

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
KOPPURI

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	10
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	13
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
2.3.1 Asiallinen kohtelu	20
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	21
2.4 Muistutusten käsittely	22
2.5 Henkilöstö	25
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	27
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	28
2.8 Toimitilat ja välineet	28
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	29
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	30
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	31
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	34
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	36
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	36
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	37
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	41
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	42
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	42
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	43
4.1 Toimeenpano	43
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	43

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Marko Nikkanen 0401897178, marko.nikkanen@familiar.fi

Toimintayksikkö Koppurin asumisyksikkö	Y-Tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Sirpa Aho-Vainio	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 0718712, sirpa.aho-vainio@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Pitkänkallionkuja 1	Postinumero ja toimipaikka 02170 Espoo
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelu: jälkihuolto, asumispalvelut Mielenterveyspalvelut: asumispalvelut	Asiakaspaikkamäärä 10
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) lähipalvelu	

Hyvinvointialue LUVN
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, puh. 029 1515838, e-mail. sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Valvontaviranomaisen yhteystiedot: Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisena valvontaviranomaisena toimii Lupa- ja valvontavirasto (LVV). LVV:n ajantasaiset yhteystiedot ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät viraston verkkosivuilta: https://lvv.fi . Asiakaspalvelu neuvoo Lupa- ja valvontaviraston tehtäviin ja palveluihin liittyvässä neuvonnassa sekä sähköisen asioinnin käytössä: https://lvv.fi/yhteystiedot/asiakaspalvelu .

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 17.2.2021	Palvelu, johon rekisteröinti myönnetty Valvontaviran Asumispalvelut/palveluasuminen-mielenterveyskuntoutajat
---	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus:

Koppurin visio on yhdistää terveydenhuollon ja sosiaalialan osaamista saman katon alle. Yksikön henkilöstömalli on moniammatillinen, siinä yhdistyvät sosiaali- ja lasten/nuorten sekä aikuisten psykiatrisen hoitotyön vahva osaaminen. Yksikkö tarjoaa tukea ja kuntoutusta yli 18-vuotiaille mielenterveyskuntoutujille, joilla voi olla masennus, ahdistuneisuus-, syömis- tai neuropsykiatrisia häiriöitä, kaksisuuntainen mielialahäiriö, epävakaata persoonallisuushäiriö tai skitsofrenia. Koppurin yhteisöllisen asumisen tuki ja kuntoutus perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakas voi saada avopalveluina jälkihuollon ohjaus- ja asumispalveluja, mielenterveyspalveluja ja/tai psykiatrista kuntoutusta. Lisäksi yksikkö tarjoaa eripituista tuettua asumista yhteisöllisen asumisen jatkohoitona. Koppurin toiminta-ajatuksena ja tavoitteena on, että asiakas saa tuetun asumisen ja sosiaalisen sekä psyykkisen kuntoutuksen avulla edellytykset itsenäiseen asumiseen, arkielämän perusasioista huolehtimiseen sekä ammatin ja työpaikan hankkimiseen matkallaan kohti itsenäistä aikuisuutta. Yhteisöllisessä asumisessa tavoitteena on, että vastuu asiakkaan elämästä siirtyy hänelle itselleen ja hänestä tulee oman elämänsä asiantuntija ja vastuunkantaja. Yhteisöllinen asuminen on asiakkaalle vapaaehtoista, jolloin toiminnassa painottuu omaehtoisuus. Asiakas saa elää omaa elämäänsä, mutta saa halutessaan tarvittavan tuen. Omasta elämästään huolimatta asiakkaan pitää sitoutua asiakassuunnitelmapalaverissa sovittuihin asioihin ja siihen, että hän joko opiskelee tai on mukana työelämässä tai yhteiskunnan tarjoamissa palveluissa. Kuntoutussuunnitelma rakennetaan aina asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja kykyjen mukaan ja suunnitelmallisesti yhteistyössä viranomaisten kanssa.

Palvelun kohdentuminen ja sovellettava lainsäädäntö:

Koppurin asumisyksikkö tarjoaa lastensuojelun jälkihuollon asumispalveluita alle 25-vuotiaille asiakkaille sekä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita yli 18-vuotiaille. Palvelun kohdentuminen ja sovellettava lainsäädäntö määrittellään asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja iän mukaisesti. Lastensuojelun jälkihuollon osalta noudatetaan lastensuojelulakia (417/2007) ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden osalta sosiaalihuoltolakia (1301/2014) sekä muita soveltuvia lakeja ja asetuksia. Asiakkaan palvelusuunnitelmassa ja asiakassuunnitelmassa kuvataan tarkemmin sovellettava lainsäädäntö ja palvelun sisältö.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Omavalvontasuunnitelman laatimista ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Yksikön toimintaa ohjaavat keskeisesti, YK:n lastenoikeuksien sopimus, lastensuojelulaki (12.4.2019/542 ja 28.12.2023/1283) sekä sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301 ja 26.8.2022/790).

75 § (12.4.2019/542) Lapsen ja nuoren oikeus jälkihuoltoon

“Hyvinvointialueen on järjestettävä lapselle tai nuorelle tämän luvun mukainen jälkihuolto 40 §:ssä tarkoitetun sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös 37 §:ssä tarkoitetun avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. (8.7.2022/610) “

76 a § (28.12.2023/1283) Asumisen ja toimeentulon turvaaminen jälkihuollossa

“Kun riittämätön toimeentulo, puutteelliset asumisolot tai asunnon puuttuminen ovat olennaisena esteenä jälkihuollon piirissä olevan lapsen tai nuoren kuntoutumiselle, hyvinvointialueen on viivytyksettä järjestettävä riittävä taloudellinen tuki sekä yhteistyössä kunnan kanssa korjattava asumisoloihin liittyvät puutteet tai järjestettävä tarpeen mukainen asunto.”

Jälkihuolto toteutetaan tukemalla sijaishuollossa ollutta nuorta, hänen vanhempiaan ja huoltajiaan sekä henkilöä, jonka hoidossa ja kasvatuksessa nuori on. Nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on huolehdittava, että nuorelle laaditaan jälkihuoltosuunnitelma. Lapsen etu ja oikeudet huomioidaan lastensuojeluprosessin jokaisessa vaiheessa mukaan lukien jälkihuollon aikainen toiminta. Laki turvaa lapselle jälkihuollon aikana oikeuden hyvään sosiaalihuoltoon, hyvään kohteluun sekä tarpeitaan vastaavaan jälkihuoltopaikkaan. Lapsella on myös oikeus tavata hänelle läheisiä henkilöitä ja sosiaalityöntekijää tai muuta lastensuojelun työntekijää sekä oikeus saada tietoa omasta tilanteestaan.

21 b § Yhteisöllinen asuminen (26.8.2022/790)

“Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi. 82 Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:13 Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa 1) henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa 2) asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa, jota varten on tarkoitukseen soveltuvat tilat. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee hyvinvointialueen järjestämää asumista sen vuoksi, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Sairaudella tarkoitetaan sekä fyysisiä että psyykkisiä sairauksia. Lisäksi edellytetään, että henkilön hoidon ja huolenpidon tarve on kohonnut toimintakyvyn alentumisen johdosta.”

Asiakas voi tyypillisesti olla jälkihuolto-oikeuden omaava mielenterveyskuntoutuja, jolle voidaan tarjota Koppurissa jälkihuollon ohjaus- ja asumispalveluja sekä psykiatrista intensiivistä kuntoutusta yhteisöllisessä asumisessa.

Koppurin arvot ovat:

Yksilöllisyys

Oikeudenmukaisuus

Tasavertaisuus

Koppurin arvomaailmassa jokaisella ihmisellä on oikeus hyvään elämään taustasta, historiasta ja haasteista riippumatta ja jokaisella ihmisellä on oikeus tulla nähdyksi, kuulluksi ja hyväksytyksi sellaisena kuin on. Tämä pätee kaikkeen vuorovaikutukseen ja yhdessäolemiseen.

Koppurin hyveet on työryhmässä määritelty ja työpareittain aukikirjoitettu.

Koppurin hyveitä ovat:

Oikeudenmukaisuus: Meille oikeudenmukaisuus tarkoittaa kaikkien työympäristössä olevien ihmisten reilua kohtelua. Se tarkoittaa työntekijöiden, asiakkaiden, läheisten ja

yhteistyökumppaneiden oikeuksien kunnioittamista. Jokainen ihminen ansaitsee tulla kohdelluksi kunnioituksella. Meillä Koppurissa jokaisella työntekijällä on oikeus tehdä työnsä, oikeus onnistua ja saada kiitosta työstään. Meillä on myös vastuumme siitä, että joustamme ja teemme kenties vähän muidenkin töitä heidän lomiansa aikaan sekä siitä, että omalta osaltamme annamme kiitosta, kannustusta ja tukea myös muille. Myöskään esihenkilö ei voi mielivaltaisesti hyödyntää oikeuttaan käyttää valtaa, vaan vallankäyttöä rajoittavat aina vastuu ja velvollisuudet muita kohtaan sekä esimerkiksi työntekijöiden oikeudet hyvään johtamiseen. Meillä oikeudenmukaisuus hoitotyössä tarkoittaa asukkaiden tasapuolista kohtelua, sitä, että hoitaja on tietoinen asukkaiden oikeuksista ja hän edistää asukkaiden hyvinvointia. Me puolustamme asukkaan oikeuksia ja tarpeiden täyttämistä niin pitkälle kuin se käytettävissä olevien voimavarojen mukaan on mahdollista.

Luotettavuus: Koppurissa luotettavuus näkyy niin, että työntekijä luottaa itseensä ja työtiimiinsä. Luottamus on Koppurin tiimin perusta. Tiimimme koostuu useista erilaisista persoonista ja ilman luottamusta olisi vaikea saada tiimiämme toimimaan yhtenäisesti. Me pystymme luottamaan toisiimme ja tiedämme, että kaikki tekevät työssään voitavansa asiakkaan eteen. Toimintatapamme ovat erilaisia, mutta toimimme silti kaikki saman tavoitteen eteen saman terapeutin viitekehysten ohjaamana.

Huumorintajuus: Koppurissa huumorinkäyttö on arkipäiväistä. Työpaikassamme huumori on voimavara ja se lisää myönteistä ilmapiiriä. Meillä huumori tarkoittaa leikkisyyttä, kujeilua, pilailua ja leikinlaskua, naurua, iloa, hauskoja kertomuksia ja kommentteja, tilannekomiikkaa, naureskelua ja vertauskuvia. Kohtaamme ajoittain työssämme vastoinkäymisiä ja haastavia tilanteita niin tarvitsemme sen vastapainoksi kepeyttä ja iloa. Huumorintaju lisää työyhteisössämme työhyvinvointia. Huumori ei saa loukata. Hyvän huumorintajun omaavana osaamme myös pidättäytyä huumorinkäytöstä tilanteissa, jossa se ei ole sopivaa.

Hoidon teoreettinen viitekehys:

Palvelukonseptin teoreettinen viitekehys on biososiaalinen ja dialektinen: Hoidon taustalla on ymmärrys siitä, että persoonallisuuden kehittymiseen vaikuttavat sekä synnynnäiset temperamentit tekijät että yksilön vuorovaikutus ympäristönsä kanssa. Emotionaalinen epävakaus syntyy, kun tunne-elämältään herkästi haavoittuva yksilö kasvaa ympäristössä, jossa hän ei opi herkkyytensä käsittelemiseen tarvittavia taitoja. Ongelmalliset käyttäytymiset nähdään joko yrityksinä päästä eroon vaikeista tunteista tai seurauksena epäonnistuneesta

tunnesäätelystä. DKT-arkiohjauksen toteuttaminen ja kuntoutus ymmärretään Koppurissa jatkuvana oppimisprosessina, mikä vaatii jatkuvaa muutosmotivaation vahvistamista sekä uuden käyttäytymisen yleistymisen varmistamista.

Omahoitajuus:

Omahoitajuus on terapeutinen, henkilökohtainen kuntoutujan tarpeet huomioon ottava suhde. Kuntouttavan omahoitajan ja asiakkaan vuorovaikutuksella on asiakkaan tunne-elämän vaurioita korjaava merkitys. Omahoitajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on Koppurin tärkein ja keskeisin auttamiskeino. Työryhmän ja työnohjauksen tuella omahoitaja auttaa asiakasta työstämään tämän elämäntilanteeseen tai historiaan liittyviä vaikeita asioita. Omahoitajasuhde voi sisältää psykoterapeuttisia elementtejä. Omahoitaja toimii yhteyshenkilönä asiakkaan verkostossa. Omahoitajatyön käyttäytymisterapeuttiset vaiheet on Koppurin laatukäsikirjaan avattu kirjallisesti vaiheittain.

Koppurin kuntoutusohjelma:

Koppurin kuntoutusohjelma perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Ohjelman painopisteenä on monipuolinen kuntoutus ja asiakkaan toimintakyvyn sekä sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Koppurin kuntoutusprosessi muodostuu tulotilanteesta, hoidon suunnittelusta, hoidon toteutuksesta sekä hoidon arvioinnista. Psykiatriseen kuntoutukseen sisältyy dialektisen käyttäytymisterapian mukaista taitoharjoittelua elämönhallinnan, oireidenhallinnan, toimivien käytäntöjen, vuorovaikutustaitojen, sosiaalisten taitojen, tunteidensäätelytaitojen ja tietoisuustaitojen osa-alueilla. Koppurin kuntoutuksessa käytetään yksilöllisesti mm. DKT:n ja ABA:n osa-alueita. Lisäksi olennaisena osa-alueena kuntoutuksessa on psykoedukaatio.

Somaattiseen kuntoutukseen ja hoitoon sisältyy tulovaiheessa sairaanhoitajan toteuttama kattava terveystarkastus, mikä antaa suunnan asiakkaan somaattisen hoidon seurannan ja ohjauksen toteuttamiseen. Sosiaaliseen kuntoutukseen sisältyy asiakkaan ohjaaminen jälkihuolto nuorena tai sosiaalipalveluiden asiakkaana. Kuntouttava yhteisöllinen hoito toteutetaan yksikön yhteisössä. Yhteisössä on mahdollisuus harjoitella toimimista vertaisryhmässä ja hoitavien ammattilaisten kanssa. Yhteisöhoidon runkona toimivat yksikön yhteiset säännöt ja sopimukset sekä päivä- ja viikkojärjestys. Koppurissa on kolme kertaa viikossa toteutettavia matalan kynnyksen toiminnallisia ryhmiä, missä harjoitellaan ryhmäkäyttäytymistä. Lisäksi kerran viikossa on Ajankohtaiset asiat- kokous, missä käsitellään

yhteisöasumiseen liittyviä asioita. Strukturoitu yksilöllinen viikko-ohjelma ohjaa asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta sekä sen toteutumista. Asiakas suunnittelee kerran viikossa hoitajan kanssa yksilöllisen viikko-ohjelman, johon sisältyy Koppurin yhteiset ryhmätoiminnot sekä asiakkaan yksilölliseen kuntoutukseen liittyvät tapaamiset sekä hänen oma ohjelmansa. Sen lisäksi asiakas suunnittelee oman ateriasuunnitelman, minkä mukaan hän harjoittelee ateriasuunnitelman toteuttamista ja ruoanlaittoa.

Perhetyö Koppurissa:

Koppurin asumisyksikössä on käytettävissä perhetyötä osaavaa henkilökuntaa, joka toteuttaa tarvittaessa perhetyötä täysi-ikäisen lapsen vanhemmuuden tukemisessa. Lähtökohta ja ensisijainen tavoite perhetyössä on perheen ja vanhemmuuden tukeminen ja työskentely perheen toimivien vuorovaikutussuhteiden rakentamiseksi ja vahvistamiseksi.

Tuettu asuminen ja ammatillinen avotyö Koppurissa:

Ammatillinen avohoitotyöskentely voi olla jatkoa Koppurin yhteisölliselle asumiselle sen päättyessä jos katsotaan, että asiakas tarvitsee edelleen tukea itsenäisen asumisen käynnistymiseksi.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Mehiläisen tavoitteena on olla korkeaan laatuun keskittyvä, johtava sosiaalipalveluiden edelläkävijä. Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa Mehiläisen johtamis- ja toimintajärjestelmää. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Laadun tuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Koppurin yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan.

Familiar ja Koppuri on sitoutunut toiminnassaan noudattamaan Mehiläisen laatujohtajajärjestelmää ja -politiikkaa. Tavoitteenamme on ymmärtää asiakkaidemme tarpeet ja vaatimukset, kertoa heille ymmärrettävästi ja yksiselitteisesti miten voimme näihin tarpeisiin vastata ja toimittaa se mitä on luvattu ja sovittu. Mehiläisen laatujohtajajärjestelmä määrittää sen, miten meillä toimintaa johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja kuinka parannamme palveluja kohti laatujohtajajärjestelmämme. Laadun edistävissä toimintatavassamme johtamisella, arvoilla ja asenteilla on suuri merkitys. Laadukkaan hoivan, hoidon ja palvelun toteutuminen tarkoittaa tiettyjen asettamiemme vaatimusten, odotusten ja standardien täyttymistä. Tähän sisältyy myös voimassa olevan lainsäädännön sekä viranomaismääräysten, laatusuosituksen, ohjeiden ja eettisten periaatteiden toteutuminen. Laadunhallintamme tavoitteena on rakentaa laatu sisään toimintaprosesseihin ja poistaa toiminnasta virheet, hukka ja epäkohdat. Mittaamme ja auditoidemme palvelujemme laatua ja vaikuttavuutta, jotta tiedämme, onko niille asetetut tavoitteet ja vaatimukset täyttyneet.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Mehiläisen intranetissä sijaitsevasta yhteisestä laatujohtajajärjestelmästä löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatujohtajajärjestelmää.

Mehiläisen toiminnan laatua seurataan sovittujen mittareiden avulla systemaattisesti. Taloudellisten tavoitteiden ja mittareiden ohella liiketoimintasuunnitelmissa on kuvattuna myös strategiset ja toiminnalliset tavoitteet ja toimenpiteet, jotka huomioivat asiakasnäkökulman, henkilöstönäkökulman, hoidon ja hoivan laadun näkökulman, tuottavuuden ja prosessien kehityksen sekä kasvun. Näille on asetettu omat mittarit. Seurattavia mittareita on sekä konsernitasolla että yksikötasolla mm. toiminnalliset mittarit (esim. vertailu budjettiin ja edelliseen vuoteen, operatiiviset mittarit), asiakastyytyväisyyteen ja asiakaskokemukseen liittyvät mittarit (esim. NPS-mittaus, reklamaatioiden ja palautteiden seuranta), vaikuttavuusmittarit (SCL-90 oirekysely, AFLS toimivien elämisen taitojen arviointi, oirekyselyt, yksilölliset asiakaskohtaiset kuntoutumis-

/toimintakykymittarit), taloudelliset mittarit (yksikkötasolla myynti ja liikevaihto, käyttökate, investoinnit, henkilöstökustannukset suhteessa liikevaihtoon, budjettiin tai edelliseen vuoteen), henkilöstömittarit (henkilöstötyytyväisyys- ja palaute, esimiesindeksi, henkilöstön rakenne, vaihtuvuus, sairauspoissaolot), omavalvontakyselyt ja laadunvalvontamittarit.

Koppurissa noudatamme Helsingin mielenterveysasiakkaiden asumispalvelujen, Vakehyvan nuorten aikuisten asumispalvelujen ja itsenäistymisen tuen sekä LUVN mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumisen puitesopimusten mukaisia vähimmäislaatuvaatimuksia. Puitesopimusten mukaiset vähimmäislaatuvaatimukset on tallennettu Koppurin yksikön tiedostoihin sähköisesti, mistä ne ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Koppuriin on luotu erillinen yksikön laatukäsikirja, missä on asetettu yksikölle reunaehdot Koppurin tuottamien palveluiden laadusta. Koppurin palvelut halutaan pitää korkealaatuisina, laatua valvotaan sisäisesti ja palveluja kehitetään jatkuvasti kouluttautumalla ja asiakastyytyväisyyskyselyin. Koppurin laatukäsikirja on jatkuvasti kehittyvä. Laatukäsikirjassa määritellään Koppurin visio, toiminta-ajatus, toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja arvot. Lisäksi määritellään myös hoidon teorettinen viitekehys, joka on biososiaalinen ja dialektiseen käyttäytymisterapia-ajatteluun perustuva ja perustuu kognitiiviseen tietoon, teoriaan ja hoitomuotoon.

Hoidon ja kuntoutuksen taustalla on ymmärrys siitä, että persoonallisuuden kehittymiseen vaikuttavat sekä synnynnäiset temperamentitekijät että yksilön vuorovaikutus ympäristön kanssa.

Koppurin kuntoutuksen strukturoituun hoitoprosessiin kuuluu tarkkaan määritellyt eheyttävät, korjaavat hoitokäytännöt. Koppurin hoitoprosessin vaihteita ovat tulotilanne, hoidon suunnittelu, hoidon toteutus ja hoidon arviointi. Tulotilanne on olennainen osa kokonaisuhoitoa, jolloin määritellään yksilöllisesti hoidon tarve, mikä ohjaa hoidon suunnittelua ja toteutusta. Tulotilanteessa hoidon tarpeen arvioinnissa käytetään tutkimuksellista työotetta kartoittaen asiakkaan psyykkistä terveydentilaa psykiatristen oirekyselytutkimusten avulla. Erilaisten kyselytutkimusten avulla määritellään asiakkaan somaattista terveydentilaa sekä mm AFLS-tutkimuksen keinoin kartoitetaan arkielämän perustaitojen lähtötasoa.

Hoidon arviointia toteutetaan säännöllisesti koko kuntoutushoidon ajan. Asiakkaalle määritellään yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllinen oire-/toimintakykymittaristo asiakkaan yksilöllisen oirekäyttämisen sekä toimintakykyhaasteiden pohjalta. Jokaisella asiakkaalla mitataan alakuloa ja mielihyvää. Mitattavat asiat on aukikirjoitettu, jolloin ne ovat verrattavissa keskenään. Asiakas mittaa itse omia mittareitaan asteikolla 0-5 joka ilta ja hoitaja kirjaa ne. Mittareita hyödynnetään reaaliaikaisesti kuntoutuksen hoidon vaikuttavuuden mittarina sekä mm lääkehoidon toteutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa

hoitavan lääkärin kanssa yhteistyössä. Olennaisena osana hoidon arviointia sisältyy seurantakyselytutkimusten tekeminen hoidon aikana ja sen päättyessä.

Koppuriin on luotu oma Koppurin manuaali, mikä on jatkuvasti kehittyvä viimeisimpien tutkimustulosten sekä Käypä hoito -suositusten mukainen hoito-ohjelma. Siinä sovelletaan käyttäytymisterapeuttisia hoitoelementtejä. Koppurin manuaalin kehittäjänä yhdessä työryhmän kanssa toimii kouluttaja, käyttäytymisterapeutti Teemu Ryhänen. Koulutukseen sisältyy kerran kuukaudessa toteutettava koulutuksellinen työnohjaus. Koulutuksellisessa työnohjauksessa tuodaan aktuaalisesti hoidollisesti haasteellisia aiheita käsiteltäväksi ja tarvittaessa asiakas osallistuu live-työnohjaukseen. Koulutuksellisesta työnohjauksesta työntekijät saavat konkreettisia ohjeita ja työvälineitä kuntoutushoidon tehokkaaseen ja laadukkaaseen edistämiseen.

Käytämme Koppurissa DKT-arkiohjausta, joka tähtää muutokseen. Asiakasta autetaan luopumaan vaikeuksia aiheuttavista toimintamalleista ja harjoittelemaan uutta, taitavaa käyttäytymistä. Ohjaukseen sisältyy hyväksynnän tavoite ja hyväksyntään tähtäävä työskentely. Hyväksyntää edistetään tietoisien läsnäolon harjoituksilla ja hyväksyntää viestittävällä vuorovaikutuksella. Olennaista on sekä muutoksen että jatkuvan hyväksynnän jatkuva edistäminen ja tasapainottaminen. Nämä tavoitteet yhdistyvät dialektisen filosofian avulla. Laadukkaasti DKT-arkiohjauksen toteuttamisen varmistamiseksi henkilökunta on koulutettu vähintään DKT- perusteet- koulutuksella. Yksikön johtaja on suorittanut DKT-PE-koulutuksen sen lisäksi.

Koppurissa on valmius vähentää asiakkaan itsetuhoista käyttäytymistä ja ohjata asiakasta korvaamaan se taidokkaalla käyttäytymisellä. Puutumme kehitystä haittaavaan, asiakasta itseään ja ympäristöä vahingoittavaan toimintaan ja ohjaamme asiakasta normaaliin hoitavaan arkeen, oman elämänhallinnan paranemiseen, oireidenhallinnan vahvistumiseen ja toimiviin käytäntöihin.

Koppurissa käytetään tehokkaan käyttäytymisen muutoksen mahdollistajana ABA:n (sovellettu käyttäytymisanalyysi) mukaista palkitsemisjärjestelmää, kun halutaan tehostetusti ja nopeasti muuttaa itselle epäedullista käyttäytymistä.

Tuemme neuropsykiatrisen valmennuksen keinoin uusien myönteisten toimintatapojen kehittymistä sekä myönteisen elämänpolun rakentumista. Asiakasta ohjataan pois ongelmakeskeisestä ajattelusta, puheesta ja toiminnasta ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen ajatteluun, puheeseen ja toimintaan sekä toimiviin käytäntöihin. Asiakkaan kanssa työskentelyssä keskitytään kuntoutujan aikaisempiin onnistumisiin ja piilevien voimavarojen käyttöönottoon sekä myönteisten tunteiden lisäämiseen. Henkilöstöstä osa on koulutautunut neuropsykiatrisen valmennukseen. Koppuriin on luotu erillinen neuropsykiatrisen kuntoutushoito-ohjelma, minkä osa-alueita hyödynnetään yksilöllisesti asiakkaan kuntoutuksessa.

Koppurin asumisyksikön hoitosuhdeluku on 0,5 eli yhtä hoidettavaa kuntoutujaa kohden on 0,5 koulutettua hoito- ja kuntoutustyössä olevaa ammattilaista. Yksikön henkilöstömalli on moniammatillinen, siinä yhdistyvät sosiaalialan ja lasten-, nuoriso- sekä aikuispsykiatrian vahva osaaminen. Koppurin asumisyksikön moniammatillisen työryhmän muodostavat yksikön johtaja (opistotason sairaanhoitaja, psykiatrinen hoitotyö ja johtamisen ja yritysjohtamisen erityisammattitutkinto, 1 sairaanhoitaja (sisätauti-kirurginen hoitotyö opistotaso), 1 sairaanhoitaja AMK (neuropsykiatrinen valmennus), 2 lähihoitajaa (mielenterveys- ja päihdetyö ja 1 sosionomi AMK (mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto).

Koppuri on osa Familiar Oy:tä ja Mehiläinen konsernia ja Koppuriin tehdään sisäisiä auditointeja sekä sisäistä kuukausittaista omavalvontaa mm lääkehoidon ruokahuollon ja yksikön toiminnan osalta. Lisäksi tehdään säännöllisesti riskiarviointia, kvartaaliarviointeja sekä poikkeamien seurantaa ja käsittelyä. Asiakkaiden kuntoutuksen vaikuttavuutta seurataan Koppuriin luodun yksilöllisen mittaroinnin avulla.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Koppurin yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikön johtamisjärjestelmässä yksikön operatiivisesta johtamisesta vastaa yksikönjohtaja Sirpa Aho-Vainio Familiarin avopalveluiden palvelujohtaja Johanna Sippolan alaisuudessa. Yksikönjohtajan vastuulle kuuluu toiminta, laatu, asiakkuudet henkilöstö, tietosuojaja ja operatiivinen johtaminen. Yksikössä lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Leena Viitanen ja varavastaavana sairaanhoitaja Sami Saari, ruokahuollosta sosionomi Minttu Kosama, turvallisuudesta sairaanhoitaja Sami Saari ja lähihoitaja Jenni Aapa, ympäristöstä sairaanhoitaja Leena Viitanen ja lähihoitaja Jenni Aapa sekä perehdytyksestä yksikönjohtaja Sirpa Aho-Vainio ja sairaanhoitaja Leena Viitanen.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakas- ja palvelusuunnitelma:

Yksikön tulee täydentää yhteistyössä asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaa tarvittaessa erillisellä palvelusuunnitelmalla. Palvelusuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten asiakkaan tarpeisiin vastataan turvaten asiakkaan hyvä kohtelu ja hoito.

Koppurin kuntoutuksen alussa asiakkaalle määritellään kyselytutkimusten ja havainnoinnin avulla erillisellä hoidon arviointilomakkeella hoitoisuustarve. Hoidon ja tuen arviointilomake

sisältää arvioinnin yksilöllisen perushoidon tarpeesta (lääkehoito, hygienianhoito, ruokailut ja ruoanlaitto) siirtymisistä (liikkuminen, liikunta, harraste, yksikön ryhmiin osallistuminen), siivouksesta (oma lähiympäristö, yhteisösiivoukset, keittiövuoro, linavaatteiden vaihto, pyykinpesu), asioiden hoidosta (säännölliset saatot kaupassakäyntiin, ostoksille ja apteekkiin, pankki/laskuasiointi, Kela-asioiden hoito, viikko-ohjelman ja ateriasuunnitelman tekeminen) sekä kirjaamiset. Hoitoisuusarviointilomake arvioidaan ja päivitetään yksilöllisen tarpeen mukaan tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Hoitoisuusarviointia hyödyntäen asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma sisältää perustiedot, sosiaalisen verkoston tiedot, lääkehoidon tiedot, hoidon ja tuen tarpeen määrittelyn sekä toteuttamisen suunnitelman, asiakkaan voimavarojen ja vahvuuksien määrittelyn sekä kokonaishoidon ja tuen tavoitteet sekä suunnitelman hoidon ja tuen arvioimiseksi. Asiakkaan kanssa käydään palvelusuunnitelma läpi ja hän voi vaikuttaa suunnitelman sisältöön ja hyväksyy allekirjoittamalla palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelma toimitetaan asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tiedoksi. Yksikössä oleva asiakas ja erikseen sovittaessa myös perhe osallistuu hoito-, palvelu-, asiakas- tai itsenäistymissuunnitelman laatimiseen, sekä asiakassuunnitelmapalaveriin. Palvelusuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen perheen kanssa yksilöllisen tarpeen mukaan, mutta vähintään kerran vuodessa. Palvelusuunnitelma tallennetaan Nappula-tietojärjestelmään asiakkaan kansioon.

Kausikooste:

Asiakassuunnitelmanneuvotteluun omahoitaja kirjoittaa kausikoosteen ja asiakkaalla on mahdollisuus kirjata oma näkemyksensä tai osallistua kausikoosteen tekemiseen yhdessä omahoitajan kanssa. Kausikooste lähetetään suojatulla sähköpostilla asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle. Kausikoostetta hyödynnetään myös hoitokokouksissa yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa asiakkaan luvalla. Kausikooste päivitetään asiakassuunnitelmanneuvotteluihin sekä hoitokokouksiin, mutta vähintään kolmen kuukauden välein.

Kuntoutussuunnitelma:

Koppurin intensiiviseen kuntoutukseen sisältyy kerran kuukaudessa toteutettava kuntoutussuunnitelmanneuvottelu, mihin asiakas yhdessä hoitajien kanssa määrittelee itselleen kolme arkielämistä tai toimintakykyä haittaavaa haastetta, joihin kuhunkin asettaa kuukaudessa toteutettavat konkreettiset tavoitteet ja lopuksi kirjataan toimintasuunnitelma, mitä toimenpiteitä tavoitteiden saavuttaminen edellyttää asiakkaalta ja miten hoitajat auttavat asiakasta tavoitteen saavuttamisessa. Asiakas arvioi hoitajien kanssa edellisen kuntoutussuunnitelman tavoitteiden toteutumisen ja tarvittaessa tavoitteen saavuttamiseksi tehostetaan toimintasuunnitelmaa, jos tavoitetta ei ole saavutettu. Halutessaan asiakas voi itse kirjata haasteet, tavoitteet ja toteutuksen kuntoutussuunnitelmaan. Hyväksytyään suunnitelman asiakas sitoutuu siihen allekirjoittamalla sen.

Oire-/toimintakykymittarit

Koppurin kuntoutuksen alussa asiakkaalle nimetään yksilölliset oire-/toimintakykymittarit, joita hyödynnetään arvioitaessa kuntoutuksen vaikuttavuutta. Asiakas arvioi omia mittareitaan kerran päivässä iltaisin. Mittareiden avulla voidaan arvioida myös lääkemuutosten vaikuttavuutta, mitä hyödynnetään asiakkaan luvalla hoitavan lääkärin kanssa yhteistyössä optimaalisen lääkityksen saavuttamiseksi.

Kirjallinen hoitosopimus

Asiakkaille, joilla esiintyy toistuvaa itsevahingoittavaa käyttäytymistä, osana hoitoa hyödynnetään yksilöllistä kirjallista hoitosopimusta. Hoitosopimuksen sisältö luodaan yhdessä asiakkaan kanssa tukemaan sitoutumista omaan hoitoon ja kuntoutukseen. Hoitosopimuksen toteutumista ja siihen sitoutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa riittävän tiheällä aikafrekvenssillä siten, että se auttaa asiakasta sitoutumisessa. Asiakas sitoutuu omaan henkilökohtaiseen kirjalliseen hoitosopimukseensa allekirjoittamalla sen. Tyypillisesti yksilöllistä kirjallista hoitosopimusta arvioidaan ja suunnitellaan Koppurissa kerran viikossa.

Hoitotyön yhteenveto:

Hoidon päättyessä kuntoutusjakson ajalta tehdään hoitotyön yhteenveto, missä käydään läpi kuntoutukseen asetetut tavoitteet sekä kuntoutuksen eri vaiheet ja kuvataan ja arvioidaan kuntoutuksessa saavutetut tavoitteet sekä kirjataan jatkosuositukset sekä loppuyhteenveto.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen:

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koppurissa on käytössä asiakaspalautelomake sekä sähköinen asiakaskyselylomake. Asiakaspalautetta kerätään asiakkuuden yhteydessä vuosittain sekä asiakkuuden päättyessä anonyymisti. Koppurissa on käytössä asiakaspalautelaatikko, mikä sijaitsee eteisessä. Laatikoon voi palautetta jättää myös anonyymisti. Palautteet käsitellään työryhmän kesken säännöllisesti toteutettavissa työryhmäkokouksissa. Lisäksi Koppurissa on kerran viikossa asiakkaiden yhteinen Ajankohtaiset asiat- kokous, missä asiakkaat voivat antaa palautetta yhteisöasumiseen liittyen sekä osallistua toiminnan suunnitteluun. Kokouksessa on käytössä esityslista, mihin asiakkaat voivat ennakolta laittaa haluamiaan aiheita käsiteltäväksi sekä kokouksesta kirjataan muistio, mihin kirjataan kaikki käsitellyt asiat ja päätökset. Asiakkaat voivat vaikuttaa mm kulttuurikasvatukseen liittyvien yhteisten juhla-aterioiden tarjontaan, toiminnallisten hetkien ja kesäretkien sisältöön esittämällä ehdotuksia, valitsemalla omia työtehtäviä aterioiden valmistamiseksi yhdessä tai talkoopäiviin keväällä ja syksyllä. Lisäksi asiakas itse on pääosassa vaikuttamassa siihen, mitä hänen kahdenkeskinen toiminnallinen hetki hoitajan kanssa pitää sisällään sekä mitä

ruokaa asiakas valmistaa hoitajan kanssa kahdenkeskisesti. Asiakkaalla on vähintään kerran viikossa kahdenkeskinen hetki ja kahdenkeskinen ruoanlaitto hoitajan kanssa.

Välitöntä reagoitua vaativat palautteet käsitellään välittömästi paikalla olevan henkilökunnan kesken ja tiedotetaan yksikön johtajalle. Asiakkailta saatua tietoa ja palautetta hyödynnetään toimintaa suunniteltaessa.

Asiakkaan oikeusturva ja muistutuksen tai kantelun tekeminen:

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Koppurissa jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja. Koppurin omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omahoitaja opastaa asiakasta miten, missä ja kenelle asiakas voi muistutuksen tehdä. Yksikönjohtaja on vastuussa tapahtuneen selvittelystä ja määrittelee jatkotoimenpiteet. Muistutukset osoitetaan asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, jonka yhteystiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä. Sosiaalityöntekijän yhteystiedot annetaan asiakkaalle välittömästi, mikäli tämän on tarpeellista tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai muusta epäkohdasta.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, keskustellaan asiasta ensin toimintayksikössä ja tehdään tarvittaessa heille muistutus. Muistutus on ensisijainen, kantelua nopeampi ja paikallinen tapa korjata sosiaalihuollon epäkohtia.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää maksimissaan 2 kuukauteen. Lisäajan tarpeesta ilmoitetaan muistutuksen tekijälle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Sirpa Aho-Vainio, yksikönjohtaja

Koppuri Pitkänkallionkuja 1

02170 Espoo

puh. 0400- 718712

sirpa.aho-vainio@familiar.fi

TAI Asiakkaan sijoituksesta vastaava sosiaalityöntekijä

Muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä asiakasta ohjaa LUVN Espoon sosiaali- ja potilasasiavastaavat.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

LUVN Espoon sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

Kirjaamo

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

puhelinnumero: 029 1515838 Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella. Jos haluat lähettää salattua sähköpostia Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen, Hangon ja Raaseporin sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen) linkki)/ tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

LUVN muistutukset

Jos asiakas on tyytymätön sosiaalihuollossa tai terveydenhuollossa saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi hän tehdä muistutuksen joko vapaamuotoisena kirjeenä, muistutuslomakkeella tai erityistilanteessa suullisesti.

Kirjallinen **muistutus** toimitetaan postitse osoitteeseen:

Kirjaamo

PL 33

02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Tai sähköpostilla: kirjaamo@luvn.fi (Viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”)

Lupa- ja valvontavirasto LVV Kantelun tekeminen

Tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta perustuen kantelu asiasta Lupa- ja valvontavirastolle LVV. Jos asiakas ei ole tehnyt ensin muistutusta, viranomaiset usein siirtävät tällaisen kantelun käsiteltäväksi muistutuksena (ns. muistutussiirto) ja osoittavat sen palveluntuottajalle vastattavaksi. Lupa- ja valvontavirasto LVV voi kanteluita käsitellessään ja muussa toteuttamassaan valvonnassa toimittaa myös selvityspyyntöjä ja/tai lausuntopyyntöjä palveluntuottajalle.

Kantelu tehdään Lupa- ja valvontaviraston sähköisessä asiointipalvelussa <https://ammattioikeudet-kantelut-asiointi.lvv.fi/landing.html> Sähköisen asiointipalvelun käyttö edellyttää Suomi.fi-tunnistautumista, johon voit käyttää verkkopankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai muuta tunnistusvälinettä.

Sähköisen kantelun käsittelyssä tarvitaan seuraavat tiedot:

- omat yhteystietosi
- potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan tiedot
- tieto siitä, kanteletko hyvinvointialueen, muun toimintayksikön, hoitopaikan vai yksittäisen ammattihenkilön toiminnasta
- tapahtuma-aika
- mahdollisimman tarkka kuvaus tapahtuneesta
- perustelut sille, miksi katsot toiminnan tai menettelyn olleen lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista
- tieto siitä, onko asiaa aiemmin käsitelty muistutuksena tai kanteluna, tai käsitteleekö joku muu viranomainen sitä parhaillaan.

Liitä kanteluun

- aiemmin tekemäsi muistutus ja siihen saatu vastaus (jos saatavilla)
- muut asiakirjat, jotka voivat olla asian käsittelyn kannalta tarpeellisia.

Jos et pysty käyttämään sähköistä asiointia, voit tehdä kantelun myös vapaamuotoisesti sähköpostilla tai postitse Lupa- ja valvontaviraston kirjaamoon. Muista mainita kantelussa kaikki yllä mainitut tiedot. Sähköposti: kirjaamo@lvv.fi

Tarkemmat ohjeet kantelun tekemiseen löytyy <https://lvv.fi/tietoa-meista/kantelun-tekeminen-lupa-ja-valvontavirastolle>

LVV yleiset yhteystiedot:

Sähköinen asiointi on ensisijainen asiointitapa Lupa- ja valvontaviraston kanssa. Linkit Lupa- ja valvontaviraston sähköisen asioinnin kanaviin: <https://lvv.fi/yhteystiedot/sahkoinen-asiointi>

LVV Asiakaspalvelusta saat Lupa- ja valvontaviraston tehtäviin ja palveluihin liittyvää neuvontaa sekä tukea sähköisen asioinnin käyttöön. Lupa- ja valvontaviraston asiakaspalvelun yhteystiedot <https://lvv.fi/yhteystiedot/asiakaspalvelu>

Eduskunnan oikeusasiamies:

Asiakas voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle, jos epäilee, että viranomainen, virkamies tai julkista tehtävää hoitava yksityinen taho ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos epäilet, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole näiden toiminnassa toteutuneet asianmukaisesti.

Ennen kantelun tekoa kannattaa monissa tapauksissa ottaa yhteyttä suoraan siihen viranomaiseen, joka on asiakkaan mielestä toiminut lainvastaisesti. Ongelma voi ratketa nopeasti jo näin.

Kantelun voi tehdä lainvastaisesta menettelystä, esimerkiksi:

- toimivallan ylitys tai harkintavallan väärinkäyttö
- viivästys asian käsittelyssä, päätöksen puutteellinen perustelu, huolimattomuus, neuvonnan puute, epäasianmukainen käyttäytyminen tai muu hyvän hallinnon vastainen menettely
- perus- ja ihmisoikeuksien loukkaus

Voit kannella oikeusasiamiehelle myös laitoksista, jotka hoitavat julkisia tehtäviä. Niitä ovat esimerkiksi työttömyyskassat ja vakuutuslaitokset. Ne maksavat ihmisille korvauksia, tukia ja eläkkeitä. Julkisia tehtäviä hoitavat myös yritykset, joilta hyvinvointialueet ostavat palveluita. Esimerkiksi yhteisöllinen asumisyksikkö voi olla tällainen yritys.

Kantelun voi periaatteessa tehdä joko oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Heidän tehtäviensä jaossa on kuitenkin merkittäviä eroja, jotka vaikuttavat siihen kumpi kantelun lopulta tutkii.

Kantelun tekemisestä voi keskustella etukäteen oikeusasiamiehen kanslian virkamiesten kanssa. Heidät tavoittaa eduskunnan vaihteen kautta p. 09 4321. Henkilökohtainen tapaaminen edellyttää ajanvarausta.

Kantelu suositellaan tekemään tunnistautumalla Turvaviestipalvelun kautta <https://turvaviestieduskunta.fi/forms.cgi>

Vaihtoehtoisesti kantelun voi tehdä tunnistautumatta Turvaviestipalvelun kautta <https://turvaviestieduskunta.fi/forms.cgi>

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Kopurissa jokaisella asiakkaalla on oikeus hyvään elämään taustasta, historiasta ja haasteista riippumatta ja jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla nähdyksi, kuulluksi ja hyväksytyksi sellaisena kuin on. Tämä pätee kaikkeen vuorovaikutukseen ja yhdessäolemiseen asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Yksikön asiakkaita kohdellaan arvostavasti ja heitä autetaan luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Asumisyksikön asiakkaiden perushoidosta huolehditaan: ravitsemus, vaatetus, hygienia, lepo ja muut arkielämän tarpeet sekä arjen säännöllisyys siten, että he oppivat ottamaan vastuuta arkensa sujumisesta ja toimimaan yhteisön jäsenenä.

Tyytymättömän asiakkaan kohtelu:

Muistutus on ensisijainen, nopeampi ja paikallinen tapa korjata sosiaalihuollon epäkohtia.

Yksikönjohtaja on vastuussa tapahtuneen selvittelystä ja määrittelee jatkotoimenpiteet. Asianosaiset käyvät keskustelun yksikönjohtajan kanssa. Yksikönjohtaja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliasiavastaavaan. Tapahtunut tilanne kirjataan ja täytetään tarvittaessa vaara- ja uhkatilanne poikkeamailmoitus.

Muistutukset osoitetaan asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, jonka yhteystiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä. Sosiaalityöntekijän yhteystiedot annetaan asiakkaalle välittömästi, mikäli tämän on tarpeellista tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai muusta epäkohdasta.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella välittömästi yksikönjohtajalle. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista. Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn hoitajaan, käsitellään asia hänen kanssaan ja mikäli työntekijä toistuvasti syyllistyy loukkaavaan tai asiattomaan käytökseen asiakasta kohtaan, on työpaikan esimiehen velvollisuus toimia seuraavan hallintomenettelyn mukaisesti: Huomautus, varoitus, irtisanominen. Jos väkivallan uhkaa aiheuttaa toinen asukas, huolehditaan turvallisuusseikoista. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon

tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyhteisössä. Asiakkaiden väliset ristiriitatilanteet hoitajat kirjaavat ja keskustelevat tarvittaessa läheisen kanssa. Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esihenkilölle. Yksikössä selvitetään esihenkilön johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esihenkilö keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Tapahtunut informoidaan palveluntilaajalle.

Whistleblowing- ilmoituksina käsiteltävissä olevat asiat

Tämä kanava toimii Mehiläisen konserniyhtiöiden ja Suomen maayhtiöiden lain Euroopan Unionin ja kansallisen oikeuden rikkomisesta ilmoittavien henkilöiden suojelusta, "ilmoittajansuojelulaki" (1171/2022) mukaisena ilmoituskanavana.

Raportointi tehdään ensijaisesti sähköpostitse osoitteeseen riskienhallinta@mehilainen.fi Kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti riskienhallintatiimissä. Ilmoituksen voi tehdä suoraan myös puhelimitse tietosuoja- ja riskienhallintajohtaja, tietosuojavastaava Kim Klemetille, puh. 045 6728 286.

Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä joko lähettämällä viestin nimettömästä sähköpostiosoitteesta tai puhelimitse riskienhallintajohtajalle. Puhelun saa soitetua nimettömänä lisäämällä puhelinnumeron eteen koodin #31#, esimerkiksi #31#0456728286.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Palvelusuunnitelmaa laatiessa uudelta asiakkaalta saadaan tietoa hänen tavoista ja tottumuksista sekä samalla kuullaan hänen toiveensa hoitoon ja kuntoutukseen liittyvissä suunnitelmissa. Asiakkaat saavat itse sisustaa oman huoneensa mieleisellään tavalla.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on koko toiminnan lähtökohta ja sitä pyritään kunnioittamaan kaikin mahdollisin keinoin. Itsemääräämisoikeutta vahvistavia käytäntöjä ovat asukkaiden aito ja arvostava kohtaaminen. Hoitajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on tärkein ja keskeisin itsemääräämisoikeutta tukeva auttamiskeino. Asiakkaan tilanteen tunnistaminen ja hänen kokemustensa tavoittaminen edellyttää hoitajalta taitoa olla läsnä, kuunnella ja rohkaista. Kohtaaminen rakentuu dialogiksi, jossa jaetaan yhteistä oivallusta, asennoitumista ja ymmärrystä.

Oleellista toiminnassa on asiakkaan oma osallisuus kaikissa itseään koskevissa asioissa, mikä lisää vastuuta omasta elämästä. Asiakasta tuetaan kuntouttavan asumisen ja sosiaalisen sekä psyykkisen kuntoutuksen avulla kohti itsenäisempää asumista, arkielämän perusasioista huolehtimista ja koulunkäyntiä.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta yksikössä.

Asiakkaan tai tämän perheen asioista ei puhuta toisten asiakkaiden kuullen.

Asumisyksikön asiakkaiden huoneisiin ei mennä ilman lupaa, paitsi tilanteissa, joissa asiakkaan tai toisen henkilön turvallisuus tai terveys on uhattuna.

Rajoitteita ei käytetä Koppurin asumisyksikössä. Lastensuojelulain mukainen jälkihuolto on vapaaehtoista.

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin on sovittu yhteiset käytännöt, joiden mukaan toimitaan.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää maksimissaan 2 kuukauteen. Lisäajan tarpeesta ilmoitetaan myös muistutuksen tekijälle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Sirpa Aho-Vainio, yksikönjohtaja Koppuri

Pitkänkallionkuja 1 02170 Espoo

puh 0400-718712

sirpa.aho-vainio@familar.fi

TAI Asiakkaan sijoituksesta vastaava sosiaalityöntekijä

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

LUVN Espoon sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

Kirjaamo PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

puhelinnumero: 029 1515838

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella. Jos haluat lähettää salattua sähköpostia Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen, Hangon ja Raaseporin sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia. Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)/](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen linkki)/) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Muistutuksen tekeminen ja käsittely Koppurissa:

Koppurin omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omahoitaja opastaa asiakasta miten, missä ja kenelle voi muistutuksen tehdä. Yksikönjohtaja on vastuussa tapahtuneen selvittelystä ja määrittelee jatkotoimenpiteet. Muistutukset osoitetaan asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, jonka yhteystiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä. Sosiaalityöntekijän yhteystiedot annetaan asiakkaalle välittömästi, mikäli tämän on tarpeellista tehdä muistutus saamastaan kohtelusta tai muusta epäkohdasta.

Ensisijainen tapa asiakkaan tyytymättömyyden käsittelyyn on keskustella asiasta Koppurissa hoitajan tai yksikön johtajan kanssa. Jos keskustelu ei auta, niin kirjallisen palautteen lisäksi tai sen sijaan asiakas tai läheinen voi tehdä tyytymättömyydestä kirjallisen muistutuksen palveluista vastaavalle johtajalle. Muistutuksen voi tehdä myös kirjallisesti Mehiläisen verkkosivuilla vahvasti tunnistautuen Laatuporttiin ja käsitellä Laatuportissa. Yksikköön on määritelty muistutusten käsittelijä. Yksikön käsittelijä saa yksikköön tulleesta uudesta muistutuksesta sähköpostiherätteen. Muistutukseen vastaaminen koordinoidaan siinä yksikössä, johon muistutus on tehty, vaikka asiakas olisi ollut osin hoidossa myös muissa yksiköissä. Muistutuksen saavuttua, potilasyhteyshenkilö vastaa asiakkaalle ja kertoo että ilmoitus on vastaanotettu ja käsitellään kohtuullisen ajan kuluessa. Ilmoituksen käsittelijä

pyytää vastineet hoitoon osallistuneilta ammattilaisilta, joita muistutusasia koskee. Vastineiden saavuttua hoitoon osallistuneet ammattilaiset laativat kirjallisen vastauksen muistutukseen. Jos muistutuksen tekijä on muu kuin asiakas itse, vastauksessa annettavien tietojen osalta huomioidaan tiedonsaantioikeus kussakin tilanteessa.

Jos Mehiläistä koskeva muistutus koskee asiakkaan hoitoa tai muita lääketieteellisiä asioita, yksikön vastaava lääkäri huolehtii siitä, että hän saa hoitaneelta terveydenhuollon ammattihenkilöltä vastineen muistutukseen, liittää sen vastaukseen ja antaa Mehiläisen puolesta kirjallisen vastauksen potilaalle. Mikäli muistutus koskee pelkästään muita kuin lääketieteellisiä asioita, muistutukseen vastaamisesta vastaa palvelupäällikkö / yksikönjohtaja yksikössä sovitusti. Johtavat lääkärit ohjaavat erityisesti lääketieteelliseen osaamiseen kohdistuviin palautteisiin ja muistutuksiin vastaamista. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa 1-4 viikkoa, ellei ole perustetta pidempään käsittelyaikaan. Jos asia on monimutkainen ja vaatii pidempää selvitystyötä, niin asiakkaalle voi ilmoittaa tästä ja kohtuullisena aikana haastavassa asiassa voidaan pitää korkeintaan kahta kuukautta. Mikäli muistutus koskee useampaa kuin yhtä liiketoimintaa, vastaamista ohjaa hallinnollinen ylilääkäri.

Kirjallinen tyytymättömyyden osoitus hoitoon tai siihen liittyvään kohteluun voidaan tulkita muistutukseksi, jolloin siihen myös vastataan kirjallisesti. Jos hoidon tyytymättömyysasia ratkaistaan asiakkaan kanssa palautekäsittelyssä suullisesti, niin lyhytkin kirjallinen kuittaus (esim. turvaposti) on riittävä ja samalla on mahdollista varmistua myös siitä, ettei asiakkaalle jäänyt keskustelun jälkeen asiassa enää epäselvää.

Hyvä muistutusvastaus sisältää aina toteamuksena muistutuksessa esitetyt kysymykset, tiiviin kuvauksen tapahtuneesta, tiedot siitä, miten asiaa on käsitelty, vastaukset muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin, arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin sekä merkitys siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla oli asiakkaalle, arvion siitä, tarvitaanko kehittämistoimenpiteitä ja onko niihin ryhdytty.

Tyytymätön asiakas voi tehdä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta perustuen myös kantelun Lupa- ja valvontavirastolle LVV. Jos asiakas ei ole ensin tehnyt muistutusta, viranomaiset usein siirtävät tällaisen kantelun käsiteltäväksi muistutuksena (ns. muistutussiirto) ja osoittavat sen palveluntuottajalle vastattavaksi. Lupa- ja valvontavirasto voi kanteluita käsitellessään ja muussa toteuttamassaan valvonnassa toimittaa myös selvityspyyntöjä ja/tai lausuntopyyntöjä palveluntuottajille ja ammattilaisille. Viranomaisen selvitys- tai lausuntopyynnön saadessaan pyyntöön tutustutaan huolella ja vastataan esitettyihin kysymyksiin sekä toimitetaan pyydettyt asiakirjat annetussa aikataulussa. Muistutussiirtoihin vastataan samalla tavalla kuin muistutukseen, sillä poikkeuksella, että kopio vastauksesta toimitetaan myös viranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto LVV).

2.5 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Yksikön toiminta on ilmoituksenvaraista palveluasumista/yhteisöllistä asumista ja yksikössä otetaan huomioon myös STM:n Asumista ja kuntoutusta - Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus palveluasumisen järjestämiseksi. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Lisäksi lääkehoidon toteuttamisen sekä psykiatrisen kuntoutuksen ja somaattisen perushoidon takaaminen varmistetaan riittävällä terveydenhuollollisella osaamisella.

Henkilöstö Koppurissa:

Yksikönjohtaja, (sairaanhoitaja; psykiatrinen), johtamisen ja yritysjohtamisen erityisammattitutkinto

Sairaanhoitaja; sisätautikirurginen

Sairaanhoitaja AMK, neuropsykiatrisen valmennuksen tutkinto

Sosionomi AMK, mielenterveys-päihdetyön erikoisammattitutkinto

Lähihoitaja; mielenterveys- ja päihdetyö, Kasvatus- ja ohjausalan erikoisammattitutkinto

Lähihoitaja; mielenterveys- ja päihdetyö

Tuntityöntekijät/keikkalaiset:

Sairaanhoitaja, ensisijainen

Sairaanhoitaja

Sairaanhoitaja

Sairaanhoitaja/ensihoitaja

Lähihoitaja

Lastenhoitaja

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointilanteessa työnantaja tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoimesti tiedotetaan niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Tällaisia ovat mm edellytys sekä lastensuojelun että psykiatrisen sairaanhoidon/hoitotyön työkokemustausta. Yksikössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Koppuri ilmoittaa avoimena olevista työpaikoista Työvoimahallinnon internet -sivuilla, sekä kotisivuillaan. Tehtävään valittava henkilö haastatellaan ja lain asettamat kelpoisuusvaatimukset tarkistetaan opinto- yms. todistuksista

ja asiakirjoista. Suositteijoilta pyydetään palautetta hakijoista. Luparekisteristä (Julki-Terhikki/Suosikki) tarkastetaan terveydenhuollon henkilöstön toimiluvat.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja perehdytyksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa, DKT-arkiohjauksen toteuttamisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Koppurissa on yksikön oma kirjallinen perehdytysohjelma, joka käydään läpi kaikkien uusien työntekijöiden kanssa. Lisäksi yksikössä on perehdytyskansio, jonka ajantasalla olosta vastaa siihen nimetyt henkilöt ja Sirpa Aho-Vainio. Yksikön perehdytysvastaavat valitaan vuosittain. Mehiläisen sähköinen perehdytysohjelma on Workdayssa, missä työntekijän velvollisuus on suorittaa se. Yksikönjohtaja varmistaa koeajan puitteissa, että perehdytys on asianmukaisesti hoidettu.

Yksikönjohtaja käy työntekijöiden kanssa kehityskeskustelut vuosittain. Kehityskeskustelujen sisältö kirjataan ja dokumentoidaan. Kehityskeskustelujen pohjalta laaditaan yksilön ja koko yksikön koulutussuunnitelma.

Yksiköiden työterveyshuollosta vastaa yksityinen lääkäriasema Mehiläinen. Työyhteisössä on käytössä työkyvyn hallintaan, seurantaan ja varhaiseen tukeen Mehiläisen TYÖkuntoonmalli. Kahden viikon välein olevassa työryhmäpalaverissa on tilaa ja aikaa henkilökunnan keskinäiseen keskusteluun. Näiden lisäksi työntekijöiden työssäjaksamista tuetaan puolivuositaisilla virkistyspäivillä. Lisäksi henkilöstötuna henkilöstöllä on mahdollisuus Edenred-virkistysetuun työssäjaksamisen ja työhyvinvoinnin tukena.

Mehiläisessä toteutetaan kerran vuodessa henkilöstökysely, minkä tulokset analysoidaan työryhmäkokouksessa ja tulosten pohjalta asetetaan työryhmälle työryhmän kehittämissuunnitelma.

Yksikössä on tunnistettu kehittämisen tarpeena olevan omahoitajatyön käyttäytymisterapeuttisten työkalujen yhdenmukaistaminen kehittääksemme strukturoitua omahoitajatyöprosessia koko kuntoutuksen ajalle. Lisäksi tarpeena on kehittää Lean-johtamisen mukaisesti raporttirakennetta riittävän ja laadukkaan tiedonkulun takaamiseksi. Yksikössä on laadittuna yksikkökohtainen perehdytysohjelma ja koulutussuunnitelma, mistä vastaa yksikönjohtaja Sirpa Aho-Vainio.

Henkilöstön täydennyskoulutus:

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta

mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Lääkeluvat suoritetaan THL ohjeistuksen mukaisesti ja yksikössä suoritetaan myös PKV- sekä PSYK-lääkehoito-osiot.

Yksikön työntekijöiden ammattitaitoa ja työhyvinvointia tuetaan koulutuksellisella työnohjauksella, jota voidaan tarvittaessa hyödyntää myös case-työnohjauksena asiakkaan osallistuessa kouluttaja/työnohjaajan haastatteluun työnohjaustilanteessa.

Osana toimintayksikön toimintasuunnitelmaa laaditaan vuosittain henkilöstön kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu henkilöstökompassiin ja yksikön toiminnan kehittämisen painopistealueisiin.

Workdayn koulutuskalenteriin on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Sen lisäksi koulutuksia voidaan järjestää yksikkökohtaisesti ja yhdessä paikallisten toimijoiden kanssa. Yksikössä järjestetään vähintään kerran vuodessa koko henkilöstöä koskeva Koppurin hoitomallia kehittävä ja päivittävä koko päivän koulutuspäivä.

Koppurin henkilökunnan kouluttautuminen on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista ja se tapahtuu suunnitelman ja tarpeen mukaisesti; työntekijän omat kiinnostuksen kohteet, erityisosaamisalueet ja kehittämis- /vastuualueet huomioidaan. Henkilökohtaisia koulutustoiveita ja -tarpeita kartoitetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Yksikköön laaditaan vuosittain erillinen henkilöstön koulutusohjelma.

Periaatteet sijaisten ja keikkalaisten käyttöön:

Koppurissa on oma tuntityöntekijöistä koostuva sijaisrinki ja sairastapauksissa ja poikkeustilanteissa, joita kutsutaan tarvittaessa paikalle henkilöstömitoitus taaten. Henkilöstövoimavarojen riittävyys poikkeustapauksissa taataan sijaisrinkiä käyttäen sekä tarvittaessa lisätyömahdollisuutta tarjoten.

Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä (Suosikki/Terhikki).

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Koppurin hoitosuhdeluku on 0.5 eli yhtä hoidettavaa asiakasta kohden on 0.5 koulutettua hoito- ja kuntoutustyössä olevaa henkilöä. Henkilöstövahvuus: 6 työntekijää. Tarvittaessa

henkilökuntaa resurssoidaan vuoroihin lisää. Yksiköllä on sijaisrekisterit ja sijaisia käytetään tarpeen vaatiessa.

Henkilöstön riittävyyden seurannan tukena työvuorosuunnittelun ja toteuman seurannassa hyödynnetään mm tunti-indeksiseurantaa.

Yksikönjohtajan resurssi hoitotyöhön on maksimissaan 0,5 ja lähiesihenkilötyöhön ja hallinnolliseen työhön minimissään 0,5.

Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi järjestetään siten, että vastuuhenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa. Työvuorosuunnittelusta ja henkilöstömitoituksesta ja henkilöstön riittävyydestä vastaa yksikönjohtaja Sirpa Aho-Vainio.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Koppurin asiakas voi tarvita koulun, kolmannen sektorin, terveydenhuollon, psykiatrian tai kuntoutuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi säädetään sosiaalihuoltolain 41 §:ssä.

Koppurin omahoitaja osallistuu asiakkaan luvalla tämän hoitokokousneuvotteluihin, kouluneuvotteluihin ja asiakassuunnitelman neuvotteluihin. Neuvotteluita voidaan pitää myös Teams-neuvotteluina. Omahoitaja tekee asiakkaan kausikoosteen, mikä annetaan joko neuvottelussa yhteistyökumppanille tai välitetään suojatulla sähköpostilla asiakkaan luvalla. Yhteydenpito on neuvotteluiden ulkopuolella tiivistä ja yhteyttä pidetään pääosin puhelimitse, jos asiakas on antanut siihen luvan.

2.8 Toimitilat ja välineet

Asumisyksikkö Koppuri sijaitsee Espoon Haukilahdessa osoitteessa Pitkänkallionkuja 1, 02170 Espoo.

Pitkänkallionkuja 1 on erillistalo, joka on rakennettu palveluasumisyksiköksi. Huoneiston kokonaispinta-ala on noin 500 m², yksikkö on esteetön yhdessä kerroksessa. Kymmenelle asiakkaalle on n 20m² asuinhuoneet. Näissä on jokaisen asuinhuoneen yhteydessä wc- ja suihkutila. Asuinhuone on peruskalustettu, mihin kuuluu sänky, säilytyskaapit, lipasto, työpöytä ja -tuoli. Yksikössä on erillinen sosiaalitala ja wc henkilökunnalle sekä vierailijoille erillinen wc ja yhteisenä peseytymistilana on sauna ja sen yhteydessä saunan suihkutilat. Yhteiskäytössä on avotilana keittiö ja olohuone sekä kaksi huonetta asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Tiloista löytyy yksi henkilökunnan toimisto, lääkehoituhuone sekä siivoushuone ja kodinhoituhuone. Asiakkaan on mahdollisuus tuoda mukana omia tavaroita ja huonekaluja sekä hankkia niitä kuntoutuksen edetessä.

Yksikön toimitilat vastaavat sosiaalipalveluissa annetun lain 4§:n mukaisia vaatimuksia. Yksikössä on toimintaan soveltuva keittiö, jossa asumisyksikön asiakkaiden on mahdollista osallistua ruoanlaittoon itsenäisesti tai yhdessä hoitajan kanssa. Ruoan varastoiminen ja säilytys tapahtuu asianmukaisissa tiloissa. Asiakkaiden käytössä on yhteinen ruokailu- ja oleskelutila. Lisäksi yksikössä on erillinen rentoutumishuone, neuvotteluhuone ja matalan kynnyksen kuntosalitila. Yksikössä on yksi yhteinen sauna/suihkutila, sen lisäksi yksi wc-tila erikseen vieraille.

Kopurissa on käytössä sähköiset avaimet. Asiakas saa vuokrasopimuksen allekirjoitettuaan avaimen, mikä toimii hänen oman huoneen oveen sekä yksikön pääoveen. Lääkehuoneeseen on oma erillinen avain, minkä hallussapidosta kirjataan seuranta. Lääkehuoneen avain on vuorossa olevan lääkevastaavan hallussa. Huumelälääkekaapin avain on erillinen ja se on hallussa vuoron lääkevastaavalla. Kopurissa ei ole kamerakulunvalvontaa. Sähköisistä avaimista vastaa Minttu Kosama.

Asiakkaalla voi etukäteen sovitusti käydä vieraita yksikössä klo 09-21 välisenä aikana. Asiakas on vastuussa vieraan käyttäytymisestä ja toiminnasta yksikössä.

Asiakkaan henkilökohtaisia asioita käsitellään tietosuoja huomioiden toimistossa tai neuvotteluhuoneessa suljetun oven takana.

Kopurin asumisyksikkö sijaitsee luonnonkauniilla, seesteisellä Espoon Haukilahden pientaloalueella, missä on siistit kadut, huoliteltu rantaviiva, rauhallinen elämä sekä mahdollisuus lenkkeillä luonnon keskellä.

Espoon ja Helsingin palvelut ovat välittömässä läheisyydessä ja helpot liikenneyhteydet mahdollistuvat linja-autoliikenteen, läheisen metroverkoston sekä kaupunkipyörämahdollisuuksien avulla.

Kiinteistön omistaja: Samla Oy

Kiinteistöhuolto: Luotea Oy Kiinteistön huoltosopimukseen sisältyy talvikunnossapito ja kiireelliset huollot sekä säännölliset huoltotarkastukset.

ympäristöterveydenhuollon tarkastus terveystarkastus 25.1.2021

palotarkastus 16.4.2025

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Käytämme yksikössä CE-merkittyjä laitteita ja ohjelmistoja. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Terveystarkastuksen

ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Koppurissa olevia terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita ovat verenpainemittari, kuumemittari ja pulssioksimetri. Laitteiden toimintaa ja kuntoa arvioidaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Lääkevastaava sairaanhoitaja Leena Viitanen, leena.viitanen@familiar.fi

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi ja on Sosiaalihuollon kanta yhteensopiva.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Kaikkia asiakkaita koskeva keskeinen tieto ja suunnitelmat tallennetaan Nappula asiakastietojärjestelmään ja erilaiset raportit on helposti saatavilla. Kaikki tarpeettomat, salattavaa tietoa sisältävät dokumentit hävitetään tietosuojajätteenä. Asiakkailta, heidän vanhemmiltaan ja muulta lähipiiriltä sekä hoitoon osallistuvilta muilta yhteistyötahoilta saatu tieto ja palaute kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti. Hoitotyössä syntyvän tiedon dokumentointi, hyödyntäminen ja turvallinen säilytys on palvelun laadun keskeisiä elementtejä. Jokainen asiakas täyttää asiakkuuden alussa tiedonsiirtolupalomakkeen, missä määrittelee kenelle asiakkaan tietoja voi antaa. Tiedonsiirtolupa kirjataan Nappulaan.

Yksikön henkilökunta, sekä sijaiset ja opiskelijat tuntevat salassapito säädökset ja sitoutuvat allekirjoituksellaan niitä noudattamaan. Yksikön perehdytysohjelmaan kuuluu perehdytys yksikön kirjaamisen käytänteistä. Perehdyttäjä vastaa perehdytyksestä ja yksikönjohtaja varmistaa, että perehdytysohjelma on asianmukaisesti toteutettu. Jokaisesta asiakkaasta tulee olla kirjaus sekä aamu-, että iltavuorosta ja kirjaamista tehdään vuoron aikana viipymättä ja asianmukaisesti. Lääkehoidollinen kirjaaminen on täsmällistä ja Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaista.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Koppurin lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen

liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö, joka Koppurissa on sairaanhoitaja Leena Viitanen. Lääkehoidon varavastaavana toimii sairaanhoitaja Sami Saari. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Lääkehoito suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 20.8.2025.

Koppuriin on tehty yksikkökohtainen tiivistelmä lääkehoidon toteutuksesta Koppurissa, mikä tukee peruslääkehoidon toteuttamista arjessa. Lääkepoikkeamien tekemistä varten on sähköinen poikkeamajärjestelmä ja ohjeistus intrassa ja henkilökunta on perehdytetty lääkepoikkeamien tekemistä varten. Lääkepoikkeamat käsitellään työryhmäkouksissa ja kirjataan pöytäkirjaan käsitellyiksi sekä mahdolliset toimintamuutokset poikkeaman johdosta kirjataan pöytäkirjaan.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön johtaja.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammatti henkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu Mehiläisen ammattilaisten perehtymisen ja osaamisen ylläpitämisen tueksi kattamaan Mehiläinen konsernin kaikilla toimialoilla toimivat ammattilaiset sekä tietojärjestelmät. Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Mehiläisen tietohallintojohtaja vastaa tietojenkäsittelypalveluiden turvallisuudesta apunaan operatiivisesta tietoturvallisuudesta vastaavat erikseen nimetyt asiantuntijaresurssit. Tietoturvallisuuden omavalvontaa toteutetaan osana Mehiläisen laatutyötä ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen omavalvontaa. Tietoturvasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumista seurataan tietosuojan ja tietoturvallisuuden ohjausryhmässä. Tietoturvallisuuden omavalvontaa ohjaa tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikan tavoitteisiin sidotut mittarit. Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 24.3.2025. Familiarin tietoturvasuunnitelma on laadittu

Mehiläisen tietoturvasuunnitelman pohjalta. Familiarin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 14.5.2025.

Mehiläisen yleiset toimintaperiaatteet sekä tietosuoja- tietoturvapoliittikka on kuvattu Mehiläisen toiminnanohjausjärjestelmä Mehinetissä. Mehiläisen tietoturvaa koskevat yleiset ohjeistukset ovat sellaisenaan käytössä myös Familiar Oy:ssä ja sen tytäryhtiöissä.

Mehiläisen laitteita, tietojärjestelmiä & -verkkoja käyttävät ovat velvollisia noudattamaan Mehiläisen tietosuoja- ja tietoturvallisuusohjeita sekä tietosuojasuunnitelmaa ja yleistä huolellisuutta. Kaikki Familiarin työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen yhteydessä salassapitositoumuksen, jossa sitoutuu noudattamaan salassapitosäädöksiä. Lisäksi työntekijät tutustuvat Mehiläinen konsernin yleisiin toimintaperiaatteisiin ja suorittavat Tietoturva ja tietosuoja Mehiläisessä- Workday kurssin.

Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa:

Turvallisuudesta huolehtiminen on osa yrityksen johdon ja koko henkilökunnan päivittäistä työtä sekä osa yrityksen liiketoimintaa. Toiminnan jatkuvuuden, henkilöstön ja potilaiden/asukkaiden turvallisuuden turvaaminen on kaikkien asia. Ilmoitus havaituista tietoturvallisuuteen liittyvistä epäilyttävistä tapahtumista, puutteista ja rikkomuksista tehdään esihenkilölle. Lisäksi tehdään havaituista puutteista, rikkomuksista ja riskeistä tietoturvapoikkeamailmoitus. Mahdollisen henkilötietojen tietoturvaloukkauksen varalle on olemassa asianmukaiset, EU:n tietosuoja-asetuksen edellyttämät raportointi- ja dokumentointijärjestelyt. Mahdollisten vakavien tietoturvapoikkeamien jälkeen pidetään katselmointitilaisuus, jossa käydään kriittisesti läpi poikkeama, selvitetään sen juurisyyt sekä tapahtumien kulku tietoturvallisuuden jatkuvan parantamisen varmistamiseksi.

Tietojärjestelmien tietoturvakäytännöt:

Tietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan siten, että tarpeelliset käyttöohjeet ja käyttäjätuki tietojärjestelmiin on saatavilla ymmärrettävässä muodossa sekä organisaatio- että tietojärjestelmäkohtaisesti. Työntekijä koulutetaan perehdytyksen aikana tarvittaviin tietojärjestelmiin ja niiden tietoturvalliseen käyttöön ja koulutusta on saatavilla myös perehdytyksen jälkeen. Asiakastietoja käsittelevien järjestelmien pääsynhallinta ja käytön seuranta toteutetaan pääkäyttäjien toimesta. Mikäli Mehiläinen saa ilmoituksen tai havaitsee tietojärjestelmän voimassaolon puuttumisen tai rekisterissä on merkintä poikkeamasta, otetaan viipymättä yhteys järjestelmätuottajaan ja edellytetään riittävät toimenpiteet vaatimustenmukaisuuden kuntoon saattamiseksi viivytyksettä. Mehiläinen seuraa toimenpiteiden toteutumista ja tekee tarvittaessa viranomaisilmoitukset säädetysti.

Tietojärjestelmien käyttöympäristön tietoturvakäytännöt:

Mehiläisen Digitaaliset palvelut tuottavat Mehiläinen-konsernin IT-palvelut, joiden tuotanto on osa ISO/IEC 27001 –sertifioitua tietoturvallisuuden hallintajärjestelmää.

Kopurissa on käytössä asiakastietojärjestelmä Nappula, joka on kattava lastensuojelun hoitotyön dokumentointiin kehitetty asiakastietojärjestelmä. Kaikkia asiakkaita koskeva keskeinen tieto ja suunnitelmat tallennetaan tähän järjestelmään ja erilaiset raportit on helposti saatavilla. Kaikki tarpeettomat, salattavaa tietoa sisältävät dokumentit hävitetään tietosuojajätteeseen. Asiakkailta, heidän vanhemmiltaan ja muulta lähipiiriltä sekä hoitoon osallistuvilta muilta yhteistyötahoilta saatu tieto ja palaute kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti.

Hoitotyössä syntyvän tiedon dokumentointi, hyödyntäminen ja turvallinen säilytys on palvelun laadun keskeisiä elementtejä. Luottamuksellisten tietojen käsittelyn takaamiseksi tietokoneen käyttöjärjestelmä lukitaan aina, kun työntekijä poistuu tietokoneelta. Työpöydillä ei säilytetä luottamuksellista tietoa. Asiakasta ei jätetä koskaan valvomatta tilaan, jossa hänellä olisi mahdollisuus päästä käsiksi luottamuksellisiin tietoihin. Luottamuksellisten tietojen käsittelyyn tarkoitettujen tilojen ovet pidetään lukittuna silloin, kun tilat eivät ole valvottuina henkilökunnan toimesta.

Jokainen asiakas täyttää asiakkuuden alussa tiedonsiirtolupalomakkeen, missä määrittelee kenelle asiakkaan tietoja voi antaa. Tiedonsiirtolupa kirjataan Nappulaan.

Yksikön henkilökunta, sekä sijaiset ja opiskelijat tuntevat salassapito säädökset ja sitoutuvat allekirjoituksellaan niitä noudattamaan. Yksikön perehdytysohjelmaan kuuluu perehdytys yksikön kirjaamisen käytänteistä sekä Workdayssa suoritettava tietosuojakoulutus. Perehdyttäjä vastaa perehdytyksestä ja yksikönjohtaja varmistaa, että perehdytysohjelma on asianmukaisesti toteutettu. Jokaisesta asiakkaasta tehdään kirjaus sekä aamu- että iltavuorosta ja kirjaamista tehdään vuoron aikana viipymättä ja asianmukaisesti. Lääkehoidollinen kirjaaminen on täsmällistä ja Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaista.

Päivittäisiin kirjaamisiin kuuluu joka vuorossa seurannan kirjaaminen, yhteydenpito viranomaisten kanssa, lääkitykseen liittyvät kirjaamiset sekä asukkaan tekemä mittarointi päivän toiminnoista ja oireista. Viikoittaisiin kirjauksiin kuuluu useita kertoja viikossa psykoedukatiiviset ohjauskeskustelut, dosettijako, viikko-ohjelman tekeminen, omahoitajahetkien sisältö ja toteutuminen kuntoutuksen näkökulmasta. Kuukausittaisiin kirjaamisiin kuuluu kuukausittaiset kuntoutussuunnitelmaneuvoittelut. Noin 3 kuukauden välein omahoitaja kirjoittaa kattavan kausikoosteen ja hoidon/kuntoutuksen ollessa muutosvaiheessa tehdään kattava koko kuntoutusprosessin sisältävä hoitotyön yhteenveto. Asiakassuunnitelmaneuvoittelut, lääkärityöpaamiset sekä hoitokokoukset ja muu yhteistyö perusterveydenhuollon, sekä erikoissairaanhoidon kanssa kirjataan.

Yksikön tietosuojavastaavana toimii yksikönjohtaja Sirpa Aho-Vainio, puh. 0400718712, e-mail sirpa.aho-vainio@familiar.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalaute:

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavalvonnan kehittämistä.

Asiakas voi itse antaa palautetta Mehiläisen verkkosivujen kautta. Jos asiakas antaa palautetta jonkun muun kanavan kautta, palaute kirjataan Laatuportin asiakaspalautejärjestelmään.

Koppurissa on käytössä asiakaspalautelomake. Asiakaspalautetta kerätään asiakkuuden yhteydessä vuosittain sekä asiakkuuden päättyessä. Asiakaspalautekysely täytetään paperisena, sähköinen kysely on kehitteillä yksikköön. Koppurissa on käytössä asiakaspalautelaatikko, mikä sijaitsee eteisessä. Laatikkoon voi palautetta jättää myös anonyymisti. Palautteet käsitellään työryhmän kesken säännöllisesti olevissa työryhmäkokouksissa.

Välitöntä reagointia vaativat palautteet käsitellään välittömästi paikalla olevan henkilökunnan kesken ja tiedotetaan yksikön johtajalle.

Koppurissa on kerran viikossa toteutettava asiakkaiden yhteinen Ajankohtaiset asiat -kokous, missä asiakkaat voivat antaa palautetta ja ehdotuksia yhteisöasumiseen liittyen sekä osallistua toiminnan suunnitteluun. Kokouksessa on käytössä esityslista, mihin asiakkaat voivat ennakolta laittaa haluamiaan aiheita käsiteltäväksi sekä kokouksesta kirjataan muistio, mihin kirjataan kaikki käsitellyt asiat ja päätökset. Asiakkaat voivat vaikuttaa mm. kulttuurikasvatukseen liittyvien juhla-aterioiden tarjontaan, toiminnallisten hetkien ja kesäretkien sisältöön esittämällä ehdotuksia, valitsemalla työtehtäviä aterioiden valmistamiseksi yhdessä tai talkoopäiviin keväällä ja syksyllä. Kahdenkeskisten kerran viikossa hoitajan kanssa toteutettavien hetkien sisällön suunnittelua varten asiakas täyttää kirjallisen kattavan mielekkään tekemisen kyselylistan, mitä hyödynnetään suunniteltaessa yhdessä asiakkaan kanssa kahdenkeskistä tekemistä. Laajentaakseen ruoanlaiton osaamistaan asiakas valitsee hoitajan kanssa kerran viikossa toteutettavalle ruoanlaittohetkelle sellaisen aterian valmistamisen, mitä ei ole aiemmin valmistanut.

Asiakkaan arjessa ilmaiset toiveet, näkemykset ja tyytyväisyys omaan hoitoon ja kuntoutukseen liittyen kirjataan päivittäiskirjauksiin. Asiakas saa luettavakseen hänen kuntoutuksesta hoitajan kirjaaman kausikoosteen ja hän ilmaisee omat näkemyksensä ja onnistumisensa kuluneesta kaudesta ja nämä kirjataan kausikoosteeseen. Jos asiakkaalla on eriävä mielipide tapahtumista, kirjataan se kausikoosteeseen. Halutessaan asiakas osallistuu kausikoosteen kirjaamiseen kauttaaltaan hoitajan kanssa. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, hoitokokouksessa sekä kuntoutussuunnitelmaneuvoittelussa asiakkaan esiin tuomat näkemykset kirjataan neuvottelukirjaukseen.

Asiakkailta kirjallisesti tai suullisesti saatua tietoa, ehdotuksia ja palautetta hyödynnetään aktiivisesti yksikön toimintaa suunniteltaessa sekä asiakkaan yksilöllistä hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Henkilöstöpalautte:

Yksikönjohtaja käy työntekijöiden kanssa kehityskeskustelut vuosittain. Työntekijät täyttävät HR-järjestelmä Workdayssa kehityskeskustelun rungoksi sähköisen kyselylomakkeen. Kehityskeskustelujen sisältö kirjataan ja dokumentoidaan. Kehityskeskustelun pohjalta laaditaan yksilön ja koko yksikön koulutussuunnitelma.

Mehiläisessä toteutetaan kerran vuodessa henkilöstökysely, minkä tulokset analysoidaan työryhmäkokouksessa ja tulosten pohjalta asetetaan työryhmälle työryhmän kehittämissuunnitelma.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös Faminetin poikkeamailmoitusjärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Yksikön toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Yksikössä tehdään vuosittain henkilökunnan kanssa yhdessä työryhmäkokouksessa riskien arviointi, missä arvioidaan operatiivisista riskeistä asiakkaisiin, lääkehoitoon, tilaajaan, kunta-asiakkaaseen, palvelujen ostamiseen, viranomaisvalvontaan, ravintohuoltoon ja siisteyteen sekä tietoturvaan liittyvät riskit. Lisäksi arvioidaan vahinkoriskeistä työturvallisuuteen, turvallisuuteen sekä kiinteistöön, toimitiloihin ja kalustoon liittyvät riskit ja tehdään kirjallinen toimintasuunnitelma merkittävien ja vakavien riskien hallitsemiseksi sekä ennaltaehkäisemiseksi.

Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen varmistamiseksi yksikköön on laadittu erillinen sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, minkä päivittämisestä vastaa nimetty lääkevastaava. Lääkehoito on aina asiakkaan lääkehoidosta vastaavan lääkärin määräämää. Lääkkeiden säilytystä varten yksikössä on tarkoitukseen soveltuvat lukitut säilytystilat. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilökunnalla on voimassaoleva lääkehoidon osaamisen LOP-koulutus sekä näytöt suoritettuna ja lääkkeiden jakaminen ja antaminen toteutetaan siihen luvat omaavien työntekijöiden toimesta. Koppurissa edellytetään myös PKV- sekä PSYK-teoriaosoiden sekä näyttöjen suorittaminen osana lääkehoitolupaa. LOP-koulutus sekä tentit suoritetaan sähköisesti ja näytöt vastaanottaa lääkevastaavat tai yksikönjohtaja. Lääkehoitolupalomakkeen allekirjoittaa sähköisesti Mehiläisen LL Mikko Purhonen. Lääkehoidosta vastaa laillistettu terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilö, sairaanhoitaja Leena Viitanen, lääkehoidon varavastaavana toimii sairaanhoitaja Sami Saari.

Vuosittain yksikössä päivitetään yksikön valmiussuunnitelma sekä pelastussuunnitelma. Lisäksi yksikössä on erillinen yksintyöskentelyä koskeva ohjeistus. Henkilökunnalla on voimassaoleva ensiapukoulutus ja yksikössä toteutetaan turvallisuuskävelyt vähintään 2 kertaa vuodessa. Yksikössä pidetään henkilökunnalle ja asiakkaille alkusammutuskoulutus vähintään viiden vuoden välein. Yksikön turvallisuustoiminnasta vastaa sairaanhoitaja Sami Saari ja lähihoitaja Jenni Aapa.

Esihenkilönä yksikössä riskienhallinnan kokonaisvastuu on yksikön johtaja Sirpa Aho-Vainiolla.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus ja vastatoimien kieltö:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:n mukaisesti työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai sen laadussa.

”Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.”

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan, ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeella välittömästi yksikönjohtajalle. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioidina yksikön

omavalvontakansioista. Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn hoitajaan, käsitellään asia hänen kanssaan ja mikäli työntekijä toistuvasti syyllistyy loukkaavaan tai asiattomaan käytökseen asiakasta kohtaan, on työpaikan esimiehen velvollisuus toimia seuraavan hallintomenettelyn mukaisesti: Huomautus, varoitus, irtisanominen. Jos väkivallan uhkaa aiheuttaa toinen asukas, huolehditaan turvallisuusseikoista. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että välittää asiakkaan hoitoon tai vointiin liittyvän tiedon eteenpäin työyhteisössä. Asiakkaiden väliset ristiriitatilanteet hoitajat kirjaavat ja keskustelevat tarvittaessa läheisen kanssa. Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esihenkilölle. Yksikössä selvitetään esihenkilön johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esihenkilö keskustele ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Tapahtunut informoidaan palveluntilaajalle.

Sosiaalihuoltolalla pyritään varmistamaan, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijöiden oikeussuoja ei saa vaarantua ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta voi ilmoittaa salassapitosäännösten sitä estämättä.

Työntekijän ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta pykälät 29 §, 30 §. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.). Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi työsuhteen ehtojen heikentäminen, työsuhteen päättäminen tai irtisanominen, muu epäedullinen kohtelu, painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen. Vastatoimien kieltä koskee kaikkia ilmoituksia riippumatta siitä, osoittautuuko ilmoitettu epäkohta myöhemmin aiheelliseksi vai ei, kunhan ilmoitus on tehty vilpittömässä mielessä. Jos työntekijä kokee joutuneensa vastatoimien kohteeksi ilmoituksen johdosta, hän ilmoittaa asiasta yksikön johtajan kanssa. Hän voi ottaa yhteyttä työsuojeluvaltuutettuun, oman ammattiliiton luottamushenkilöön, luottamusmieheen tai Lupa- ja valvontaviraston työsuojeluosastoon (Lupa- ja valvontavirasto LVV).

Tasa-arvolaisissa kiellettyä syrjintää ovat myös niin kutsutut vastatoimet työelämässä ja tavaroiden ja palveluiden tarjonnassa. Vastatoimilla tarkoitetaan sitä, että henkilö asetetaan epäedulliseen asemaan siksi, että hän on vedonnut tasa-arvolakiin tai osallistunut syrjintäasian selvittämiseen. Vastatoimien kieltä suojaa tasa-arvolakiin vedonneen henkilön lisäksi todistajia ja henkilöitä, jotka ovat avustaneet asiassa.

Vastatoimien kieltä koskee työelämässä työnantajan menettelyä. Työnantajan tulee huolehtia myös siitä, etteivät muut työntekijät kohdistaa vastatoimia tasa-arvolakiin vedonneeseen henkilöön. Kiellettyjä vastatoimia työelämässä voivat olla esimerkiksi työtehtävien muuttaminen tai palkankorotusten pois jättäminen tai perusteeton työsuoritusten ja työaikojen

valvonnan lisääminen. Työnantajan vastatoimesta voi seurata hyvitysvelvollisuus silloinkin, kun se tapahtuu työsuhteen päättymisen jälkeen.

Vastatoimet ovat kiellettyjä myös hinnoittelussa ja palvelujen saatavuudessa. Tällöin kielto koskee tavaroiden ja palvelujen tarjoajan toimintaa. Kiellettyjä vastatoimia voivat tällöin olla esimerkiksi tavaroiden tai palvelujen tarjoamisesta kieltäytyminen tai vuokrasopimuksen irtisanominen.

Mikäli asian hoitaminen omassa organisaatiossa tai oman esimiehen kautta ei ole mahdollista tai asian vakavuus sitä edellyttää, on jokaisella velvollisuus ilmoittaa asiasta linjaorganisaation ohi sisäisen hälytyskanavan kautta joko omalla nimellä tai nimettömästi.

Ilmoitus tehdään silloin, kun epäily koskee joko toimintaperiaatteiden vakavaa väärinkäytöstä, epäkohtaa tai epäeettistä toimintaa Mehiläisessä. Ilmoitettava asia voi liittyä esimerkiksi taloudelliseen epäselvyyteen, väärinkäytökseen, eturistiriitaan, lahjontaan, laiminlyöntiin tai muuhun toimintaperiaatteiden vastaiseen tai lainvastaiseen toimintaan tai käytökseen.

Yhteystiedot:

Familiar Lastensuojelun liiketoiminta-alueen työsuojelupäällikkönä toimii Marko Nikkanen, p.+358401897178, marko.nikkanen@familiar.fi

Työsuojeluvaltuutettu Mia Huhtala (Siilimäki) 040 123 7990

Yksittäistä työntekijää koskevassa häirintä- tai syrjintäasiassa sekä psykososiaalisen kuormituksen asiassa tulee ensisijaisesti olla yhteydessä Työsuojeluviranomaisen

puhelinneuvontaan puh. 0295 256 808 asian valvontatarpeen arvioimiseksi.

Työsuojeluviranomaisen valtakunnallinen puhelinneuvonta palvelee **maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00.**

Jos työntekijä epäilee lainvastaista toimintaa työn terveellisyyteen ja turvallisuuteen, työhyvinvointiin tai työsuhteen ehtoihin liittyvissä asioissa, voi hän tehdä valvontapyynnön työsuojeluviranomaiselle. Yhteystiedot valvontapyynnön yksittäistä työntekijää koskevassa työsuhteasiassa tekemiseksi

<https://tyosuojelu.fi/asiointi-ja-yhteystiedot/asiointipalvelu>

Epäkohtien, poikkeamien, vaaratilanteiden havaintojen ilmoittaminen ja käsitteleminen Koppurissa:

Riskien käsittelyyn kuuluu Mehiläisen sosiaalipalveluissa käytössä olevan poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta ilmoitettujen asiakas- ja potilasturvallisuutta, tietosuoja- tai tietoturvallisuutta, ruokahuoltoa, työturvallisuutta tai ympäristöturvallisuutta koskevien haittatapahtumien ja läheltä piti- tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Koppurissa on poikkeaman tai epäkohdan havainneen työntekijän velvoite tehdä poikkeamailmoitus välittömästi. Yksikön ohjeistuksena työntekijä vielä erikseen ilmoittaa sähköpostitse yksikön johtajalle tai tämän sijaiselle poikkeamailmoituksen tekemisestä. Poikkeamailmoitus edellyttää yksikönjohtajalta tilanteen läpikäymisen henkilökunnan kanssa, kirjallisen selvityksen tekemisen toimenpiteistä sekä ennaltaehkäisystä ja poikkeaman vakavuuden mukaisen tiedottamisen. Poikkeamailmoitukset käsitellään sekä korjaavat toimenpiteet sovitaan joka toinen viikko toteutettavassa työryhmäkokouksessa. Haittatapahtuma käsitellään keskustellen työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi.

Ohjeistus poikkeamailmoituksen tekemiseksi:

Mehiläisen intranetistä sekä Koppurin faminetistä löytyy erillinen kirjallinen ohjeistus poikkeamailmoitusten tekemiseksi. Ohjeistuksessa kerrotaan väylät, mitä kautta työntekijä pääsee tekemään poikkeamailmoituksen sähköisenä. Ohjeistuksessa opastetaan kohta kohdalta, miten sähköinen lomake täytetään ja kohdennetusti ohjeistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden ilmoituksen, tietosuoja- ja tietoturvailmoituksen, työturvallisuus- ja suojeluilmoituksen ja ympäristöturvallisuusilmoituksen tekeminen sekä miten voi seurata ja muokata omia ilmoituksia.

Koppurissa on myös tehty yhtenevä määritelmä asiakasprofiliin liittyvien poikkeamien vakavuusasteista mm. itsevahingoittavan käyttäytymisen vakavuusasteet.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Korjaavat toimenpiteet Koppurissa:

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Koppurissa korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle päivittäisillä raporteilla ja säännöllisissä työryhmäpalaverissa, mikä kokoontuu kahden viikon välein. Toimenpidemuutokset kirjataan työryhmäkokousmuistioon. Jos toimenpidemuutos koskee kaikkia asiakkaita, siitä tiedotetaan kerran viikossa kokoontuvassa asiakaskokouksessa sekä kirjataan asiakaskokouksen muistioon. Yhteistyötahojen informointi on yksikönjohtajan vastuulla.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hygieniäkäytännöt:

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniäkäytännöistä on laadittu Koppurin ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020). Yksikön viikkosiivouksesta huolehtivat siivouspäivänä vuorossa olevat hoitajat. Ylläpitosiivousta suorittavat kaikki yksiköiden työntekijät erillisen suunnitelman mukaisesti.

Yksikössä käy kaksi kertaa kuukaudessa ulkopuolinen siivousyritys hoitamassa ylläpitosiivouksen. Siivoushuollon suunnittelusta ja järjestämisestä vastaa siihen nimetty henkilö.

Jokainen asumisyksikön asiakas osallistuu oman huoneensa sekä yleisten tilojen siivoukseen kerran viikossa.

Yhteisöllisen asumisyksikön asiakkaat harjoittelevat pyykinpesua siten, että jokainen asiakas huolehtii pyykeistään itsenäisesti. Yleistä pyykkihuoltoa toteutetaan vastuutehtävien kautta asiakkaiden toimesta.

Yksikön tuottamat jätteet lajitellaan ja toimitetaan asianmukaisiin jätteenkeräyspisteisiin. Jätteiden lajittelusta ja sen järjestämisestä vastaa siihen erikseen nimetty ympäristövastuuhenkilö. Infektiotartuntoja pyritään ennaltaehkäisemään hyvällä käsihygienialla sekä THL:n ohjeiden mukaisella hygienianhoito-ohjeistuksen mukaisella hygienianhoidolla. Työntekijät eivät tule sairaina töihin.

Yksikön hoitajilla on suoritettuna hygieniapassi.

Yksikköön on luotu oma erillinen pandemiaohjeistus, mitä noudatetaan. Yksikköön on luotu yksikkökohtainen ympäristösuunnitelma ja yksikköön on nimetty ympäristövastaavat Leena Viitanen ja Jenni Aapa.

Vaara- ja häirtäapahtumien raportointia seurataan PowerBI-järjestelmässä. Riskiarvioinnissa tunnistettujen riskien korjaamisen toteutumista aikataulutetaan, seurataan ja todennetaan työryhmäkokouksissa sekä kuukausittaisella omavalvonnalla.

Henkilöstö osallistuu riskien arviointiin yhteisesti toteutettavalla riskiarvioinnilla kerran vuodessa sekä lisäksi henkilöstö perehdytetään tekemään päivittäisessä arjessa ja toiminnassa riskiarviointia.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

yksikössä käytetään alihankkijoita:

Luettelo alihankkijoista:

Siivouspalvelu Eliot OY (y-tunnus 2786817-6)

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivittämisestä vastaa turvallisuusvastaavat Sami Saari ja Jenni Aapa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatiminen on osa koko työryhmän toimintaa. Omavalvontasuunnitelmaan on osallistunut koko kuukausipalkkainen henkilöstö osa-alueita käsiteltäessä työryhmäkokouksissa ja keskusteluin yksikönjohtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa

Sirpa Aho-Vainio, yksikön johtaja

Yhteystiedot 040 0718712

sirpa.aho-vainio@familiar.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta, kehittäminen ja arviointi yksikössä on jatkuvaa. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana työntekijän koeaikana läpikäytävään perehdytysohjelmaan.

Henkilöstölle on jaettu omavalvontaan kuuluvia vastuualueita oman koulutuksen ja erityisosaamisen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja sitä päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

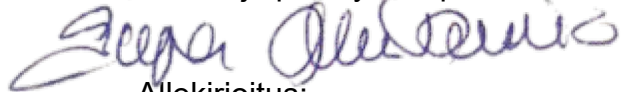
Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna nähtävillä yksikön neuvotteluhuoneen ilmoitus taululla. Neuvotteluhuone on julkinen tila, mihin on pääsy asiakkailta koska tahansa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja löytyy yksikön kotisivuilta: <https://familiar.fi/toimipaikat/koppuri>

Sähköisesti omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan nähtävillä yksikön sähköisessä tiedostokannassa.

**Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja**

Paikka ja päiväys: Espoo 19.3.2026


Allekirjoitus: