apuohjaajaa. Henkilöstörakenteessa on pyritty huomioimaan asiakkaiden tarpeisiin liittyvä osaaminen sekä sosiaali – tai terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan perehdytysprosessin kautta sekä varmistamalla keskusteluin, että annetut työtehtävät vastaavat työntekijän osaamista. Henkilöstö työskentelee myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden työpalvelussa.

Henkilöstö työskentelee pääsääntöisesti päivävuorossa maanantaista perjantaihin.

Ravimäkipalvelut Oy:n tahtotila työnantajana on toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja huolehtia työntekijöidensä työhyvinvoinnin tukemisesta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Työhyvinvointi jaetaan neljään eri osa-alueeseen; henkinen hyvinvointi, fyysinen hyvinvointi, osaaminen sekä työyhteisö ja työ.

Käytettävissä olevia keinoja ovat esimerkiksi
*Työntekijäkohtaiset tehtävä- ja vastuualuekuvaukset
*Työyhteisöpalaverit
*Kehittämispäivät
*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. Molemmissa palveluyksiköissä on nimettynä tiimivastaavat, joille on laadittuna oma tehtävänkuvauksensa. Tiimivastaavien pääasiallisena tehtävänä on oman toimipisteen lähiesihenkilönä sekä toimia palvelujohtajan tukena ja apuna mahdollistamassa toiminnan jokapäiväistä sujumista. Tiimivastaavina toimivat Terhi Virtanen ja Marjo Auvinen.

Henkilöstön rekrytoinnista

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnista vastaa palveluyksikön palvelujohtaja. Päivittäisistä sijaistarpeita arvioi ja hoitaa tiimivastaava. 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), ammattiopistosta (Spesia) ja ammattikorkeakoulusta (XAMK). Lisäksi toisinaan koulutussopimuksia tehdään myös muiden hyvinvointialueiden alueella toimivien koulujen kanssa. Yksikkö 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 tiimi yhdessä palvelujohtajan johdolla.

Perehdytys

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän, pitkään työstä poissaolleen ja opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa tiimivastaavat yhdessä yksikön palvelujohtajan 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, työvalmentajan tehtäviin, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysrungon mukaisesti. Lisäksi perehdytys sisältää hyvinvointialueen kehitysvammaisten työtoiminnan 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 perehdyttäjä sekä perehdytettävä allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa palvelujohtaja.

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

Palvelujohtajan ja tiimivastaavien 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 työyhteisökysely. Kyselyiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja saatujen tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamisen ja työhyvinvoinnin lisäämiseen.

Palveluyksikön palvelujohtajan tehtävänä on yhdessä tiimin kanssa suunnitella 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.

3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosuunnittelusta vastaa tiimivastaavat.

Palveluyksikössä työvuorolistat suunnitellaan kuuden viikon tasoitusjaksoihin. Palveluyksikössä on käytössä autonominen listasuunnittelu.

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. Työhön kutsuttavat sijaiset on haastateltu palvelujohtajan toimesta etukäteen ja heidän pätevyytensä tehtävään on tarkastettu samassa yhteydessä. Apuohjaajina voi työskennellä myös muita kuin sosiaali - ja terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneita henkilöitä.

Henkilöstön rekrytointi kuuluu lyhytaikaisissa sijaisuuksissa tiimivastaavien tehtäviin. Palvelujohtaja vastaa yli kahden kuukauden kestävistä työsopimuksista.Yli puolen vuoden työsopimuksista vastaa toimitusjohtaja. 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.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikön asiakkaiden palvelukokonaisuuteen kuuluu usein toimijoita eri aloilta kuten sosiaali- ja terveydenhuollosta ja kuntoutuspalveluista.

Yhteistyö asiakkaan palveluverkoston muiden toimijoiden kanssa toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Lisäksi henkilöstön tulee olla yhteydessä asiakkaan asioissa tarvittaviin tahoihin puhelimitse, salatun sähköpostin kautta tai kirjeitse.

3.2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintayksikön sijaitsevat osoitteissa Rautatienkatu 2 ja Teollisuuskatu 8. Teollisuuskadun kiinteistössä toimii myös Päivätoiminta.
Tilat ovat esteettömät.
Toimintayksiköllä on käytössä n. 530 neliötä joissa erilaisia tiloja.
Henkilökunnalla on omat toimistotilat.

Toimitilat ovat esteettömät. Toimistojen ovet pidetään suljettuina kun niissä ei työskennellä. Kaikissa näytöissä on näytönsuoja, näyttö lukitaan kun tietokonelaitteistoa ei käytetä. Puhelimissa on henkilökohtainen SIM -lukitus ja niitä ei saa jättää työpaikalle työajan päätyttyä. Asiakaspaperit säilytetään GDPR -ohjeistuksen mukaisesti kaksien lukkojen takana eikä työpöydälle saa jättää työpäivän aikana asiakaspapereita valvomatta missään tilanteessa, esimerkiksi siistijän käyntien aikana.

3.2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Henkilöstöllä on käytössä henkilökohtainen työpuhelin ja kannettava. Puhelin tulee olla aina työntekijän mukana.Työajan ulkopuolella puhelin pidetään sammutettuna. Jokaisella työntekijällä on käytössä vastaajapalvelu. Lomien ja muiden poissaolojen aikana voidaan käyttää soitonsiirtoa, mikä mahdollistaa vastaamisen viiveettä asiakkaiden soittoihin sekä avunpyytämisen työntekijälle itselleen tarvittaessa. Yksikössä on käytössä puhelimen varavirtalähde sähkökatkotilanteessa. Varavirtalähteen toiminta varmistetaan säännöllisellä latauksella, joka on kirjattu kalenteriin.

Puhelinsovelluksien kautta ei käsitellä mitään asiakasasioita.

Yksikössä on käytössä Valviran hyväksymä HILKKA -asiakastietojärjestelmä, jonka käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttäjätunnuksiin, joita ei saa luovuttaa muille. Hilkan käyttöön perehdytetään ja työntekijän osaaminen varmistetaan vastaavien työvalmentajien valvonnalla. Palveluntuottaja käyttää Microsoft Office 365 ympäristöä, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Microsoft Authenticator varmistaa vahvan tunnistautumisen. Office 365 käyttöön perehdytetään työntekijän henkilökohtaisen tarpeen mukaisella tavalla ja käytön epäkohtiin puututaan välittömästi. Office 365 ympäristöön saa tallentaa vain GDPR -asiakasrekisterin mukaisia tietoja. Kaikkien muiden asiakastietojen tallentaminen Office 365 ympäristöön on kielletty. Microsoft Office 365 ympäristössä on käytössä automaattinen ohjelmistopäivitys

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

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

Palveluntuottajan tietoturvaohjelma on päivitetty vuonna 2024 ja sen laatimisesta vastaa toimitusjohtaja. Palveluntuottaja noudattaa GDPR - ohjeistusta ja valvoo sen toteumista johtoryhmän toimesta. Asiakkaille jaetaan asiakastietorekisteri, joka on nähtävillä myös yksikön ilmoitustaululla. Työntekijöille jaetaan työntekijärekisteri työsuhteen alkaessa. Kaikki tietojärjestelmäpoikkeamat raportoidaan.

Palveluntuottaja on päivittänyt tietoturvasuunnitelman THL:n ohjeistuksen mukaisella tavalla ja se on tallennettu luottamuksellisena asiakirjana MS 365 ympäristöön henkilöstön perehdytysmateriaaliksi.

3.2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaa tiimivastaava yhteistyössä palvelujohtajan kanssa. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja

edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Palveluyksikössä on käytössä HILKKA - asiakastietojärjestelmä, johon henkilöstön tulee kirjata asiakkaan palvelun kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojajärjestelmään 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 palveluyksikön 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 palvelujohtaja Minna Mäkelä minna.makela@ravimaki.fi p. 044 7093850 . Hän vastaa tietosuojaan liittyvien ohjeiden ja suunnitelmien laadinnasta, päivittämisestä ja kehittämisestä yhteistyössä toimitusjohtaja Jani Attenbergin kanssa.

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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.

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

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. Vahinkoriskien ennaltaehkäisy on kirjattu kunkin osa-alueen suunnitelmiin: Kiinteistöä koskevat riskit ja ennaltaehkäisevät toimenpideohjeet löytyvät pelastussuunnitelmasta sekä kiinteistökatselmusten asiakirjoista. Työsuojelullinen riskienhallinta ja ennaltaehkäisy on kirjattu työterveyshuollon toimintasuunnitelmaan sekä työsuojelun toimintasuunnitelmaan. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Lisäksi se huolehtii henkilöstönsä riittävästä tiedon saannista turvallisuusasioissa ja sitouttamisesta riskienhallintaan. Turvallisuuden varmistamiseksi mahdollistetaan voimavaroja.

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Jokaisella työntekijällä on velvollisuutenaan tuoda esille havaitsemansa riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Työyhteisö osallistuu turvallisuutta koskevien riskien arviontiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen ja arviointiin.

Palveluyksikön omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskejä ja epäkohtia pyritään välttämään tunnistamalla jo ennakkoon ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan edellytyksenä on avoimesti keskusteleva ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat sekä läheiset voivat tuoda esiin havaitsemiaan riskejä ja epäkohtia. Ajatuksena on, että tunnistamattomia riskejä ei voi hallita ja riskejä tunnistettaessa ei haeta syyllisiä, vaan syitä. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Palveluyksikön työvuoroissa työskentelee maanantaista perjantaihin työtoiminnan ollessa avoimena sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä. Henkilöstön perehdyttäminen tapahtuu työsuhteen alussa erillisen perehdytysrungon avulla. Perehdytykseen osallistuu koko yksikön työryhmä, tiimivastaava sekä yksikön palvelujohtaja ja Ravimäkipalveluiden toimitusjohtaja.

Perehdytystä ja sen onnistumista läpikäydään säännöllisesti vuosittain järjestettävissä yksilökehityskeskusteluissa.

Yksikön asiakkaat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, joiden toimintakyky ja psyykkinen vointi saattavat vaihdella. Tästä syystä myös uhkaavat tilanteet ovat mahdollisia. Tavoitteena on ennakoida tilanteita, mikäli riskin mahdollisuuden arvioidaan kohonneen. Herätteenä on asukkaan

normaalista poikkeava käyttäytyminen, kuten äänen kohottaminen ja levottomuus. Uhkaaviin tilanteisiin varaudutaan henkilöstöjärjestelyin sekä ennakoiden tilanteita hyvän asiakastuntemuksen avulla. Uhkaavat tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja tapahtuneesta tilanteesta tehdään turvailmoitus Ravimäen TEAMS -kanavan kautta. Tilanteet käsitellään henkilöstön yhteisissä säännöllisesti järjestettävissä palavereissa.

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.

Henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin on varauduttu toimintaohjeella, jossa äkillisissä poissaolotilanteissa (sairastumiset) on henkilöstö ohjeistettu ottamaan välittömästi yhteyttä palveluyksikköön ja arkisin virka-aikana palvelujohtajaan. Äkillisiin poissaoloihin kutsutaan tarvittaessa sijainen.

Havaitessaan toimintaan liittyvän epäkohdan, laatupoikkeaman tai riskin, tulee työntekijän ilmoittaa asiasta viipymättä. Ilmoittaminen tehdään Teams-sovelluksesta löytyvällä turvailmoituslomakkeella tai asiakkaaseen liittyvässä tapauksessa kirjamaalla WALMU-asiakastietojärjestelmään. WALMU asiakastietojärjestelmään on henkilökohtainen käyttäjätunnus jokaisella ohjaustyöhön osallistuvalla työntekijällä. Teams-sovellukseen pääsy mahdollistetaan kaikille Ravimäkipalvelut Oy:ssä työskenteleville työntekijöille.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on velvoite ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista ja epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuutta ohjaa Valvontalain 29§. Henkilökunta on tietoinen velvollisuudestaan puuttua epäkohtiin ja ensisijaisesti ottaa asia puheeksi palvelupäällikön kanssa
ja/tai tarvittaessa viedä asia eteenpäin. Yksikössä toimintaohjeet päivitetään vuosittain useammin tarpeen mukaan.

Henkilökunnan velvollisuutena on kiireellisissä tilanteissa reagoida heti ja kiireettömissä tilanteissa tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Henkilökunta tuo nämä esille keskusteluissa, yhteisissä palavereissa ja turvallisuusilmoituksen kautta tehdyillä ilmoituksilla. Työntekijöillä on mahdollisuus ja velvollisuus lisätä työyhteisöpalaverin esityslistaan esille tulleet epäkohdat. Työsuojelu seuraa erityisesti työturvallisuusilmoituksia.

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.

Työtoiminnan keskeiset riskit ja ehkäisevät toimet

Osana omavalvonnan riskienhallintaa yksikössä on tunnistettu työtoiminnan keskeiset asiakas- ja työturvallisuusriskit sekä määritelty niihin liittyvät ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Seuraava taulukko kokoaa yhteen tärkeimmät päivittäiseen toimintaan liittyvät riskit, niiden vaikutukset asiakkaisiin sekä keinot, joilla riskejä ehkäistään ja pienennetään. Taulukkoa hyödynnetään perehdytyksessä, turvallisuuskävelyissä ja toiminnan säännöllisessä riskikartoituksessa.

Riskin kuvaus	Vaikutus asiakkaaseen	Ehkäisevät toimet
Epäselvät kulkuväylät, liukkaat pinnat, heikko valaistus	Kaatumiset, loukkaantumiset, turvattomuus	Tilatarkastukset, kulkuväylien siisteys, riittävä valaistus, poistumisreittien tarkistus
Epäselvät työohjeet ja perehdytys	Virheet työssä, tapaturmat, epäonnistumisen kokemus	Lyhyet kirjalliset ohjeet, suunnitelmallinen perehdytys, ohjeiden kertaus
Tehtävät liian raskaita asiakkaan toimintakykyyn nähden	Uupuminen, kivut, kaatumiset, motivaation lasku	Toimintakyvyn arviointi, kevennetyt tehtävät, tauot, ergonomia ja apuvälineet
Kemikaalien, työvälineiden ja koneiden käyttö	Ihoreaktiot, hengitysoireet, viillot, puristumisvammat, silmävammat, vierasesine	Kemikaaliluettelo ja ohjeet, turvallinen säilytys, välineiden kunnon seuranta, opastus ja suojaimet
Puutteellinen hygienia ja siisteys	Infektiot ja tartunnat	Hygieniaohjeet, käsienpesu ja desinfiointi, siivoussuunnitelma ja vastuut
Väkivallan uhka ja häiriökäyttäytyminen	Fyysinen ja henkinen vahinko, turvattomuus	Toimintaohjeet uhkatilanteisiin, tilojen suunnittelu, henkilöstön koulutus, hälytysmenettely, tilanteiden purku

Riskin kuvaus	Vaikutus asiakkaaseen	Ehkäisevät toimet
Tietosuojan ja salassapidon puutteet	Tietojen paljastuminen, luottamuksen menetys	Tietosuojaohjeet, tietojen käsittely vain tarpeeseen, turvallinen säilytys, käyttöoikeuksien hallinta
Riittämätön henkilöstö, perehdytys tai osaaminen	Viivästykset, virheet, turvattomuus, tapaturmat	Henkilöstömitoituksen seuranta, toimiva työvuorosuunnittelu, täydennyskoulutus, työhyvinvoinnin seuranta

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ravimäen kokohenkilöstön käytössä olevasta Teams-järjestelmästä KOKO HENKILÖSTÖ:lle suunnatusta PEREHDYTYS-materiaalista löytyvät palveluyksikköä koskevat viralliset suunnitelmat ja asiakirjat, kuten pelastussuunnitelma, GDPR-tietoturvaohjeet, työsuojeluntoimintaohjelma sekä toimintaohjeet poikkeusoloissa. Lisäksi materiaalista löytyvät toimintaohjeet uhka- ja vakivaltatilanteisiin sekä asukkaan katoamistilanteisiin. Pääsy Teams-järjestelmään mahdollistetaan kaikille työsuhteessa oleville henkilöille.

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, sillä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023 velvoittaa ilmoittamaan havaituista vaaroista ja epäkohdista.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle palvelujohtajalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi kirjallisella lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle palvelujohtajalle. Yksikön toiminnasta vastaava palvelujohtaja kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen palvelujohtajan on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen eli Ravimäkipalveluiden toimitusjohtajalle, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiasta asiakastietojärjestelmään.

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

Omavalvonta perustuu siis riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi toimintaympäristöstä,

toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Hyvin monesti riskit ovat useiden virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on turvallinen ja avoin ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Toimintayksikössä on turvallisuusvastaava, joka järjestää säännöllisesti turvallisuuskävelyjä sekä henkilöstölle että asiakkaille. Turvallisuuskävelyt ovat osa perehdytystä ja siihen osallistuu myös jo työ – ja asiakassuhteessa olevat henkilöt säännöllisin väliajoin ja tarvittaessa. Turvallisuuskävelyssä painotetaan jokaisen henkilön vastuuta puuttua turvallisuusriskeihin ja niistä ilmoittamiseen.

Järjestelmät ja menettelytavat turvallisuuteen liittyvissä riskeissä

Ravimäkipalvelut Oy:n työtoimintayksikössä on käytössä WALMU-asiakastietojärjestelmä, jonne kirjataan kunkin asiakkaan tarvittavat tapahtumat ja liitetään pidetyt suunnitelmat.

Palveluyksiköön on laadittuna tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi pelastussuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma, GDPR tietoturvaohjeet, varhaisen puuttumisen toimintamalli, hyvän käytöksen ja kohtelun toimintamalli, väkivalta- ja uhkatilanneohjeistus, toimintaohje asiakkaan katoamistilanteissa, kriisiviestintäohjeistus ja suunnitelma normaaliolojen ja poikkeusolojen onnettomuuksia ja uhkatilanteita varten. Edellä mainittuja päivitetään säännöllisesti vuosittain tai useammin tarpeen niin vaatiessa.

Kaikki 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.

Palveluyksiköön on laadittuna tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma, GDPR tietoturvaohjeet, varhaisen puuttumisen toimintamalli, hyvän käytöksen ja kohtelun toimintamalli, väkivalta- ja uhkatilanneohjeistus, toimintaohje asiakkaan katoamistilanteissa, kriisiviestintäohjeistus ja suunnitelma normaaliolojen ja poikkeusolojen onnettomuuksia ja uhkatilanteita varten. Edellä mainittuja päivitetään säännöllisesti vuosittain tai useammin tarpeen niin vaatiessa.

Riskikartoitukset

Palveluyksikön riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään joka toinen vuosi. 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.

Yksikön epäkohta-, laatupoikkeama- ja riskitilanteiden käsittely kuuluu niin yhtiön johdolle kuin työyhteisöllekin. Tilanteet 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.

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.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluyksikössä korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista vastaavat palvelujohtaja ja tiimivastaava sekä myös työsuojelupäällikkö omalta osaltaan. Palveluyksikössä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan pääsääntöisesti työyhteisöpalavereiden ja työyhteisön kehittämispäivien yhteydessä, mutta myös päivittäisessä työssä. Myös Ravimäkipalveluiden työsuojelutoimikunta vastaa riskienhallintaan liittyvien korjaus- ja kehittämistoimenpiteiden seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista vuosittain osaltaan.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista varmistetaan perehdytyksellä ja palaten siihen esimerkiksi yksilökehityskeskusteluiden yhteydessä. Lisäksi riskienhallintaan liittyviä asioita läpikäydään

työyhteisön työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä. Palvelujohtajan ja tiimivastaavan tehtäviin kuuluu myös jatkuva henkilöstön muistuttelu vaara- ja haittatapahtumien raportointivelvoitteesta sekä tehtyjen ilmoitusten säännöllinen seuranta ja läpikäyminen työyhteisön kanssa. Läpikäyminen edesauttaa myös henkilöstön tilanteista oppimista.

3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole ostopalveluna tai alihankintana tuotettavaa palvelua.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Siksi yksikön päivittäisessä työssä, työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä henkilöstölle korostetaan omavalvonnan tärkeyttä ja sitä miten toiminnan tulee pohjata tehtyyn suunnitelmaan ja mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia, tulee se myös päivittää suunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma toimii niinsanottuna opaskirjana palveluyksikössä tehtävälle työlle ja annettavalle palvelulle.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään palvelujohtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään palvelujohtajan aloitteesta kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin, mikäli palveluyksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Uusin päivitetty omavalvontasuunnitelma säilytetään palveluyksikön ilmoitustaululla. Päivitysten yhteydessä tehtävät muutokset läpikäydään työyhteisöpalavereissa ja kehittämispäivillä. Päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan päivittäisessä toiminnassa palvelujohtajan ja tiimivastaavan toimesta seuraamalla toimintaa ja nostamalla asioita keskusteluun työyhteisössä ja puuttumalla tilanteisiin, joissa ohjeita ja toimintamalleja ei noudateta.

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on tallennettu organisaation internetsivuille sekä henkilöstön yhteiseen Teams-sovellukseen, joissa se on kaikkien palveluyksikössä työskentelevien työntekijöiden, kuin koko Ravimäkipalveluiden henkilöstön luettavissa. Paperiversio suunnitelmasta sijaitsee palveluyksikön ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu organisaation internetsivuille sekä henkilöstön yhteiseen Teams-sovellukseen, joissa se on kaikkien palveluyksikössä työskentelevien työntekijöiden, kuin koko Ravimäkiyhdistys ry:n henkilöstön luettavissa. Paperiversio suunnitelmasta sijaitsee palveluyksikön ilmoitustaululla. Ravimäen www-sivuille on tehty oma välilehti Omavalvonnan dokumentit, jossa on nähtävissä omavalvontaohjelma ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat. Tälle sivulle tullaan jatkossa raportoimaan kvartaaleittain omavalvonnan seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet. Läpi toimintavuoden tarkastellaan turvailmoituksia ja reklamaatioita. Ja lisäksi erikseen eri kvartaaleille osuvia tyytyväisyysmittauksien tuloksia (henkilöstö ja asiakkaat) esimerkiksi HVA:n ohjaus- ja valvontakäynnit.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

palvelujohtaja Minna Mäkelä (p. 044 7093850) yhteistyössä tiimivastaavien Marjo Auvisen (p. 040 5953587) ja Terhi Virtasen (p. 050 3630125) kanssa.

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 tiimivastaavien on seurattava tilannetta säännöllisesti ja kalenteroitava seurantaselvitys ja muutosten kirjaaminen tehtäväksi vähintään neljän kuukauden välein.

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 30.9.2026

Allekirjoitus _____

Minna Mäkelä palvelujohtaja / Ravimäkipalvelut Oy

Versiopäivitys 7.11.2025
Luku 1 sivu 2 lisätty: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023, luvussa 4 on määritelty, mitä omavalvontasuunnitelma käytännössä tarkoittaa ja on siksi tärkeä osa toimintayksikön henkilöstön perehdytystä ja toiminnanohjausta.

Luku 3.1.3 sivu 5 lisätty: Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 457/204

Luku 3.2.3 sivu 8: sana vammaispalvelun palvelusuunnitelma on korvattu sanalla asiakassuunnitelma.

Luku 3.2.3 sivu 10 lisätty: Toimintayksikön muistutus – ja kantelutilanteissa vastuuhenkilönä toimii palvelujohtaja Minna Mäkelä.

Luku 3.3.1 sivu 20 lisätty: Ilmoitusvelvollisuutta ohjaa Valvontalain 29§.

Luku 3.3.2 sivu 21 lisätty: Sosiaalihuollon henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, sillä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023 velvoittaa ilmoittamaan havaituista vaaroista ja epäkohdista.

Luku 3.3.2 sivu 21 lisätty: Toimintayksikössä on turvallisuusvastaava, joka järjestää säännöllisesti turvallisuuskävelyjä sekä henkilöstölle että asiakkaille. Turvallisuuskävelyt ovat osa perehdytystä ja siihen osallistuu myös jo työ – ja asiakassuhteessa olevat henkilöt säännöllisin väliajoin ja tarvittaessa. Turvallisuuskävelyssä painotetaan jokaisen henkilön vastuuta puuttua turvallisuusriskeihin ja niistä ilmoittamiseen.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmaan on tehty nimimuutos Minna Urpalaisen kohdalle. Uusi nimi on Minna Mäkelä.

Versiopäivitys 13.1.2026
3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet kohtaan muutettu yhteystiedot oikeiksi (Lupa – ja valvontavirasto)

3.2.3. Sosiaalipotilasasiavastaavan taija.kuokkanen@kymenhva.fi
sähköpostiosoite on korjattu: sosiaali.potilasasiakasvastaava@kymenhva.fi

3.3.1 Työtoiminnan keskeiset riskit ja ehkäisevät toimet lisätty riskin kuvaukset, vaikutus asiakkaaseen ja ehkäisevät toimenpiteet.

Versiopäivitys 31.3.2026
3.2.9. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö kohtaan lisätty maininta Kantarekisteriin liittymisestä.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen kohtaan lisätty maininta omavalvonnan dokumenttien sijainnista kotisivuilla sekä omavalvonnan raportointiin liittyvät menettelyt.

Versiopäivitys 30.6.2026

3.2.5 Päivitetty henkilöstömäärä

3.2.6 Päivitetty työvuorosuunnittelu – ja rekrytointivastuut

Versiopäivitys 30.9.2026

3.2.9 Lisätty tieto työtoiminnan uudesta asiakastietojärjestelmästä (Hilkka) sekä Hilkka-asiakastietojärjestelmän liittämisestä Kanta-palveluihin, jonka kautta asiakastietoja tallennetaan valtakunnalliseen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Lisäksi maininta tietoturvasuunnitelman päivittämisestä.