



**YRJÖ JA HANNA**  
KODIT



**YRJÖ JA HANNA**  
KODIT

## **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNI- TELMA**

**Ryhmäkoti Meriportti**



## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	25
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	32
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	33
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	33



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus 2770642-5

Kunta Helsinki

Kunnan nimi Helsinki

Kuntayhtymän nimi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri -kuntayhtymä (HUS)

Sote-alueen nimi \_\_\_\_\_

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Ryhmäkoti Meriportti

Katuosoite Laivalahdenportti 5

Postinumero 00810

Postitoimipaikka Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kehitysvammaiset, 8 asukasta ryhmäkodissa ja 4 tukiasukasta

Esimies Nea Takala

Puhelin 050 388 9580

Sähköposti nea.takala@yrjojahanna.fi

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 24.2.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelu/Tehostettu palveluasuminen kehitysvammaiset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.2.2022

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Apteekkisopimus Lauttiksen apteekki, Vuo-Kiinteistöpalvelut



**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

*Alihankkijoiden kanssa on aina laadittuna alihankintasopimus, jossa on kuvattuna palvelun sisältö sekä tavoitteet ja velvoitteet. Alihankkija toimittaa omavalvontasuunnitelman toimintayksikköön. Sopimuksen velvoitteiden toteutumista sekä alihankkijoiden toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön ja toimintayksikön esimiehen toimesta. Toimintayksikön esimies ja palvelupäällikkö osallistuvat alihankkijan edustajan kanssa säännöllisiin seuranta- ja arviointipalavereihin, joita järjestetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Mahdolliset havaitut poikkeamat sovitteeseen palveluun ilmoitetaan välittömästi esimiehelle, joka on yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi. Alihankittavaan palveluun liittyvä poikkeama ilmoitetaan IMS-järjestelmään, joka käsitellään Yrjö ja Hanna Kotien poikkeaman käsittelyprosessin mukaisesti. Yhteenvedot käsitellään palvelutoiminnan johtoryhmän kokouksissa. Johtoryhmä seuraa reklamaatioita ja poikkeamia sekä niihin liittyviä toimenpiteitä ja vaikutuksia ilmoitusten perusteella ja päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä.*

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### *Toiminta-ajatus*

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää vanhusten, vammaisten ja muiden päivittäisissä toiminnoissa apua tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia, toimintakykyä sekä merkityksellistä elämää. Perustehtävämme on tuottaa turvallisia ja yksilöllisiä asumis- ja hoivapalveluita arjen askareissa apua tarvitseville ihmisille. Tavoitteenamme on asukkaan itsenäinen ja mielekäs elämä turvallisessa yhteisössä.

*Ryhmäkoti Meriportin toiminta-ajatus perustuu Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoitukseen, perustehtävään ja toiminta-ajatukseseen. Meriportin toiminta-ajatuksena on tarjota ikääntyville kehitysvammaisille ympärivuorokautista hoitoa ryhmäkodissa sekä tuettua asumista omassa kodissaan asuville asiakkaille. Tarjoamme asukkaille turvallisen ja virikkeellisen ilmapiirin, jossa jokainen asiakas on oma, arvokas yksilönsä ja sellaisena hyvän paikan ansainnut. Tärkeintä on, että asukas voi elää oman näköistä elämää ja kokea itsensä tärkeäksi osaksi lähipiiriä ja koko yhteiskuntaa.*

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan perustana oleva ihmiskäsitys korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia laadukkaiden palveluiden avulla. Keskeisenä toimintaperiaatteena on yhteistyö ja verkostoituminen alueellisesti kolmannen sektorin toimijoiden, sijaintikunnan sekä lähikuntien ja paikallisten yritysten kanssa.

Hyvän palvelun tuottamista ohjaavat toiminnan arvot, jotka pohjautuvat Yrjö ja Hanna Kotien arvoihin **Eettisyys, Kohtaaminen ja Jatkuvuus**.

*Ryhmäkoti Meriportin arvot tarkoittavat päivittäisessä toiminnassa seuraavaa:*

**Eettisyys;** *Toimimme avoimesti ja rehellisesti ihmisarvoa kunnioittaen ja säädöksiä noudattaen. Meriportissa huoneet toimivat asukkaiden kotina. Ryhmäkodissa kunnioitamme asukkaiden yksityisyyttä, esim. koputamme oveen asukkaan kotiin mentäessä.*

**Kohtaaminen;** *Kuuntelemme asiakkaita heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Meriportissa kohtaamme jokaisen asukkaan kunnioittavasti. Jokainen asukas on oman elämänsä paras asiantuntija ja otamme työssä huomioon asukkaan tavat, tottumukset ja toiveet. Järjestämme säännöllisesti asukaskokouksia, jossa on mahdollisuus kertoa toiveitaan esim. aktiviteeteista ja ruuasta. Omaiset ovat tärkeä osa asukkaiden elämää ja otamme heidät mukaan toimintaan.*

*Arvostamme yhteistyökumppaneita ja työtovereita sekä huolehdimme työyhteisön hyvinvoinnista. Kohtaamme jokaisen ihmisen yksilönä ja tavoitteenamme on hyvä vuorovaiku-*

*tussuhde jokaiseen henkilöön. Olemme avoimia ja rehellisiä toisillemme. Työssä jaksamisen otamme huomioon mm. työvuorosuunnittelussa, tyhy-päivillä ja tarjoamalla virkistys-edun (e-passi).*

***Jatkuvuus;** Toimimme taloudellisesti vakaasti turvaten asukkaille pysyvät kodit ja osavalle henkilöstölle pitkäaikaiset työpaikat.*

*Toimintayksikössä on sovittu keskeisistä toimintaperiaatteista, joiden mukaisesti päivittäistä asiakastyötä toteutetaan. Toimintayksikön periaatteet ovat;*

***Avoimuus ja luottamus; avoin ja keskusteleva työyhteisö***

***Ammatillisuus ja asiantuntijuus; jokainen työntekijä tietää tehtävänsä ja kehittää tarvittaessa omaa osaamistaan***

***Asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen; asukkaan tasavertainen kohtaminen ja huomiointi kaikissa tilanteissa***

Yhdessä arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden perustan ja ne huomioidaan kaikissa toiminnan vaiheissa sekä muun muassa asiakkaiden, omaisten ja työtovereiden kohtaamisessa. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet ovat kaikkien asukkaiden sekä heidän läheistensä nähtävillä ja niiden toteutumista seurataan muun muassa sisäisellä seurannalla sekä asukkaiden ja läheisten yhteisissä tilaisuuksissa ja tapahtumissa palautteiden perusteella. Henkilökunta sitoutetaan arvojen ja periaatteiden mukaiseen toimintaan arvokeskustelujen, perehdytyksen ja kehityskeskustelujen avulla. Arvokeskustelut käydään ja arvot avataan toimintayksikössä vuosittain omavaltavontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Toimintayksikössä sovitaan menettelytavat, miten arvojen ja periaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan.

Ryhmäkoti Meriportin palveluesihenkilö selvittää edellä mainittujen ja periaatteiden vastaisen toiminnan juurisyyn. Tarvittaessa annetaan työntekijöille lisäperehdytystä tai kehitetään ja muokataan työohjeita. Palveluesihenkilö seuraa toimintaa säännöllisesti keskustellen työntekijöiden kanssa avoimesti ja puuttuu tarvittaessa ohjeiden noudattamattomuuteen työnjohdollisin keinoin.



### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskien kartoitus omavalvonta-, lääkehoito- ja pelastussuunnitelman päivityksen yhteydessä
- Pehdytysuunnitelma
- Terveystuonnon omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Terveystuonnon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä
- Pelastussuunnitelma
- Tietosuojasuunnitelma
- Tietosuojaohje
- Arkistointiohje
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen periaatteet ja käytännöt
- Palvelutoiminnan asiakasohjeet
- varautumissuunnitelma ja ohjeistukset
- Hygieni- ja puhtaanapitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma

#### Riskien tunnistaminen

Ryhmäkoti Meriportissa tehdään riskien arviointi STM:n lomakkeet täyttäen vähintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Samalla tarkistetaan, onko edellisvuonna omavalvontasuunnitelmaan esille nousseet riskit saatu hallintaan. Edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, muistutukset ja valvontakäyntien pöytäkirjat käydään läpi, joista tehdään yhteenveto korjaustoimenpiteineen. Tästä saadaan tietoa siitä, onko noussut esille uusia riskejä, mitkä riskit ovat jo hallinnassa ja mihin riskeihin tulee tehdä kehittämissuunnitelma niiden hallitsemiseksi. Riskin arvioinnin perusteella kirjataan tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan.

Asukkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskitekijät vapaamuotoisesti henkilöstölle tai esimiehelle joko kirjallisesti tai suullisesti tai täyttämällä palautelomakkeen yksikössä tai Yrjö ja Hanna Kotien verkkosivuilla. Ilmoituksen ja/tai palautteen vastaanottanut henkilö kirjaa palautteen/poikkeaman HaiPro -järjestelmään viipymättä, mahdollinen kirjallinen ilmoitus laitetaan raportin liitteeksi.



Henkilöstö tuo huomaamansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riski- ja uhkatilanteet johdon tietoon HaiPro-järjestelmän kautta tapahtumasta/tilanteesta riippuen joko ”vaara-, uhka- tai hättätapahtuma”- raportilla tai ”palaute- /poikkeamailmoituksella”. Kiireelliset ilmoitukset voidaan antaa suullisesti, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa välittömästi. Suullinen ilmoitus kirjataan HaiPro-järjestelmään viipymättä. Raportit tehdään HaiPro-järjestelmässä Raportit-välilehdellä ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön esimies.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavaltasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmässä Raportit-välilehdellä raportilla ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta” ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön palveluesihenkilö.

Ryhmäkoti Meriportissa esiin tulleista riskeistä ovat kehittämiskohteiksi nousseet lääkekaapin lämpötila kesäaikana, perehdyttäminen ja tiedonkulku.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Hättätapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmässä raportit-osiossa raportilla ”vaara-, uhka- tai hättätapahtuma” -raportilla. Omaisten ja/tai asiakkaiden ilmoittamat tapahtumat kirjaa ilmoituksen vastaanottanut työntekijä ja omaisen/asiakkaan ilmoitus liitetään liitteeksi ilmoitukseen. Raportin vastuuhenkilöksi osoitetaan ryhmäkodin palveluesihenkilö. HaiPro- järjestelmä tiedottaa automaattisesti uudesta raportista palvelujohtoa sekä ilmoituksen käsittelyvaiheiden toteutumisesta ilmoituksen tekijää ja palvelujohtoa. Palveluesihenkilö aloittaa hättätapahtumailmoituksen käsittelyn arvioimalla onko kyseessä palaute, hättätapahtuma, läheltä piti-tilanne vai prosessi-poikkeama sekä arvioi tapahtuman haitta-asteen.

Lievä poikkeama esim.

- läheltä piti- tilanne
- huomio tilanteesta, mikä olisi voinut muuttua vaaralliseksi joko asukkaalle tai henkilöstölle
- prosessin vastainen toiminta, mikä ei kuitenkaan aiheuttanut vaaratilannetta

Vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama aina (paitsi jos on kyseessä erittäin vakava poikkeama)
- Asukkaaseen kohdistuva lievä sanallinen kaltoinkohtelu
- lievät vahingot yksikössä (esim. kaatumiset, joista ei aiheudu vammaa)
- Henkilöstöön kohdistunut väkivallan uhka
- Laitteista tai koneista aiheutunut pieni vahinko, ei fyysisiä vahinkoja
- Asiakkaan hoitotietomerkinnot puuttuvat tai eivät ole ajan tasalla



Erittäin vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama, joka on tapahtunut asiakkaalle saakka
- Asiakas on joutunut vakavan suullisen tai minkäänlaisen fyysisen kaltoinkohtelun kohteeksi, tai siitä on epäily
- Henkilöstöön kohdistunut väkivalta
- Fyysinen loukkaantuminen yksikössä
- Kadonnut asukas

Palveluesihenkilö selvittää häirtatapahtumaan johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa palvelujohtoon kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet häirtatapahtuman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen.

Raportointi- ja seuranta järjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamiin johtaneisiin syitä pyritään selvittämään sekä seuraamaan ja poikkeamista oppimiseen.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjataan raportin käsittelyn yhteydessä raporttiin HaiProon sekä omavalvontasuunnitelmaan. Toimenpiteiden aikataulutuksen yhteydessä sovitaan ja kirjataan toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelma, jossa asetetaan arviointiajankohta. Suunnitelman toteutumista sekä arviointia raportoidaan palvelujohtoon sovitun mukaisesti, mutta vähintään kolmen kuukauden kuluessa raportin käsittelystä. Tapahtuman yhteenvedon ja vaikutusten arvioinnin perusteella häirtatapahtuma todetaan korjatuksi ja tapahtuma loppuun käsitellyksi tai tapahtuman korjaamiseksi asetetaan jatkotoimenpiteet ja uusi seuranta suunnitelma, jolloin tapahtuman käsittely palautuu prosessiin.

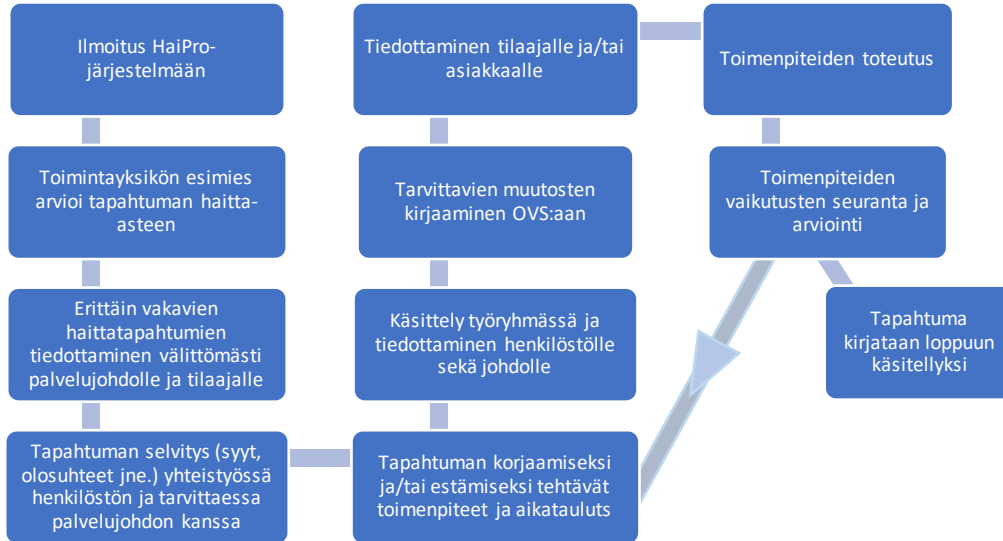
Ryhmäkoti Meriportissa häirtatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään viikkopalaverissa, tarvittaessa palveluesihenkilö keskustelelee työntekijän/asukkaan kanssa ketä tilanteessa on ollut osallisena ja kirjaa tiedot HaiProon.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Henkilöstö on mukana korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa. Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön työryhmissä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Palveluesihenkilö tiedottaa tilaaja-asiakkaalle korjaavista toimenpiteistä sekä niiden aikataulusta ja seurannasta. Häirtatapahtumailmoituksen tehneelle asiakkaalle ja/tai omaiselle vastataan kirjallisesti tapahtuman käsittelystä sekä tehdyistä toimenpiteistä. Palvelujohto käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot kuukausittain johtoryhmän kokouksessa.



## Poikkeamien/palautteiden/läheltä piti-tilanteiden käsittelyprosessi



#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Yrjö ja Hanna Kodeissa omavalvonta on oleellinen osa laadunhallintajärjestelmää. Omavalvontasuunnitelma laaditaan Yrjö ja Hanna Kotien johdon, toimintayksikön vastaavan ohjaajan sekä henkilöstön yhteistyönä. Yrjö ja Hanna Kotien johto vastaa omavalvontasuunnitelmassa yhteisten prosessien kuvaamisesta. Yrjö ja Hanna Kodeissa on yhteneväinen omavalvontasuunnitelmapohja, joka täydennetään ja tarkennetaan toimintayksikkökohtaisesti. Toimintayksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta vastaa toimintayksikön vastaava ohjaaja.

##### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ryhmäkoti Meriportissa henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen tiimeittäin tehden riskikartoitukset, avaten oman tiimin kanssa esimerkein kuinka yhteiset arvot näkyvät tiimin toiminnassa ja kuvaavat jokapäiväisen arjen toiminnan. Tiimien tuotos tuodaan vielä johtoryhmälle, jossa käydään yhdessä vielä läpi kokonaisuudet, jotka kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Kehityspäällikkö Saila Partanen

Palvelupäällikkö Susanna Pakarinen

Vastaava ohjaaja Nea Takala

Sairaanhoitaja Outi Gerdt

Palveluvastaava Teemu Toivonen

Ohjaajat Moonika Laur, Hashi Mohammed ja Catherine Danø

##### **Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Vastaava ohjaaja Nea Takala p. 050 388 9580, [nea.takala@yrjojahanna.fi](mailto:nea.takala@yrjojahanna.fi)

##### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa Yrjö ja Hanna Kotien laadunhallintaa sekä laatujärjestelmää ja se on osa henkilökunnan sekä opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Omavalvonnan toteuttaminen on osa päivittäistä toimintaa ja koko henkilökunnalla on suuri rooli omavalvonnan suunnittelussa riskien ja epäkohtien esille tuonnissa sekä omavalvonnan toteuttamisessa osana arkipäivän toimintaa. Henkilökunta on velvollinen arvioimaan omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä ilmoittamaan esimiehelle mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Yrjö ja Hanna Kotien sisäisellä seurannalla ja palvelujohto arvioi yksiköiden toimintaa yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa, ohjeistaa toimintayksiköjä ja varmistaa osaltaan ohjeistuksillaan siitä, että sosiaalihuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä sekä määräyksissä asetetut vaatimukset. Palveluesihenkilön vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu tai toimintaa kehitetään. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma käydään aina läpi henkilöstön kanssa päivityksen jälkeen. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 10 vuotta sähköisessä muodossa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja saatavilla ryhmäkodin yhteisissä tiloissa, sille varatussa kansiossa ja vierailijat saavat ohjaajilta pyydettäessä sekä Yrjö & Hanna kotien internet-sivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa sekä hänen luvallaan, omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan sekä niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asiakkaan tullessa toimintayksikköön kunnan sijoittamana tai kunnan myöntämän palvelusetelin turvin, palvelutarpeen arvioinnin tekee viranomainen, joka palvelutarpeen arvioinnin perusteella päättää asiakkaan palveluista ja niiden järjestämisestä.

Asiakkaan hakeutuessa toimintayksikön palveluiden piiriin itse (itsemaksavat asiakkaat), palvelutarpeen arvioinnin tekee palveluesihenkilö myöntäessään asiakkaalle asunnon. Ryhmäkodin henkilökunta arvioi säännöllisesti asiakkaan palvelutarvetta ja tarvittaessa ohjaa häntä julkisten palveluiden piiriin hakeutumisessa.

### *Kuntien sijoittamat:*

*Kunnan SAS-ryhmä tai muu kunnan asumispalveluista vastaava henkilö arvioi asukkaan asumisen tarpeen ja tekee päätöksen asukkaaksi ohjauksesta. SAS-hoitaja/ muu kunnan asumispalveluista vastaava henkilö tiedottaa alustavasta palvelutarpeesta ja hoito- ja palvelusuunnitelmasta/asumisen palvelusuunnitelmasta. Kahden viikon kuluttua asukkaan saapumisesta tehdään RAI ja mahdollisesti TOIMI- arviointi vammaisille henkilöille asumisen palvelusuunnitelman laadintaa varten. Suunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, kunnan edustajan, omaohjaajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta.*

*Käytössä ovat toimintakykymittareista RAI ID ja MNA. Toimintakykyarviointit sekä aika-seuranta tehdään vähintään 6 kk:n välein ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.*

*Asukkaalla ja hänen luvallaan omaisellaan/läheisellään on mahdollisuus aina osallistua toimintakyvyn arviointiin sekä asumisen toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Rai- arviointi tehdään aina yhteistyössä omaisten sekä mahdollisen muun asukkaan verkoston kanssa. Terveydentilaan, toimintakykyyn ja muihin asioihin liittyvissä muutoksissa informoidaan omaisia/läheisiä asukkaan kanssa sovitulla tavalla, ellei asukas ole tätä kieltänyt.*



*Ryhmäkodin henkilökunta/ omaohjaaja pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaan yhteishenkilöön tiedottaen asiakkaan voinnista. Jokaisen omaisen kanssa on sovittu viestimistavoista esim. soittamalla, viesteillä, lähettämällä kuvia arjesta.*

### **Asumisen toteuttamissuunnitelma/Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma**

Kullekin asukkaalle omaohjaajat laativat yksilöllisen asumisen toteuttamissuunnitelman yhteistyössä asukkaan, omaisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa asukkaan näin toivoessa. Suunnitelmien päivittämisen ja tarkistuksen toteutuminen sekä koordinointi ovat omaohjaajan ja palveluesihenkilön vastuulla, mutta arviointi ja suunnitelman laadinta toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään, johon koko hoitohenkilökunnalla on tunnukset. Suunnitelmat päivitetään vähintään puolivuositain sekä aina tarvittaessa, kun asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Suunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan, sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin ohjaajien toimesta. Asukaskohtaiset tavoitteet näkyvät päivittäisraportoinnin yhteydessä asukkaan sivun tietojen ylälaudassa värikkäinä symboleina. Asiakastietojärjestelmä ehdottaa sopivia tavoitteita asukkaalle RAI-arvioiden pohjalta, mutta tavoitteita voi asettaa myös ilma RAI-arvion täyttämistä tai sen ulkopuolelta.

Asukas on aina mukana suunnitelmaa laadittaessa sekä hänen toiveensa ja mielipiteensä kirjataan suunnitelmaan. Mikäli asukas itse ei kykene ilmaisemaan omia toiveitaan tai tahtoaan hoidon suhteen, selvitetään omaisilta asukkaan mahdollisesti aiemmin esittämiään toiveita. Suunnitelman laadinnassa omaohjaaja voi käyttää apunaan myös esim asukkaan tulohaastattelulomaketta ja elämänkaarikyselyä sekä erilaisia vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä. Asukkaalle ja hänen omaisilleen annetaan palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa suunnitelman päivityksen yhteydessä.

*Meriportissa omaohjaajat vastaavat omien asukkaitensa suunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedotuksen kanavana käytetään muun muassa henkilökunnan raportointi- ja hoitopalavereja, asiakastietojärjestelmän viestikanavaa sekä asiakaskerptomusta. Muutoksia sekä suunnitelmien arviointia käydään läpi päivittäin vuororaporttien yhteydessä sekä viikoittain henkilöstöpalavereissa.*

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Ryhmäkoti Meriportin toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmis-käsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella



myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalipalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Eettisyys sekä asukkaan arvostava kohtaaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Asukas on aina mukana suunnitelman laatimisessa sekä häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen tahtonsa sekä toiveensa kirjataan suunnitelmaan. Hoito- ja ohjaustyö tapahtuu asukkaan tahtoa ja toiveita kuunnellen. Asukkaan toiveet ja tavoitteet kirjataan asukkaan yksilölliseen suunnitelmaan ja sen toteutumista arvioidaan päivittäin.

*Ryhmäkoti Meriportin jokaiselle asukkaalle laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma ja asukkaiden suunnitelmia päivitetään säännöllisesti puolen vuoden välein tai useammin tilanteen selvästi muuttuessa. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa.*

*Meriportissa jokainen asukas saa elää omannäköistä elämää ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asukkaat ovat esimerkiksi itse sisustaneet huoneensa, valitsevat itse vaatteensa ja mitä päivän aikana haluavat tehdä. Työntekijät auttavat päätöksen teossa jokaisen oman toimintakyvyn mukaan ja luovat mahdollisuuksien päätöksen tekoon huomioimalla jokaisen asukkaan omat tavat kommunikoida.*

*Ryhmäkodissa on yhteiset sovitut ruoka-ajat mutta niissä joustetaan asukkaiden omien mieltymysten ja rytmin mukaan, mutta pyritään huolehtimaan ettei ravinnotta oloaika veny liian pitkäksi. Asukkailta kysytään säännöllisesti ruokatoiveita.*

*Meriportissa jokaisella asukkaalla on mahdollisuus poistua halutessaan ryhmäkodista, ovet ovat lukossa vain ulkoa sisälle tultaessa. Asukkaat saavat halutessaan ulko-oveen avaimen. Asukkailla on omat huoneet, joiden oven he voivat pitää halutessaan kiinni/lukossa. Jokainen asukas voi halutessaan saada huoneen oven lukkoon ja avaimen itselleen. Ohjaajat koputtavat aina ensin oveen ja odottavat ennen huoneeseen sisälle menoa.*

*Meriportissa järjestetään säännöllisesti asukaspalaveri (noin 1krt/kk) joka kirjataan. Asukaspalaverissa käsitellään yhdessä esiin nousseita toiveita ja palautteita toiminnasta. Asukaspalavereissa suunnitellaan yhdessä ryhmäkodin toimintaa kuten juhlapyyhiä ja retkiä. Lisäksi asukkaiden toiveita ja palautetta kuunnellaan jatkuvasti arjessa ja niihin reagoidaan.*

*Meriportissa asukkailla on omia harrastuksia joihin osallistumista ohjaajat tukevat. Läheiset voivat vierailla ryhmäkodissa. Korona-aikana noudatamme vierailuissa Helsingin*

*kaupungin vammaispalveluiden ohjeita. Yöaikaan vierailuja pyritään välttämään turvallisuuden vuoksi. Ryhmäkodin yhteistä viriketoimintaa suunnitellaan asukaslähtöisesti ja asukkaat saavat aina valita haluavatko osallistua niihin.*

Pääsääntönä hoidon ja palvelun toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan henkilöiden perusoikeuksiin, kuten henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen sekä liikkumisvapauteen, jotka ovat turvattu Suomen perustuslaissa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan näiden perusoikeuksien käyttöön, ja sen vuoksi ne tulee ymmärtää viimesijaisiksi ja poikkeuksellisiksi toimenpiteiksi. Niiden käytön tarkoituksena on suojata henkilöä itseään tai toista henkilöä rajoitustoimenpidettä suuremmalta perusoikeuteen kohdistuvalta uhkalta. Toimenpiteistä on valittava vähiten perusoikeuksiin kajoava keino, ja se on lopetettava heti, kun toimenpide ei enää ole välttämätön.

Yrjö ja Hanna Kotien toimintayksiköissä asukkaille laaditaan aina itsemääräämisoikeussuunnitelma asiakasryhmästä riippumatta. Itsemääräämisoikeussuunnitelmaan kirjataan muun muassa yksilölliset itsemääräämisoikeutta vahvistavat ja tukevat menettelytavat sekä käytännöt.

Asukkaan ohjaus, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeutta tukien ja vahvistaen rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on ohjeistus itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä. Ohjeistus löytyy IMS:stä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen/ Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet -> Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen).

Yrjö ja Hanna Kotien itsemääräämisoikeuden rajoittamisen yleiset periaatteet

- ✓ Asukkaan ohjaus, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta
- ✓ Pääsääntönä ohjauksen, hoidon ja palvelun toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, jolloin ensisijaiset keinot ovat ohjaaminen ja asukkaan tukeminen päätöksenteossa





- ✓ Toimintayksikössä tulee käydä laaja keskustelu, mikä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista sekä poistaa mahdolliset yleiset itsemääräämisoikeutta rajoittavat käytännöt ja toimintatavat
- ✓ Asukkailla on oltava todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa
- ✓ Itsemääräämisoikeus koskee kaikkia ihmisiä ja ulottuu myös jokapäiväisiin toimiin
- ✓ Asukkaalle laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma, joka sisältää muun muassa toimenpiteet ja keinot henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamiseksi
- ✓ Jos rajoittamistoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava painava peruste
- ✓ Sosiaalipalveluissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua
- ✓ Rajoittamistoimenpidettä ei saa käyttää esimerkiksi rangaistuksena taikka henkilöstön riittämättömyyden johdosta vaan ainoastaan henkilön itsensä tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi.
- ✓ Yhden asiakkaan rajoittaminen ei saa johtaa muiden asiakkaiden rajoittamiseen
- ✓ Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeellisuus arvioidaan aina tapauskohtaisesti sekä sovitaan aina työryhmän, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa, erityishuollossa olevan asiakkaan osalta asiantuntijatiimin arvio on huomioitava
- ✓ Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset sekä kirjataan hoitosuunnitelmaan ja asiakkaan tietoihin vähintään seuraavin tiedoin:
  - o rajoituksen käyttö ja perusteet
  - o asukkaan näkemys häneen kohdistetun rajoituksen käytöstä ja perusteista
  - o rajoituksen vaikutukset asukkaaseen
  - o rajoituksen alkamis- ja päättymisajankohta
  - o rajoitusta koskevan ratkaisun tehnyt ja toimenpiteen suorittanut ohjaaja
- ✓ Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on voimassa määräjän (max 3 tai 6kk), jonka jälkeen rajoittamisen tarve on arvioitava uudelleen
- ✓ Rajoittamistoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen
- ✓ Jokainen rajoittamistoimenpide on aina arvioitava ovatko perusteet toimenpiteen käytölle olemassa juuri siinä tilanteessa sekä kirjattava asianmukaisesti päivittäiseen arviointiin ja seurantaan
- ✓ Asukkaan suostumuksen perusteella rajoittamiseksi ymmärrettäviä toimenpiteitä voidaan käyttää, jos hän kykenee tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja sekä ymmärtämään käyttäytymisensä seuraukset. Suostumus on kirjattava asiakastietojärjestelmä Domacareen.

Yrjö ja Hanna Kotien ohjeistuksessa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä on kirjattuna asiakasryhmittäin rajoittamiseen liittyvät periaatteet ja menettelytavat.

***Toimintayksikössä on tarkemmin sovittu seuraavista periaatteista ja käytännöistä:***

Ryhmäkoti Meriportti noudatetaan erityishuollon asiakkaiden osalta Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) mukaisia määräyksiä. Toimintayksikössä on lain mukaisesti asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluvat lääkäri Eero Kitinoja, psykologi Emma Saure ja sosiaalityöntekijä Hanna Haavisto sekä palveluesihenkilö Nea Takala. Asiantuntijaryhmä kokoontuu vähintään 2 x vuodessa ja aina tarvittaessa. Palveluesihenkilö tekee mahdolliset rajoittamispäätökset asiantuntijatyöryhmän lausuntoihin tukien. Rajoittamispäätökset ovat 42k\$ rajoittava väline tai asuste päivittäisissä toiminnoissa, toistuva käyttö kaapin ovet pidetään lukittuna, sekä laitaluvat, voimassa 6 kk. Ohjaajat arvioivat päivittäin rajoittamistarpeen ja rajoittamisia käytetään aina viimeisimpänä vaihtoehtona asukkaan turvallisuuden takaamiseksi.

Ryhmäkoti Meriportissa tällä hetkellä käytössä olevia rajoittamispäätöksiä ovat kolmella asukkaalla vuoteen laidat.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Ryhmäkoti Meriportin toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmis- käsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Eettisyys sekä asiakkaan arvostava kohtaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Yhdessä henkilöstön kanssa ovat sovittuina noudatettavat pelisäännöt, toimintatavat sekä periaatteet ja näiden toteutumista arvioidaan asukkaiden, omaisten, yhteistyökumppaneiden sekä työntovereiden palautteiden perusteella.

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku pyritään aina ensisijaisesti selvittämään keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa ja tapauksesta riippuen keskusteluun otetaan mukaan omaiset ja/tai tilaajan edustaja (kunta-asiakas) ja/tai mahdollisesti muut asukkaan verkostoon kuuluvat henkilöt.

Jos epäasiallinen kohtelu / käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja palveluesihenkilöllä käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavaltavontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet).

Asukkaiden ja omaisten ilmoituksiin ja palautteisiin vastataan ja tiedotetaan aina poikkeamaprosessin mukaisesti. Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa käydään läpi tilanteen selvitys sekä korjaavat toimenpiteet asian/tilanteen korjaamiseksi.

## **Asiakkaan osallisuus**

**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

**Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti suoraan palautetta, henkilöstölle, toimintayksikön palveluesihenkilölle tai terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Ryhmäkodissa on myös palautelaatikko, johon voi antaa kirjallista palautetta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös hoitosuunnitelmaa tehdessä ja päivitettäessä. Asukkaille ja heidän omaisilleen tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, johon he voivat vastata anonyymisti. Lisäksi palvelunjärjestäjä toteuttaa omia asiakastyytyväisyyskyselyjä, joiden tulokset ovat toimintayksikön käytettävissä.

*Ryhmäkoti Meriportissa järjestetään omaisten ilta kaksi kertaa vuodessa koronarajoitukset huomioiden. Koronapandemian aikana tästä on jouduttu tinkimään. Asukaskouksia järjestetään säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Palautetta ja toiveita kysytään asukkailta ja omaisilta aina hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivittäessä (6kk välein).*

Palautteet käsitellään poikkeama- ja palauteprosessin mukaisesti. Palautteiden yhteenvedot viedään käsiteltäviksi palvelujohdolle ja niiden perusteella pyritään kehittämään sekä parantamaan toimintaa organisaatiotasolla. Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan kanssa palaverissa viikoittain ja niihin liittyvät korjaus- ja/ tai kehittämistoimenpiteet sovitaan toimintayksikössä. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään johtoryhmässä, yksikössä sekä asukkaiden ja omaisten kanssa omaisten illassa. Merkittävistä reklamaatioista, palautteista ja poikkeamista informoidaan aina myös tilaajaa (kunta-asiakas).

Palautteiden perusteella tehdään kehittämis- ja toimintasuunnitelmia, joiden toteutusta ja vaikutuksia arvioidaan yhteistyössä asukas- ja omaistoimikunnassa sekä asiakkaiden kanssa seuraavassa asiakastyytyväisyyskyselyssä ja suorissa asiakkaiden kanssa käytävissä keskusteluissa. Koko organisaatioon liittyvien palautteiden pohjalta tehtyjä kehittämissuunnitelmia arvioidaan johtoryhmässä ja johdon katselmuksissa.



## Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Vastaava ohjaaja Nea Takala, puh 050 388 9580, [nea.takala@yrjojahanna.fi](mailto:nea.takala@yrjojahanna.fi)

Vammaistyön johtaja Katja Raita, Helsingin kaupunki, puh. 050 5930973  
[katja.raita@hel.fi](mailto:katja.raita@hel.fi)

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan

Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehet

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska, [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)  
Neuvonta puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma-to klo 9-11

Helsingin vammaisasiamies Tiina Lappalainen, puh 09 3103 6068, [tiina.lappalainen.fi](mailto:tiina.lappalainen.fi)

Vammaisasiamiehen tehtävät

- Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja perusoikeuksien toteutumisen edistäminen.
- Yhdyshenkilö ja asiantuntija eri hallintokuntien välillä
- Kouluttaja
- Neuvoja vammaisasioissa
- Vammaisneuvoston sihteeri
- Linkki kaupungin eri toimijat/vammaisjärjestöt välillä
- Työryhmät ja projektit: vammaisnäkökulma

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 029 553 6901 [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvoja ohjaa, tiedottaa, sovittelee ja seuraa markkinoita.

Suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, mistä asiakkaalle annetaan tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Muistutukseen tai kanteluun liittyvän selvityksen tekee ensisijaisesti palveluesihenkilö ja toimittaa sen palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö laatii yhdessä palveluesihenkilön kanssa kirjallisen vastauksen muistutukseen/ kanteluun mahdollisesti tarvittavine korjaustoimenpidesuunnitelmineen, joka toimitetaan muistutuksen / kantelun tekijälle viipymättä kuitenkin, viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen jättämisestä. Muistutuksista, kanteluista ja niihin liittyvistä vastineista toimitetaan aina kopio palvelun järjestäjälle ja toimintayksikön sijaintikunnalle.



Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten sisältö käydään läpi henkilöstön ja palvelujohdon kanssa. Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten perusteella asetetut kehittämistoimenpiteet toteutetaan asetetun aikataulun mukaisesti yhteistyössä henkilöstön kanssa ja niiden toteutumista seurataan poikkeamaprosessin mukaisesti. Kehittämistoimenpiteiden perusteella tehdyt toimenpiteet ja/tai toiminnan sekä prosessin muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle *2-4 viikkoa*



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

*Asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan, asukasta ohjataan ja motivoidaan omatoimisuuteen sekä oman elämänsä ja arjen hallintaan. Asukasta kannustetaan ja autetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä sekä säilyttämään mahdollisuuksien mukaan harrastuksensa. Asukasta kannustetaan löytämään uusia mahdollisia harrastuksia ja viriketoimintoja. Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan ryhmäkodin virkistys- ja kuntoutustoimintaan. Viikon virikeohjelma on näkyvillä yksiköissä ilmoitustaululla.*

*Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Viriketoiminta suunnitellaan asukaslähtöisesti, huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Asukkailla on mahdollisuus, aina niin halutessaan, osallistua viriketoimintoihin sekä päivän yhteisiin askareisiin. Päivittäin järjestetään yhteisiä toimintatuokioita kuten jumppia, teema-askartelua, musiikin kuuntelua, yhteislaulutuokioita, tietokilpailua, pelituokioita sekä ulkoilua. Toimintayksikössä vierailee myös vapaaehtoistyöntekijöitä ulkoilemassa asukkaiden kanssa. Lisäksi yksikössä vierailee erilaisia musiikkialan esiintyjiä. Viriketoiminnan toimintasuunnitelmassa huomioidaan muun muassa vuodenajat, juhlapyhät sekä säännöllinen viikko-ohjelma.*

*Asukkaille järjestetään myös erilaisia retkiä huomioiden asukkaiden toiveet muun muassa museoihin, toreille, konsertteihin ja elokuviin. Jokaisella asukkaalla on oikeus sekä mahdollisuus osallistua yksikössä tapahtuviin aktiviteetteihin. Ulkoilumahdollisuutta tarjotaan asukkaille päivittäin.*

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan suunnitelmaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelman toteutumista sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omaohjaajat arvioivat tavoitteiden toteutumista suunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia, sekä RAI ID, omaisten ja muiden hoitoon osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkoston palautteita.

### Ravitsemus

Lounaat ja päivälliset toimitetaan Yrjö ja Hanna Kotien omasta keittiöstä Kampista. Lounas ja päivällisruoat toimitetaan viisi kertaa viikossa maanantaista perjantaihin. Ruoat lämmitetään ryhmäkodissa.

Ryhmäkodin asukkaille on päivittäin tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen sekä iltapala. Lisäksi heille tarjotaan välipalaa kaikkina vuorokauden aikoina. Yhtämittainen paasto pyritään pitämään alle 11 tunnin, yksilöllisen ja joustavan ateriarvion avulla.

Ryhmäkodissa työntekijät tarjoilevat asukkaille kaikki ruoat. Muut elintarvikkeet tilataan kerran viikossa Kesproilta ja tavarat tulevat tiistaisin.



*Ruokailuajat ovat aamiainen klo 6.00- 9.00, lounas klo 11.30-12.30, päiväkahvi klo 14-14.30 ja päivällinen klo 16-16.30 sekä iltapala klo 18.30-19.30. Lisäksi yöhoitaja antaa tarvittaessa asukkaalle yöpala (jogurtti, viili, mehukeitto, leipä, hedelmiä) mikäli asukas on hereillä aamulla aikaisemmin tai illalla myöhään tai muuten yöllä hereillä. Meriportin ruoka-ajat ovat suuntaa-antavia ja voivat vaihdella asukkaan yksilöllisten mieltymysten ja menojen mukaan.*

Asukkaiden erityisruokavaliot huomioidaan kaikissa ruokailuissa ja nämä kirjataan myös asukkaan suunnitelmaan. Asukkaille tilataan ruokavaliolliset ruuat erikseen ja ne toimitetaan asukaskohtaisesti erikseen pakattuina annoksina.

Asukkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan säännöllisesti päivittäin ja ne kirjataan asukkaan päivittäiskirjauksiin. Tarvittaessa tehdään myös tehostettua seuranta esim. nestelistaa apuna käyttäen. Ravitsemuksen tilaa seurataan säännöllisillä painon seurannoilla kuukausittain. MNA-arvio tehdään asukkaille kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Seurannat toteutetaan säännöllisesti suunnitelman päivityksen yhteydessä. Mikäli asukkaan ravitsemustilassa tapahtuu muutoksia huonompaan tai asukkaan ruokahalu on heikentynyt normaalia enemmän, pyydetään lääkäriä arvioimaan asukkaan ravitsemustilaa sekä mahdollisten lisäravinteiden tarvetta.

### **Hygieniakäytännöt**

*Ryhmäkoti Meriportille on laadittu erillinen puhtaanapitosuunnitelma, jonka mukaisesti yleisestä hygieniastasosta asukashuoneissa, yleisissä tiloissa sekä huoltotiloissa huolehditaan päivittäin. Siivoussuunnitelmassa on huomioitu myös keittiö- ja kotitalousjätteen jätehuolto.*

*Ryhmäkoti Meriportissa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Ohjaus-, hoito- ja asukastyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasäännösten mukaisesti ja noudatetaan Helsingin infektioyksikön suosituksia ja ohjeistuksia käsi- ja muussa hygieniassa.*

*Epidemiatilanteissa noudatetaan Helsingin infektioyksikön eristys-, suojaus- ja muuta ohjeistusta. Henkilöstön ja vierailijoiden suojausta käytetään ohjeistusten mukaisesti (suojaesiliina, suu-nenäsuoja, erityiskäsineet) hoitotilanteissa, pyykkihuollossa sekä siivouksessa. Epidemiatilanteissa asukkaiden henkilökohtainen sekä liinavaatepyykki kuljetetaan niille tarkoitetuissa säkeissä valmiiksi lajiteltuina ja pesulapyykki eriteltyinä pyykkihuoltotilaan. Asukkaiden siirtoja talon sisällä sekä ulkopuolella pyritään välttämään ja asukkaiden oireilusta ollaan tarvittaessa tiiviissä yhteydessä lääkäriin. Asukkaat pyritään hoitamaan tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan eristyskäytänteiden mukaisesti. Yksikköön suuntaavia vierailuita vähennetään/ pyritään välttämään epidemian aikana. Henkilökunnalle, asukkaille, omaisille sekä muille vierailijoille korostetaan käsihygienian ja mahdollisen suojautumisen tärkeyttä entisestään. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat sekä ruokailussa avustajat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita. Yleisten tilojen ja kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana. Yhteistyö muiden*



*toimijoiden ja verkostojen kanssa toteutuu Helsingin hygieniaosaston suositusten mukaisesti.*

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna varautumissuunnitelma ja toimintaohje epidemiatilanteiden varalle. Varautumissuunnitelmaa tarkistetaan valtakunnallisen epidemiatilanteen mukaisesti ja sitä sovelletaan alueellisten epidemiatilanteiden mukaisesti.

Ryhmäkoti Meriportin asukkaiden vaatehuollosta vastaa ohjaajat ja hoitoapulainen, siivouksesta vastaa Meriportin hoitoapulainen.

Asukkaiden suunnitelmaa noudatetaan sekä arvioidaan päivittäin hygienian hoitoon liittyvissä asioissa. Käytännössä jokaisen asukkaan hygienian hoito huomioidaan vähintään kaksi kertaa vuorokaudessa.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Ryhmäkoti Meriportti asukkaat tarvitsevat ohjausta ja tukea hammashoidon toteutumisessa. Työntekijät tilaavat asukkaille säännöllisesti vuosittain ajan hammaslääkärin tai suuhygienistin vastaanotolle. Asukkailla on mahdollisuus käyttää valitsemaansa julkista tai yksityistä hammashoitola. Ohjaajat tai heidän läheisensä avustavat asukkaan tarpeellisten palveluiden piiriin. Hammashoitolakäynnit asukas toteuttaa ohjaajan/läheisen saattamana. Kiireetön sairaanhoito toteutetaan yhteistyössä läheisten kanssa. Ohjaajat ohjaavat ja tarvittaessa avustavat asukkaan tarpeellisten palveluiden piiriin. Kiireettömän sairaanhoidon käynnit asukas toteuttaa ohjaajan/läheisen saattamana. Kiireellinen sairaanhoito järjestetään aina ohjaajan toimesta ja läheisiä informoidaan välittömästi kiireellisen sairaanhoidon tarpeesta. Asukkaan käyttäessä muualla toteuttavaa terveyden- ja/tai sairaanhoitoa, huolehtii henkilökunta asukkaan mukaan hoitajan lähetteen sekä ajantasaisen lääkelistan. Hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ovat osana perehdytysuunnitelmaa. Kirjalliset ohjeet löytyvät perehdytyskansioista sekä tallennettuna IMS-järjestelmään.

### **Lääkehoito**

Yrjö ja Hanna Kodeilla on yhteinen lääkehoitosuunnitelmapohja, joka on laadittu Aino ja Eino Lääkehoitopalvelut Oy:n lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan sen pohjalta toimintayksikkökohtaisesti yhteistyössä Aino ja Eino Lääkehoitopalveluiden lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja toteutumisesta vastaa toimintayksikön palveluesihenkilö terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikössä tulostettuna sekä sähköisenä. Palveluesihenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat siitä, että henkilöstön saatavilla oleva lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen. Suunnitelman vahvistaa Eero Kitinoja. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja aina tarvittaessa. Suunnitelmassa määritellään mm. henkilö-



kunnan lääkehoito-oikeudet ja -velvollisuudet, lupakäytänteet ja osaamisen varmistaminen sekä keskitytään toimintayksikön toiminnan kriittisiin ja olennaisiin lääketurvallisuuden alueisiin.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, omavalvontaa, laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitoprosessin omavalvonnan tarkoituksena on laadun varmistaminen ja kehittäminen, turvallisuus yhtenä tärkeänä laadun osa-alueena. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen, dokumentoitu kouluttaminen ja lukukuittaukset ovat omavalvontajärjestelmän osia, joilla pidetään henkilöstö tietoisina ajantasaisista lääkehoitoa koskevista ohjeista ja käytännöistä. Lääkehoitosuunnitelman jalkautuminen käytäntöön varmistetaan dokumentoidusti sisäisillä tarkastuksilla/auditoinnilla. Riskikohdista sekä suojaavien käytäntöjen jalkautumisesta ja riittävydestä saadaan tietoa raportointi- ja palautejärjestelmästä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta. Raportointi- ja seurantajärjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamiin johtaneisiin syitä pyritään selvittämään sekä seuraamaan ja poikkeamista oppimiseen.

Palvelujen tilaaja ja/tai sijainkunta tarkastaa toimintayksiköiden lääkehoitoprosessin vuosittain osana toiminnan valvontaa.

Lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri Eero Kitinoja, palveluesihenkilö ja sairaanhoitaja. Ryhmäkoti Meriportin hoitohenkilökunta toteuttaa asukkaiden lääkehoitoa hoitavien lääkäreiden määräysten mukaisesti

### **Monialainen yhteistyö**

Asumispalvelun alkaessa vastuunohjaaja pyytää asukkaalta kirjallisen suostumuksen tietojen luovuttamiseen ja saamiseen yhteistyötahoilta, kuten apteekki, terveydenhuolto, sosiaalitoimi ja läheiset. Asukasta lähetettäessä sairaalaan tai toiseen hoitopaikkaan, lähettävä ohjaaja tulostaa hänen mukaansa hoitajan lähetteen ja ajantasaisen lääkelistan DomaCare-asiakastietojärjestelmästä. Hoitajalähetteessä on tietoa asukkaan sairauksista, toimintakyvystä ja voinnista. Asukkaan mukaan voi tulostaa myös muutaman päivän ajalta hoitotyön kirjauksia.

Ohjaajat tekevät myös yhteistyötä asukkaiden toiminta-, puhe-, fysioterapeuttien, hoitotarvikejakelun sekä apuvälineyksikön kanssa tarvittaessa.

*Meriportin ryhmäkodissa yhteistyötahoina ovat lisäksi Kalasataman terveysasema, Kehitysvammapoliklinikka, jalkaterapeutti, yksityinen kotilabra ja Kehitysvammatuki 57 ry.*

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

#### *Fyysinen turvallisuus*

##### *Toimintaympäristö ja tapaturmien ehkäisy:*

*Tavoitteena on luoda jokaiselle asukkaalle turvallinen asumisympäristö. Ryhmäkoti Meriportissa on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys, lisäksi henkilökuntaa koulutetaan toimimaan oikein hätätapauksissa. Pelastussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa ja käsitellään säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Alkusammutuskoulutus ja hätäensiapukoulutus järjestetään kahden vuoden välein yhteistyössä pelastustoimen kanssa. Vuosittaiset palotarkastukset toteutetaan pelastustoimen kanssa.*

*Huoltoyhtiölle on vastuutettu palohälytin- ja sprinklerijärjestelmien toiminnan tarkastukset turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Puutteet / epäkohdat tiloissa informoidaan välittömästi palveluesihenkilölle ja/ tai kiinteistöhuoltoon. Jokaisella asukkaalla on oikeus yhteisiin tiloihin ja niissä oleskeluun turvallisesti. Ympäristö pidetään esteettömänä ja riittävästi valaistuna. Asukashuoneissa kartoitetaan yksilölliset riskitekijät huomioiden asukkaan toimintakyky ja ne pyritään yhteistyössä poistamaan.*

#### *Vaaralliset aineet ja lääkkeet:*

*Tavoitteena on myrkytystapaturmien ehkäisy. Toimintayksikössä säilytetään kaikki pesuaineet lukituissa tiloissa, jolloin asiakkaat eivät pääse niihin käsiksi. Asukkaiden lääkehoidosta, lääkehoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä hävittämisestä on ohjeistus yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.*

*Asukkaaseen kohdistuva fyysinen väkivalta / asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen: Tavoitteena on, että jokaisella asukkaalla on fyysinen koskemattomuus. Henkilökunta ei käytä fyysisiä pakotteita ja rajoitteita tai väkivaltaa, tällaista ilmetessä työnantaja ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Asukkaan aggressiivisesta/ uhkaavasta käyttäytymisestä raportoidaan aina kirjallisesti palveluesihenkilölle. Aggressiivisia ja uhkaavia tilanteita varten on yksikköön laadittu erillinen ohjeistus. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä vartijaliikkeen kanssa.*

#### *Asukkaan katoaminen:*

*Asukkaan katoamiselle on laadittu erillinen ohjeistus (IMS-> Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ohjeistuksessa on huomioitu yhteistyö poliisin kanssa.*



### *Henkinen turvallisuus*

#### *Asukkaan epäasiallinen kohtelu:*

*Tavoitteena on jokaisen asukkaan henkinen koskemattomuus. Henkilöstön kohdellessa asukkaita epäasiallisesti, puututaan asiaan välittömästi ja siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella. Näissä tilanteissa palveluesienkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).*

*Henkilökunnan huomattaessa tai epäillessä asiakkaan joutuneen kaltoin kohdelluksi esim. omaisten tai ulkopuolisten toimesta tilanteeseen tulee puuttua mahdollisimman nopeasti ja siihen on laadittu yksikössä erillinen ohjeistus. Havainnon tekevä työntekijä, ilmoittaa asiasta välittömästi palveluesihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin tilanteesta riippuen poliisille, sosiaalityöntekijälle tai terveydenhuollon viranomaisille.*

#### *Hoidon jatkuvuus:*

*Toimintayksikössä on käytössä omaohjaajuus, jolloin jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja, joka on hänen asioidensa asiantuntija. Omaohjaaja on myös yhteyshenkilö yksikön ja eri hoitoon osallistuvien tahojen välillä. Meriportissa on sovittu menettelytavat tiedon kulkuun sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. Hoidon jatkuvuus turvataan myös riittävällä kirjaamisella sekä raporteilla vuoron vaihtuessa. Kirjaamisesta ja tiedottamisesta löytyvät yksikössä ohjeistukset. Asiakkaiden palveluohjaus kuuluu palveluesihenkilön ja henkilöstön tehtäviin ja asukkaita ohjataan tarvittaessa palveluiden ja tukien piiriin hakeutumisessa.*

#### *Asiakkaan taloudellinen turvallisuus:*

*Ryhmäkoti Meriportti on erillinen ohjeistus asiakkaiden rahavarojen käsittelystä ja säilytyksestä sekä yhteistyöstä edunvalvojien kanssa. Henkilöstö ohjaa tarvittaessa edunvalvonnan piiriin. Huomatessa asukkaalla ongelmia talouden hoidossa ohjataan omaisia edunvalvontaan liittyvissä asioissa, tarvittaessa tehdään ilmoitus sosiaalityöntekijälle sosiaalipalveluiden tarpeessa olevasta henkilöstä tai Digi- ja viestintävirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.*

*Kaikkia turvallisuuden osa-alueita pyritään toiminnassamme koko ajan kehittämään yhdessä asukkaiden, omaisten, muiden yhteistyö verkostojen ja viranomaisten sekä henkilökunnan kanssa. Lisäksi suurelta osin asiakasturvallisuuden kehittämiseen vaikuttavat henkilökunnan osaamisen kehittäminen sekä johtaminen. Yksikössämme koulutetaan henkilökuntaa sekä palveluesihenkilöitä vuosittain koulutussuunnitelman mukaisesti.*

### **Henkilöstö**

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Ryhmäkoti Meriportissa on sen asukasmäärän sekä asukkaiden palveluntarpeen mukaan



riittävä sekä toimintayksikkökohtaisten toiminnan ehtojen ja vaatimusten asettama määrä henkilöstöä. Meriportin henkilöstö muodostuu hoito- ja huolenpitotyötä, terveyden- ja sairaanhoitoa, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Hoitohenkilökunta muodostuu vastaavasta ohjaajasta, sairaanhoitajasta ja lähihoitajista sekä hoiva-avustajasta. Henkilökuntarakenne vastaa aina toimintayksikön asiakkaiden määrää sekä palveluntarvetta, kelpoisuusvaatimuksia, sopimusten asettamia laatuvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä. Henkilöstömitoituksen riittävyttä asiakkaiden tarpeisiin nähden seurataan säännöllisesti kuukausiraportoinnin avulla.

*Ryhmäkoti Meriportissa työskentelee vastaava ohjaaja, joka osallistuu hoitotyöhön noin 50% työajasta, sairaanhoitaja, 5 lähihoitajaa, 1 oppisopimusopiskelija (lähihoitaja) ja 1 hoitoapulainen (tukipalvelutyöntekijä). Ohjaus-, hoiva- ja hoitotyöhön osallistuvat lähihoitajat sekä oppisopimusopiskelija. Välillisen työn (tukipalveluihin liittyvät tehtävät) osuutta ei lasketa henkilöstömitoitukseen.*

*Henkilöstö sijoitetaan työvuoroihin asiakkaiden läsnäolon sekä palvelutarpeen mukaisesti ja pääsääntöisesti vuoroissa työskentelee seuraavasti henkilöstöä aamuvuorossa 2 ohjaajaa ja 1 tukipalvelutyöntekijä, iltavuorossa 2, yövuorossa 1. Jokaisessa vuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä.*

Sijaisten käytön periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Yksikkö pyrkii ensisijaisesti käyttämään samoja sijaisia, jotta henkilöstövaihtuvuus olisi mahdollisimman pieni. Ensisijaisesti käytetään ammattitaitoista henkilökuntaa tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on riittävä osaaminen tehtävien hoitamiseen. Sijaishankinnassa varmistetaan aina riittävä lääkelupien omaavien ohjaajien määrä työvuorossa. Yövuoroissa on oltava aina ammattitaitoinen sekä yksikön lääkeluvan omaava henkilö. Sijaishankinnan periaatteista sekä pitkien sijaisuuksien rekrytoinnista sekä akuuttien puutosten paikkauksesta vastaa palveluesihenkilö ja iltaisin, öisin sekä viikonloppuisin Meriportin lähihoitajat.

Meriportissa on jatkuvan arvioinnin malli henkilöstöressurssitarpeesta ja resursointi suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Palveluesihenkilö suorittaa henkilöstömitoituslaskennan asukasmäärän mukaisesti kuukausittain. Tarvittavan henkilöstömitoituksen vaatimat mahdolliset avoimet toimet/ sijaisuudet täytetään mahdollisimman pian. Sijaisrinkiä ylläpidetään aktiivisesti ja varmistetaan, että ringissä on henkilöitä, jotka täyttävät ammattitaitovaatimukset sekä henkilöitä, jotka pystyvät lyhyelläkin varoitusajalla ottamaan sijaisuuden vastaan.

Tarvittaessa ryhmäkoti Meriportissa käytetään vuokratyöntekijöitä HHP Oy:ltä, Medipower Oy:ltä tai Baronan kautta jos työvuoropuutoksia ei saada muutoin järjestymään.

Palveluesihenkilön hallinnollisten tehtävien ja hoitotyön osuus on määritelty toimintayksikön toimiluvassa. Jos toimiluvassa palveluesihenkilö on osittain laskettu yksikön mitoitukseen, arvioidaan palveluesihenkilön osallistuminen käytännön työhön aina kuitenkin toimintayksikkökohtaisesti huomioiden toimintayksikön kokonaistilanne sekä varmistuen,

että palveluesihenkilöllä on riittävästi työaika tehtäviensä sekä vastuidensa hoitamiseen. Tavoitteena ja tarkoituksena on, että Meriportin palveluesihenkilö on 50% hallinnollinen työntekijä.

Palveluesihenkilön tukena omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä toiminnan johtamisessa ja organisoinnissa on palvelupäällikkö, henkilöstö- ja kehittämisjohtaja sekä laatu- ja myyntijohtaja. Palveluesihenkilö työskentelee toimistotyöajassa liukuvalla työajalla. Vastaavalla ohjaajalla on mahdollisuus vaikuttaa sekä organisoida työnsä toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla liukuman sekä sovitun säännöllisen työajan puitteissa.

Toimintayksikön toimiluvissa on määritelty tukipalvelutyöntekijöiden vähimmäismäärä/asiakas. Tukipalvelutyön osuutta seurataan työajanseurantajärjestelmässä. Tukipalvelutyöntekijöiden riittävyttä tarkastellaan kuukausittain kuukausiraporttien perusteella.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Toimintayksiköiden henkilöstön rekrytoinnista päättää resurssitarpeen perusteella palveluesimies yhdessä palvelupäällikön kanssa. Yrjö ja Hanna Kotien rekrytoinneissa käytetään työtehtävän luonteen mukaan rekrytointikanavina sisäistä hakua, sidosryhmäverkostoja, suoramakua ja/tai internet- rekrytointipalveluita. Henkilöstön valinnassa painotetaan ammattitaitoa, osaamista, kyseisen henkilön sopivuutta työtehtävään ja työyhteisöön sekä oikeanlaista asiakaspalveluasennetta. Rekrytointiprosessissa esimiehillä on tukena palvelupäällikkö, henkilöstökoordinaattori sekä henkilöstö- ja kehittämisjohtaja. Henkilön suositukset, opinto- ja työtodistukset sekä Valviran JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki-rekisteristä ammatinharjoittamisoikeus ja/tai rekisteröinti tarkistetaan ennen valintaa työtehtävään. Henkilöstön riittävä suomenkielen taito varmistetaan vastaavan ohjaajan arvioinnilla haastattelutilanteessa.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Vastaavan ohjaajan perehdyttämisvastuu on palvelupäälliköllä. Toimintayksiköissä työntekijän perehdytyskokonaisuuden organisoinnista ja toteutuksesta on päävastuussa vastaavalla ohjaajalla. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa toimintayksikön sairaanhoitaja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Kokonaisperehdytyksen kesto riippuu työtehtävästä sekä henkilön perehdytystarpeesta ja osaamisesta. Perehdytys sisältää mm. tietoa organisaatiosta, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, asiakas- ja potilastietojen käsittelyn, tietosuoja-asiat, lääkehoito, laitteet ja tarvikkeet sekä asiakastyö. Perehdytyksen runko on HR-järjestelmässä, johon kirjataan perehdytyksen eteneminen ja sen suorittaminen. Toimintayksiköillä on kirjalliset perehdytysohjelmat sekä perehdytyksen muistilistat, joissa on huomioitu toimintayksikön erityispiirteet.

Toimintayksiköiden vastaavat ohjaajat arvioivat henkilöstön ammatillista osaamista keran vuodessa käytävien kehityskeskustelujen, henkilöstöltä esille nousseiden tarpeiden sekä riskien arvioinnin ja hallinnan perusteella. Yrjö ja Hanna Kodeissa laaditaan edellä



mainittuihin perustuen vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Koulutussuunnitelman toteutumista tarkastellaan yhteistoimintalain mukaisesti ja se on pohjana seuraavan vuoden suunnitelmalle. Koulutussuunnitelma päivitetään vuosittain ennen vuodenvaihdetta. Vastaava ohjaaja laatii talokohtaisen suunnitelman liitteeksi Yrjö ja Hanna Kotien yhteiseen koulutussuunnitelmaan.

Yrjö ja Hanna Kodeissa on otettu käyttöön uusi koulutusala Skhole-oppimisympäristö alkuvuodesta 2022, johon kaikki kuukausipalkkalaiset työntekijät ovat saaneet tunnukset. Skholen kautta työntekijät pystyvät käymään monipuolisia verkkokoulutuksia osaamisen kehittämiseksi. Skholeen on luotu Yrjö ja Hanna Kotien omat verkkokoulutukset mm. perehdytykseen (perehdytyksen portaat), DomaCaren ja IMS:n käyttöön, monipuoliset lääkehoidon koulutusosiot lääkelupa- ja täydennyskoulutukseen. Lisäksi järjestetään ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksia koko henkilökunnalle sopimusten mukaisesti.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavonttasuunnitelman liitteenä sekä IMS-järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmässä Raporttivälilehdellä raportilla ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta” ja vastuuhenkilöksi osoitetaan toimintayksikön palveluesihenkilö.

### **ILMOITUKSEN KÄSITTELY**

Työntekijä kirjaa ilmoituksen HaiPron raporttiin välittömästi, kun hän havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Raportille kuvataan asukkaaseen kohdistuva epäkohta tai uhka. Asukastietoja ei kirjata raportille, ilmoituksen vastaanottaja (palveluesihenkilö) selvittää ilmoittajalta kenestä asukkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee kirjaukset asukkaasta asiakastietojärjestelmään. Työntekijä osoittaa raportin toimintayksikön palveluesihenkilölle, joka kuittaa raportin vastaanotetuksi. Raportti lähtee tiedoksi palvelupäällikölle, palveluesihenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset sekä suunnittelee toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yhteistyössä palvelupäällikön ja henkilöstön kanssa. Palveluesihenkilö kirjaa selvitykset ja toimenpiteet raporttiin sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Palvelupäällikkö tarvittaessa pyytää tai ohjeistaa palveluesihenkilön pyytämään ohjeita ja neuvoa kunnan sosiaalihuollon johtavalta viranhaltijalta tai valvonnan vastuuhenkilöltä. Raportti tulostetaan ja toimitetaan viivytyksettä kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle/ valvonnan vastuuhenkilölle viimeistään 3-5 päivän kuluessa tai sijaintikunnan ohjeistuksen mukaisesti. Toimintayksikköön jätetään kopio ilmoituksesta. Kunnan sosiaalihuollon johtava virkamies tai valvonnan vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palvelun tuottajaa. Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan raporttiin sekä varmistaa,



että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Palvelupäällikkö tarvittaessa pyytää tai ohjeistaa esimiehen pyytämään ohjeita ja neuvoa kunnan sosiaalihuollon johtavalta viranhaltijalta tai valvonnan vastuuhenkilöltä.

Raportti tulostetaan ja toimitetaan viivytyksettä kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle/ valvonnan vastuuhenkilölle viimeistään 3-5 päivän kuluessa tai sijaintikunnan ohjeistuksen mukaisesti. Toimintayksikköön jätetään kopio ilmoituksesta.

Kunnan sosiaalihuollon johtava virkamies tai valvonnan vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palvelun tuottajaa. Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan vastuuhenkilö arvioi, onko tehtyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset.

Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan vastuuhenkilö arkistoi lomakkeen ja toimittaa kopion toimintayksikön esimiehelle, sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Yksikön esimies liittää palautuneen lomakkeen raporttiin, joka menee tiedoksi palvelupäällikölle sekä palvelujohdolle. Raportti käsitellään kunnan tekemien merkintöjen osalta henkilökunnan kanssa sekä palvelujohdossa ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan viivytyksettä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja raportille.

## SEURANTA

Ilmoitukset käsitellään toimintayksiköissä sekä palvelujohdossa. Toimintayksiköiden työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta toimenpiteistä sekä käytännöistä. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintayksiköiden ja organisaation toimintaa. Ilmoitusten vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen seurataan sekä arvioidaan toimintasuunnitelmien arvioinnin yhteydessä 3:n kuukauden välein toimintayksiköissä omavalvonnalla sekä palvelujohdossa.

## Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Ryhmäkoti Meriportti on 9-paikkainen ikääntyvien kehitysvammaisten ryhmäkoti. Asukas kalustaa ja sisustaa asunnon omilla huonekaluillaan. Kaikkiin Yrjö ja Hanna säätiöön vuokrasuhteessa olevalle suositellaan omaa kotivakuutusta huoneensa irtaimistolle. Meriportin asukkaiden käytössä on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat, sekä saunaosasto ja kuntosali. Kaikki asukkaiden hoitotilanteet ja asukkaiden yksityisasioiden käsittelyt ja keskustelut tapahtuvat asukkaan omassa asunnossa.

## **Teknologiset ratkaisut**

Securitaksen -hälytyspainike yöhoitajille

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asukkailla on mahdollisuus saada tarvitsemansa apuvälineet oman kuntansa apuvälineyksiköstä. Yhteiskäytössä olevat apuvälineet kuten pesuvaade, istumavaaka, suihkutuolit, seisomanojanostin ja henkilönostimet on hankittu ryhmäkoti Meriportin kustannuksella, kuin myös osa asukkaille hankituista sähkösängyistä. Lisäksi Meriportin ryhmäkotiin on harkittu Motomed yhteiskäyttöön. Suomen Terveysmaailma toteuttaa vuosihuollot ja korjaukset näihin apuvälineisiin. Asukkaan lainaamat apuvälineet huolletaan apuvälineyksikön toimesta.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä (IMS-> Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Terveydenhuollon omavalvonta -> Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä), johon on määriteltä laiteturvallisuuden pääperiaatteet, joilla vaikutetaan terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytön turvallisuuteen. Laiteturvallisuuden seuranta on osa omavalvontaa. Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmän mukaisesti toimintayksiköissä on nimettyinä laitevastaava, ajantasaiset laiteluettelot, laitekortit sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen seuranta. Toimintayksikön palveluesihenkilö vastaa laiteturvallisuuden pääperiaatteiden ja ohjeistusten noudattamisesta toimintayksikössä.

Lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä sisältää ohjeistuksen vaaratilanneilmoitusten tekemisestä. Ilmoitus tulee tehdä lakisääteisesti Fimeaan ja myös mielellään laitetoimittajalle. Vakava vaaratilanne tulee ilmoittaa 10 vrk:n kuluessa ja muista 30 vrkn kuluessa (Valviran määräys 4/2010). Vaaratilanne raportoidaan myös HaiPro-järjestelmässä vaara-, uhka- tai haittatapahtumaraportilla. Henkilökunta on saanut perehdytyksen vaaratilanneilmoituksen tekoon.





## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Uudet työntekijät perehdytetään nimetyn vastuu perehdyttäjän ohjauksella ja opastuksella DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Palveluesihenkilö tai palveluvastaava luo käyttäjätunnukset uusille työntekijöille. DomaCaresta on laadittu yksityiskohtaiset kirjaamisohjeet, josta ilmenee mitä kirjataan, mihin kirjataan ja milloin kirjataan DomaCare-järjestelmässä. Palveluesihenkilö seuraa kirjaamiskäytänteitä lukemalla viikoittain asukaskirjauksia ja ohjaavat ja opastaa hoitohenkilökuntaa kirjaamisessa.

Ryhmäkoti Meriportin ohjaajat kirjaavat tietokoneilla yhteisissä tiloissa tai toimistossa, tavoitteena on kirjata yhdessä asukkaan kanssa.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään on henkilökunnalla henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet työtehtävien mukaisesti. Kunta on palvelun järjestäjänä (ml. palveluseteli) palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Toimintayksikkö noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä aina sijaintikunnan voimassa olevaa ohjetta asiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta.

Asukkaan muuttaessa pois tai asukkaan kuoltua, työntekijä tallentaa asukkaan uloskirjausraportin DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä tulostaa asukkaan raportin paperille ja nämä toimitetaan asukkaan kotikunnan rekisterinpitäjälle viipymättä.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on erillinen tietosuojasuunnitelma, jossa ohjeistetaan tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä lisäksi erillinen arkistointiohjeistus. Ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä (IMS -> GDPR Tietosuoja). Henkilöstön perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat, jolloin henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Tietoturva-asioihin perehdyttäminen on toimintayksikön esimiehen vastuulla, mutta jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään sekä opastamaan tietosuojaan liittyvissä asioissa. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yrjö ja Hanna Kodit

Sirkku Rannikko

p. 050 374 9907, fax. 020 742 9889

[sirkku.rannikko@yrjojahanna.fi](mailto:sirkku.rannikko@yrjojahanna.fi)

Yrjö & Hanna Oy/ Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy

Elimäenkatu 25-27, 05100 Helsinki



Toimintayksikön tietosuoja asioista vastaava henkilö  
Palveluesihenkilö Nea Takala, 050 388 9580

---

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Vuodelle 2023 kehityssuunnitelmana mm. Perehdytysprosessien selkiyttäminen, tiedon kulun parantaminen, säännölliset palaverikäytännöt, yhteisten pelisääntöjen noudattaminen, hoitosuunnitelmien teko pohjautuen RAI-arvioihin. Palveluesihenkilö vastaa kehityssuunnitelman laadinnasta, seurannasta sekä arvioinnista kolmen kuukauden välein laatimalla väliarvioinnin kehittämissuunnitelman tilasta palvelutoimen johtoryhmään.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys 13.10.2022

---

Allekirjoitus Nea Takala

---