

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Villa Vinssin Ryhmäkoti ja tukiasunnot 2026

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	6
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	7
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.3.2	Toimitilat ja välineet	10
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	11
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	13
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	14
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	14
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	14
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	16
4	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi	19
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
4.1.1	Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.	22
	Villa Vinssin ryhmäkoti ja tukiasunnot laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.	22
5		24
5.1	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	24
5.2	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6	Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Hoivatie Oy
- Y-tunnus ja SOTERI-rekisteröintinumero: 3160743-8, [Dnro V/9862/2025](#)
- Yhteystiedot: Kauppurienkatu 8 A 90100, Oulu, 0447341500

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Villa Vinssin ryhmäkoti ja tukiasunnot
- Yhteystiedot: Paattikuja 5, 90510 Oulu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Palveluvastaava Tiina Huittinen, 040-5897431, tiina.huittinen@hoivatie.fi
- Asiakasmäärä: 7+2

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Villa Vinssin ryhmäkodilla ja tukiasunnoilla tuotetaan sosiaalipalvelulain mukaista kehitysvammaisten aikuisten ympärivuorokautista asumista ja tukiasumista. Palvelut tuotetaan hyvinvointialueille ostopalveluna. Tällä hetkellä kaikki asiakkaat tulevat Pohteen alueelta.

7 ympärivuorokautisen asuinpaikan lisäksi Villa Vinssin yhteydessä sijaitsee 2 erillistä tukiasuntoa omine sisäänkäynteineen. Tuetun asumisen mukaisesti ko. asukkaille annetaan ohjauspalvelua heidän yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Ohjauskäyntejä toteuttavat Villa Vinssin ohjaajat. Tukiasunnoissa asuvat asiakkaat osallistuvat oman tarpeensa mukaan ryhmäkodin arjen viettoon. Tukiasukkaat osallistuvat mm. yhteisiin retkiin, viriketoimintoihin, saunailtaan, yhteisiin juhliin tai esim. tarvittaessa ruokailuihin.

Toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille yksilöllistä asumista, hoitoa ja ohjausta sekä tukea heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan. Taata asiakkaille turvallinen ja itsensä näköinen elämä. Asiakkaan tarpeiden mukaan jokaiselle laaditaan omat palvelujentoteuttamissuunnitelmat sekä Rai-Id -arvioinnit tukemaan heidän arjessa selviämistään sekä osana kuntoutusprosessia.

Asiakkaiden yksilöllisen elämänsuunnittelun avulla etsitään erilaisia keinoja ja tapoja, jotka mahdollistavat asiakkaan osallisuuden itselleen tärkeisiin asioihin.

Hoivatien tapa toimia

- Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa **lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä** noudattaen.
- Ymmärrämme **asiakkaidemme** odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita.
- Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen **henkilöstö** on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä. Jokainen työntekijämme on

tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä.

- Hoivatien johto ja henkilöstö on sitoutunut toiminnan **jatkuvaan parantamiseen**. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyvää ja henkilöstötyytyvää. Tulosten perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta.
- Toimintamme on Hoivatien **arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista**. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

Hoivatien arvot ja periaatteet näkyvät Villa Vinssin ryhmäkodin arjessa mm. seuraavasti:

Tavallisten asioiden voima: Asiakkaita kohdellaan yksilöinä yksilöllisine tarpeineen. Asiakkaille suunnitellaan yksilölliset viikkostruktuurit, joiden avulla on helpompi hahmottaa arkea ja aikatauluja. Huolehditaan kuitenkin asiakkaiden riittävästä levosta ja mielekkästä vapaa-ajasta.

Luottamuksellinen suhde: Kaikki toimintamme perustuu luottamukseen asiakkaiden, omaisten, sidosryhmien, työntekijöiden ja työnantajan kanssa. Vaitiolovelvollisuutta korostetaan ja annetaan asiakkaille aikaa sekä tukea rakentaa luottamussuhde eri toimijoiden kanssa.

Merkityksellinen suunta: Kaikki toiminta on tavoitteellista ja asiakkaan paremman tulevaisuuden hyväksi pyrkivää. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja heidän omaa päätöksentekoaan tuetaan.

Vaikuttava työ: Oma työtä arvostetaan ja se välittyy myös asiakkaisiin. Hyvinvoiva henkilöstö ja asiakkaat kulkevat käsi kädessä parempaa tulevaisuutta rakentaen. Henkilöstön hyvinvointia seurataan säännöllisillä kyselyillä.

Vastuu huomisesta: Tämän päivän valinnat ovat vastassamme tulevaisuudessa. Pyrimme kaikissa valinnoissamme kestävä kehityksen ajatukseen ja tuemme asiakkaita tämän suuntaisiin ratkaisuihin. Ohjaamme asiakkaitamme mm. kierrättämään ja säästämään energiaa.

Asiakkaille on nimetty 2 omaohjaajaa, jotka huolehtivat asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista suunnitelmallisesti. He suunnittelevat yhdessä asiakkaan kanssa päivä/viikko-ohjelmat asiakkaiden yksilöllisen tarpeen mukaan. Viikko-ohjelmat sisältävät sekä henkilökohtaiset menot, että yksikön yhteiset tekemiset, asukaspalaverit ja vapaa-ajan viriketoiminnot.

Yhteistyö asiakkaiden omaisten kanssa on tiivistä. Joskus asiakas voi tuoda julki, ettei tahdo omien asioidensa tiedottamista, vaikka vanhemmilleen. Tällöin asiakasta kuunnellaan ja toimitaan hänen toiveensa mukaan.

Käytäntönämme on muutaman omaisen kanssa ns. viikkopuhelut, joissa käydään vuoropuhelua asiakkaan voinnista yms. Asiakas voi itse halutessaan osallistua puhelun kulkuun.

Omaohjaajat laativat 3 kertaa vuodessa läheiskirjeet, joissa kerrotaan viimeaikaiset kuulumiset asiakkaan kohdalta sekä lähitulevaisuuden suunnitelmat. Samassa kirjeessä kerrotaan ryhmäkodin yleisiä kuulumisia.

Omaiset on perinteisesti kutsuttu yksikköön viettämään yhteisiä kesä- ja joulujuhlia.

Palveluvastaava on vastuussa omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä 3 kertaa vuodessa. Seurantaraaportit julkaistaan tammi-touko- ja syyskuussa. Mukana laadinnassa on tiimivastaava ja ohjaajat. Laadinnassa otetaan huomioon asiakkailta, heidän läheisiltään ja

henkilökunnalta saatu palaute. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä on huomioitu palvelussa, sen laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien, kuten lääkehoitosuunnitelma ja turvallisuussuunnitelman ajantasaisuus. Valmiin omavalvontasuunnitelman hyväksyy palveluvastaava. Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään yhdessä läpi viikkotiimeissä ja ohjaajat ovat saaneet vaikuttaa esimerkiksi yksikön tavoitteiden suunnitteluun.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma tallennetaan IMS:iin jossa ohjaajat käyvät sen lukemassa ja lukukuittaamassa.

Yksikön työntekijät toteuttavat omavalvontaa arjessa. He varmistavat, että asiakkaiden oikeudet, hyvinvointi ja turvallisuus toteutuvat päivittäisessä työssä omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja ilmoittavat mahdollisista poikkeamista tai riskeistä esihenkilölle. Tiimivastaava seuraa, että yksikön arjessa noudatetaan omavalvontasuunnitelman mukaisia toimintatapoja ja raportoi tarvittaessa huomaamistaan epäkohdista palveluvastaavalle.

Yksikön esihenkilö vastaa suunnitelman mukaisen omavalvonnan toteutumisesta käytännössä ja sen seurantaraportoinnista. Esihenkilö kehittää omavalvontasuunnitelmaa yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palvelujohtaja vastaa vammaispalveluiden omavalvonnan kokonaisvaltaisesta toteutumisesta lain ja viranomaismääräysten edellyttämällä tavalla esimerkiksi kvartaalikeskusteluiden ja palveluvastaavien johtoryhmätyöskentelyn yhteydessä.

Turvallisuuskoordinaattori ja tiimivastaava ovat työstäneet yksikön riskienhallinta ja turvallisuusosioita. Vastaava sairaanhoitaja on laatinut yksikön lääkehoitosuunnitelman yhdessä palveluvastaavan kanssa

Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma kattavat sekä itsetuotetut että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Omavalvontaohjelma ja seurantahavaintoraportti julkaistaan Hoivatien verkkosivulla kohdassa *Laatu ja vastuullisuus*.

Palveluvastaava huolehtii puitesopimuksen ja asiakaskohtaisten sopimusten noudattamisesta ja siitä, että ohjaajilla on ajantasainen tieto sopimusten vaatimuksista. Ohjaajilla on selkeät työnkuvat ja erikseen sovitut vastuualueet, esimerkiksi turvallisuuskoordinaattori tukee palveluvastaavaa turvallisuuteen liittyvissä asioissa, keittiön ja puhtaanapidon omavalvonnasta vastaavat, somevastaava jne. Tehtävänkuvat käydään läpi vuosittain kehityskeskusteluissa.

Palveluvastaava tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden ja kuntien edustajien kanssa ja päivittää tarvittaessa asiakkaiden palveluntarpeita yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa. Säännöllisillä tyytyväisyyskyselyillä seurataan palvelun laatua sekä käyttäjäasiakkaan että ostaja-asiakkaan kannalta.

Yksikössä pidetään viikoittain tiimi, joko palveluvastaavan tai tiimivastaavan vetämänä. Viikkotiimeissä käydään läpi palvelun tuottamiseen liittyviä arjen asioita, asiakasasioita ja poikkeamia palveluvastaava tuo tiimeihin myös Hoivatien yleisiä tiedotettavia asioita. Joka toinen viikko käsitellään tiimeissä asiakasasiat Koska Villa Vinssissä ja tukiasunnoissa on tällä hetkellä yhteensä 8 asiakasta, on mahdollista käsitellä jonkin/joidenkin yksittäisten asiakkaiden asioita myös viikoittain, mikäli tarve vaatii.

Koska vastuusairaanhoitaja työskentelee yksikössä yleensä perjantaisin, osallistuu hän myös viikkotiimeihin. Vastuusairaanhoitaja tuo lääkehoitopoikkeamat tiimeissä käsittelyyn.

Ohjaajien omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen sen mukaiseen toimintaan varmistetaan säännöllisellä työohjauksella sekä lisäkoulutuksilla. Ohjaajien toimintaa tukemassa on myös vuosikello, josta käy ilmi mm. Milloin RAI-arvioinnit on tehtävä ja omien vastualueiden suunnitelmien päivittämisen aikataulu.

Tiimivastaava seuraa päivittäisessä arjessa omavalvontasuunnitelman mukaisten toimintatapojen noudattamista ja puuttuu tarvittaessa havaitsemiinsa epäkohtiin ja raportoi näistä palveluvastaavalle. Ohjaajien kanssa käydään jatkuvaa avointa vuoropuhelua toimintaa ohjaavista sopimuksista ja mm. asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan Hoivatien/Villa Vinssi ja tukiasunnot nettisivuilla. Päivitetty omavalvontasuunnitelma myös tulostetaan ryhmäkodin yhteisiin tiloihin kaikkien saataville. Suunnitelma löytyy eteisen seinältä muovitaskusta. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan myös IMS:iin ohjaajien luettavaksi ja lukukuitattavaksi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys on ohjelmoitu vuosikelloon ja palveluvastaava huolehtii sen ajallaan julkaistavaksi. Mikäli palveluun ja suunnitelman sisältöön liittyen tapahtuu muutoksia, omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan useammin.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään tallennettuna IMS:iin tarvittavan ajan.

2 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

2.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hoivatiellä on laadittu toimittajahallintaa koskeva suunnitelma. Ostopalvelutuottajilla ja alihankkijoilla on sopimuksen vastuuhenkilö, joka huolehtii säännöllisestä yhteistyöstä toimittajan kanssa. Vastuuhenkilö seuraa yhteistyön laatua ja toteutumista säännöllisissä palaverissa 2–6 kertaa vuodessa. Vastuuhenkilö dokumentoi seurannan IMS-toimintajärjestelmään toimittajakohtaisesti esimerkiksi palaverimuistioina. Seurannan tulosten mukaan tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä toimittajasuhteen parantamiseksi. Yksikön työntekijät seuraavat arjessa alihankkijan toimintaa ja kirjaavat havaitut laatu-poikkeamat IMS-toimintajärjestelmään. Poikkeamien avulla sopimuksen vastuuhenkilö organisoii tarvittaessa korjaavat toimenpiteet toimittajasuhteen parantamiseksi. Siivouspalvelun tuottajan kanssa on käyty yhteistyöpalaveria laadun parantamiseksi ja kesäkuulle 2025 on sovittu seurantapalaveri.

Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Keittiöltä ei tule tarvittavaa määrää ruokaa	meillä on hätävara ruokavarasto, tarvittaessa haetaan kaupasta lisää ruokaa	palveluvastaava ja vuorossa olevat ohjaajat
siivoukset jäävät tekemättä ISS palveluntuottajalta	ohjaajat siivoavat tarvittaessa	palveluvastaava ja vuorossa olevat ohjaajat

asiakas ei pääse tarvittaessa erikoissairaanhoidon piiriin	Otetaan yhteys KONSTI:n tukitiimiin	palveluvastaava ja vastuusairaanhoidtaja

2.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

2.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluvastaava tekee yhteistyötä muiden Hoivatien yksiköiden kanssa, johtoryhmätyöskentely tapahtuu säännöllisesti kuukausittain.

Asiakkaiden sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan riittävien palveluiden takaamiseksi. Yhteistyötä tehdään myös mm. työ- ja päivätoimintayksiköiden sekä tarvittaessa terapeuttien, vaativien erityispalvelujen osaamiskeskus Konstin ja perusterveydenhuollon kanssa, jotta asiakkaille saadaan heidän tarpeitansa vastaava palvelukokonaisuus.

2.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palveluvastaava Tiina Huittinen p. 040-5897431, tiina.huittinen@hoivatie.fi

Valmiussuunnitelman liitteenä on toimintakortit eri poikkeustilanteisiin ohjaajien toiminnan tueksi. Valmiussuunnitelma löytyy IMS:stä

Valmiussuunnitelma on laadittu, jotta voidaan varmistaa asiakkaalle sovitun palvelun saanti poikkeustilanteessa.

Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Yksikön turvallisuussuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys ja – harjoitus sekä turvakävelyt
- Lääkehoitosuunnitelma
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus; laatupoikkeamien ja muiden seurantaraporttien käsittelyohjeistus ([IMS-raportit](#), [työohje](#))
- Tarjoilukeittiön omavalvontasuunnitelma
- Puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma

- Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma
- Tervetuloa Hoivatiele -verkkoperehdytysmateriaali
- Hyvän kirjaamisen käytännöt
- IMO- käsikirja

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Riittävät resurssit	toimivat sijaisjärjestelyt	palveluvastaava
Epidemiat, muut tartuntataudit	tarvittaessa suojaimet käytössä, tartuntautilain mukainen rokotussuoja henkilökunnalla	palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja
Häiriöt lääkkeiden saatavuudessa	ennakointi lääkehankinnoissa, varmistetaan puhelimitse lääkkeen saatavuus, isoissa apteekeissa paremmin saatavilla	palveluvastaava, lääkeshoidon johtoryhmä, vastuusairaanhoitaja
Useisiin henkilöihin kohdistuva vakava väkivallanteko	turvallisuussuunnitelmien ja -koulutusten ajantasaisuus ja tiedottamisen henkilökunnalle. AVEKKI-toimintatapamalli, toimivat hälyttimet	palveluvastaava, turvallisuuskoordinaattori tukena

2.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

2.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Ryhmäkodilla seurataan palveluiden laatua ja turvallisuutta erilaisilla mittareilla. RAI-arvioinneilla arvioidaan puolivuositain asiakkaiden toimintakyvyn muutoksia ja sen pohjalta laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen toteuttamissuunnitelma. Laatumittareina ovat alla olevan taulukon mukaiset mittarit tavoiteprosentteineen, joiden toteutumista seurataan RAI-arviointien yhteydessä ja käydään läpi viikkotiimeissä. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä.

Asiakkaan palvelusuunnitelma ja kohtelu	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	Lääkehoito	Terveysten- ja sairaanhoito	Asiakasturvallisuus
Osallisuus, asiakas itse on osallistunut arviointiin 100% Puhetta tukevien ja korvaavien	Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen 88,4%	Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti 66,8%	käynti päivystyksessä 90 vrk aikana 0%	Kiusattuja 13,2%

menetelmien käyttö 19,8%				
-----------------------------	--	--	--	--

Asiakastyytyväisyyskyselyillä saadaan arvokasta tietoa palveluiden laadusta ja niiden tulosten pohjalta suunnitellaan ryhmäkodin toimintaa. Henkilöstölle tehdään myös Pulse-työtyytyväisyyskyselyt säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti viikkotiimerissä ja kvartaaleittain laaditaan seurantaraportti.

Laadun varmistamiseksi henkilökunnalle järjestetään yksikön toimintaa tukevaa lisäkoulutusta, mm. mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto, Neuropsykiatrinen valmentaja- koulutus, ikääntyvä kehitysvammainen- koulutus, emotionaalisen kehitysiän arviointi- koulutus, AVEKKI-koulutus Lisäksi lakisääteiset EA-koulutukset ja alkusammutuskoulutukset.

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys suoritetaan Hoivatien strukturoidun perehdytysprosessin avulla, uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka kanssa hän käy läpi ryhmäkodin toimintatavat kahden perehdytysvuoron aikana.

ISO 9001-laatustandardin ja ISO 14001 ympäristöstandardin mukaiset ulkoiset auditoinnit; vaatimuksenmukaisen palvelun varmistamiseksi toteutettavat omavalvontapäivät; kvartaaleittain toteutettava omavalvontakysely-itsearviointi; tiimivastaava varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on voimassa oleva palvelun toteuttamista ohjaava suunnitelma; jatkuvan parantamisen ajatukseen perustuva Hoivatien poikkeamaprosessi, jossa havaitut poikkeamat kirjataan ja analysoidaan, ja niiden pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Käytössä olevat poikkeamakategoriat ovat:

Arkityö ja toimintatavat -poikkeama --> palvelu ei täytä lain tai viranomais määräysten kriteereitä, työohjetta ei ole tai sitä ei ole noudatettu syystä tai toisesta, asiakkuutta koskeva prosessi ei toteudu suunnitellusti.

Turvallisuus-poikkeama --> Asiakkaan tai työntekijän turvallisuuteen liittyy uhka- tai vaaratilanne. Myös laiteturvallisuus. Tapaturma on tilanne jossa missä henkilö loukkaantuu tai saa vammoja.

Tietoturva ja tietosuoja --> Tietoturva- ja tietosuojapoikkeama on tapahtuma, jossa luottamuksellista henkilötietoa tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta.

Lääkehoito-poikkeama --> lääkehoito ei toteudu yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympäristö-poikkeama --> Hoivatielelle sovittu ympäristöohjelma ja sen tavoitteet eivät syystä tai toisesta toteudu (esimerkiksi jätteen lajittelu ei toteudu suunnitellusti, ruokahävikin määrää ei seurata)

Poikkeaman havainnut ohjaaja kirjaa poikkeamaraportin ja lähettää sen palveluvastaavalle, lääkehoitopoikkeamat lähetetään vastuusairaanhoidajalle. Poikkeamaraportit käydään läpi viikkotiimeissä ja kirjataan muistioon, miten poikkeama voitaisiin jatkossa estää. Palveluvastaava lähettää vakavat poikkeamat myös palvelupäällikölle käsiteltäväksi.

Hoivatielellä on selkeät, IMS-toimintajärjestelmään dokumentoidut, ajan tasalla pidettävät työprosessit ja työohjeet.

Yksikön turvallisuutta ja laatua koskevien suunnitelmien ajantasaisuuden varmistaminen vuosikellon mukaisesti; vuosittain toteutettavat turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset;

Villa Vinssin ryhmäkodille ja tukiasunnoille on nimetty myös turvallisuuskoordinaattori, joka osallistuu 3–4 kertaa vuodessa kokoontuvaan liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoritiimin. Tiimi on yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi ja paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä.

Yksikön esihenkilö vastaa toimintojen riskienhallinnasta. Riskienhallinta on organisoitu siten, että riskit kartoitetaan aihealuetta koskevissa suunnitelmissa, joissa myös määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännönmukaisesti osana arkea esimerkiksi viikkotiimeissä. Määriteltyt vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaan. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä esimerkiksi poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle

Palveluyksikön palveluiden asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla asiakassuunnitelmillä ja säännöllisillä viikkotiimeillä. Päivittäiset työtehtävät tulostetaan yksikön kalenterista ja siihen kuitataan työ tehdyksi. Omaohjaajille järjestetään aikaa oman asiakkaan asioiden hoitamiseen. Turvallisuuskoordinaattori huolehtii vuosittain tehtävät turvallisuuskävelyt kaikille. Asukkaille järjestetään yhteisökokous säännöllisesti kahden viikon välein, jossa tiedotetaan ajankohtaisista asioista ja kerätään asukkaiden toiveita ja ideoita palvelun kehittämisen suhteen. Yhteisökokousten muistiot tallennetaan IMS:iin

Jos RAI-arvioinnin perusteella todetaan, että asiakas tarvitsee edunvalvontaa, huolesta keskustellaan ensin vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Yksikön vastuuhenkilö tai sosiaalityöntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle (DVV).

2.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat

Asiakas maksaa vuokraa omasta huoneestaan, joten hänen käytössään olevaa huonetta ei käytetä muihin tarkoituksiin. Jokaisella asiakkaalla on oma wc/kylpyhuone. Asiakkaalla on lupa kutsua mm. yökylään vaikkapa seurustelukumppani tai omainen. Huoneiden koko on otettava huomioon, kun järjestellään yökyläilyä.

Asiakkaiden käytössä ovat kaikki muut tilat yksikössä lukuun ottamatta toisten asiakkaiden huoneita tai henkilökunnan toimistoa (säilytetään lääkkeitä ja asiakastietoja)

Saunapäivät ovat ns. vakiot, mutta tarpeen tullen sauna lämpiää asiakkaan niin halutessaan.

Asiakas voi järjestää yksikössä pienempiä juhlia ja viereisen päivätoiminnan tilat ovat käytössä iltaisin ja viikonloppuisin mm. isompia juhlia varten.

Asiakkailla on käytössään lukolliset kylmät ulkovarastot tavaroiden säilytystä varten.

Pihalta löytyy myös pyöräteline pyörien säilytystä varten.

Yksikkö sijaitsee Hietasaaren kaupunginosassa, lähellä Oulun keskustaa. Yksikkö sijaitsee saarella, johon johtaa 1 autotie ja 4 jalankulkijoille rakennettua siltää. Ryhmäkoti on 259 neliöinen ja lisäksi 2 tukiasuntoa on kytkettyä yksikköön.

Ryhmäkodilla on suojainen sisäpiha, jossa on mm. keinu ja nurmikenttää ulkopelejä varten. Tonttia kiertää aita, joka estää asiakkaita kulkemasta vahingossa autotielle tai vieressä virtaavaan Mustasalmeen.

Tilat ovat toiminnan järjestämisen suhteen asialliset, ilmanvaihtokanavat on puhdistettu ja olohuoneessa on ilmalämpöpumppu, joka auttaa viilentämään tiloja helteillä. Tilojen valaistus on riittävä.

Asiakasasioita käsitellään ainoastaan toimistossa tai asiakkaan omassa huoneessa, näin varmistetaan asiakkaan yksityisyyden suoja.

Kiinteistökatselmus on suoritettu 24.10.2024 ja uuden asukashuoneen lopputarkastus on tehty 14.4.2025. Tiloihin on suunnitteilla ylläpitomaalaus vuoden 2025 aikana. Pelastusviranomaisen tarkastuskäynnillä 3/2025 ei noussut esiin korjattavaa.

Havaitessaan toimitiloissa puutteita/korjaamisen tarvetta, ohjaajat ilmoittavat niistä palveluvastaavalle. Palveluvastaava huolehtii ajantasaiset kiinteistökatselmuksien ja yhteistyön kiinteistön vuokranantajan kanssa. Tarvittaessa tukea saadaan Hoivatien tila-asiantuntijalta.

IMS:stä löytyy kiinteistön omistajan ja käyttäjän välinen vastuunjakotaulukko.

Ohjaajat huolehtivat käytössä olevien kodinkoneiden kunnosta ja ilmoittavat palveluvastaavalle, jos havaitsevat niiden toiminnassa ongelmia ja laativat tarvittaessa poikkeamaraportin. Vastuusairaanhoitaja ylläpitää TINTTI-rekisteriä terveydenhuollon laitteista, ryhmäkodilla käytössä ainoastaan verenpainemittari ja kuumemittareita.

Tilojen ja toimintaympäristön turvallisuuden kannalta vaaralliset aineet ja välineet säilytetään lukkojen takana, siivousaineet siivouskomerossa ja teräaseet lukituissa laatikoissa. Lääkkeet säilytetään toimistossa lukitussa kaapissa.

2.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Ryhmäkodin asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palveluvastaava Tiina Huittinen

Hoivatien tietosuojavastaava on Casandra Anderson- Aho p. 040-8345530.

Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatiellä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löydät tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta.

Henkilötietojen suojan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia.

Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen.

Henkilökunnan tietosuojaosaaminen varmistetaan siten, että Hoivatiellä on käytössä sähköinen oppimisympäristö, jonne on toteutettu vuosittain päivittyvä tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus. Jokainen Hoivatien työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia.

Esihenkilö varmistaa, että jokainen Villa Vinssin ryhmäkotien ja tukiasuntojen työntekijä suorittaa välittömästi työsuhteen alettua sähköisessä oppimisympäristössä laadukasta, lainmukaista kirjaamista koskevan verkkokoulutuksen ja oppimista mittaavan testin. Kirjaamaan voi ryhtyä

koulutuksen suorittamisen jälkeen. Koulutus suoritetaan kahden vuoden välein. Työntekijä dokumentoi suoritettun koulutuksen henkilöstöjärjestelmään seurantaan varten.

Hoivatiellä toimii myös 3–4 kertaa vuodessa kokoontuva kirjaamistiimi, jossa on asiantuntijaedustaja jokaisesta liiketoiminta-alueesta. Kirjaamistiimi seuraa kirjaamisen ajankohtaisasioita, päivittää koulutusmateriaalia sekä tukee yksiköitä tarvittaessa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen tiimivastaava vastaa päivittäisdokumentoinnin laadukkuuden seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijää yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Ryhmäkodille on laadittu kirjaamisohje tukemaan uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden laadukasta kirjaamista.

Toiminta tietojen tarkastus- ja luovutuspyyntöjen osalta on ohjeistettu Hoivatien tietosuojavastaavan toimesta. Ohjeistukset löytyvät myös Hoivatien julkisilta verkkosivuilta tietosuojaosiossa. Kun asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon, toimii rekisterinpitäjänä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue. Jos asiakas haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kyseiseen hyvinvointialueeseen. Yksikön henkilökunta tai oma sosiaalityöntekijä auttavat tarvittaessa.

Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Arkistointivelvollisuus on rekisterinpitäjänä toimivien hyvinvointialueiden vastuulla.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimikkeen tulee ilmetä asiakaskirjauksissa ja sen vuoksi se on tallennettava asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksiin. Näin varmistetaan, että työntekijällä on pääsy ainoastaan työtehtävässä vaadittaviin asiakastietoihin ja kirjauksia luettaessa ilmenee, missä roolissa työntekijä on dokumenttia kirjannut.

Yksikkötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa. Villa Vinssin ryhmäkodilla ja tukiasunnoilla on toiminnalleen ISO 9001 ja ISO 14001 sertifioinnit.

Hoivatiellä on voimassa oleva tietohallinnon laatima tietoturvasuunnitelma, joka voidaan tarvittaessa luovuttaa viranomaisten tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaavien tahojen käyttöön.

2.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää.

Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta.

Hoivatiellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 13.8.2024.

Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue. Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästä luovuttamisesta vastaa yksikön palveluvastaava.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt.

Hoivatien yksiköiden alueilla toteutettavasta kameravalvonnasta on tietosuojaseloste, joka löytyy Hoivatien verkkosivulta, aivan sivun alaosasta. Villa Vinssin ryhmäkodilla ja tukiasunnoissa ei ole käytössä kameravalvontaa.

Hoivatiellä on tietohallintopalvelun dokumentoima tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

Villa Vinssin ryhmäkodilla ja tukiasunnoissa käytetään teknologiaa ainoastaan asiakaskirjauksiin, hoivan apuna ei ole teknologisia ratkaisuja käytössä.

2.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypilliset ryhmäkodilla ilmenevät infektiot ovat hengitystieinfektioita (covid19, influenssa, flunssa). Pienessä ja tiiviissä ympäristössä infektioiden leviäminen on helppoa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ryhmäkodilla ennaltaehkäistään huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta niin henkilökunnan kuin asiakkaiden kanssa. Käsihuuhteita on saatavilla henkilökunnalle ja asiakkaille. Töihin ei tulla sairaana ja sairaana olevat asiakkaat hoidetaan omassa huoneessaan. Hoitoon liittyviä infektioita ei ole ilmennyt, mikäli sellaisia tulisi, informoidaan asiasta palveluvastaavaa ja vastuusairaanhoitajaa.

Henkilökunnalla on tartuntatautilain 48 pykälän mukainen rokotussuoja tarttuvia tauteja vastaan. Asiakkaat saavat vuosittain influenssa- ja /tai koronarokotteen halutessaan.

Ryhmäkodin yleisestä siisteydestä huolehditaan päivittäin, kerran viikossa ISS siistijä käy siivoamassa yleiset tilat, lisäksi henkilökunta suorittaa asiakkaiden kanssa yhdessä ylläpitosiivousta. Kosketuspinnat pyyhitään desinfioivalla aineella aina yövuorossa. Puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosikellon mukaisesti nimetyn vastuuhjaajan toimesta kerran vuodessa. ISS:n siivoussuunnitelma on päivitetty 4/2025. Jääkaappien, lääkekaappien, henkilökunnan wc-tilojen, siivouskomeron ja kodinhoitohuoneen siivoukseen sekä dosettien pesuun on erikseen seurantalistat, joihin työ kuitataan tehdyksi.

Jätehuolto on järjestetty Jätehuolto Nuojua Oy:n toimesta, jätekatoksessa on astiat polttokelpoiselle jätteelle, muovinkeräykseen sekä biojätteelle. Lukitussa kierrätysvarastossa lisäksi pahvin/kartonginkeräys, lasinkeräys ja elektroniikkajätteen keräys, joiden jäteasemalle viennistä vastaavat päivätoiminnan ja ryhmäkotien ohjaajat. Lääkejätteet kerätään lääkejäteastiaan, jonka tyhjentämisestä huolehtii Lassila & Tikanoja.

Villa Vinssin ryhmäkodit ja tukiasunnoilla on ISO 14001 ympäristösertifikaatti. Yksikön jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Ryhmäkodilla kierrätetään muovi-, lasi-, metalli-, pahvi-, paperi ja biojätteet. Lisäksi toimitamme elektroniikkajätteet ja käytetyt paristot jäteasemalle.

2.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa vastuusairaanhoitaja Johanna Similä, johanna.simila@hoivatie.fi. Suunnitelma päivitetään vuosikellon mukaisesti kerran vuodessa, viimeisin päivitys on tehty 11/25. Suunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa vastuusairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan Tiina Huittinen 0405897431 tiina.huittinen@hoivatie.fi kanssa, jotka huolehtivat, että henkilökunnan lääkekoulutus ja lääkeluvat ovat ajan tasalla.

Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n turvallinen lääkehoito- opasta

2.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluyksikön laitevastuuhenkilö on palveluvastaava Tiina Huittinen tiina.huittinen@hoivatie.fi, p.0405897431, vastuusairaanhoitaja Johanna Similä, johanna.simila@hoivatie.fi vastaa TINTTI laiterakisterin ylläpidosta. vuosikellon mukaisesta päivityksestä, laitteiden huollosta ja kalibroinnista.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat terveydenhuollon laitteet (kuumemittarit, verensokerimittarit, verenpainemittarit) on kirjattu DomaCare- asiakastietojärjestelmään. Ohjaajat ja vastuusairaanhoitaja varmistavat laitteiden toimivuuden.

Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta, Ryhmäkodilla ei ole käytössä vaaratilanteita aiheuttavia lääkinnällisiä laitteita.

2.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Ryhmäkodilla on vakituudessa työsuhhteessa 7 ohjaajaa ja palveluvastaava. Ohjaajista 6 on lähihoitajia ja 1 sosionomi (AMK), joka toimii myös yksikön tiimivastaavana, palveluvastaava on koulutukseltaan myös sosionomi (AMK). Vuosilomien ja muiden pidempien poissaolojen ajaksi palkataan kuukausipalkalla sijainen, äkillisiin lyhyisiin poissaoloihin hankitaan sijainen Templover- palvelun kautta, ellei sisäisillä järjestelyillä saada työvuoroon tekijää.

Poissaolot ilmoitetaan soittamalla virka-aikaan palveluvastaavalle ja muulloin suoraan ryhmäkodille. Virka-aikaan sijaisen hankinnasta vastaa palveluvastaava tai hänen nimeämänsä henkilö, muulloin vastuuvuorossa oleva ohjaaja.

Asiakkaiden palveluntarpeen muutoksia seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjauksissa ja tarvittaessa palveluluokan muutoksesta keskustellaan palvelunostajan kanssa, henkilökuntamitoitusta muokataan tarpeen mukaan.

Kaikilla ohjaajilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus ja lisäkoulutuksilla ylläpidetään ammattitaitoa. Palveluvastaava seuraa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta ja puuttuu tarvittaessa havaittuihin epäkohtiin. Palveluvastaava kartoittaa koulutustarpeita ja huolehtii lisä- ja täydennyskoulutuksista, myös ohjaajat voivat ehdottaa sopivaksi katsomiaan koulutuksia.

Henkilökunnalta kerätään palautetta säännöllisillä Pulse-kyselyillä, joissa kartoitetaan henkilöstön työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä. Tuloksia käytetään hyväksi toiminnan suunnitteluissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistaa rekrytointitilanteessa Suosikki- ja Terhikki-rekisteristä palveluvastaava ja hän dokumentoi tiedot IMS-toimintajärjestelmään.

Villa Vinssin ryhmäkodilla ja tukiasunnoissa kaikki asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, uusien työntekijöiden tulee kuitenkin esittää rikosrekisteriote perustuen valvontalain 28 §:ään

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan, opiskelija pitää olla suoritettuna vähintään 2/3 jotta opiskelija voidaan laskea mitoituskeinoon.

Perehdyttäminen

- Esihenkilö nimeää yksiköstä opiskelijavastaavan/perehdyttäjän, joka vastaa palkallisen harjoittelijan perehdytyksestä.
- Palkallinen harjoittelija perehdytetään liiketoiminnan perehdyttämissuunnitelman mukaan (löytyy IMS:stä).
- Opiskelijan työvuorosuunnittelu tehdään Velhossa.
- Esihenkilö sopii harjoittelijan kanssa kaksi-kolme ohjauskeskustelua harjoittelun ajalle.
- Villa Vinssin kaikki ohjaajat ovat käyneet työpaikkaohjaajakoulutuksen

Esihenkilö

- Palkallisen harjoittelijan kanssa sovitaan palkasta siten, että se on vähintään 90 % kyseisen tehtävän ohjepalkkaluokasta.
- Tehdään määräaikainen työsopimus ja sidotaan kesto aika palkallisen harjoittelun keston.

Esihenkilö varmistaa, että yksikössä vuosittain päivitetään muun turvallisuussuunnittelun ohessa työn vaarojen arviointi. Lisäksi käytössä on suunnitelmallinen, strukturoitu uuden työntekijän perehdyttämisprosessi, käytössä on asianmukaiset henkilönsuojaimet, työterveyshuollon palvelut, työsuojelutoimikunta, turvallisuuskoordinaattori-toiminta, säännölliset AVEKKI-koulutukset, ensiapu-, alkusammutuskoulutukset, vuosittaiset poistumisharjoitukset ja turvallisuuskävelyt, haastavien tilanteiden jälkipurku-toimintakäytäntö, Hoivatien tienviitat vastuulliseen työkäyttäytymiseen ja varhaiseen puuttumiseen.

Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
runsaat sairauspoissaolot	työterveyshuolto, ennakointi, korvaavan työn malli, varhaisen puuttumisen malli, Sirius-ohjelma	Palveluvastaava
ammattitaitoisten sijaisten saanti	harjoittelussa käyneiden opiskelijoiden rekrytointi sijaisiksi	Palveluvastaava
lakissääteisten koulutusten vanheneminen	suoritetaan koulutukset ajallaan Lääkehoito-5-vuoden välein, alkusammutus-5-vuoden välein ja ea-3-vuoden välein. Palveluvastaava pitää Henksu-kansiossa kirjaa ko. koulutuksien ajantasaisuudesta.	Palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja

2.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Villa Vinssin ryhmäkodilla ja tukiasunnoissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava palveluvastaava Tiina Huittinen, tiina.huittinen@hoivatie.fi, p. 0405897431.

- Alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaava: p. 086690600, voi jättää soittopyynnön.
 - Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatustilanteiden soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen asiakasta esimerkiksi tekemään muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen. Hän voi myös avustaa muun asiakkaan sosiaalihuoltoon ja oikeusturvaan liittyvän asian vireillepanossa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava voi tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen hyvinvointialueelle.

Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat löytyvät IMS:stä. Asiakas voi tehdä muistutuksen suoraan Villa Vinssin ryhmäkotien ja tukiasuntojen vastuuhenkilölle. Palveluvastaava Tiina Huittinen, 0405897431, tiina.huittinen@hoivatie.fi. Esihenkilö antaa muistutuksen tehneelle asiakkaalle perustellun kirjallisen vastauksen kahden (2) viikon kuluessa.

Yksikön esihenkilö ilmoittaa muistutuksesta palvelupäällikölle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään.

Asiakas voi halutessaan tehdä muistutuksen myös hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. Ryhmäkodin henkilökunta auttaa tarvittaessa asiakasta yhteystietojen löytämisessä.

Muistutusta koskeva asia käydään aina keskustellen läpi myös asiakkaan kanssa ja tämä keskustelu kirjataan DomaCareen, huomioi merkintää tehdessä kirjauksen eettisyys ja varmista ettei kirjaus ole sävyiltään negatiivinen ja kirjaamisessa otetaan huomioon myös asiakkaan näkökulma. Asia käydään viikkotiimissä läpi ohjaajien kanssa.

- Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi. Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta. Asiakaspalvelu ma - pe klo 9-15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde).

Kantelu tulee yksikköön laillisuusvalvojan, esimerkiksi aluehallintoviraston kautta. Yksikön esihenkilö vastaa kanteluun kirjallisesti annetun määräajan puitteissa. Vastaus annetaan tiedoksi myös tilaajalle ja toimintakunnan hyvinvointialueen valvontavastaavalle. Asia ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa viikkotiimissä ja kirjataan muistioon. Asia käsitellään keskustellen asiakkaan ja läheisten kanssa. Vastuuhenkilö ilmoittaa kantelusta palvelupäällikölle ja kirjaa sen ilman tunnistetietoja raportiksi IMS-toimintajärjestelmään.

Villa Vinssin ryhmäkoti ja tukiasunnot ovat rakenteiltaan esteettömät, joten liikkuminen esim. pyörätuolilla onnistuu hyvin. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti.

Hoivatiellä toimitaan valvontalaki 29 § mukaan, Hoivatiele on laadittu käsittelyprosessi asiakkaan epäasiallisen kohtelun tilanteissa, löytyy IMS:stä

Em. epäkohta-asian yksikön sisäisen käsittelyn lisäksi palvelupäällikkö/palvelujohtaja vastaa siitä, että tilanteesta tehdään valvontalaki 29 § mukainen ilmoitus tilaajalle. Jos palvelupäällikkö ja yksikön

toiminnasta vastaava arvioivat, että kyseessä on olennaisesti asiakasturvallisuutta vaarantava epäkohta, ilmoitus tehdään kaikille tilaajille eli hyvinvointialueille ja valvontaviranomaiselle salassapitosäynnösten estämättä.

Ohjeistus vuorossa olevalle työntekijälle, miten toimitaan, jos havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua:

- Havainnoi ja puutu välittömästi havaitessasi epäasiallista käyttäytymistä.

Keskeytä tilanne - työkaveri voi olla ylikuormittunut.

- Muistathan, että tilanteeseen puuttumatta jättäminen ja tilanteen hyväksyminen on lain vastaista ja katsotaan epäasialliseksi kohteluksi. Puuttuminen on osa yksikön omavalvontaa. Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun täytyy mennä työkaveria kohtaan tunnetun lojaaliuden edelle.

- Pyydä tilanteeseen tarpeen mukaan toinen työryhmän jäsen. Varmista, että vuorossa oleva henkilökunta turvaa arjen jatkumisen.

- Rauhoita asiakasta, varmista hänen huolenpitonsa ja selvitä, onko tilanteesta jäänyt fyysisiä tai psyykkisiä vammoja. Varmista, että asiakasta käytetään lääkärissä aina, jos kiinniottamisesta on jäänyt jälki. Terveystieteiden palvelut on varmistettava myös silloin kun asiakas tai hänen läheisensä sitä pyytää.

- Varmista yhdessä vuorovastaavan kanssa, että jälkipurku tehdään sekä asiakkaan että työryhmän kanssa, vuoron aikana tai viipymättä.

- Ilmoita tapahtuma tilannearvion mukaisesti asiakkaan huoltajille/läheisille viipymättä ja kirjaa keskustelu DomaCareen.

- Kirjaa kaltoinkohtelutilanne tarkasti DomaCareen vuoron aikana, kun tilanteen yksityiskohdat ovat mahdollisimman tarkasti vielä mielessä. Varmista yhdessä vuorovastaavan kanssa, että myös toinen tilanteen mahdollisesti nähnyt työntekijä käy kirjaamassa asian DomaCareen.

- Tee ilmoitus palveluvastaavalle aluksi esimerkiksi sähköpostilla (salattu). Mikäli asia koskee palveluvastaavaa tai muuta Hoivatien työntekijää, tee ilmoitus palvelupäällikölle.

- Täytä Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -raportti IMS-järjestelmässä: IMS/Raportti/sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 48 §), ilman tunnistetietoja. Osoita se palvelupäällikölle.

- Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkan käsittelyä ei aloiteta kahden (2) viikon kuluessa, selvitä tilanteen eteneminen esihenkilöltäsi. Sinun on lain mukaan ilmoitettava asia aluehallintovirastoon, jos asiaan ei ole reagoitu.

- Muistathan, että myös muista epäkohdista tulee ilmoittaa: esimerkiksi asiakkaaseen liittyvien toistuvien työtehtävien laiminlyönnistä tai huomiotta jättämisestä.

- Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot: Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu PL 22, 00023 Valtioneuvosto. Neuvontapuhelin (maanantai-tiistai klo 9–11, keskiviikko-torstai klo 13–15): puh. 0295 666 842.
- Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi puh. 0295 666 817. Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa

tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Henkilökunta arvioi asiakkaan päivittäistä toimintakykyä arjessa. Lisäksi vastuusairaanhoitaja työskentelee viikoittain yksikössä ohjaushenkilökunnan tukena. Havainnot raportoidaan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Viikkotiimeissä käydään asiakkaiden tilanne läpi suullisesti viikoittain. Mikäli asiakas tarvitsee terveydenhuollon palveluita, vastuu sairaanhoitaja vastaa mm. laboratorio ym. ajanvarauksista. Hyvinvointikeskuksen omalääkäri Emmi Puttonen käy vastaanotolla yksikössä säännöllisesti kuukausittain, joihin tapaamisiin vastuusairaanhoitaja valmistelee käsiteltävät asiat yhdessä tiimin kanssa. Mikäli asiakas itse kokee tarvitsevänsä lääkärin konsultaatiota, hän voi tavata omalääkäriä yksikössä. Kehitysvammapalveluiden osaamiskeskus Konstin kanssa on myös tiivis yhteistyö asiakkaiden kokonaisvaltaisessa hoidossa ja ohjauksessa. Konstin sairaanhoitajan kautta voimme saada konsultaatioapua asiakkaiden vaativimmissa erityistapauksissa Konstin hoitavilta lääkäreiltä. Asiakkaiden palvelusuunnitelmat päivitetään yhdessä asiakkaan, omaisen, (mikäli asiakas haluaa) sosiaalityöntekijän ja asumisyksikön omaohjaajan ja palveluvastaavan kanssa pääsääntöisesti vuosittain tai ainakin mikäli asiakkaan tilassa tapahtuu radikaalia muutosta. Palvelusuunnitelmien päivitykseen ajankohtaisuudesta vastaa palveluvastaava.

Asiakkaiden hoidon ja ohjauksen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, RAI-arviointi on järjestelmällinen ja monipuolinen palveluntarpeen arviointiprosessi, joka toteutetaan yksikössä asiakkaan kanssa. Huolellisesti toteutetussa RAI-arvioinnista saadaan ajantasainen kuvaus asiakkaasta, hänen voinnistaan ja elämäntilanteestaan. Asiakkaiden arviointi yhdenmukaisesti RAI-välineellä luo pohjan tavoitteelliselle ja suunnitelmalliselle hoidolle ja palveluille, joilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin. Yksikköön on nimetty RAI-vastaava, joka aikatauluttaa yksikön vuosikelloon RAI-arvioinnit omaohjaajille sopiviin aikatauluihin puolivuositain. Asiakkaille laaditaan omaohjaajien avustuksella palvelujentoteuttamissuunnitelmat (Pato), jotka päivitetään kahdesti vuodessa tai aina tarvittaessa. Palvelujentoteuttamissuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan vammaispalveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelujen toteuttamisen yksityiskohdat.

Asiakkaan muuttaessa ryhmäkodille, ensimmäinen RAI-arviointi tehdään 1kk kuluessa ja sen pohjalta laaditaan Palvelujen toteuttamissuunnitelma.

Patojen pohjalta sekä RAI-Id:n antaman tiedon perusteella asiakkaan kanssa yhteistyössä omaohjaajat laativat asiakaskohtaiset tavoitteet, jotka kirjataan raportointiohjelma DomaCaren etusivulle. Asiakkaan raportoinnin yhteydessä peilataan asiakaskohtaisten tavoitteiden toteutumista.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan kaikissa tilanteissa, Hoivatien vammaispalveluiden IMO-käsikirja löytyy IMS:stä. Mikäli itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, rajoitustoimenpiteitä käytetään vain ehdottomaan tarpeeseen ja vain tarvittavan ajan. Rajoitustoimenpiteen seuranta kirjataan DomaCareen joka työvuorossa ja tarpeellisuutta seurataan viikkotiimeissä. Asiakkaan mielipide rajoittamistoimenpiteen tarpeesta kirjataan myös DomaCareen. Rajoituspäätökset tehdään Sosiaali- ja Terveysministeriön Rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa- ohjeen mukaisesti.

Palveluvastaava sopii asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa tavan, jolla IMO-asiantuntijatyöryhmäpalvelu toteutetaan: sosiaalityöntekijä määrittelee, tarjoaako hyvinvointialue lausunnot vai järjestääkö Hoivatie ne ostopalveluna.

Asiakkaiden lompakot säilytetään toimistossa lukittavassa kaapissa, ellei asiakkaan kanssa ole sovittu, että lompakko on hänellä itsellään. Käteisostot merkitään DomaCaren Lompakko-osioon ja lompakon saldo tarkistetaan, kuitti skannataan DomaCareen. Sekä käteis- että korttiostokuitit säilytetään toimistossa kansiossa vuoden loppuun asti, jolloin kysytään asiakkaan edunvalvojalta, haluaako tämä kuitit vai hävitetäänkö ne.

Tiimivastaava tarkistaa asiakkaiden lompakot 2krt/vuosi (kesä- ja joulukuussa), mukana on ohjaaja kaksoistarkistamassa. Allekirjoitettu asiakasvarojen tarkastuspöytäkirja tallennetaan IMS:iin yksikön omiin tiedostoihin asiakasvarat-kansioon.

Asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista varmistetaan asiakkaan omaohjaajan toimesta. Omaohjaaja ohjeistaa asiakasta omien oikeussuojakeinojen käyttämisessä heti asiakkuuden alussa. IMS-kansiossa on kirjallinen ohjeistus. Sieltä löytyy myös selkokielen muistutus-lomake.

Palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta sekä heidän läheisiltään kerätään säännöllisesti palautetta, läheisille lähetetään NPS-suositellukysely kerran vuodessa ja palvelua käyttäville asiakkaille tyytyväisyyskysely 2 kertaa vuodessa. Kyselyiden tulokset käydään läpi viikkotiimeissä/isossa tiimissä ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa. Työohje löytyy IMS:stä

Villa Vinssin Ryhmäkodin ja tukiasuntojen toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakas ei osallistu omien palvelujen suunnitteluun	Asiakas otetaan mukaan RAI-arviointiin ja palvelujen toteuttamissuunnitelman laadintaan.	palveluvastaava, tiimivastaava
Asiakas ei päättää viriketoiminnoista	Asiakkaat suunnittelevat yhdessä ohjaajien kanssa viriketoimintojen sisällöt yhteisöpalavereissa	palveluvastaava, tiimivastaava, virikevastaavat
Asiakkaita kohdellaan epätasa-arvoisesti ja kaikkien itsemääräämisoikeus ei toteudu	huomioidaan asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu ja itsemääräämisoikeuden tukeminen, käsitellään asioita säännöllisesti viikkotiimeissä.	palveluvastaava, tiimivastaava

3 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

3.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalaki 29 § velvoittaa palveluntuottajaa, palveluntuottajan henkilöstöä tai alihankkijana toimivia henkilöitä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle (palvelupäällikkö), jos he

tehtävissään huomaavat epäkohdan, sen ilmeisen uhan tai lainvastaisuuden asiakkaan palvelun toteuttamisessa.

Ilmoitus tehdään tehdä asiakkaaseen ja hänen huolenpitoonsa kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei työntekijään kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta.

Palvelupäällikkö on ilmoitusvelvollinen tilaajalle ja valvontaviranomaiselle, jos omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Myös asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet on palveluntuottajan ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan keinoin.

Jos epäkohtaa ei saada korjattua toimintayksikössä, ilmoittaja voi ilmoittaa asiasta esimerkiksi aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia esimerkiksi työyhteisössä. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisesti mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen ja he osaavat tarvittaessa täyttää raportti- tai paperilomakkeen.

Työntekijä kirjaa Hoivatiellä havaitsemansa epäkohdan IMS-Raportit/**Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**-raporttipohjaan. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Tuntityöntekijöitä varten yksikössä on ilmoitustaululla paperinen ilmoituslomake, jonka täytettyään tuntityöntekijä antaa esihenkilölle.

Ilmoituksen käsittelijäksi valitaan **palvelualueen palvelupäällikkö tai palvelujohtaja**. Hän ottaa asian käsittelyyn yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Palvelupäällikkö ja palveluvastaava sopivat, kumpi ilmoittaa asian hyvinvointialueelle.

Hoivatiellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa kanavan kautta epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti. Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle tai yhteyshenkilölle. Jos tämä ei ole mahdollista, ilmoituksen voi tehdä whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Ilmoituksen voi tehdä [tämän linkin kautta](#).

Henkilökunta laatii poikkeamaraportin havaitessaan toiminnassa poikkeamia, epäkohtia tai puutteita, poikkeamaraportti lähetetään yksikön esihenkilölle ja lääkepoikkeamat vastuusairaanhoidajalle käsiteltäväksi. Poikkeamat käydään läpi viikkotiimeissä ja muistioon kirjataan mahdolliset muutokset toimintakäytänteisiin. Työsuojelutoimikunta käsittelee turvallisuuspoikkeamat kaksi kertaa vuodessa ja ne käsitellään myös johdon katselmuksessa kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkaat voivat ilmoittaa vaara- ja haittatapahtumasta yksikön esihenkilölle esimerkiksi sähköpostilla tai whistleblowing- ilmoituskanavan kautta. He voivat halutessaan tehdä myös muistutuksen, jossa epäkohta tuodaan esille.

Mahdolliset epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään viikkotiimeissä ja pohditaan yhdessä, miten ne voidaan jatkossa estää. Suunnitelmat kirjataan tiimimuistioon. Viikkotiimeissä seurataan toistuuko sama tilanne toimintamallien korjaamisen jälkeen.

Hoivatiellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset ovat vakavat, tutkinta tehdään aina. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai

olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita.

Vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan itsemurhayritys tai muu itsetuhoisen käyttäytyminen, hyväksikäytön tai väkivallan kohteeksi joutuminen, vakavat lääkehoidon virheet, vakavat laiteviat tai ruokamyrkytysepäilyt.

Tutkinta tehdään myös vakavista läheltä piti-tilanteista sekä toistuvista vaaratilanteista, jotka viittaavat aina rakenteelliseen, työprosessissa olevaan epäkohtaan. Tutkinta tehdään myös silloin, jos vaaratilanteesta on tullut ilmoituksia esimerkiksi asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

Yksikön esihenkilö arvioi tutkinnan laajuuden ja resurssitarpeen vaaratilannekohtaisesti. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta auttaa tunnistamaan turvallisuuspuutteita, kohdistamaan resursseja järkevästi ja kehittämään yleistä turvallisuuskulttuuria.

Jos **asiakkaan** henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemässä vaaratilanteessa hän varmistaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden asiakkaiden tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu. Tilanteen havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilölle, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet, esimerkiksi ilmoitustarpeen poliisille ja ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen. Vuorovastaava ilmoittaa välittömästi asiakkaan läheisille ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Työntekijät varmistavat, että tilanne tulee dokumentoitua asiakastietojärjestelmään viivytyksettä, sillä muistikuvat tapahtumasta häviävät nopeasti.

Palvelupäällikkö/palvelujohtaja ilmoittaa asiakasta koskevan vakavan vaaratilanteen toimitusjohtajalle, tilaajalle sekä aluehallintovirastolle tai esimerkiksi FIMEA:lle. Jos vaaratilanne on vaikuttanut useisiin asiakkaisiin tai kyseessä on laajempi, toistuva turvallisuusongelma, palvelupäällikkö/palvelujohtaja ilmoittaa asian kaikille yksikön tilaaja-asiakkaille. Toimitusjohtaja informoi johtoryhmää ja hallitusta tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa toimitusjohtaja vastaa Hoivatien ulkopuolisesta viestinnästä kriisiviestintäohjeen mukaisesti.

Vaaratapahtuman ensimmäisenä havainnut työntekijä kirjaa asiasta poikkeaman tilanteen käsittelyä ja juurianalyysiä varten. Tutkinnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka kerää tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä. Tietoa kerätään muun muassa haastattelemalla mukana olleita työntekijöitä ja asiakkaita mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, prosessin omistaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman tutkintaryhmän, joka sopii keskinäisestä työnjaosta tilanteen edellyttämällä tavalla.

Juurisyyanalyysin jälkeen yksikön esihenkilö määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä oman esihenkilönsä kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Yksikön esihenkilö dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin. Huolellinen dokumentointi mahdollistaa mm. tilaajan selvityspyyntöön annettavan selkeän vastineen. Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää työohjeen tarvittavalla tavalla. Esihenkilö varmistaa, että yksikön sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Yksikön esihenkilö seuraa oman esihenkilönsä kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta kerrotaan asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö mahdollisuuden mukaan kasvotusten. Esihenkilö varmistaa tilaajan kanssa, että asiakkaalle järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että asiakkaalla on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

Vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Huomio kiinnitetään tilanteessa mukana olleiden yksittäisten henkilöiden sijaan systeemiin: toimintaprosessiin, johtamistapaan ja olosuhteisiin (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Keskittymällä vaaratapahtuman synnyttäneisiin olosuhteisiin ja ympäristöön Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskustelu ympäristön ja organisoii tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen esihenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Esihenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa.

3.1.1 Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Villa Vinssin ryhmäkoti ja tukiasunnot laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinot
---------------	--------	----------	--------

Turvallisen tavallinen arki	Yksilöllinen tuki ja ohjaus Hyvä ruoka ja viihtyisät tilat Turvallinen arki ja virikkeellinen ympäristö Sosiaalisen verkoston ylläpito ja vahvistaminen Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen Kunnioittava kohtaaminen	Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä) NPS: läheiset, tilaaja (1 x/vuosi) Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Lääkepoikkeamat Tiimivastaava lähettää viriketoiminnoista koosteen sosiaalityöntekijälle 3kk välein	Esimerkiksi: Omaohjaajatoimintamalli Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa Yhteisöpalaverit Tiimipalaverikäytäntö Poikkeamaprosessi Riskienarviointi Omaevalvontapäivät
Vaikuttava palvelu	Palvelu vastaa asiakkaan tuentarpeeseen ja tuottaa hänelle hyötyä. Asiakas hyötyy palvelusta konkreettisesti esimerkiksi uusien taitojen, voimavarojen tai suunnan löytymisen myötä. Vahvistaa elämänhallintaa, tukee arjessa selviytymistä ja toimintakykyä, ennaltaehkäisee tilanteen vaikeutumista.	Rai-arviointi 6kk välein Vaikuttavuusmittarien käyttöaste 100%	Ulkoinen auditointi/ISO 9001 Omaevalvontakyselyt Vuosikellon toteuttaminen Koulutussuunnitelma Perehdyttämisprosessi Ajantasaiset tehtäväkuvat Työnohjaus Työterveyshuolto
Vaatimuksenmukaisuus	Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.	Omaevalvonnan seurantaraportoinnin toteutuminen	
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.	eNPS henkilöstökysely (2x/vuosi) Vaihtuvuus Sairauspoissaolot	

4.1 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä poikkeamailmoitusten käsittelyssä esiin tullutta epäkohtatietoa hyödynnetään yksikön omavalvonnan suunnittelussa ja toiminnan laadun kehittämisessä. Ilmoitukset käsitellään viikkotiimeissä ja toimintaa suunnitellaan yhdessä palveluvastaavan ja ohjaajien kanssa. Kaikki palaute otetaan huomioon toimintaa kehitettäessä ja laadun parantamisessa. Vaikuttavuutta seurataan saaduilla asiakaspalautteilla.

Käytössä olevat palautekanavat käydään henkilökunnan kanssa läpi viikkotiimeissä. Myös jatkuva palautteen kerääminen ja kirjaaminen asiakkailta ja läheisiltä. Palautteet kirjataan IMS:iin

Tarkastuskäynneillä saatu viranomaisohjeistus käydään läpi myös liiketoiminnan esihenkilöiden johtoryhmässä, millä varmistetaan asian korjaaminen myös muissa yksiköissä. Keskeiset tarkastuskäyntihavainnot kerätään myös IMS- toimintajärjestelmässä tallennettuna olevaan yhteisesti jaettuun "Viranomaistarkastuskäynneiltä saatua ohjeistusta Hoivatiele"- dokumenttiin jokaisen Hoivatien yksikön toiminnasta vastaavan hyödynnettäväksi.

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselyistä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seuranta tehdään säännöllisesti myös viikkotiimien yhteydessä. Kehittämistarvehavainnoja voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauskäynneiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. Villa Vinssin ryhmäkodin palveluvastaava Tiina Huittinen vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen vastuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa seurataan seurantadokumentissa. Seurannan perusteella tehdyt muutokset julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa alla olevassa taulukossa.

Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun 10. pv mennessä

toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun 10. pv mennessä

syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun 10. pv mennessä

Muutoksen ajankohta	Muutokset	Aloittamatta	Kesken	Valmis
Syyskuu 2026	Yksikössä toteutuneet omavalvonnan osalta lähes kaikki osa-alueet kiitettävästi. Loppuvuodesta kiinnitetään huomiota vastuusairaanhoidajan kanssa lääkehoidon toteutumiseen lääkepoikkeamien seurannalla			x

	joka tiimissä. Suunnitellaan työvuorolistalle kerran kuukaudessa sairaanhoitajalle läsnäolopäivä yksikön tiimipäivänä, jotta hänen johdolla käydään vielä kuukauden ajalta lääkepoikkeamat yhdessä läpi. Lisäksi palveluvastaavan johdolla kiinnitetään entistä tarkempaa huomiota tietosuojan toteutumiseen. Tietosuoja-asia aloitetaan tietoturvakävelyllä ja keskustelua jatketaan viikoittain viikkotiimeissä.			
Tammikuu 2027				
Toukokuu 2027				
Syyskuu 2027				
Tammikuu 2028				
Toukokuu 2028				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa Villa Vinssin ryhmäkodin ja tukiasuntojen vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys

Oulussa 11.9.2026

Vastuuhenkilön nimi

Tiina Huittinen

Palveluvastaava