

Omavalvontasuunnitelma Puistokartano

Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry

Puistokartano

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma Puistokartano	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	11
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	19
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	21
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	25
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	28
Liitteet	28

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Täytä:

- Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry
- 1481324-8
- Merikansantie 2c, 02320 Espoo

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palvelukeskus Puistokartano, palveluasuminen, kotihoito, turvapalvelu
- Merikansantie 2c, 02320 Espoo
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
 - Kaisa Pekola, palvelujohtaja 0400 733 137, kaisa.pekola@elpy.fi
 - Veera Tommiska, palvelupäällikkö 040 750 1383, veera.tommiska@elpy.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry (Elpy ry) on yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon kolmannen sektorin toimija. Yhdistys tekee työtä ikääntyvän väestön ja liikuntarajoitteisten hyväksi ja osallistuu aktiivisesti ikäihmisten palvelujen kehittämiseen. Elpy ry vastaa Puistokartanon palvelukeskuksen palvelutuotannosta.

Puistokartanossa on 107 ikääntyneille suunnattua itsenäisen palveluasumisen vuokra-asuntoa. Puistokartanon pihapiirissä sijaistaa Asunto Osakeyhtiö Päivänkehrä, jossa on 68 vapaarahoitteista asuntoa. Puistokartanon palveluyksikkö tuottaa kotihoidon palvelua, sekä turvapalvelua Puistokartanossa sekä AsOy Päivänkehrässä asuville asiakkaille.

Puistokartanon palveluyksikkö tuottaa kotihoidon palvelua asiakkaille pääasiassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (LUVN) myöntämällä kotihoidon palvelusetelillä tai ostopalveluna. Asiakas voi saada kotihoidon palvelua myös itsemaksavana. Usein näissä tapauksissa asiakkaan hoivan tarve on niin vähäinen, ettei asiakkaalle vielä myönnetä kotihoitoa hyvinvointialueen päätöksellä.

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattama palvelu: Kotihoito, turvapalvelu

Asiakasmäärä: 54 kotihoidon asiakasta, joista 50 LUVN palveluseteli tai ostopalvelupäätöksellä (tammikuu 2025). Turvapalveluasiakkaita 112kpl (tammikuu 2025).

Toiminta-ajatus on tarjota ikääntyville Puistokartanossa ja As Oy Päivänkehrässä asuville kotona asumisen tuen apua tarvitseville mahdollisuus asua kotonaan mahdollisimman pitkään turvallisesti ja hyvinvoivana. Tavoitteena on tukea asiakkaiden toimintakykyä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua tarjoamalla heidän tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisesti räätälöityä kotihoidon palvelua. Tämä voi sisältää mm. terveydenhuoltoa, lääkityksen hallintaa, päivittäisissä toiminnoissa avustamista, sosiaalista tukea ja kuntoutusta. Kotihoidon palvelu on asiakaslähtöistä ja asiakkaan toiveita ja elämäntapaa kunnioittavaa. Palvelua antavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät. Palvelun laatua ja sisältöä ohjaavat LUVN kotihoidon palvelusetelin ja ostopalvelun käsikirjat.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

- Usko tulevaisuuteen
- Kehittämismyönteisyys
- Tasa-arvo
- Ihmisen kunnioittaminen
- Oikeudenmukaisuus
- Avoimuus
- Yhteiskunnallinen vastuu

Olemme tietoisia alaa koskevista ajankohtaisista asioista ja kehitämme jatkuvasti toimintaamme mm. hyödyntäen asiakas- ja läheispalautteita. Toimintamme on asiakaslähtöistä, yksilölliset tarpeet huomioivaa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa. Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja tasa-arvoisesti, tarvittaessa yhteistyötahoja hyödyntäen. Huolehdimme henkilökunnan riittävästä osaamisesta. Seuraamme palvelun laatua järjestelmällisesti mm. palautteiden, poikkeamien ja sisäisen auditoinnin keinoin.

1.4 Päiväys

Laadittu 15.1.2025 uudelle omavalvontapohjalle, versio 1.0.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa kotihoidon palvelupäällikkö Veera Tommiska.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelujohtaja Kaisa Pekola. Palveluyksikön henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja osallistuu päivittämiseen mahdollisuuksien mukaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja samalla omavalvonnan toteutumista seurataan ja seurannasta kirjataan raportti 4kk välein. Omavalvonnan päivittäminen ja raportointi on kirjattuna palvelupäällikön vuosikellossa huhti-, elo- ja joulukuussa. Tarvittaessa päivityksiä omavalvontasuunnitelman sisältöön tehdään useammin.

Omavalvontasuunnitelma on perehdytyksen työväline ja päivityksen yhteydessä omavalvontasuunnitelma lukukuittautetaan henkilöstöllä. Omavalvonnan muutokset ja suunnitelman päivitykset käydään yksikköpalavereissa läpi yhteisesti. Jokaisen työntekijän tulee tietää palveluyksikkönsä omavalvontasuunnitelman sisältö ja omavalvonnallisista asioista käydään keskustelua yksikköpalavereissa ja onnistumiskeskusteluissa.

Omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan saatavilla sähköisenä versiona Elpyn intrassa, sekä paperiversiona hoitajien toimistolla. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu Elpyn internet-sivuilla ja on sieltä julkisesti saatavilla. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään sähköisessä muodossa Elpyn verkkoasemalla, johon on pääsy yhdistyksen vastuhenkilöillä.

Pelastussuunnitelma on laadittu toimitusjohtaja Niina Pyyntoimesta ja se on nähtävillä Elpyn intrassa. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa tietosuojavastaava Sanna Ikonen. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa palvelupäällikkö Veera Tommiska. Elpyllä on yhdistystason valmiussuunnitelma ja sen on laatinut toimitusjohtaja Niina Pyy yhdessä vastuuhenkilöryhmän kanssa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan palvelun tarvetta kartoitetaan ensimmäisen kerran, kun asiakas on hakemassa palvelutaloon asukkaaksi. Hakemuksen liitteenä on oltava enintään puoli vuotta vanha lääkärinlausunto, jossa on kuvattu asiakkaan toimintakykyä mahdollisimman tarkasti (C-lausunto tai muu lääkärinlausunto). Asuntotoimikunnassa hakemus käsitellään ja kaksi hoivayksikön esihenkilöä ottavat kantaa siihen, että pärjäisikö asiakas palvelutaloympäristössä niiden palvelujen turvin, joita asiakkaalle on mahdollisuus palvelutaloympäristössä järjestää.

Tarvittaessa keskustellaan vielä asiakkaan ja/tai läheisten kanssa ja pyydetään lisää informaatiota. Tavoitteena on, että asiakas ohjautuu hänelle sopivaan asuinympäristöön ja tarvittavat palvelut pystytään käynnistämään oikea-aikaisesti.

Vuokrasopimuksen synnyttyä sovitaan tarvittavista palveluista, mikäli on tarve käynnistää palvelut heti asiakkaan muutettua ja asiakas on valinnut ottavansa palvelut talosta. Hoivapalvelukokonaisuudesta sopii yksikön esihenkilö yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja tästä laaditaan erillinen hoivasopimus ja asiakas saa myös arvion hoivakustannuksista. Asiakkaalle ja/tai omaiselle kerrotaan palveluseteli- ja ostopalvelumahdollisuudesta ja tarvittaessa käynnistetään yhteistyö Seniori-infon kanssa asiakkaan asioissa. Mikäli asiakkaalla on edunvalvoja, hoivasopimukseen pyydetään edunvalvojan allekirjoitus. Jos asiakkaalla on palveluntarve, jota ei pystytä talosta käynnistämään, asiakasta ohjataan hakeutumisessa tarvittavan palvelun piiriin.

Yhdistyksessä on käytössä ns. kotouttamismalli. Uusi asiakas tutustutetaan viikon sisällä muutosta palvelutalon tiloihin ja toimintoihin. Muutaman päivän ajan voidaan asiakkaalle tarjota esim. saattamisapua lounaalle talon ravintolaan tai ohjata pesutuvan käytössä jne. Uuden asiakkaan tulotapaaminen järjestetään sairaanhoitajan toimesta neljän viikon kuluessa palvelutaloon muutosta. Tulotapaamisessa kartoitetaan asiakkaan palvelujen tarvetta ja niiden riittävyttä. Asiakas ohjataan talon toimintakykyä ylläpitävien ja edistävien toimintojen pariin. Palveluntarvetta arvioidaan jatkuvasti ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa voidaan hoivakokonaisuutta muuttaa ketterästikin.

Palvelutaloon muuttovaiheessa yhteyshenkilönä on usein asiakkaan läheinen. Palveluista sovitaan asiakkaan ja läheisen kanssa tarvittaessa jo ennen muuttoa järjestetyssä tapaamisessa tai sopimalla asioista puhelimitse. Hoitajan tulo- ja vuositapaamisista menee tieto sekä asiakkaalle että läheiselle. Läheinen toivotetaan tervetulleeksi mukaan tapaamisiin.

Säännöllisissä hoitajan vuositapaamisissa seurataan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja palvelujen riittävyttä. Hoivan piirissä oleville asiakkaille tehdään puolivuositain tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa RAI-arviointi, jota hyödynnetään mm. hoito- ja palvelusuunnitelman teossa. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan tehdä MMSE-testi, GDS-15 ja/tai MNA-testi. Kaikille hoivan piirissä oleville asiakkaille on nimetty vastuuhoitaja. Vastuuhoitaja ensisijaisesti huolehtii vuositapaamisista, RAI-arvioinneista ja hoitosuunnitelman tekemisestä sekä toimii yhteyshenkilönä asiakkaan läheisiin.

Ensimmäinen RAI-arviointi tehdään puolen vuoden sisällä palvelun aloittamisesta (palveluseteliasiakkaat). RAI-arviointi päivitetään puolen vuoden välein, asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa ja aina pyydettyäessä (Hyvinvointialue). RAI-arviointiin osallistuu asiakas sekä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läheinen. RAI-arviointi tehdään Hyvinvointialueen RAISoft-ohjelmistoon, johon hoitajilla on käyttöoikeudet. Käyttöoikeuksien saaminen edellyttää THL:n verkkokurssien RAI-arviointi ja -välineistö koulutuskokonaisuuksien suorittamista. Yksikköön nimetyt RAI-vastaavat suorittavat myös THL:n RAI:n vertailukehittämisen osion. Yksikön esihenkilö käyttää RAI Ohjaamo -alustaa

toiminnan seurantaan ja kehittämiseen. Ohjaamo-alustalla on RAI vertailutieto havainnollistettuna helposti tulkittavaan ja vertailtavaan muotoon. Elpyn kotihoidon yksiköillä on asetettuna RAI- tuloksiin tavoitteita, joiden toteutumista seurataan Ohjaamon kautta.

Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa järjestetään palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa ja sovitaan uudesta palvelukokonaisuudesta. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkailla arvioinneissa on mukana hyvinvointialueen ostopalveluyksikön sairaanhoitaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä. Palvelun tarvetta arvioidaan jatkuvasti hoitajien toimesta yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Läheistä kannustetaan olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä hoitajiin asiakkaan toimintakykyyn ja/tai tarpeisiin liittyvissä kysymyksissä.

Mikäli asiakkaan oman, läheisen ja/tai hoitajan arvion mukaan asiakas ei enää pärjää palvelutaloympäristössä järjestettävissä olevien palvelujenkaan turvin, käynnistetään yhteistyössä Seniori-infon kanssa tehostetun palveluasumisen prosessi. Tässä asiakas ja/tai omainen on mukana jo heti alkuvaiheessa. Asiakkaan toimintakyvyn äkillisesti laskiessa niin, että ei voi turvallisesti asua palvelutalossa, voidaan yhteistyössä Hyvinvointialueen kanssa järjestää kriisipaikkaa.

Henkilökunnan äkillisiin puutoksiin käytämme hoitajavuokrausta seuraavilta toimijoilta:

- Eeva Marian hoito ja huolenpito
- Medipower
- Medizone

Ensisijaisesti pyrimme käyttämään yhdistyksen omia sijaisia. Yhdistyksellä on sopimus useamman palveluntuottajan kanssa, mutta pyrimme keskittämään tilaukset 2–3 yritykselle ja tilauksessa toivomme meillä aiemmin työskennelleitä hoitajia. Sijaista tilatessamme varmistamme, että vuoroon tulevalla työntekijällä on riittävä osaaminen tehtävään (koulutus, lääkeluvat). Vuoron alussa sijainen perehdytetään työtehtäviin ja käytössä oleviin järjestelmiin vakituisen henkilökunnan toimesta. Työtehtävät on kirjattu hoitajien mobiiliin, jossa näkyvät asukkaan terveystiedot, kirjaukset ja asukkaan valokuva. Yksikön perehdytysmateriaali sisältää myös ns. pikaperehdytysohjeen sijaisia varten. Vuorossa oleva vakituinen työntekijä ohjaa sijaista läpi työvuoron.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puistokartanossa asuvan asiakkaan palveluntarvetta ei tunnisteta ajoissa	Riski on mahdollinen ja sen vaikutus on merkittävä.	<p>Puistokartanoon muuttanut asiakas tapaa ensimmäisten päivien aikana yhteisöohjaajan, joka vastaa uuden asiakkaan kotouttamisesta. Yhteisöohjaaja havainnoi mahdollista palvelun tarvetta ja antaa informaatiota kotihoidon palveluista tarvittaessa. Puistokartanoon muuttanut asiakas osallistuu kuukauden sisällä muutosta sairaanhoitajan järjestämään tulotapaamiseen (usein yhdessä omaisen kanssa), jossa asiakkaan tilanteeseen tutustutaan ja palveluiden tarvetta kartoitetaan.</p> <p>Asiakkaille, jotka eivät ole kotihoidon palvelun piirissä, järjestetään vuosittain vuositapaaminen hoitajan toimesta. Vuositapaamisessa kartoitetaan asiakkaan toimintakykyä sekä palveluntarvetta ja ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä LUVN Seniori-infoon.</p>
Kotihoidon asiakkaan palveluntarve muuttuu äkillisesti (infektio, yleistilan lasku jne)	Riski on todennäköinen ja vaikutus merkittävä.	<p>Kotihoidon asiakkaat ovat usein hauraita ja monisairaita. Palveluntarve voi muuttua äkillisesti esim. infektion tai kaatumisen seurauksena. Näissä tilanteissa reagoidaan välittömästi ja lisätään asiakkaalle tarvittavat kotihoidon käynnit. Vastuu tästä on jokaisella Puistokartanon kotihoidon työntekijällä.</p> <p>Asiasta tiedottaminen tiimivastaavalle ja palvelupäällikölle, jotka yhteydessä LUVN sairaanhoitajiin hoito- ja palvelusuunnitelman sekä kotihoidon tuntimäärän päivittämiseksi. Tiivis yhteistyö LUVNin kanssa.</p>

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme yhteistyötä Espoonlahden (Matinkadun) terveysaseman kanssa puhelimitse ja lääkäriasiointikansion välityksellä. Kotihoidon asiakkaat ovat pääasiassa terveysaseman lääkärin asiakkuudessa. Lääkäriasiointikansion välityksellä voimme lähettää mm. verenapaineseurannat kommentoitavaksi, reseptit uusittavaksi, pyytää kommentteja otetuista laboratorionkokeista ja konsultoida asiakkaan terveydentilaan liittyvissä asioissa. Asiointikansio lähetetään Matinkadun terveysasemalle tiistaisin noin klo 10 ja se palautuu Puistokartanoon torstaisin noin puolilta päivin. Terveysaseman kansiota hoitava hoitaja kuittaa kansion asiat hoidetuksi ja Puistokartanon sairaanhoitaja lukee lääkärin kommentit ja ohjeistukset YLE-lehdeltä Lifecare-potilastietojärjestelmästä. Muutamalla LUVN kotihoidon ostopalveluasiakkaalla on kotihoidon lääkäri. Yhteistyön kotihoidon lääkäriin hoitaa pääasiassa tiimin sairaanhoitaja Lifecaren-potilastietojärjestelmän välityksellä.

Teemme yhteistyötä Liikkuvan sairaalan, luvn alueellisen kotihoidon ja kotikuntoutustiimin kanssa. Päivystykselliseen aikaan konsultoimme ensin liikkuvaa sairaalaa ennen asiakkaan päivystykseen lähettämistä. Häätätilanteissa soitamme 112. Kotihoidon asiakasta lähetettäessä sairaalaan, tulostamme asiakastietojärjestelmästä hoitajan lähetteen, josta ilmenee mm. asiakkaan nimi, henkilötunnus, sairaalaan lähettämisen syy sekä ajantasainen lääkelista ja omaisen yhteystiedot. Saamme päivystyksestä tai sairaalasta puhelimitse raportin kotiutuvan asiakkaan tilanteesta. Pidempään sairaalassa ollut asiakas kotiutuu usein LUVNin kotikuntoutusjaksolle, erityisesti jos toimintakyvyssä on tapahtunut muutosta ja palvelutarve on epäselvä. Siirtovaiheessa takaisin Puistokartanon kotihoidon palveluille, saamme kotikuntoutukselta raportin puhelimitse tai paikanpäällä, sekä ajantasaisen lääkitystiedon paperilla. Myös luvn alueellisen kotihoidon asiakkaan siirtyessä palveluseteli- tai ostopalveluasiakkaana Puistokartanon kotihoitoon, saamme raportin puhelimitse ja kirjallisena ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman sekä lääkelistan.

Teemme tiivistä yhteistyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Seniori-infon ja LUVNin ostopalveluyksikön sairaanhoitajien kanssa; kotihoidon asiakkuuden alkaessa luvnin palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden väliarvioinnit, kriisipaikat, SAP-arvioinnit. Yhteistyö tapahtuu pääosin yhteisissä asiakastapaamisissa tai salatun sähköpostin välityksellä. Seuraamme viikottain LUVNin Teams-kanavaa, jossa palveluntuottajille osoitettua tiedotusta ja ohjeita.

Asiakkaan toimintakyvyn laskiessa niin, että palvelutaloympäristössä asuminen ei ole enää mahdollista, asiakkaan läheiseen ollaan yhteydessä ja järjestetään yhteinen palaveri LUVN

ostopalveluykiskön sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan vastuuhoidtaja on kertomassa hoitajien näkymyksen asiakkaan toimintakyvystä. Mikäli asiakkaalla ei ole varaa maksaa ostettuja palveluja talosta, ollaan matalalla kynnyksellä Seniri-infoon tai aikuissosiaalityöhön, jolloin palveluiden järjestämistä pohditaan toisella tapaa.

Asiakkaan siirtyessä Puistokartanosta ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön tai esimerkiksi kriisipaikalle, annamme ennen siirtoa puhelinraportin vastaanottavaan yksikköön. Puhelinraportin antamisesta ja sisällöstä on olemassa ohje, jonka pohjalta raportti annetaan ja näin varmistetaan että kaikki tarvittava informaatio tulee annettua asiakkaasta. Siirtovaiheessa annamme mukaan vielä lääkelistan ja mahdollisesti muut puhelinraportin yhteydessä sovitut dokumentit.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot: Niina Pyy, toimitusjohtaja, niina.pyy@elpy.fi, 040 591 9548

Yhdistyksellä on valmiussuunnitelma pandemiatilanteisiin ja sähkökatkosten varalle. Puistokartanossa merkittävä toimintaa ja palveluiden jatkuvuutta uhkaava riski on merkittävä henkilöstövaje, jota ei saada normaaleilla sijaisjärjestelyillä korjattua. Pandemiavalmiussuunnitelmassa on kuvattuna toiminta hoivayksikössä merkittävän henkilöstövajeen aikana ja tätä suunnitelmaa voidaan hyödyntää tarvittaessa myös muissa henkilöstövajetta aiheuttavissa tilanteissa, kuin pandemiatilanteessa.

Asiakastietojärjestelmä Domacaren häiriötilanteessa hoitajien toimistolla on tulosteena mapissa hoitajan tehtävälisaukset, joiden pohjalta päivittäiset kotikäynnit voidaan toteuttaa, vaikka Domacareen ei olisi pääsyä.

Ilmoitus sairastumisesta tulee arkisin toimistoaikaan esihenkilölle, joka arvioi sijaistarpeen ja hankkii sijaisen. Muuna aikana ilmoitus sairastumistilanteissa tulee vastuuvuorossa olevalle hoitajalle, joka arvioi sijaistarpeen ja hankkii sijaisen varaamalla Elpyn sisäisen poolilaisen, hakemalla Elpyn keikkalistailla olevaa sijaista Mepco-järjestelmän kautta tai rekrytointiyrityksen kautta. HR-asiantuntija auttaa sijaisten haussa, esim. pidempien sairaslomien kohdalla. Ei kuitenkaan äkkipuutoksissa. Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan poissaolostaa mahdollisimman pian, jolloin pystytään reagoimaan riittävän ajoissa ja varmistamaan henkilöstön riittävyys vuoroissa. Poikkeustilanteissa riittävistä henkilöstöresursseista vastaa palvelujohtaja yhdessä yhdistyksen hoivayksiköiden esihenkilöiden kanssa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Äkilliset poissaolot	todennäköinen riski ja vaikutus merkittävä	sisäiset sijaiset (=pooli), ohje sijaishakuun
Usean työntekijän samanaikainen poissaolo	mahdollinen riski, vaikutuksiltaan suuri	hygieniasuunnitelman mukainen toiminta infektioiden tartuntojen ehkäisyssä
Domacare-asiakastietojärjestelmän laaja häiriötilanne (=ei toimi mobiilissa eikä pöytäkoneella)	epätodennäköinen riski, vaikutus suuri	asianmukaiset päivitykset asiakastietojärjestelmään it-tuen avustuksella Kotikäyntien asiakaslistat tulosteena hoitajien toimistolla. Paperisella palvelukoosteella asiakkaat listattuna.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Puistokartanossa kotihoidon palvelun laadun seurannan työvälineitä ovat:

- asiakaspalaute (jatkuva palaute sekä vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyt)
- poikkeamailmoitukset
- vuosittainen yksikön sisäinen riskienarviointi
- työterveyshuollon järjestämä työpaikkaselvitys (3v välein)
- henkilöstön työtyytyväisyyskyselyt (vuosittain)
- sisäiset auditoinnit
- yhteistyöapteekin auditointi
- hyvinvointialueen auditoinnit
- palotarkastus
- RAI vertaiskehittämisen tavoitetasot
- työntekijöiden osaamiskartoitus (onnistumiskeskustelut)

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Puistokartanossa asiakkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan, jotka voi sisustaa oman makunsa mukaan. Henkilökunta ei mene asuntoihin, ellei tästä ole erikseen sovittu (poikkeuksena hätätilanteet, esim. palohälytys asunnosta tai turvarannekkeella tehty hälytys ja asiakkaaseen ei saada puheyhteyttä). Asiakkaan läheiset voivat yöpyä asiakkaan asunnossa, mutta asiasta on hyvä ilmoittaa henkilökunnalle mm. paloturvallisuussyistä.

Asiakastietojärjestelmässä on paikalla/poissa- merkintä sen mukaan onko asiakas kodissaan vai esim. sairaalassa/matkoilla. Itsenäisesti asuvia asiakkaita pyydetään ilmoittamaan yön yli poissaoloista henkilökunnalle ja heitä pyydetään tuomaan samalla turvaranneke lataukseen ja puhdistettavaksi hoitajien toimistolle.

Puistokartanossa on asiakkaiden vuokra-asuntojen lisäksi yleisiä tiloja, kuten aula, Saunakabinetti, kuntosali, ravintolasali kabinetteineen, lukunurkkaukset, TV-huone, jotka ovat kaikkien asiakkaiden käytettävissä. Osassa tiloista on säännöllisiä varauksia asukastoimintaa/-ohjelmaa varten tai henkilökunnan kokoontumisia (esim. koulutukset) varten. Kiinteistössä on myös toimistotiloja hoitajien sekä hallinnon työtehtävissä työskenteleville.

Puistokartanoon on laadittu pelastusviranomaisen vaatimat suunnitelmat.

Palotarkastukset tehdään vuosittain ja tarvittaessa (viimeksi 9/2024). Palotarkastaja antaa raportin, jonka johtoryhmä käy läpi, nostaa esiin kehitystarpeet ja käynnistää toteuttamisen. Asiakkaan luona tai muualla talossa havaittuihin turvallisuusriskeihin (palokuorma, esteellisyys) puututaan välittömästi. Ensisijaisesti riski pyritään poistamaan sisäisellä toiminnalla ja yhteistyössä asiakkaan kanssa (esim. lieden sulake pois käytöstä). Jos asiakas vastustaa riskin poistamiseksi tarvittavia toimenpiteitä, tehdään asiasta ilmoitus paloviranomaiselle. Henkilökunta on tietoinen pelastuslain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Koko henkilökunta osallistuu turvakävelyihin vuosittain.

Henkilökunta havainnoi asukkaiden kykyä huolehtia itsestään. Periaattena on, että tilanteisiin puututaan mahdollisimman varhain. Jokaisessa asunnossa tehdään vuosittain vuosikatselmus, jossa kiinnitetään huomioita mm. paloturvallisuusasioihin ja huoneiston kuntoon.

Jos asiakkaan kyvyssä huolehtia itsestään havaitaan puutteita, aiasta kesustellaan asiakkaan ja / tai asiakkaan läheisen kanssa ja pyritään sopimaan tarvittava palvelu Elpyn omilla palveluilla tai muiden palveluntuottajien tarjoamilla palveluilla. Tarvittaessa (akuutit tilanteet) järjestetään kriisipaikka yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.

Edunvalvonnan tarpeen tullessa esiin, keskustellaan asiakkaan ja / tai läheisen kanssa.

Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden kohdalla ollaan yhteydessä asiakkaan hyvinvointialueen vastuusairaanhoidajaan. Tarvittaessa edunvalvonnan tarpeesta täytetään ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon ja / tai tehdään huoli-ilmoitus hyvinvointialueelle.

Kiinteistön kunnossapidosta vastaa Braleva Oy. Yksittäiset huoltopyynnot huoltoyhtiölle tehdään sähköisen järjestelmän kautta työntekijöiden toimesta. Asiakas ilmoittaa asunnossaan olevasta huollon tarpeesta henkilökunnalle huoltotilauslomakkeella tai suullisesti. Braleva Oy:llä on huoltopäivystys 24/7. Muista kiinteistöön liittyvistä havainnoista ilmoitetaan toimitusjohtaja Niina Pyyllle ja / tai kiinteistöpäällikkö Maria Eklonille.

Yhdistyksellä on sopimus Avarn Security- vartiointiliikkeen kanssa, josta tehdään säännölliset tarkistuskäynnit 1-2 x vuorokaudessa yöaikaan.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta:
Niina Pyy, toimitusjohtaja, niina.pyy@elpy.fi, 040 591 9548
- Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:
Sanna Ikonen, tietosuojavastaava, sanna.ikonen@elpy.fi 040 514 3698

Esihenkilön tehtävänä, tietosuojavastavan tuella, on seurata tietosuojan toteutumista sekä toimintaohjeiden ja määräysten noudattamista yksikössä. Virheelliseen toimintaan puututaan välittömästi. Kaikki yksikössä työskentelevät allekirjoittavat salassapito- ja lojaliteettisitoumuksen. Tietosuoja- ja turva-asioihin palataan vuosittain ja koko henkilökunta osallistuu. Tietosuojavastaavaa koulutetaan ja tehtävän hoitamiseen varataan riittävästi aikaa.

Uudet työntekijät perehdytetään tietosuoja ja -turva-asioihin heti työsuhteen alussa yhteisessä perehdytyspäivässä. Tietosuojaselosteet ovat nähtävillä yhdistyksen kotisivuilla. Tietoturvasuunnitelma (aiemmin tietoturvan omavalvonta) on valmistumassa. Henkilökuntaa koulutetaan tietosuoja- ja turva-asioista säännöllisesti 1-2 x vuodessa tietosuojavastaavan toimesta. Osallistuminen kirjataan. Tietosuoja-asioista keskustellaan mm. yksikköpalavereissa. Vuoden 2025 aikana tuodaan säännöllisesti tietosuojaa koskevia ajatuksia Intran kautta henkilökunnalle tiedoksi.

Vuodenvaihteessa 2024-2025 yhdistyksessä järjestettiin Oivakoulutus Oy:n toimesta kolmiosainen kirjaamiskoulutuskokonaisuus hoivan henkilökunnalle (päivittäinen kirjaaminen, hoitosuunnitelma, RAI). Materiaali koulutuksesta on henkilökunnan käytettävissä intrassa. Maaliskuun 2025 aikana päivitetään Elpyn sisäinen kirjaamisohje.

Asiakastietoa kirjataan Domacare sekä Lifecare (hyvinvointialueen asiakkaat) tietojärjestelmiin.

Hoitajat kirjaavat päivittäiset kotikäynnit ensisijaisesti asiakkaan luona tai välittömästi käynnin jälkeen mobiililla/tietokoneella tai viimeistään saman vuoron aikana. Hoitoneuvottelut ja väliarvioinnit kirjataan mahdollisuuksien mukaan saman päivän aikana, viimeistään kolmen vuorokauden kuluessa.

Lifecareen tehtävästä viikkokirjauksesta sekä RAI-arvioinnin kirjaamisesta noudatamme hyvinvointialueen ohjeistuksia, jotka löytyvät hoitajien toimistolta Lifecare – kansioista.

Asiakastietojen luovutuspyynnöt menevät aina palvelupäällikön kautta, joka noudattaa tietojen luovuttamisesta annettua ohjetta. Hyvinvointialueen asiakkaiden (kotihoitoon palveluseteli- ja ostopalveluasukkaat) tietopyyntö ohjataan hyvinvointialueelle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Puistokartanossa käytettävät asiakastietojärjestelmät (Domacare ja Lifecare) ovat asiakastietolain vaatimukset täyttäviä tietojärjestelmiä. Henkilöstö perehdytetään heti työsuhteen alussa Domacaren käyttöön, jonka mobiiliversio ohjaa hoitajan päivittäistä työskentelyä ja asiakaskäyntien laskutusta. Ohjeet Domacaren käyttöön löytyy perehdytyskansioista. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus tietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn Puistokartanoon muuttaessa.

LifeCaren käyttöön työntekijä perehtyy ensimmäisten kuukausien aikana työsuhteen alkamisen jälkeen, kun hänelle on haettu hyvinvointialueen järjestelmiin tunnukset. Tiimivastaava yhdessä RAI-/kirjaamisvastaavan kanssa vastaa perehdyttämisestä.

Yhdistyksen asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 1/2025. Vastuut käytännön toimenpiteiden toteuttamisesta on kirjattu suunnitelmaan. Tietoturvasuunnitelma sisältää käytännön toimenpiteitä tietoturvan toteuttamiseen.

Palvelunantajan tehdessä havainnon, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, ilmoitetaan asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palvelunantajan ilmoitettava siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

Henkilökunta saa kattavan perehdytyksen käytössä oleviin järjestelmiin (mm. asiakastietojärjestelmät, Vivago-turvahälytysjärjestelmä) ja toimimiseen mahdollisissa häiriötilanteissa. Häiriötilanteiden varalle on omat ohjeensa, jotka tulostettuna hoitajien toimistolla. Järjestelmäntoimittajilla on ympärivuorokautiset tukipalvelut, joihin henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä. Järjestelmätoimittaja tarjoavat säännöllisiä koulutuksia

henkilökunnalle. Henkilöstö ohjataan myös kirjautumaan työsuhteen alussa Vivagon tarjoamaan sähköiseen oppimisympäristöön, Opukseen, jossa perehdytysmateriaalia ja ohjeita järjestelmään liittyen. Järjestelmiä päivitetään säännöllisesti ja järjestelmätoimittaja seuraa omalta osaltaan järjestelmän toimivuutta. Yksikön esihenkilöllä ja tiimivastaavalla on pääkäyttäjäoikeudet järjestelmiin.

Puistokartanossa on tallentavat turvakamerat, joilla valvotaan kiinteistöjen ulko-ovia, sisäpihaa sekä pääaulaa. Valvonnan perusteena on asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Valvontakameroilla ei seurata asukkaiden ja henkilökunnan kulkua. Kuva näkyy reaaliaikaisesti hoitajien toimistolla. Tallenteet säilyvät 4 kk. Yhdistyksen toimitusjohtajalla on pääsy tallenteeseen omalta puhelimeltaan. Tarvittaessa tallennettu kuvamateriaali voidaan luovuttaa viranomaiselle. Tallenteisiin ei ole pääsyä muilla kuin yhdistyksen johdolla.

Palvelutalossa on ILog-lukitusjärjestelmä kaikissa ovissa, niin asukkaiden kuin henkilökunnankin tiloissa. Avaimet ovat henkilökohtaisesti nimettyjä. Sijaisten avaimille on paperinen käytönseuranta ja sijainen kuittaa avaimen aina käyttöön ottaessaan sekä palauttaessaan. Avaimen sijaiselle luovuttaa työvuorossa oleva vakituinen työntekijä. Kellopiirilliset ILog-lukot, joita on kaikissa asunnoissa ja mm. henkilökunnan työtiloissa, tallentavat lokitietoa. Lokitietoa käytetään epäiltäessä asiatonta kulkua ovesta. Lokitietoja voivat tarkastella yksiköiden esihenkilöt viranomaisen pyynnöstä.

Puistokartanossa on käytössä Vivago- turvahälytysjärjestelmä asiakasturvallisuuden lisäämiseksi. Palveluntuottajan ja Elpyn välille on solmittu ylläpito- ja huoltosopimus. Vivagon etätukipalvelu on käytössä 24/h vrk. Hoitajien sekä yksikön esihenkilön Vista Client-ohjelmisto, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Pääasiassa hoitajat työskentelevät mobiilipuhelimilla, johon hälytykset ja muut järjestelmän ilmoitukset ohjautuvat. Mobiileihin kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa viat välittömästi Vivago-tuen tietoon. Kiireellisessä tilanteessa puhelimitse, muutoin sähköpostitse. Yksikössä on erillinen toimintaohje järjestelmäongelmien varalle. Vivago vastaa vian korjaamisesta ylläpito- ja huoltosopimuksen mukaisesti. Yksikön esihenkilö ja tiimivastaava ovat järjestelmän pääkäyttäjiä. Vivago -turvahälytysjärjestelmän käyttö kuuluu työntekijän perehdytykseen.

Turvahälytysjärjestelmään liittyvä turvaranneke (tai kaulaan laitettava hälytysnappi) kuuluu perusmaksussa kaikille rannekkeen haluaville asukkaille. Rannekkeen käytöstä keskustellaan tulo- ja vuositapaamisessa ja sen käyttöön kannustetaan. Uusia asiakkaita ohjataan turvarannekkeen käytössä hoitajan tervehdyskäynnillä asiakkaan ollessa talossa ensimmäistä yötä.

Turvarannekkeen painikehälytyksen ohjautuvat hoitajien mobiileihin ympäri vuorokauden ja avaa puheyhteyden asuntoon asennetun Room Point -laitteen välityksellä. Hälytys siirtyy mobiilista toiseen niin kauan kunnes hälytykseen vastataan. Mikäli laitteen johto on irti tai jokin

muu toimintahäiriö, asiasta tulee ilmoitus hoitajien mobiiliin. Järjestelmä antaa myös automaattihälytyksiä asukkaan hyvinvoinnista, kuten vireystila. Palvelutaloympäristössä ei voida tarjota kulunvalvontaa vaan turvaranneke toimii turvana lähinnä akuuteissa hätätilanteissa, kuten kaatuminen

Turvarannekkeen toimivuus testataan aina kun se luovutetaan asiakkaalle ja asiakkaita ohjataan rannekkeen käytössä. Asiakas saa myös kirjallisen ohjeen rannekkeen käytöstä asuntokohtaisessa kotikansiossa. Rannekkeen latauksen loppuessa hälytys ohjautuu hoitajien mobiiliin. Hoitaja huolehtivat rannekkeen lataukseen ja toimittavat ladatun rannekkeen takaisin asiakkaalle. Turvaranneke pestään ja toimivuus testataan aina kun se luovutetaan takaisin asiakkaalle.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Puistokartanossa tavallisimpia suojautumista vaativia taudinaiheuttajamikrobeja ovat influenssa, korona, ja norovirus. Infektiot on tärkeä tunnistaa nopeasti, jotta riittävät toimet infektioiden leviämisen ehkäisemiseksi voidaan aloittaa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään seuraavin toimin:

- puistokartanossa on kosketusvapaat käsien desinfiointiautomaatit kaikissa yleisissä tiloissa
- hoitajat noudattavat aseptista työskentelytapaa, tavanomaiset varotoimet (perehdytys, luvnin hygieniamateriaali)
- suojainten oikeaoppinen käyttö, oikea varotoimiluokka
- sairastavaa asiakasta ohjataan pysyttelemään kotona ja välttämään Puistokartanon yleisissä tiloissa liikkumista
- riittävä ja tehokas tiedottaminen tautitilanteissa
 - o tiedottaminen yksikön sisällä muita hoitajia ja esihenkilöä (hoitaja)
 - o tiedottaminen ravintolan ja siivouspalvelun henkilöstöä (hoitaja)
 - o tiedottaminen asiakkaille ja omaisille epidemiatilanteissa (palvelupäällikkö)
- asiakkaiden ja henkilöstön kausirokotukset
- siivouksen tehostaminen, yhteistyö siivoustiimin kanssa

Puistokartanon yleiset tilat ja henkilökunnan toimistotilat siivotaan säännöllisesti yhdistyksen oman siivouspuolen henkilökunnan toimesta. Asiakkaat voivat ostaa kotisiivousta toiveensa ja tarpeensa mukaan. Kotihoidon asiakkilla päivittäisiin kotikäynteihin sisältyy kodin perussiisteydestä huolehtiminen, joka sisältää tarpeen mukaan esim. roskien viemisen, tiskien tiskaamisen, vuoteen sijaamisen, mikäli asiakas ei näistä toimista suoriudu itsenäisesti.

Puistokartanon siivous- ja pyykkipalvelun henkilökunta on koulutettua ja opastaa muuta henkilökuntaa puhteuteen ja hygieniaan liittyvissä asioissa. Voimme olla tarvittaessa

yhteydessä myös luvnin tartuntatautiyksikköön mm. epidemiaepäilyissä ja hygieniaohjeisiin liittyvissä kysymyksissä.

Puistokartanossa on käytössä kosketusvapaat käsien desinfiointiautomaatit kaikissa yleisissä tiloissa. Desinfiointiaine tuhoaa yleisimmät haitalliset bakteerit ja virukset. Yleisissä wc-tiloissa ja henkilökunnan tiloissa on lisäksi kosketusvapaat saippua-automaatit. Hoitajat noudattavat työssään aseptista työskentelytapaa. Epidemiatilanteissa lisäämme tiedotusta (tieto epidemiasta ja toimintaohjeet) ja kehotamme asukkaita pysyttelemään asunnoissaan sekä omaisia välttämään vierailuja. Henkilökuntaa ohjeistetaan kiinnittämään erityistä huomiota aseptiikkaan. Yleisissä tiloissa tehostetaan siivousta.

Puistokartanon asukkaille tarjotaan kausirokotukset yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Henkilökunnan influenssarokotuksista huolehtii työterveyshuolto.

Pandemiatilanteita varten on laadittu oma ohjeistuksensa.

Yhdistyksen oma siivous- ja pyykkihuollon henkilökunta on koulutettua ja opastaa muuta henkilökuntaa puhtauteen ja hygieniaan liittyvissä asioissa. Hoitohenkilökunta perehtyy yksikön hygenciasuunnitelmaan osana perehdytystä. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka voi tuoda asioita keskusteluun viikoittaisissa yksikköpalavereissa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2.6.2022 ja päivitetty viimeksi 19.11.2024
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa: Palvelupäällikkö Veera Tommiska, veera.tommiska@elpy.fi 040 750 1383
- Lääkehoitosuunnitelman toteuttamisesta ja seuranna
- Palveluyksiköllä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta. Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito – opasta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluyksikön laitevastuuhenkilö: Sairaanhoidtaja Mark Amayag, mark.amayag@elpy.fi , 050 417 1145

Hoitohenkilökunta havainnoi asiakkaiden apuvälineiden tarpeita sekä mahdollisia korjaus/huoltotarpeita ja ohjaa olemaan yhteydessä Espoon sairaalan apuvälineyksikköön. Käytönohjauksesta vastaa apuvälineen käyttöön luovuttanut taho. Tarvittaessa palvelutalojen

henkilökunta ohjaa apuvälineiden käytössä. Asiakas huolehtii itse apuvälineen asianmukaisesta käytöstä ja huollosta. Jos asukas ja omainen ovat estyneitä, henkilökunta järjestää apuvälineen hankinnan/huoltoon toimittamisen erillisenä palveluna kiinteistöhuollon kautta.

Yhdistyksen käytössä/omistuksessa olevista terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä on oma toimintaohjeensa sekä laiterekisteri. Yksikön esihenkilö päivittää toimintaohjetta vuosittain ja tarpeen mukaan. Laiterekisterin ylläpidosta vastaa yksikön nimetty laitevastaava. Laitteiden toimintaa seurataan ja toimintavarmuutta tarkkaillaan mm. tekemällä rinnakkaismittauksia eri laitteilla. Jos laitteen (verenpainemittari/lämpömittari) luotettavuudesta herää epäily, hankitaan laitteen tilalle uusi. Esihenkilö huolehtii siitä, että laitteita on työn sujuvuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta riittävästi ja ne ovat toimintakuntoisia.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävä vaaratilanneilmoitus on osa henkilökunnan perehdytystä. Ilmoitus vaaratilanteesta tulee saattaa esihenkilön tietoon välittömästi, jolloin myös korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa välittömästi. Vastuu vaaratilanneilmoitusten täyttämiseksi (Fimea, laitetoimittaja) on yksikön esihenkilöllä. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus.

Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet hankkii asiakas itse. Hoitohenkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Puistokartanon hoivayksikössä työskentelee

- Yksikön esihenkilö (palvelupäällikkö, sairaanhoitaja) 1
- Sairaanhoitaja 1
- Tiimivastaava (lähihoitaja) 1
- Lähihoitajia 6
- Oppisopimusopiskelija (lähihoitaja) 1
- Poolin lähihoitajat 1 (4)
- Asukastoiminta ja -neuvonta, yhteisöohjaaja (lähihoitaja) 1

Puistokartanon kotihoidon henkilöstön määrä sovitetaan vastaamaan myytyjä hoivapalveluja.

Välittömän asiakastyön tavoite on 4,5 – 6 tuntia / työvuoro (60-75% työajasta)

Palvelutalossa toteutettavassa kotihoidossa ei kulu välillistä työaikaa esimerkiksi autolla kuljettaviin matkoihin / siirtymiin asiakkaan luota toiselle asiakkalle, eli pystymme toteuttamaan keskimääräistä suurempaa välittömän asiakastyön osuutta.

Yhdistyksellä toimii neljä sisäistä poolilaista, joita varataan puutosvuoroihin kaikkiin yhdistyksen hoivayksiköihin (Puistokartano, Merikartano, Puistohelmi). Mikäli poolilisia ei ole käytettävissä, haetaan yhdistyksen omaa sijaista Mepco- järjestelmän kautta. Tarvittaessa voimme käyttää myös rekrytointiyrityksiä hoitajavuokraukseen. Arkisin toimistoaikana yksikön esihenkilö arvioi sijaistarpeen ja hankkii sijaisen. Muuna aikana hoitajat arvioivat äkillistä sijaistarvetta ja hankkivat sijaisen varaamalla poolilaisen, Mepco-järjestelmän kautta yhdistyksen omia sijaisia tai sijaisen rekrytointiyrityksistä. HR-asiantuntija auttaa sijaisten haussa (ei äkkipuutokset). Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan poissaolostaan mahdollisimman pian, jolloin pystytään reagoimaan tarpeeksi ajoissa ja varmistamaan henkilöstön riittävyys vuoroissa.

Työntekijän pätevyys ja ammattioikeus selvitetään ennen tämän palkkaamista. Haastattelun yhteydessä hakija osoittaa pätevyytensä (opiskelutodistukset, aikaisempi työkokemus) avoinna olevaan tehtävään. Pyydämme hakijoilta 1–2 suosittelijan yhteystiedot. Työntekijän ammattioikeutta koskevat tiedot tarkistetaan JulkiTerhikistä ja -Suosikista. Yli 3 kk kestävässä työsuhteissa työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote. Noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Työntekijän riittävä kielitaito varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Sijaisiksi palkattavilta opiskelijoilta tarkistetaan opintorekisteriotteelta riittävä opintojen edistyminen ja opintojen aktiivinen eteneminen. Lähihoitajaopiskelija voi työskennellä lähihoitajan sijaisena, kun hänellä on 120 opintopistettä (2/3 opinnoista) suoritettuna.

Opiskelijalle nimetään yksiköstä aina ohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa.

Henkilökunnalla on käytettävissä Skhole- verkkokoulutusohjelma ja heille on varattu verkkokoulutusopintoihin 30min/viikko. Kursseja saa suorittaa itsenäisesti ja ajoittain valitaan yhdessä suoritettava kokonaisuus. Kurssivalinnassa otetaan huomioon yksikön koulutustarve. Lisäksi järjestetään talon sisäisiä koulutuksia ja tarvittaessa ostetaan koulutuksia talon ulkopuolelta. Lakisääteiset koulutukset, kuten EA1, hätäensiapu, alkusammutus- ja lääkekoulutukset järjestetään vaaditun määräjän puitteissa.

Henkilökuntaa ohjataan hyvällä perehdytyksellä ja riittävällä ohjeistuksilla ennakoivasti tunnistamaan ja välttämään riskejä. Yksikössä on ajantasainen perehdytysmateriaali, jossa on koko yhdistystä koskevaa tietoa sekä yksikkökohtainen materiaali. Lisäksi on laadittu ns. pikaperehdytysmateriaali mm. sijaisia varten. Uusi työntekijä perehtyy ensin yhdistyksen eri yksiköihin ja tapaa eri yksiköiden edustajia, työntekijöitä ja/tai esihenkilöitä. Tämän jälkeen työntekijä perehtyy oman yksikön toimintatapoihin, järjestelmiin sekä laitteisiin vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan työntekijän kanssa vähintään kolmen ensimmäisen työvuoron ajan ns. poissa vahvuudesta. Perehtyminen jatkuu vielä tämänkin jälkeen. Osaaminen varmistetaan työntekijän täyttämällä itsearviointilomakkeella, jossa työntekijä arvioi suoriutumistaan eri osa-alueilla ja saa tarvittaessa lisää ohjausta. Työntekijä käy esihenkilön kanssa vähintään kaksi erillistä keskustelua koeajan puitteissa, jolloin arvioidaan vielä lisäohjauksen tarve.

Opiskelijaa perehdyttää työntekijäohjaaja yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa. Sijainen perehtyy yksikön toimintaan ja työtehtäviinsä yhden päivän, mutta vuorossa on aina joko yksikön oma työntekijä tai pitkään sijaisuutta tehnyt työntekijä. Henkilöstöressurssien riittävyyden takaamiseksi käytämme pääasiallisesti omia, luotettavia sijaisia, joiden osaamisen pystymme varmistamaan (haastattelu, asiakirjat, perehdytys). Myös sijaisten perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle. Lisäksi käytämme tarvittaessa eri rekrytointiryhmiä, joiden kanssa meillä on sopimus. Pääsääntöisesti yksikön esihenkilö yhdessä lähiesihenkilön kanssa huolehtii sijaisten hankkimisesta. Kriisitilanteita (pandemia ym.) varten on olemassa erillinen ohjeistus ns. kriisikansio.

Työntekijät osallistuvat huoltoyhtiömme Braleva Oy:n järjestämiin Turvakävelyihin 2 x/vuosi. Turvakävelyjä järjestetään vuositasolla 4–6 kertaa. Tällä mahdollistetaan kaikkien osallistuminen työn luonteesta (kaksivuorotyö) riippumatta. Turvakävelyiden tavoitteena on ohjata henkilökuntaa tunnistamaan riskitekijöitä sekä perehdyttää kiinteistön turvajärjestelmiin; palotaulu, alkusammutuskalusto, hätäpoistumistiet, vesisulut, sprinklausjärjestelmä, väestösuojien sijainti, kokoontumispaikka jne.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki työntekijät tuntevat oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman ja siihen sisältyvät toimintaohjeet. Omavalvontasuunnitelma on osa

uuden työntekijät perehdytystä. Henkilökuntaa osallistetaan sekä omavalvontasuunnitelman että toimintaohjeiden laatimisessa. Toimintaohjeita kerrataan säännöllisesti yksikköpalaverissa. Yksikön esihenkilö huolehtii toimintaohjeiden päivittämisestä. Päivitetty omavalvontasuunnitelma lukukuitataan ja tämä dokumentoidaan.

Henkilöstöltä kerätään palautetta vuosittain yhdistyksessä järjestettävän henkilöstökyselyn muodossa. Henkilöstökysely järjestetään joka toinen vuosi yhteistyössä eläkevakuutusyhtiö Elon kanssa ja joka toinen vuosi hieman suppeampana PalveluPlus-yrityksen kanssa yhteistyössä. Tulokset käydään koko yhdistyksen henkilöstön kanssa läpi yhdistyksen henkilöstöpalaverissa, joka järjestetään vuosittain x2. Jokaisen yksikön tulokset käydään yksikötasolla läpi tiimipalaverin yhteydessä ja tulosten pohjalta nimetään vuodelle kehittämiskohteet.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Palveluyksikössä noudatetaan LUVNin 2023 laatimaa ohjetta ”Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttumisesta asiakkaan kotona”
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg 029 151 5838 sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi
- Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050, www.kuluttajaneuvonta.fi
- Muistutusten käsittelystä vastaavat henkilöt:
Niina Pyy, toimitusjohtaja, niina.pyy@elpy.fi 040 591 9548
Kaisa Pekola, palvelujohtaja, kaisa.pekola@elpy.fi, 0400 744 137
Muistutuksen käsittely aloitetaan välittömästi ja siihen vastataan kohtuullisessa ajassa, vähintään kuukauden sisällä sen vastaanottamisesta.

Henkilökunta perehdytetään ja on tietoinen sosiaalihoitolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta (48§, 48§), sekä valvontalain 29§ mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitusvelvollisuuksita on hoitajien toimistolla oma huoneentaulu ja asia käsitellään vuosittain yksikköpalaverissa.

Henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelupäällikölle / johdolle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa.

Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi ja välittää tiedon tapahtuneesta esihenkilölle tai hänen sijaiselleen heti/seuraavana arkipäivänä hyödyntäen palaute- ja poikkeamajärjestelmää. Yksikön esihenkilö keskustelee asiasta kaikkien osapuolten kanssa ja on yhteydessä myös asiakkaan omaiseen. Keskustelussa tapahtuma käydään läpi kaikkia osapuolia kuunnellen ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas ja/tai hänen läheisensä antaa palautetta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, sovitaan yhteistapaaminen asiakkaan haluamalla kokoonpanolla ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Mikäli palaute koskee työntekijän toimintaa, yksikön esihenkilö selvittää tapahtunutta työntekijän kanssa ja päättää jatkotoimenpiteistä.

Epäiltäessä läheisen tai muun henkilön kohtelevan kaltoin asiakasta joko psyykkisesti, fyysisesti tai taloudellisesti, tehdään asiasta Hyvinvointialueelle huoli-ilmoitus tai ollaan suoraan yhteydessä Seniori-infoon.

Jos kyseessä on toisen asukkaan suorittama kaltoinkohtelu, henkilökunta puuttuu tilanteeseen välittömästi esim. keskustellen. Tarvittaessa yksikön esihenkilö järjestää yhteistapaamisen osapuolten välillä.

Asiakkaiden ja omaisten saatavilla on sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot Puistokartano ilmoitustaululla sekä omavalvontasuunnitelmassa. Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään rikosilmoitus ja avustetaankin siinä.

Mikäli asiakasta on ollut epäasiallisen kohtelun, haitta- tai vaaratilanteen kohteena, yksikön esimies on yhteydessä asiakkaaseen ja läheiseen. Tarvittaessa järjestetään yhteisneuvottelu osapuolten välillä ja sovitaan jatkotoimenpiteistä ja seuranta-aikataulusta. Yksikön esihenkilö huolehtii seurannasta yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Tarvittaessa raportoidaan asiasta hyvinvointialueelle.

Kotihoidon palvelut käynnistetään ainoastaan asiakkaan suostumuksella. Henkilökunta kunnioittaa asiakkaan omia päätöksiä. Asiakas osallistuu ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan toivomukset ja mielipide huomioidaan päivittäin esim. pukeutumisessa ja Aterian koostamisessa. Hoivan aikataulu pyritään suunnittelemaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan esim. asiakkaan oma päivärytmi huomioiden.

Mikäli asiakas ei itse kykene päättämään hoidostaan, kuullaan asiakkaan läheistä tai laillista edustajaa, että saataisiin selville, millainen hoito parhaiten vastaisi asiakkaan tahtoa. Asiakkaalla voi myös olla kyky päättää hoidostaan, vaikka esim. taloudellisten asioiden hoito ei enää onnistuisikaan.

Palvelutaloasiakkaamme asuvat vuokra-asunnoissa, joihin henkilökunta ei mene omilla avaimilla ilman asiakkaan lupaa lukuun ottamatta akuutteja tilanteita (palohälytys, rannekehälytys ilman puheyhteyttä). Henkilökunta ilmaisee tulonsa selkeästi ennen asuntoon menemistä soittamalla ovikelloa tai puhelinsoitolla mikäli näin on sovittu. Asiakkaalla käytössä oleva hyvinvointiranneke tekee ns. automaattihälytyksiä. Hälytyksen tullessa, asiakkaalle voidaan ensin soittaa ja mikäli ei saada puheyhteyttä, tarkistaa asiakkaan tilanne kotikäynnillä.

Asiakas voi sisustaa asuntonsa oman mielensä mukaan ja esim. seinille voi ripustaa tauluja. Lemmikkieläimet eivät ole sallittuja, mutta lemmikit ovat tervetulleita vierailuille. Asiakkaiden luona voi vapaasti vieraila ja vieraat voivat myös yöpyä asunnossa lyhyitä aikoja. Tästä on hyvä ilmoittaa erikseen paloturvallisuussyistä.

Puistokartanon kotihoidon asiakkailla ei ole käytössä rajoittavia välineitä. Lääkäri tekee aina päätökset koskien rajoittavien välineiden käyttöä.

Hoivan piirissä oleville asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman laatii vastuuhoitaja yhdessä asiakkaan kanssa hoivasuhteen alussa. Läheiselle tarjotaan tilaisuus olla tapaamisessa mukana. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään/päivitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-arvioinnin tuloksia. Tarvittaessa käytetään myös muita mittareita (MMSE, GDS-15, MNA). Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa, vähintään puolivuositain, jolloin vastuuhoitaja myös arvioi tavoitteiden toteutumista.

Muiden kuin talon hoivapalvelujen piirissä oleville asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelma tulotapaamisessa ja tarkistetaan vuositapaamisessa, joihin omainen/läheinen kutsutaan mukaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan Doma Care -asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaan tehdyt kirjaukset käydään vielä läpi yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan sekä asiakkaan, läheisen että hoitajan näkemys. Palveluseteli-

ja ostopalveluasiakkaiden kohdalla noudatetaan Hyvinvointialueella laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Hyvinvointialueen sairaanhoitaja kirjaa hoito- ja palvelusuunnitelman kaupungin asiakastietojärjestelmään. Hoitajilla on rajatut käyttöoikeudet Hyvinvointialueen Life Care -asiakastietojärjestelmään. Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaista kirjataan viikoittain asiakkaan toimintakykyä kuvaava raportti Life care- järjestelmään sekä mittaustulokset, kuten paino ja verenpaine tarvittavalla tiheydellä. Viikkokirjauksessa kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisesta.

Hoivan sisältö kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta päivittäisiksi työtehtäviksi asiakastietojärjestelmän varausosioon ja tämä näkyy hoitajien mobiilissa. Tehtäviin on kirjattu myös säännönmukaiset seurannat, kuten painon, verensokerin ja/tai verenpaineen seuranta.

Hoitaja tuntee Palvelut, joita voidaan järestää talosta ja osaa ohjata eteenpäin niiden tarpeiden osalta, joita ei voida Puistokartanossa toteuttaa. Asiakkaalle / läheiselle kerrotaan avoimesti, että asiakkaalla on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja. Tapaamisissa asiakkaan ja läheisten kanssa käydään avointa keskustelua ja kerrotaan eri vaihtoehtoista.

Yhdistyksessä toimitaan käytössä olevan palalutesuunnitelman mukaisesti. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa jatkuvaa palautetta kirjallisesti, suullisesti, puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakas voi antaa palautteen kirjallisesti nimettömänä. Palvelutalon aulassa on palautteen antamiseen tarkoitettuja lomakkeita sekä palautusohjeet. Suullinen palaute kirjataan vastaanottajan toimesta asiakaspalautelomakkeelle ja vuoden 2025 alusta Intraan. Annettu palaute kerätään sähköiseen kansioon ja käydään läpi yksikön tiimipalavereissa säännöllisesti. Asiakkaalle annetaan vastaus palautteeseen viikon sisällä palautteen annosta. Usein tilanne voidaan ratkaista ja korjata välittömästi.

Puistokartanon asukkaiden yleinen asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan ulkopuolisen palveluntuottajan (PalveluPlus) toimesta joka toinen vuosi, samoin kysely asiakkaiden omaisille. Kyselyihin vastataan sähköisesti nimettömänä. Henkilökunta avustaa tarvittaessa asiakkaita kyselyyn vastaamisessa (asiakkaille ei välttämättä ole käytössä tietokonetta/tablettia). THL suorittaa omat kotihoidon asiakkaille kohdennetyt asiakastyytyväisyyskyselyt, jotka organisoimme. Elpyn sisäinen, hoivapalveluja koskeva asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Ensimmäinen on tehtiin keväällä 2024.

Asiakas- ja omaiskyselyn tulokset käydään läpi niin yksikössä kuin vastuuhenkilöiden kesken. Aukkaat saavat asiakastyytyväisyyskyselystä koosteen jaettuna kotiin. Omaisat saavat koosteen sekä asukas- että omaiskyselystä sähköpostitse.

Jatkuvaa palautetta käsitellään yksikön tiimipalavereissa säännöllisesti ja hyödynnetään toiminnan kehittämisen välineenä. Tarpeen vaatiessa toimintaa voidaan muuttaa välittömästäkin. Yksikön esihenkilö vie tarvittaessa palautteet johtoryhmään ja sitä kautta yhdistyksen johtokunnan tietoon. Palautteista ja kyselyistä poimitaan tärkeimmät kehittämiskohdat osaksi yksikön toimintasuunnitelmaa. Toimintasuunnitelma käydään läpi

yksikössä yhteisesti ja siihen vielä palataan henkilökohtaisissa onnistumiskeskusteluissa. Henkilökunnalla on kehittämisiltapäiviä 2/vuosi. Teemat valikoituvat sen mukaan mikä on laadukkaan asiakastyön kannalta oleellista pohjautuen saatuun palautteeseen. Asiakastyytyväisyys- ja läheiskyselyn tuloksia hyödynnetään myös kehitettäessä koko yhdistyksen toimintaa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa sosiaalihoitolain, sekä valvontalain mukaiseen ilmoitusvelvollisuuteen. Ilmoitusvelvollisuudesta on yhdistyksellä oma ohjeistuksensa, joka on esillä hoitajien toimistossa ”huoneentauluna”.

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohtia tai puutteita (esim. epäasiallinen kohtaminen, asiakasturvallisuuden puute, kemiallinen (lääkkeet) kaltoinkohtelu, fyysinen tai taloudellinen hyväksikäyttö tai perushoidon vakavat puutteet), työntekijää kehoitetaan välittömästi kertomaan havainnoista yksikössä, joko työkavereille tai esihenkilölle. Esihenkilö tiedottaa tilanteesta johtoryhmää ja kertoo mihin toimenpiteisiin on ryhdytty. Tarvittaessa tehdään esihenkilön avustuksella ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoittajaa ei saa rangaista ja mikäli ilmoituksen jälkeen esiintyy epäasiallista kohtelua, tulee tämä ottaa puheeksi. Tarvittaessa keskustelussa voi olla mukana työsuojeluvaltuutettu ja/tai luottamusmies

Henkilökunta tuo tiedon epäkohdista, laatupoikkeamista ja havaitsemistaan riskeistä esihenkilölle henkilökohtaisella kontaktilla, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjallisesti palalute-

ja poikkeamajärjestelmän mukaisesti. Vuonna 2025 palautteet voidaan kirjata intraan. Tiedottamistavan valintaa vaikuttaa asiakkaan kiireellisyys ja vakavuus. Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta halutessaan nimettömänä palautelomakkeella, joka saatavilla Puistokartanon aulassa. Whistleblowing – ilmoituskanava tulee käyttöön vuoden 2025 alusta. Välitöntä korjaamista vaativat asiat tuodaan usein asiakkaan tai läheisen toimesta henkilökunnan tietoon henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostilla. Tieto kaikista palautteista tuodaan esihenkilön tietoon. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Seniori-infoon ja/tai tekee virallisen huoli-ilmoituksen Hyvinvointialueelle.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tapahtumat kirjataan välittömästi omalle lomakkeelleen, joka vuoden 2025 löytyy myös sähköisenä Intrasta (henkilökunnan ilmotuslomake). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tunnistamaansa vakavaan riskiin heti, ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin ja tuoda tieto yksikön esihenkilölle ja/tai muulle asianomaiselle taholle.

Asiat käsitellään henkilökunnan kanssa viikoittaisessa yksikköpalaverissa tai tarvittaessa välittömästi. Käsittelyaika on max yksi viikko. Asiakasta ja/tai omaista informoidaan haittatapahtumasta välittömästi ja tarvittaessa ohjataan hakemaan korvausta.

Yksikön esihenkilö / johtoryhmä seuraa haittatapahtumien esiintyvyyttä kuukausittain ja vuositasolla. Vakavat haittatapahtumat raportoidaan Hyvinvointialueelle.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat tulee tiedottaa esihenkilölle tai yhdistyksen johdolle välittömästi (sanallisesti / puhelimitse /sähköpostitse). Tapahtuma kirjataan henkilöstön ilmoituslomakkeelle, sekä asiakastietoihin vaaratapahtuman havainneen henkilön toimesta. Kuvauksista tapahtuneesta tulee tehdä mahdollisimman laajasti ja kattavasti. Yksikön esihenkilö yhdessä johdon kanssa selvittää / tutkii tapahtumaan johtaneet syyt ja tiedottaa asiasta sisäisesti, tapahtuman kohteena ollutta, sekä hyvinvointialuetta. Tapahtuman selvittämisessä ei etsitä syyllisiä, vaan tapahtumaan johtaneita syitä ja niiden seurauksia. Henkilökunnan jäsen voidaan tarvittaessa ohjata työterveyspalveluiden piiriin (työpsykologi).

Tapahtumaselvityksen pohjalta saadun tiedon pohjalta luodaan tarvittaessa uusia toimintamalleja / ohjeita. Tavoitteena on asiakasturvallisuuden parantaminen ja vastaavien tapahtumien estäminen tulevaisuudessa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Henkilöstö perehdytetään yhdistyksen palautekäytäntöön työsuhteen alussa. Palautekanavista käydään keskustelua myös yksikköpalaverissa. Esihenkilöt ohjaavat henkilöstöä tarvittaessa mm. uhka- ja väkivaltatilanne raporttien ja palautteiden kirjaamiseen palaute- ja

poikkeamasuunnitelman mukaisesti. Saadut palautteet ja poikkeamailmoitukset käsitellään yksikköpalavereissa ja niistä keskustellaan yhteisesti henkilöstön kanssa.

Tarvittaessa päätetään korjaavista toimenpiteistä ja uusista toimintamalleista. Uudet toimintamallit /-ohjeet kirjataan ja niistä tiedotetaan tiimin henkilökuntaa asiakastietojärjestelmän sisäisellä viestintäkanavalla. Yhdistystä koskevat asiat kirjataan intraan ja intraa veloitetaan seuraamaan viikoittain. Palvelupäällikön tehtävänä on seurata tehtyjen muutosten vaikutusta.

Uusi toimintamalli liitetään myös osaksi perehdytysmateriaalia. Yksikköpalavereista tehdään muistiot, jotka ovat työntekijöiden luettavissa yksikön omissa tiedostoissa. Yksittäistä henkilöä koskevissa asioissa esihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen/omaisiin. Tarvittaessa laaditaan vastuutyöryhmässä koko yhdistystä/palvelutaloa koskeva tiedote.

Työntekijät veloitetaan lukemaan Intraa, muistiot, sähköpostit sekä asiakastietojärjestelmän sähköpostiviestit osana päivittäistä työtä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Omavalvontasuunnitelman seurannan ja raportoinnin työkalu/malli	kevät 2025	johto & hoivapalvelupäälliköt	seuranta 4/2025
Kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiot (= parannetaan kotihoidon asiakkaiden tiedonsaantia mm. vastuuhoidajuudesta)	kevät 2025	tiimivastaava ja palvelupäällikkö	seuranta 4/2025
Elpy ry:n kirjaamismalli	kevät 2025	kirjaamisvastavat, esihenkilöt	4/2025

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä riskienhallinnan toimivuutta ja riittävyyttä seurataan palvelupäällikön ja johdon toimesta seuraamalla kuukausittain:

- asiakaspalautteita
- palautteita, poikkeamia (henkilökunnan ilmoituslomake)
- sisäisten ja ulkoisten auditointien raportteja
- RAI tuloksia

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja raportoidaan 4kk välein.

Omavalvonnan seurantaraportit tullaan julkaisemaan yhdistyksen internet-sivuilla. Yhdistyksen omavalvontaohjelma on viimeistelyn alla. Omavalvonnan seurannan ja raportoinnin työkaluksi kehitetään seurantalomake.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Palvelupäällikön vuosikellossa on omavalvontasuunnitelman seuranta, päivitys ja raportointi kirjattuna 4kk välein. Suunnitelman raportoinnin yhteydessä tunnistetaan kehittämistarpeet.

Liitteet