



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Seviset Oy		Kunnan nimi: Kuusamo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1936774-2		Sote -alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Palvelukoti Tervaskoivu	Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Maaseläntie 8A, 93600 Kuusamo 050 3686945	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä - Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 15 ikäihmiselle ja 1 vammaispalvelu paikka - Sosiaali- ja terveyspalvelut - Ruokahuolto - Lääkehoito - Siivous- ja pyykkihuolto		
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Jenna Ylisirniö	Puhelin 0444910014	
Sähköposti jennay@seviset.net		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 25.3.2004		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 15 ikäihmiselle ja 1 vammaispalvelun paikka		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.3.2004/20.12.2007/7.6.2011/14.3.2014	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
- Ruokapalvelu (lounas) Pikkusen Oy - Elintarvike ostot ja kuljetus, Prisma Kuusamo - <u>Kiinteistöhuolto: Kuusamon Kaupunki</u> - <u>Hygieni- ja toimistotarvikkeet: Medituote Oy</u> - <u>Laitehuollot- ja korjaukset: Suoraniemi Oy</u> - <u>Lääkekuljetukset:</u> Kuusamon 1 apteekki ja Kuusamo Keskusapteekki - Jätehuolto: Lassila ja Tikanohja Oyj		

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

- Seviset Oy on yksityinen sosiaalipalvelujen tuottaja. Palveluyksikössä tuotamme ympärivuorokautista asumispalvelua ikäihmisille sekä vammaispalveluasiakkaille läsnä palveluna. Palveluyksikössämme on paikat 15 ikäihmiselle ja 1 vammaispalvelu paikka. Toimimme asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja tehokkaasti sekä laadukkaasti.
- Palveluyksikössämme tuotamme hoiva- ja huolenpito palveluja palvelusetelillä Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialueelle (Pohde) ja ostopalveluna esim. yksityisille henkilöille. Ostopalveluna palveluyksiköön tulee lämmin ruoka Pikkusen Oy:ltä ja elintarvikkeet Prisma Kuusamosta.
- Yksityisasiakkaille tarjotessa palveluita tehdään palvelusopimus, johon kirjataan ostettavat palvelut ja ehdot. Myös laaditaan erikseen palvelusuunnitelma asiakkaalle yhdessä asiakkaan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat ihmisen arvostaminen, turvallisuus ja kehitysmuutos.

1. ihmisarvo, jonka käsitämme mm. oikeutena saada samanlaista kohtelua ja ymmärrystä osakseen, rehellisyyttä, asiakkaan aitoa kuuntelemista, toinen toisestamme välittämistä, asiakkaan osallistumista itseään koskeviin päätöksiin.
2. Turvallisuus arvona merkitsee mm. ymmärrettävää ja selkeää puhetapaa, oikeita ja varmoja työtapoja, apuvälineiden käyttöä, työnjaon sopimista asiakkaan/asiakkaan läheisen ja henkilöstön kesken, tietojen ja taitojen ajantasalla pitämistä, asiakkaalle tuttuun asioiden ja tavaroiden läheisyyttä.
3. Kehitysmuutos arvona näkyy työskentelyssämme luovana työotteena, avoimuutena kanssakäymisessä, kunnioitamme toistemme mielipiteitä, toimimme yhteinen tavoite -suuntaisesti asiakkaan ja hänen omaistensa sekä yhteistyökumppaneiden kanssa.

Toimimme asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja tehokkaasti sekä laadukkaasti.

Toimintaan liittyvät arvot ovat esillä mm. yrityksen nettisivulla www.seviset.net

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle tai vastuuhenkilölle huomattessaan jonkin puutteen tai epäkohdan välineistössä, toimintatavoissa tai jonkin toimintamallin aiheuttavan kriittisiä tilanteita.

Palvelukoti Tervaskoivun kiinteistön asumismukavuus ja turvallisuus:

- Palvelukoti on suunniteltu vastaamaan ympärivuorokautista palveluasumista. Talossa on 16 asukashuonetta. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on wc- ja suihkutila. Lisäksi kiinteistössä on ruokailu-/oleskelutila ja saunaosasto sekä yleisö-wc ja kaksi henkilökunnan pukuhuonetta sekä toimistotilaa.
- Kiinteistö on yksikerroksinen ja esteetön liikkua, sisäpiha on aidattu ja se mahdollistaa turvallisen ulkoilun muistisairaille asukkaille.
- Talossa on sprinkler-järjestelmä, joka kattaa koko kiinteistön. Talossa on myös automaattinen palohälytysjärjestelmä, josta lähtee hälytys suoraan palokunnalle. Asukkailla on mahdollisuus turvarannekkeeseen, josta hälytys menee suoraan ohjaajille.

Laadun kehittäminen

- Laatupoikkeamien kirjaaminen sovittuun paikkaan ja niistä keskustelu tarpeen mukaan. Easywhistle-kanava käytössä nimettömien ilmoituksien tekoon yrityksen internet sivustolla.
- Työhön liittyvien eri osa-alueiden vastuuttaminen.
- Omavalvontasuunnitelmien laatiminen mm. ruokahuolto.
- Asiakaspalautteet toimintaan liittyen, niiden pohjalta reagointi.
- Muu oma seuraaminen ja toiminnan arviointi/kehittäminen.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Palveluyksikössä kartoitamme rikejä 5 eri näkökulmasta työturvallisuuslaitoksen riskienkartoitus lomakkeiden pohjalta: fyysiset vaaratekijät, tapaturma vaarat, ergonomia, kemialliset- ja biologiset vaaratekijät, henkinen kuormittuminen sekä siivoustyölle omat edellä mainitut osa-alueet. Kartoitetuista vaaratekijöistä arvioidaan niiden

todennäköisyys ja mahdolliset seuraukset. Tämän jälkeen mietitään ja suunnitellaan keinoja vaaratekijöiden minimoimiseksi. Työsuojeluvaltuutettu kartoittaa ja käy riskejä läpi vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa.
Riskien käsitteleminen Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. - Säännöllinen riskien arviointi, laatupoikkeamien kirjaaminen sovittuun paikkaan. Mahdollisista riskeihin liittyvistä tekijöistä ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja kiinteistöhuoltoon.
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? - Tilanteet käsitellään henkilöstöpalaverissa tai keskustellen esihenkilön kanssa. Tarvittaessa pyydetään käsittelyihin mukaan toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö tai työsuojeluvaltuutettu. Dokumentointi kirjallisesti poikkeama-asiakirjaan.
Korjaavat toimenpiteet Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.
Miten yksikössä reagoidaan esille tulleeisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? - Tarpeen mukaan mietitään tarvittavia muutostarpeita toimintatapoihin. Työyhteisön avoimuus tukee mahdollisuutta kehittää toimintaa
Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? - Työpaikkapalaverissa (kaikilla työntekijöillä velvollisuus lukea palaverimuistio), wa-ryhmässä, sähköpostilla - sähköpostin lukuvelvollisuus työvuoron aikana. Muille yhteistyötahoille sähköpostilla ja huoltopyyntöinä

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? - Omavalvonnan suunnitteluun ja päivittämiseen osallistuu koko työyhteisö; omat vastuualueet ja niihin liittyvien asioiden suunnittelu ja kehittäminen, oma ohjaajuus – asiakasasioiden suunnittelu ja kehittäminen yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

- Palveluyksikön vastuhenkilö seuraa yksikön toimintaa ja säädöksiä noudattamista ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin sekä yhteistyössä henkilökunnan kanssa kehittää palveluita laatuvaatimuksiin pohjaten. Henkilöstöä ohjeistetaan muuttuvien tietojen tai käytännönasioiden suhteen mahdollisimman pian. - Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan 3-4kk välein, josta tehdään raportti. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää muutosten osalta ja julkaista päivitetty versio yrityksen internetsivustolla. - Aiemmat omavalvontasuunnitelmat arkistoidaan asianmukaisesti.
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Jenna Ylisirniö, Maaseläntie 8A, 93600 Kuusamo p. 044 4910014 jennay@seviset.net Omavalvontasuunnitelma hyväksyy aina yrityksen toimitusjohtaja Tarja Heikkala p. 050 3686947 tarja.heikkala@seviset.net
Omavalvontasuunnitelman julkisuus Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen internetsivustolla. Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävillä palveluyksikössä, joka sijaitsee käytävällä lokerossa sekä yhteisellä palvelimella, jossa se on työntekijöille nähtävänä.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? - Palvelutarpeen kartoitus palvelu- ja yhteistyösuunnitelman laatimisen yhteydessä; asiakas ja läheinen mukana, oma ohjaaja vastaa palaverin järjestämisestä. - RAI-arviot puolivuositain - Vuosikontrollit, jolloin MNA, ADL, MMSE, GDS -mittari
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? - Palvelu- ja yhteistyösuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä ja omaohjaajan toimesta kaksi kertaa vuodessa - Rai-arviointeihin osallistuminen
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää

asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? - Asiakkaan muuttaessa palveluyksikköön, laaditaan kuukauden sisällä asiakkaan ja omaisen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Päivitys 2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa. - Tulotarkastus/vuosikontrollit yksikön lääkärin toimesta, jolloin laaditaan tarvittavat seurannat - Päivittäinen seuranta asiakkaan voinnin suhteen. - Väliarvio kuukausittain = arvioidaan asiakkaan kokonaistilannetta tarkemmin. Väliarvion laatimista varten on olemassa yhteinen mallipohja, jonka mukaan asiakkaan toimintakykyä arvioidaan. - Kirjataan lifecareen; päivittäisistä muuttuvista tapahtumista
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? - Oma ohjaajuus = ohjaaja itse laatimassa yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa suunnitelmaa. - Jokaisen työntekijän velvollisuus tutustua päivitettyihin hoito- ja palvelusuunnitelmiin tai uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. - Käydään viikkopalavereissa läpi muutoksia
Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? - Mm. jo yrityksen arvoperustaan sisältyy asiakkaan osallisuus omien asioiden päättämiseen liittyen, johon peilaten asiakas voi luoda omannäköistä elämää. Kirjataan palvelu- ja yhteistyösuunnitelmaan asiakkaan omat toiveet. - Toimitaan asiakkaan voimavarojen mukaan, muistetaan kuntouttava työote.
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa. Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu? Rajoittamistoimenpiteisiin tulee olla asiakkaan/läheisen lupa sekä myös lääkärin lupa. Tieto kirjataan asiakasasiapapereihin (sähköisesti) sekä myös palvelu- ja yhteistyösuunnitelmiin. Rajoittamiseen liittyvissä toimenpiteissä määrävänä tekijänä on, että henkilö itsemääräämisoikeuttaan käyttäessään aiheuttaisi vakavaa vaaraa joko itselleen tai muille. Rajoittamisen tulee auttaa tilanteen ratkaisemisessa, mutta rajoittavat henkilön itsemääräämisoikeutta niin vähän kuin mahdollista. Tulee olla viimesijainen keino. Henkilön itsemääräämisoikeutta

rajoittaessa tulee huomioida, ettei muiden itsemääräämisoikeutta tulla samalla rajoittaneeksi. Rajoittamiseen liittyvissä toimenpiteissä määräävänä tekijänä on asiakkaan/muiden asiakkaiden ensisijaisesti fyysinen turvallisuus – toki myös henkilöstön. Rajoittamistoimenpiteitä arvioidaan lääkärin kanssa 3 kuukauden välein.
Asiakkaan kohtelu Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.
Omaavontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne? - Epäasiallisen kohteluilmoituksen koskiessa työntekijää, esihenkilö käy keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Mikäli koetaan, että koskee useampaa työyhteisön jäsentä, käydään avoin arvokeskustelu asiakkaan kohteluun liittyen - Henkilöstö keskustelee asiasta asiakkaan kanssa/läheisten kanssa, asiakasta kohdanneen haitta- tai vaaratapahtuman jälkeen – mahdollisuus ennakointiin, asiakkaan kokemukseen yms. - Sosiaalihuoltolain 13201/2014 48§ mukaan henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. - Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaavonnan kehittämiseen Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.
Palautteen kerääminen Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omaavonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? - Asiakas voi antaa suullista palautetta (puhelin, käynnit yksikössä, palvelu- ja yhteistyösuunnitelmien päivityksen yhteydessä), asiakkaalla on kirjallisen palautteen antomahdollisuus (palautelaatikko yksikössä) sekä lisäksi asiakastytytyväisyyskysely vuosittain. Kysely osoitetaan sekä asiakkaalle että hänen läheiselleen. - Asiakaspalautteet käsitellään yksikössä vastaavan ohjaajan toimesta tai yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa. Joissain tapauksissa asiaa käsittelee johtoryhmä ja YT -toimikunta. Asiakaspalautteet käsitellään myös yksikön henkilöstöpalaverissa. Asiakaspalautteeseen annetaan vastaus asiakkaalle joko kirjallisena tai suullisesti, palautteessa esitetyn toiveen mukaisesti

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? - Yksikön toimintaa mietitään ja peilataan asiakaspalautteisiin. Tarpeen mukaan saadun asiakaspalautteen perusteella pyritään miettimään ja kehittämään vaihtoehtoisia toimintatapoja yksiköiden omissa henkilöstöpalavereissa ja riippuen asian laadusta valitaan vastuuhenkilö, joka vastaa kehitettävän toimintamallin jalkauttamisesta.
Asiakkaan oikeusturva
a) Muistutuksen vastaanottaja Vanhustyön johtaja Susanna Veteläinen, 0400 441 925, susanna.vetelainen@pohde.fi Viranhaltijalle: Pohteen kirjaamo, kirjaamo@pohde.fi Toimitusjohtaja Tarja Heikkala, 050 686947, vastaa toimintaan liittyvistä palveluista.
b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Sisko Muikku Yhteystiedot: sisko.muikkuohde.fi puh: 040 1357946 Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on • neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asiakaslakiin liittyvissä kysymyksissä • tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja edistää asiakkaan oikeuksia • ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisuisissa • antaa neuvontaa päätöksiä ja muuta viranomaisten toimintaa koskevien valitusten, kanteluiden tai muistutusten tekemisessä
c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Kuluttajaneuvonta on siirtynyt kunnilta valtakunnalliseksi palveluksi, jota hoidetaan keskitetysti osoitteesta http://www.kuluttajavirasto.fi/kuluttajaneuvonta. Palvelua ohjaa Kuluttajavirasto ja kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen neuvontanumero on puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to 12-15)
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? - Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset ovat osa toiminnan arvioinnin lähtöpohjaa
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle - Yrityksen omien muistutusten osalta tavoiteaika 1 -4 viikkoa

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Asiakkaille laaditaan palvelu- ja yhteistyösuunnitelman yhteydessä kuntoutussuunnitelma, jolla pyritään tukemaan asiakkaan päivittäistä toimintakykyä. Henkilöstön toiminta perustuu suunnitelmaan.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? - Kirjataan tapahtumat asiakaskohtaisesti seurantalomakkeelle mm. ulkoilun ja toimintatuokioihin osallistumisen osalta.
Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? - Seurataan asiakkaan vointia, seurataan painoa, arvioidaan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia - Yöpaaston pituus maksimissaan 11 h. Päivän ensimmäinen ateriatarjoilu alkaa klo 7, lounas on klo 12-12.30 sisältäen päiväkahvin, päivällinen klo 16, iltapala klo19-20 välillä. Asiakkaat voivat syödä iltapalan oman tarpeensa mukaisesti. Asiakkailta on mahdollisuus saada välipalaa myös yöllä tarvittaessa. - Mikäli asiakas ei syö riittävästi normaaliiruokaa/paino tipahtaa, tarjotaan lisäravinteena proteiinijuomia ja lisätään rasvalisää ruokaan tai tilataan runsasenerginen ruokavalio - Tarpeen mukaan avustetaan syömisessä
Hygieniakäytännöt Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? - Silmämääräinen hygieniatason seuranta, keittiön osalta mikrobimittaukset vuosittain tasoilta - Suojavälineiden käyttö mm. suunenäsuojat, kertakäyttöiset suojakäsineet tarvittaessa, estämään tarttuvien tautien leviämistä - Hyvä käsihygienia asiakkailta ja henkilökunnalla, tarvittaessa ohjausta - Terveystarkastajan käynnit - Pohteen infektio lääkäri/hygieniahoitajan vaihtuvat hygieniaoheistukset aina käytössä - Yksikössä on oma ruokahuollon omavalvontasuunnitelma - Hygieniavastaava laatinut ohjeistukset käsihygieniaan ym. liittyen.
Terveyden- ja sairaanhoito Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.
a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoidoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? - Näihin ohjeistukset kaikkien työntekijöiden saatavilla - Perehdytetään uusiin tai muuttuneisiin toimintatapoihin, laaditaan uusi kirjallinen ohjeistus - Yksikön vastuuhenkilöt seuraavat ohjeistuksien noudattamista
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- Säännölliset vuosikontrollit - Säännölliset vitaalielintoimintojen seuranta, mm. verenpaine, paino ym. - Voinnin arviointi, hoidon toteutus annettujen ohjeiden mukaisesti
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? - Yksikön oma lääkäri ja sairaanhoitaja
Lääkehoito Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? - Lääkehoidon suunnitelmaa arvioidaan vuosittain ja hyväksytetään lääkärillä - Yksikön sairaanhoitaja seuraa lääkehoitosuunnitelman noudattamista ja tarvittaessa puuttuu/ohjaa toimintaa.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Yksikön oma lääkäri ja sairaanhoitaja, yhteistyössä yksikön henkilöstön kanssa.
Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? - Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestäjien tai -tuottajien kanssa tapahtuu lifecare potilastietojärjestelmän, sähköpostin tai puhelimen kautta.
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas- turvallisuusvaatimuksia? Palveluntuottajalla ja toimintayksikön henkilöstöllä on velvollisuus varmistaa alihankinnan kautta ostettujen palveluiden laatu. Laatua seurataan erilaisilla omavalvonnallisilla toimenpiteillä sekä asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla. Noudatetaan ja toimitaan sopimuksenmukaisesti ja pidetään säännöllisiä yhteistyöpalavereita. Annetaan palautetta tarvittaessa. Pikkusen Oy, lounasruoka: - Lounas ruoka toimitetaan elintarvikkeille tarkoitettussa kuljetuslaatikossa. Ruoan saapuessa, se tarjotaan mahdollisimman pian. Varmistetaan lounasta tarjotessa, että ruoka on asianmukaista ja on huomioitu mahdolliset ruokavaliot. Lounas ruoan lämpötiloja seurataan 1x/vko ja ne kirjataan niille tarkoitettuun asiakirjaan. Yhteistyöpalaverit 2x/vuodessa. Palautteen anto tarvittaessa. Prisma Kuusamo, elintarvike ostot ja kuljetus:

- Elintarvikkeiden saapumisen jälkeen, niiden purkaminen heti, jotta vältetään kylmäketjujen katkeaminen. Elintarvikkeiden lämpötilojen seuraaminen ja kirjaaminen ylös. Palautteen anto tarvittaessa. Elintarvikkeet tilataan Prisman internet sivuston kautta.

Kiinteistöhuolto, Kuusamon Kaupunki:

- Kiinteistöhuolto vastaa

Jätehuolto, Lassila ja Tikanoja Oyj:

- Seurataan sopimuksenmukaisia tyhjennyksiä. Tarvittaessa palautteen anto.

Hygieni- ja toimistotarvikkeet, Medituote Oy:

- Ennen tuotteita tilatessa, selvitetään niiden käyttötarkoitus ja laatu. Tuotteiden tultaessa, varmistetaan tuotteet. Tarvittaessa palautteen anto.

Laitehuollot- ja korjaukset, Suoraniemi Oy:

- Pitkä yhteistyö ja luottamus palvelun sisällöstä, laadusta ja turvallisuudessa. Tarvittaessa palautteen anto.

Apuvälineiden korjaus, Liimatainen Oy:

Lääketilaus ja kuljetus, Kuusamon 1 apteekki ja Kuusamon Keskusapteekki:

- Asiakkaiden tarvitsemat lääkkeet tilataan EasyMed internetsivun kautta, jonne tunnukset ovat yksikön työntekijöillä. Yksikön esihenkilö valvoo tunnuksien käyttöä. Lääkkeet kuljetetaan palveluyksikköön apteekkien toimesta. Lääkkeet on pakattu suljettuihin laatikoihin. Lääkkeet tarkistetaan heti yksikköön saapuessa ja tarkastetaan tilaus, jotta kaikki lääkkeet ovat tulleet perille. Palautteen anto ja yhteys tarvittaessa apteekkeihin.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

- Säännölliset riskinarvioinnit
- Turvallisuuskävely vuosittain
- Paloviranomaisen ohjaama turvallisuuskävely, 3/2025
- Poistumisharjoitukset vuosittain henkilöstön toimesta
- Pelastussuunnitelma laadittu – näihin kaikkien työntekijöiden tutustuttava.
- Perehdyttäminen työhön
- Palo- ja pelastuslaitoksen viranomaistarkastukset 12/2024
- Säännöllinen paloharjoitus pelastuslaitoksella, seuraava 2025 syksyllä
- Sijaisrekisteri: työntekijä sairastuessa, saadaan sijainen tilalle. Varmistetaan asiakkaan hoidon jatkuvuus

Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? - Henkilöstömitoitus 0,6 - 1 sairaanhoitaja (50% hoiva ja 50% hallinto), 8 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja, 1 hoitoapulainen - 3 hoitajaa aamussa, 2 hoitajaa illassa ja 1 hoitaja yövuorossa, 2x viikossa lisäksi saunottaja
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? - Toimivapaisiin otetaan sijainen, pääasiallisesti keskiasteen/vastaavan koulutuksen käynyt.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? - Sijaisten osalta olemassa sijaisrekisteri
d) ammattioikeuden ja koulutuksen/osaamisen/ammattitaidon/kielitaidon varmistaminen - Palkatessa uuden työntekijän tehtävänsä pyydetään häntä näyttämään koulutustodistukset sekä varmistetaan ammattioikeus JulkiTerhikistä.
e) opiskelijat - Opiskelijan toimiessa työntekijänä yksikössä varmistetaan, että hänellä on riittävästi opintoja takana, jotta voi toimia esim. lähihoitajan tai sairaanhoitajan sijaisena. - Harjoittelussa olevalla opiskelijalla on kaksi nimettyä ohjaajaa, jotka huolehtivat opiskelijan asianmukaisesta ohjaamisesta.
f) rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella - Jokaiselta uudelta työntekijältä pyydetään rikosrekisteriote
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? - Käytetään sekä ulkoista hakua (MOL, lehti-ilmoittelu), että myös ”sisäisesti” = mikäli tarvitsee vakinaistaa työntekijä, arvioidaan työsuhteessa olevien työntekijöiden edellytykset tarvittavaan työsuhteeseen ja valitaan jo työsuhteessa oleva/ollut hlö. - Asiakkaiden hoitoisuus vaihtelee, samoin asiakasmäärä. Esihenkilö seuraa tilannetta aktiivisesti ja pystyy herkästi vastaamaan mm. lisääntyneeseen henkilöstötarpeeseen
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? - Arvioidaan työntekijän käyttäytymistä, vuorovaikutustaitoja ja sitä, onko ymmärrystä asiakkaan itsemääräämisoikeuksista.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvon- nassa.
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan? - Käydään lävitse salassapitovelvollisuus, työntekijä täyttää salassapitovelvollisuuslomakkeen - Perehdytetään perehdytyslomakkeen mukaisesti - Asiakkaista on laadittu kuvalliset yksilökohtaiset kuvaukset toimintakyvystä ja sovitusta asioista, kuinka toimia heidän kanssaan. Päivittäistä toimintaa ohjaamaan laaditaan viikoittain asiakaskohtainen työlista, mitä asioita eri päivinä tulee huomioida. - Opastetaan tietojärjestelmien käyttöön - Tietoturvakoulutus joka toinen vuosi ja työntekijän aloittaessa
b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydenniskoulutus? - Tavoitteena kaikille työntekijöille koulutus x3/vuosi, toteutustapana pääosin yhteiset koulutukset. Tarpeen mukaan ammatilliseen lisäkoulutukseen on yksilöllisiä koulutuksia.
Toimitilat Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.
Tilojen käytön periaatteet - Tiloja käyttää ensisijaisesti toimintayksikössä olevat asiakkaat. Ruokasalia voidaan käyttää esim. asiakkaiden syntymäpäivätilaisuuksiin, viriketoimintaan, esiintymisiin. - Asiakkaiden omat huoneet ovat heitä varten, niihin ei ole lupa päästää ulkopuolisia ilman asiakkaan suostumusta eikä niitä käytetä muuhun tarkoitukseen. Huoneissa voi viettää aikaa vieraiden kanssa ja omaisten yöpyminen mahdollisesta tarpeiden mukaisesti. - Uusi asiakas sijoitetaan vapaana olevaan huoneistoon. Asiakkaalla on oikeus sisustaa huoneensa oman näköiseksi, huomioiden turvallisuus. Yksikön puolesta sähkökäyttöinen sänky. Toimitilojen ylläpito, huolto ja puutteiden ilmoittaminen

- Toimitilan puutteista, korjauksista sekä ylläpidosta ilmoitetaan kiinteistöhuoltoon puhelimitse tai sähköpostilla. Kodinkoneiden huoltoon soitetaan paikallinen yritys.
- Toimitilan kiinteistöhuolto vastaa mm. palovaroittimen testaamisesta, piha-alueen kunnossapidosta. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa puutteista ja soveltumattomista välineistä kiinteistöhuoltoon sekä esihenkilölle.
- Apuvälineiden kunto tarkistetaan joka päivä henkilökunnan toimesta. Puutteita huomattaessa ollaan yhteydessä apuvälinelainaamoon, josta antavat toimintaohjeet tai yksikön omien apuvälineiden osalta ollaan paikalliseen huoltoon yhteydessä. Rikkinäinen ja soveltumaton apuväline poistetaan heti käytöstä.
- Välineiden osalta yksikössä on välinekohtaiset ohjekirjat, josta on tehty toimintaohjeistuksia.

Palvelukoti Tervaskoivun kiinteistö

- Palvelukoti on suunniteltu vastaamaan ympärivuorokautista palveluasumista.
- Kiinteistö on yksikerroksinen ja esteetön liikkua, sisäpiha on aidattu ja se mahdollistaa turvallisen ulkoilun muistisairaille asukkaille.
- Kiinteistössä on sprinkler-järjestelmä, joka kattaa koko kiinteistön. Talossa on myös automaattinen palohälytysjärjestelmä, josta lähtee hälytys suoraan palokunnalle. Asukkailla on mahdollisuus turvarannekkeeseen, josta hälytys menee suoraan ohjaajille puhelimeen.
- Kiinteistön huollosta- ja kunnossapidosta vastaa Kuusamon kaupunki. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa kiinteistönhoitajalle puutteista, huollosta, korjauksista ja turvallisuuteen liittyvistä asioista.
- Palolaitokselta käydään 1-2 vuoden välein palotarkastamassa kiinteistö. Jokainen työntekijä vastaa yksikön paloturvallisuudesta
- Kiinteistön piha-alueen kunnosta ja turvallisuudesta huolehtii kiinteistönhoitaja

Asukashuoneet

- Kiinteistössä on 16 asukashuonetta. Jokaisella asukkaalla on käytössä oma huone, jossa on wc- ja suihkutilat. Asukashuoneiden pinta-ala on.... Asukashuoneeseen kulku on esteetöntä. Huoneessa pystyy liikkumaan erilaisilla apuvälineillä. Wc- ja pesutila on esteetön.
- Työntekijät huolehtivat asukashuoneiden turvallisuudesta ja esteettömyydestä. Jokaisessa huoneessa sprinkler-järjestelmä.

Pukuhuoneet

- Kiinteistössä on kaksi (2) pukuhuonetilaa, joissa molemmissa on wc- ja pesutilat. Jokaisella työntekijällä on omat pukukaapit, joissa säilytetään työvaatteet.
- Työntekijät huolehtivat pukuhuoneiden asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta.

Saunatilat

- Saunatilat ovat suunniteltu esteettömiksi. Saunassa lauteet ovat madallettuja ja myös lattiatasolla on tilaa esim. pyörätuolille. Asiakkaat eivät pääse kosketuksiin kiukaan kanssa. Pesutilassa on kaksi (2) suihkua, lattiamateriaali on liukastamaton. Käytössä on myös liukuestemattoja. Pesutilassa on henkilökunnan pyykki- ja kuivauskone, jota ei käytetä samaa aikaan pesutilan kanssa.
- 1-2 vuoden välein palotarkastuksen yhteydessä tarkistetaan saunatilat. Työntekijät vastaavat esteettömyydestä ja turvallisuudessa, ilmoittaa puutteet ja korjaukset kiinteistönhoitajalle.
- Pesutilassa palovaroittimet ja sprinkler-järjestelmä

Pyykkihuolto tilat

- Pyykkihuoneessa on kaksi (2) pyykkikonetta ja (2) kuivausrumpua sekä erillinen kuivaushuone. Isompi tila, jossa toteutetaan pyykinhuoltoa. Erillinen linavaatevarasto, jossa säilytetään linavaatteita ja muuta tekstiiliä.

- Tilassa palovaroittimet ja sprinkler-järjestelmä. Pyykkikoneiden ja kuivausrumpujen puhtaanapidosta tehty ohjeistus, jotta niiden käyttö olisi turvallista. Kuivaushuoneessa laite tarkistetaan ja pidetään puhtaana ohjeistuksien mukaan. Keittiö - Keittiötilassa on kaksi (2) jääkaappia, yksi (1) jääkaappipakasti ja yksi (1) arkkupakastin. Keittiön saarekkeessa on sähköuunia- ja liesi, sekä liesituuletin. Keittiötilassa on kolme (3) vesipistettä, yksi (1) oven vieressä käsienpesuun, yksi (1) astianpesuun ja huuhteluun sekä yksi (1) erillisessä siivoushuoneessa. Astiapesualtaan vieressä on astianpesukone. - Tilassa palovaroittimet, sprinkler-järjestelmä, palolakana. Kylmälaitteiden lämpötilojen seuranta 1-2krt viikossa. Työntekijät huolehtivat sähkölaitteiden turvallisuudesta ja käytämisestä turvallisesti. Keittiötilassa vesipisteiden lähettävillä lattiakaivot. Ruokailu-/oleskelutilat - Kiinteistössä on iso ruokailu- ja oleskelutila, jossa asukkaat oleskeleva ja ruokailevat. Ruokailutilassa on neljä (4) ruokapöytää ja useampi tuoli. Oleskelutilan ja ruokailutilan rajaa oleskelutilaan kuuluvat istuimet. Kalusteet on järjestetty niin, että tilassa on esteetön kulku. Oleskelutilassa on tv, joka on kiinnitetty turvallisuussyistä seinään. - Työntekijät huolehtivat esteettömyydestä ja turvallisuudesta tiloissa. Palovaroittimet ja sprinkler-järjestelmä. Toimistotila - Kiinteistössä on toimistotila, jossa työskentelee yksi (1) henkilö. Tilassa on toimistokalusteita ja tarvikkeita sekä yksi jääkaappi. - Toimistotilassa palovaroittimet ja sprinkler-järjestelmä sekä sammutuspeitto.	Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty? - Yksikössä oma siistijä, pyykinhuollosta vastaa henkilöstö, lakanapyykki toimitetaan pesulaan 3viikon välein
Teknologiset ratkaisut Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä. - asiakkailla on mahdollisuus ottaa käyttöön Seviset Oy:n/yksikön oma kutsulaite/hälytyslaite. Tarvetta arvioivat ohjaajat yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. - turvapuhelinvastaava Jenna Ylisirniö	Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaminen varmistetaan? - Hälytykset tulevat työpuhelimiin, joita työntekijät kuljettavat työvuoron ajan. Työntekijöillä on velvollisuus vastata asiakkaan hälytykseen. Työntekijät voivat tarvittaessa myös hälyttää lisäapua asiakashuoneisiin puhelimilla. - Tarkistetaan joka päivä, että kutsulaitteen pääkeskus on verkkovirrassa. Tarkistetaan kerran kuukaudessa hälytysrannekkeiden toimivuus.

- Yksikön esihenkilö vastaa turvalaitteiden toimivuudesta yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa yksikön esihenkilölle turvalaitteiden toimimattomuudesta ja muista puutoksista
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.
Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? - Fysioterapeutin/myyjän antama ohjaus sekä asiakkaalle että henkilöstölle - Apuvälinelainaamosta olevat apuvälineet huolletaan heidän kautta - Yksikön omat apuvälineet huolletaan tarpeen mukaan eri paikallisissa yrityksissä
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Tarja Heikkala p 050 3686947
Asiakas- ja potilastietojen käsittely Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot. Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? - Palveluntuottajan tietosuojasuunnitelma laadittu 10.4.2024. Suunnitelman toteuttamisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä kaikkien työntekijöiden kanssa. -Palveluyksikössä on nimetty tietosuojavastaava, jonka vastuulla on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa seurata palveluyksikön tietoturva- ja tietosuoja asioiden noudattamista, sekä uusien ohjeistuksien laatiminen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. -Palveluntuottajan tietosuojavastaava on laatinut tietoturvasuunnitelman, johon on kirjattu noudatettavat toimittavat ja ohjeistukset. Työntekijöiden on velvollisuus tutustua suunnitelmaan. -Henkilökunta suorittaa 2 vuoden välein Mediecon kautta tietoturva- ja tietosuojakoulutukset. Yksikön esihenkilö varmistaa, että henkilökunnalle on annettu tietojärjestelmien käyttöön, asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin koulutusta ja perehdytystä. - Hyvinvointialueelta tulleet ohjeet ja niistä tiedottaminen - Salassapitovelvollisuus lomakkeen allekirjoittaminen
b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? - Aika ajoin pidetään yrityksen yhteisiä koulutuksia, johon veloitetaan osallistumaan. - Uudelle työntekijälle perehdytys vanhemman työntekijän toimesta
c) Missä yksikönnne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? - Henkilökunnan ilmoitustaululla
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Maria Palosaari p. 0444934890 maria.palosaari@seviset.net

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. 2024 valvontakäynnin yhteydessä pyydetty päivittämään omaavaltasuunnitelma Valviran ohjeistuksen mukaisesti -> Päivitys tehty Henkilökuntaan kohdistuva väkivallanuhka -> keskustelu käytösoireisen asiakkaan kohtaamisesta ja hoidosta. Aggressiivisen muistisairaahan kohtaaminen-luento käyty. Uusia toimintatapoja mietitty.

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys Kuusamo 8.5.2025
Allekirjoitus Jenna Ylisirniö

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten
asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatie-tosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

VARAUTUMINEN POIKKEUSLOIHIIN/ TERVASKOIVU

Riskit / Uhkat 1. Normaaliolojen erityistilanteet	Seuraus/vaikutus	Perusvalmius: Henkilöstö - hoitoala/koulutettu 8 - hoitoapulainen 4 - vastaava ohjaaja 1 Asukkaat - 15	Tehostettu valmius/ täysvalmius
1.1 Arvaamaton käytös - huumeet/päihteet - lääkkeet	- pelko, levottomuus, aggressiivisuus - likaiset neulat - lääkkeiden varastelu	- turvallisuusohjeet - riskienhallintaohjeistus - ennakkoiva toiminta - tarkat toimintaohjeet - perehdytys - vartijakutsu - erillinen toimintaohjeistus (LIITE)	- viranomaistoiminta - jälkipuintivalmius
1.2 Henkilöiden katoamiset	Huoli, levottomuus, asukkaalle aiheutuvat vammat ym.	- ovien lukitus/turvalaitteet - hälytysketju - viranomaisten ohjeet/apu - pelastussuunnitelman mukainen toiminta - kuvat asiakkaista	Viranomaisten koordinoimana suuretsintä; työntekijät, viranomaiset, vapaaehtoiset
1.3. Tulipalo (pelastussuunnitelma liitteenä)	Toiminnan keskeytyminen Evakuointi toiseen rakennukseen: - Kiviharjun Palvelutaloon/muihin Seviset Oy:n yksiköihin/Porkkatörmälle	- henkilökunnan koulutus, perehdys /opastaminen, evakuointiharjoitukset	- toiminnan uudelleen suunnittelu, lisäresurssit (omaiset ym.) - vanhusten siirtäminen omaisten hoitoon / muihin yksiköihin
1.4. Vesihäiriöt	Pitkäkestoinen toiminnan keskeytyminen Veden saanti: - Yksikössä varalta vesikanistereita, joista saadaan tarvittaessa vettä	Kiinteistön hoitajat selvittävät jatkotoimenpiteet	Asukkaiden siirtäminen omaisten hoitoon / muihin yksiköihin
1.5 Sähköhäiriöt	Pitkäkestoinen toiminnan keskeytyminen Erillinen varautumisohje (LIITE)	Kiinteistön hoitajat selvittävät jatkotoimenpiteet	Asukkaiden siirtäminen omaisten hoitoon / muihin yksiköihin
1.6 Lämmönjakelun häiriöt	Pitkäkestoinen toiminnan keskeytyminen	Kiinteistön hoitajat selvittävät jatkotoimenpiteet	Asukkaiden siirtäminen omaisten hoitoon / muihin yksiköihin
1.7 ATK-, arkisto- ja muut tietojärjestelmien häiriöt	Potilastietojärjestelmä - tietojen häviäminen	- henkilöstön koulutus/ohjeistus - varmuuskopiot - tunnukset ja salasana	- yhteistyö viranomaisten kanssa esim. poliisi

	salassa pidettävien tietojen joutuminen väärille henkilöille		
1.8 Terrori-/pommiuhka/hyökkäysuhka/muu ulkopuolinen uhkatilanne	- pelko, levottomuus - evakuointi	- pelastussuunnitelman ajan tasalla pitäminen - yhteydenpito viranomaisiin	Viranomaisten koordinoima: - lääkehoitohenkilöstö - elintarvikehuolto / keittiöhenkilökunta - tilanteen johto / vastaava ohjaaja

2. Poikkeusolot			
2.1. Suuronnettomuus	Toiminnan keskeytyminen	Evakuointisuunnitelman mukainen toiminta / koulutus	- viranomaisten ohjeiden mukainen toiminta - lääkehuolto/henkilöstö - ruokahuolto/keittiöhenkilökunta
2.2. Taloudellinen kriisi, valtakunnallinen	Toiminta häiriintyy, henkilökunnan vähentäminen, materiaali-pula	- tiedottaminen - työn uudelleen organisointi	
2.3. Kiristynyt kansainvälinen tilanne	- pelko - levottomuus	- asukkaiden ja omaisten rauhoittaminen - ammattiapu henkilökunnalle	- viranomaisten ohjeiden mukainen toiminta
2.4. Sodanuhka	Toiminta häiriintyy, pelko, levottomuus	- asukkaiden rauhoittaminen - ammattiapu henkilökunnalle	- viranomaisten ohjeiden mukainen toiminta
2.5. Sota	Toiminta häiriintyy/keskeytyy, pelko, levottomuus	- tiedottaminen - työn uudelleen organisointi - henkilökunnan koulutus - ammattiapu henkilökunnalle	- Viranomaisten ohjeiden noudattaminen
2.6. Sodan jälkitila	Toiminnan käynnistäminen	Toiminnan uudelleen käynnistäminen / uudelleen organisointi, jälkihoito	- viranomaisten ohjeiden mukainen toiminta

Erillinen [poistumisturvallisuusselvitys](#) päivitetty 5.2.2024