



Omavalvontasuunnitelma

Norppatorppa

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Arvot.....	4
1.5 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	7
3.1 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	16
3.4.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	17
3.4.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen..	19
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	21
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	21
4.2 Ilmoitusvelvollisuus.....	22
4.3 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	24
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	24
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	25

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Soma Hoivapalvelut Oy
- Y-tunnus 2825205-8 ja SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.28252058.10.0
- Norppatie 14 A, 01480 Vantaa

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Norppatorppa
- Norppatie 14 A, 01480 Vantaa. norppatorppa@somahoiva.fi, p. 0442421042
- Vastuhenkilö Sari Tarvainen, sari.tarvainen@somahoiva.fi, p. 0413183425

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaperiaatteena on tuottaa sekä lyhytaikaista että pitkäaikaisista asumispalvelua kehitysvammaisille ja muille erityistarpeita omaaville lapsille ja nuorille. Kaikille Norppatorpan asiakkaille on tehty EHO päätös sosiaalityöntekijän toimesta, eli palvelut on myönnetty hänelle kehitysvammalain perusteella. Asiakkaiden palvelun ostajana toimii hyvinvointialueet, jotka määrittävät asiakaan palvelun tarpeen, esim. omaishoidon vapaiden ajaksi tarjottava kodin ulkopuolella oleva asumispalvelu.

Palvelu on yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa. Yksiköstä tehdään tiivistä yhteistyötä lapsen omaisten kanssa vanhemmuus säilyttäen ja varmistetaan yhdessä lapselle turvallinen ja tasapainoinen kasvuympäristö.

Norppatorpan ryhmäkoti tarjoaa kokonaisvaltaisia asumis- ja kuntoutuspalveluita alle 18-vuotialle vammaisille ja kehitysvammaisille lapsille ja nuorille. Norppatorpan ryhmäkoti sijaistee Vantaalla Metsolan kaupunginosassa. Ryhmäkodissa on kuusi asiakaspaikkaa. Norppatorpan perustehtävänä on tarjota lapsille turvallinen, tasapainoinen ja kodinomainen kasvuympäristö, joka mahdollistaa lapsen yksilöllisen kasvun ja kehityksen. Työskentely Norppatorpassa on asiakaslähtöistä, yksilöllistä ja lapsen osallisuutta tukevaa.

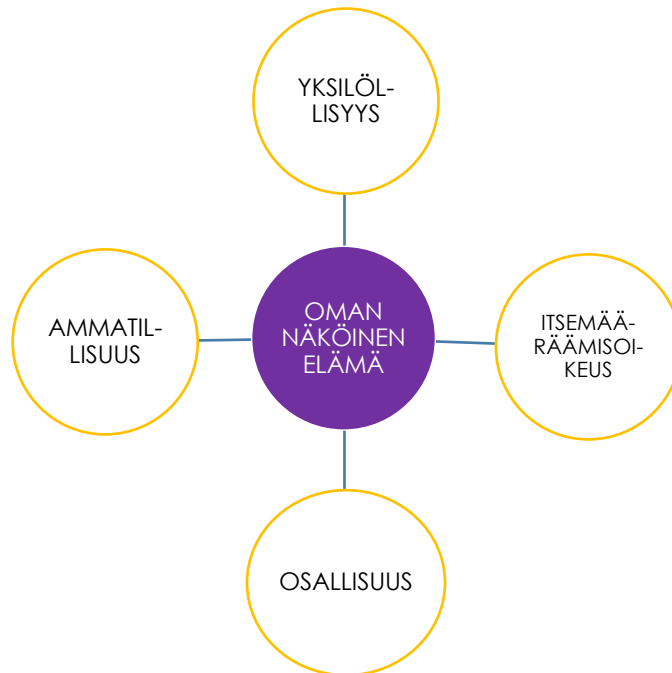
Norppatorppa näyttää ulkoisesti kodilta ja siellä tehdään kotiin kuuluvia arkisia asioita. Lasta kuntoutetaan yksilöllisesti ja palveluita räätälöiden oman näköisen elämän muodostumista tukien. Hoito-, kuntoutus- ja kasvatustyössä huomioidaan kunkin lapsen erityinen tuen tarve. Hoito- ja kasvatustyön tukena on moniammatillinen tiimi ja tarvittaessa erityisosaajia.

Palvelut tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueilta joko palvelusetelillä tai suoraostona. Asiakkaita Norppatorpassa käy Helsingistä, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelta, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelta sekä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelta.

1.4 Arvot

Soma Hoivapalveluiden henkilöstö on sitoutunut ja noudattaa yrityksen palveluksessa ollessaan Soma Hoivapalveluiden arvoja ja eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa yrityksen kulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Soma Hoivapalvelut Oy:n arvot ovat



YKSILÖLLISYYS – Jokaiselle asiakkaalle räätälöidään yksilölliset palvelut hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Asiakkaan arki muodostuu oman näköiseksi ja asiakas on itse aktiivinen vaikuttaja omassa elämässään. Tuemme jokaista asiakastamme löytämään oman näköisensä tavan elää räätälöimällä palvelut asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Pyrimme löytämään jokaisen kanssa yksilölliset kommunikaatiomenetelmät, joilla saamme hänen oman äänensä kuuluviin hänen rakentaessaan oman elämänsä arkea. Arjessa huomio kiinnitetään asiakkaan vahvuuksiin ja niiden esille tuomiseen.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS – Toimintamme kulmakivenä on itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja toteutuminen. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan Itsemääräämisoikeus (IMO) -suunnitelma, joka ohjaa päivittäistä kanssakäymistä asiakkaan kanssa. Asiakas saa osallistua ja vaikuttaa oman palvelunsa suunnittelemiseen ja toteuttamiseen ja päätöksissä ensisijaisesti ajatellaan asiakkaan etua. Alaikäisen asiakkaan kohdalla omaiset ovat myös aktiivisesti mukana suunnitelmissa.

OSALLISUUS – Kannustamme asiakkaitamme täysipainoiseen osallisuuteen yhteiskunnassa sekä omassa lähiyhteisössään.

Asiakas tulee kuulluksi omana itsenään ja hänen mielipiteitään ja toiveitaan kuunnellaan ja kunnioitetaan. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan mielekkääseen ja oman

kiinnostuksen mukaiseen vapaa-ajan toimintaan, ja mahdollistetaan osallistuminen yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Norppatorpassa järjestetään tapahtumia, juhlia, vapaa-ajan aktiviteetteja ja tuemme normaalin arjen toteutumista. Osallisuus on myös osallistumista itseään koskevaan päätöksen tekoon ja yhteisön asioihin.

AMMATILLISUUS – Työntekijämme ovat sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia, joilla on vahva osaaminen ja halu toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan ja tämän lähiverkoston kanssa avoimessa ja arvostavassa dialogissa. Avoimuus ja halu kehittää toimintaamme ja palveluitamme yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa johtaa toimintaamme. Työtä arvioidaan järjestelmällisesti ja säännöllisesti. Henkilöstön osaamiseen ja koulutukseen panostetaan ja ammattitaitoa pidetään yllä. Yrityksen tavoite on tarjota asiakkaille parasta mahdollista palvelua, jonka saavuttamisessa avainasemassa on motivoitunut, ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö.

1.5 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys 13.1.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa.

Tämän omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistuneet:

Sara Rickström, Toimitusjohtaja

Sari Tarvainen, Yksikön johtaja

Minttu Heinonen, sairaanhoitaja

Mervi Pöllänen, lähihoitaja

Toimitusjohtaja vastaa siitä, että jokaisessa toimintayksikössä on ajantasainen omavalvontasuunnitelma tehtynä ja hänen vastuullaan on myös omavalvontaohjelma. Lisäksi hän hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Yksikön johtaja vastaa siitä, että omavalvonnan toteutumista seurataan määräajoin, vähintään neljän kuukauden välein. Seuranta raportoidaan yrityksen internet sivuille, somahoiva.fi. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja julkaisu on yksikön vastaavien ohjaajien vastuulla yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

Sähköisen version laatimisesta sekä raporttien ajantasaisuudesta yrityksen internet sivuilla vastaa Yrjänä Salmela, jolla on vastuu myös koko internetsivujen ajantasaisuudesta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein omavalvontaohjelman mukaisesti.

Yksiköissä on vuosikello, joka ohjaa tiettyjen pakollisten toimintojen toteuttamista.

Päivittämisen lisäksi yksikön johtaja raportoi omavalvonnan toteutumisesta neljän

kuukauden välein julkisesti. Soma Hoivapalveluilla raportointi tapahtuu internetsivuilla, somahoiva.fi. Yksikön johtajat käyvät kahden kuukauden välein palaverin yhteydessä tarkastuslistan mukaisesti läpi omavalvonnassa määrättyjä asioita henkilöstön kanssa keskustellen. Näissä keskusteluissa nousseista asioista laaditaan mahdollinen korjaamis- ja toteuttamissuunnitelma, joka toimii sitten raportoinnin pohjana.

Tarkastuslista

Toimitilat ja välineet	<ul style="list-style-type: none"> - Toimitilojen yleisilme ja toimivuus - Välineiden käyttökuntoisuus - Siisteys - Puuttuuko jotain
Yhteistyö (omaiset, muut)	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyökäytännöt omaisten kanssa - palautteet - Koulun kanssa tehtävä yhteistyö - Sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa tehtävä yhteistyö
Henkilöstön riittävyys, muut henkilöstöasiat	<ul style="list-style-type: none"> - Riittävä henkilöstömitoitus, päiväkohtaisesti/viikkokohtaisesti - Mahdolliset muut haasteet - Sijaisten saanti - Henkilöstön koulutusten ajantasaisuus / Koulutuksiin pääsy Yksikön kehittämissuunnitelman mukaisesti
Kirjaaminen ja tietosuoja	<ul style="list-style-type: none"> - Kirjaamisen laatu - Asiakkaiden tavoitteiden ajantasaisuus / Ohjaussuunnitelmien päivityksen tarve - Varmistetaan tietosuoja, että missään ei asiakkaiden nimitietoja näkyvillä - Pikaisesti läpi vaitiolo yms. tietosuoja - Pistokoe lokitiedot kirjaamisjärjestelmässä
Hygienia ja lääkehoito	<ul style="list-style-type: none"> - Hygienia- ja lääkehoito - Mahdolliset lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet, onko raportointi tapahtunut ohjeen mukaan - Muut lääkehoitoon liittyvät
Osallisuus ja itsemääräämisoikeus	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaskokousten järjestäminen (Norppatorpassa sunnuntaisin)

	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaskohtaiset IMO-suunnitelmat, tarvittava päivitys - Rajoitustoimet, tarkasta kirjaus, käyttö ja raportointi
Muut omatoimisen varautumisen suunnitelmat ja ajantasaisuus	<ul style="list-style-type: none"> - Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys, poistumisharjoitusten järjestäminen - Elintarvike – omavalvontasuunnitelma – lämpötilojen mitta

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.1.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Norppatorpasta tehdään yhteistyötä omien muiden palveluyksiköiden kanssa.

Yrityksellä on kolme palveluyksikköä; Karhutorppa ja Norppatorppa, jotka molemmat tarjoavat erityishuoltona lyhyt- sekä pitkäaikaista asumispalvelua sekä Ideapaja Tara, missä palveluna on päivätoimintaa kehitysvammaisille nuorille ja aikuisille.

Henkilökunta koulutautuu usein yhdessä, jakaa osaamistaan ja yhteiskäytössä on myös yksiköiden sairaanhoitajat. Yrityksellä työskentelee tällä hetkellä kolme sairaanhoitajaa, joista kaksi työskentelee Karhutorpassa. Toinen sairaanhoitajista toimii päivätoimintayksikön vastaavana sairaanhoitajana ja tekee säännöllisesti työvuoroja myös päivätoiminnan yksikössä. Henkilökunta on tarvittaessa yhteiskäytössä kaikissa kolmessa yksikössä. Tällaisissa tilanteissa kirjaamisjärjestelmään, Nappulaan, lisätään kyseiselle henkilölle pääsy toisen yksikön asiakastietoihin määräajaksi.

Yhteistyötä tehdään myös asiakkaan oman sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa, mahdollisten terapeuttien, lääkärin ja koulun kanssa. Aina asiakkaan asioidessa muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa, on hänellä mukanaan joko omainen tai ohjaaja ja ajantasaiset tiedot. Yhteistyökumppaneiden kanssa ollaan yhteydessä myös puhelimitse akuuteissa tai arjen sujumiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi yhteistyökumppaneiden kuten koulu tai muu vastaava taho pidetään tarvittaessa yhteistyöpalavereita, joista kirjataan muistiot. Palavereista, lääkäri ym. käynneistä kirjataan oleelliset tiedot asiakastietojärjestelmään.

Alihankintana tuotetut palvelut ja yhteistyö

Alihankintana tuotetaan Terveystalon Urho- Turvallinen lääkehoito palvelu.

Yhteistyössä Terveystalon ammattilaisten kanssa varmistetaan turvallinen lääkehoito

Norppatorpan yksikössä. Lääkäri allekirjoittaa lääkehoitoluvat sekä hyväksyy lääkehoitosuunnitelman vuosittain. Farmaseutti tekee yksikköön perehtymis- ja ohjauksen. Urho- Turvallinen lääkehoitopalvelu tiimin jäsenet neuvovat, ohjaavat, arvioivat ja auttavat kaikissa lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä.

Alihankintana tuotetaan Kotilääkärit Oy:n kautta moniammatillinen asiantuntijatiimi, joka vastaa asiakasarvioinneista liittyen rajoitustoimiin. IMO-tiimiin kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä, jotka arvioivat, seuraavat ja tukevat kaikissa rajoitustoimiin liittyvissä asioissa.

3.1.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö Sara Rickström, sara.rickstrom@somahoiva.fi, p. 0400343426

Valmiussuunnitelmat ovat oleellinen osa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumista. Valmiuslain (1552/2011) mukaan yksikön on valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa.

Yksikössä on laadittu 72h varautumissuunnitelma poikkeusoloja varten. Vuosittain päivitettävässä pelastus- ja turvallisuussuunnitelmassa on ohjeistus monenlaisia poikkeustilanteita varten, kuten sähkökatkoa ym.

Henkilöstön sairastumistilanteissa on selkeät ohjeistukset sijaisten hankintaan, ks. Sijaiskäytännöt 3.4.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön sairastuminen aamuvuorosta	Riskin suuruus kohtalainen	Ohjeistus sairastumisen ilmoittamiseen mahdollisimman pian, viimeistään edellisenä päivänä. Yöhoitaja arvioi, voiko joustaa aamutöiden verran työvuoroa Yksikön johtajalle soitto, joka voi tulla aamusta auttamaan
Henkilöstön sairastuminen yövuorossa	Riskin suuruus kohtalainen	Mahdollisuus hälyttää tuleva aamuvuoro aikaisemmin töihin

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Norppatorpan toimintaa ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Työtä tehdään asiakaslähtöisesti, jokaisen lapsen voimavarat ja vuorovaikutustavat huomioiden. Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja tuetaan heitä itsenäisessä päätöksenteossa. Norppatorpassa on lasten tarpeisiin erikoistunutta ja osaavaa henkilöstöä. Ympäristö on turvallinen ja virikkeellinen lapsille. Norppatorpassa on huomioitu kunkin lapsen oikeus ikäkauden mukaiseen elämään. Vakituisesti Norppatorpassa asuvien lasten suhteita heidän perheisiinsä ja läheisiin tuetaan olemalla heihin tiiviisti yhteydessä ja mahdollistetaan sekä vanhempien vierailut Norppatorpassa että lasten vierailut kotonaan.

Laadunhallinnan työkaluna on käytetty asiakastytyväisyyskyselyä, joka toteutettu viimeksi syksyllä 2024. Laadukkaan palvelun varmistamiseksi olemme muokanneet toimintaamme saatujen palautteiden perusteella. Kehittämiskohteeksi kyselystä nostimme henkilökunnan kanssa toimimisen erityisesti yhteydenpidon osalta. Kehitämme toimintaamme niin, että kaikkiin viestikanaviin vastaaminen tapahtuu ajantasaisesti. Tiedonkulku on jatkuvana kehittämiskohteena, mihin pyrimme löytämään aina toimivampia keinoja, jotta kaikki lapsen hoitoon liittyvät asiat tulevat huomioitua ajantasaisesti.

Hyvinvointialueet, Valvira ja aluehallintovirasto valvovat palveluiden laatua. Soma Hoivapalvelu Oy:n johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Johdon tehtävänä on myös huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa ja osaamista turvallisuusasioista. Asiakasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti.

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. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa tuovat esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilökunta osallistuu laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen. Asiakasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset käsitellään toimintayksikössä erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään yrityksen sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Lisäksi henkilökunta ylläpitää osaamistaan lääkehoitoon, ensiapuun, ja tapaturmien ehkäisyyn liittyvissä koulutuksissa. Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin.

Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille. Soma Hoivapalveluiden henkilökunta osallistuu pelastustoimen järjestämään alkusammutus koulutukseen säännöllisesti sekä käy ensiapukoulutuksessa 3 vuoden välein.

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, asiakasturvallisuus ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden

toteuttamiseen. Soma Hoivapalvelut Oy:n kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Turvallisuuspäällikkö ja –vastaava ovat vastuussa turvallisuusasioista, työsuojelupäällikkö ja –valtuutettu vastaavat työsuojelullisista asioista. Asiat käsitellään yhdessä koko henkilöstön kanssa. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden perheiltä pyydetään vain sellaiset asiakkaan henkilötiedot, jotka ovat oleellisia palvelun järjestämisen kannalta. Asiakastietojärjestelmään tulee kirjautua henkilökohtaisilla tunnuksilla. Sähköpostit, joissa on asiakastietoja, lähetetään turvapostin kautta. Kaikki digipalvelut toteutetaan suojattujen yhteyksien kautta.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Norppatorppa muistuttaa omakotitaloa, jossa on kuusi asiakashuonetta, olohuone/ruokailutila, keittiö, kodinhoituhuone ja toimisto. Norppatorpassa on lisäksi yksi esteetön WC sekä kylpyhuone esteettömällä WC:llä, suihku ja sauna. Sisäänkäynnin yhteydessä on eteinen ja aulatila. Yhteisiä tiloja ovat olohuone/ruokailutila ja eteisaula ja niitä käyttävät ryhmäkodin asukkaat ja henkilökunta. Asiakkaan oma huone on omaa aluetta, jonne ei ole pääsyä muilla Norppatorpan asukkailla ilman asukkaan lupaa. Henkilökunta koputtaa ennen kuin astuu huoneeseen sisään. Toimistoa käyttää pääasiassa yksikön henkilökunta ja siellä voidaan myös tarvittaessa pitää asiakaspalavereja. Henkilökunnan käytössä on oma pukuhuone ja wc. Omaiset voivat vieraila yksikössä vapaasti, yöpyminen on mahdollista oman lapsen huoneessa. Asiakkaat voivat sisustaa huoneensa oman makunsa mukaan. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen niin kauan, kun asiakkaalla on voimassa oleva sopimus Soma Hoivapalvelujen kanssa.

Yksikössä on ulkopuoliselta palveluntuottajalta ostettu siivouspalvelu kerran viikossa, jonka lisäksi henkilökunta hoitaa päivittäissiivousta erikseen tehdyn suunnitelman mukaan. Suunnitelma on kirjattu työvuorojen tehtäviin. Lyhytaikaishoidon asiakkaan vaihtuessa, huone siivotaan heti ja pinnat desinfioidaan. Petivaatteet pestään ja vaihdetaan puhtaisiin. Asiakkaat osallistuvat omien huoneidensa ja yhteisten tilojen siistinä pitämiseen omien kykyjensä mukaan. Pyykkihoidon hoidetaan yksikössä. Asiakkaiden pyykkiä pestään henkilökunnan toimesta Norppatorpassa. Jos asiakas on

lyhyellä, kaksi vuorokautta kestäväällä, jaksolla, asiakkaan pyykkejä ei pestä vaan asiakkaalla on oltava tarpeellinen määrä vaatetta pakattuna mukaan jaksolle (poisluettuna eritepyykki). Tarvittaessa käytetään pesulapalvelua ja mahdollisten epidemioiden aikana pesulapalvelu ostetaan ulkopuoliselta taholta.

Rikkinäiset välineet poistetaan käytöstä välittömästi. Kodinkoneille on erilliset huollot, joihin ollaan yhteydessä, kun havaitaan niiden olevan epäkunnossa. Toimistossa on erillisellä lomakkeella yhteystiedot, keneen otetaan yhteyttä erilaisiin talon huoltoon liittyvissä asioissa.

Kuluttajakemikaalit säilytetään lukkojen takana. Pyykkihuone ja siivouskaappi ovat lukollisia ja ne pidetään aina kiinni. Keittiössä konetiskiaineet ovat lukollisessa kaapissa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja ja tietosuojavastaava, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Sara Rickström, sara.rickstrom@somahoiva.fi, p. 0400343426

Asiakkaista rekisteriin kertyviä tietoja: nimi, syntymäaika, henkilötunnus, yhteystiedot, lääkitystiedot, asiakastyön järjestämiseen ja toteuttamiseen liittyvä päivittäinen kirjaaminen: keskeiset hoitotiedot, mahdollisen sairauden kulkua koskevat merkinnät, riskeistä ja epäillyistä vahingoista tehtävät merkinnät, mahdolliset rajoitustoimenpidemerkinnot, päivittäismerkinnät, konsultaatioista ja neuvotteluista tehtävät merkinnät. Kirjaamisen tarkoituksena on mm. lisätä asiakas-/potilasturvallisuutta, turvata hoitoa ja kuntoutusta koskeva tiedon välitys ja hoidon kuntoutuksen jatkuvuus sekä parantaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteellisuutta. Kirjaaminen tekee hoito- ja kuntoutustyön näkyväksi ja on osa laadunvarmistusta ja hoitotyön kehittämistä.

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti. Jos tietoja luovutetaan, niin rekisteröidylle itselleen/tämän edunvalvojalle (lain säännös, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, luku 2 § 7 ja § 9). Omainen tai edunvalvoja saa nähtäväkseen asiakkaan päivittäiskirjaukset aina halutessaan. Omaisten kanssa on sovittu erilaisia käytäntöjä; joillekin lähetetään suojatulla sähköpostilla jokaisen jakson kirjaukset aina, toiset haluavat lukea kirjaukset satunnaisesti. Kaikki asiakastiedot lähetetään aina suojatulla sähköpostilla (SecMail).

Tietoja luovutetaan myös kunnan edustajalle (lain säännös). Koska palveluita tuotetaan kunnan toimeksiannosta tai muutoin kunnan lukuun (ostopalvelusopimus, palveluseteli), on kunnalla asiakastietoja koskeva määräysvalta. Asiakastietoja voidaan lähettää ainoastaan salatulla sähköpostilla (SecMail) tai kirjepostilla.

Asiakastietorekisteri säilytetään suojatussa asiakastietojärjestelmässä, Nappula, Necora Systems Oy. Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä on yksikön johtaja, joka myöntää käyttöoikeudet vaihtolovelvollisessa työsuhteessa oleville työntekijöille. Oikeudet poistetaan heti kun työsuhte päättyy. Sijaisille luodaan kirjaamistunnukset sijaisvuoron ajaksi, yhteisiä sijaistunnuksia ei käytetä. Rekisteri on selainkantainen, asennetaan erillinen suojausavain koneelle, mistä ohjelmaa käytetään. Rekisteriin tallennetut henkilötiedot on yleisesti säädetty salassa pidettäväksi.

Henkilöstöhallinnon rekisteriä ylläpidetään osaltaan ohjelmassa Työvuorovelho. Selainpohjainen ohjelma, pääkäyttäjäyksikön johtajalla, joka jakaa käyttöoikeudet rajatuille henkilöille. Itse käyttöoikeudet rajataan niin, että salassa pidettäviin henkilötietoihin ei ole pääsyä kuin erikseen määrätyillä henkilöillä (yksikön johtaja ja tämän sijainen).

Tietosuojaan liittyvät asiat; ohjeet ja määräykset käydään läpi henkilöstön, sijaisten ja opiskelijoiden perehdytyksessä. Lisäksi henkilöstö allekirjoittaa vaihtolositoumuksen työsopimuksen yhteydessä ja opiskelijat harjoittelun alkaessa. Kaikki asiakastietojärjestelmää käyttävä henkilöstö sitoutuu noudattamaan vaihtolovelvollisuutta ja tietosuoja määräyksiä ja ohjeita. Lomake vaihtolosta allekirjoitetaan työsopimuksen laadinnan yhteydessä.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikössä käytössä Myneva Nappula -kirjaamisjärjestelmä. Järjestelmä vaihtuu DomaCare-kirjaamisjärjestelmäksi helmikuun 2025 aikana, kun henkilöstön käyttökoulutukset on saatu toteutettua suunnitellusti. DomaCare löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Yksikköön on valittu kirjaamisvastaavat, joilla ajantasaisin tieto kirjaamisjärjestelmästä. He vastaavat kirjaamisjärjestelmän osaamisen varmistamisesta yksikössä. Jos ilmenee tarvetta lisäkoulutuksiin ovat he yhteydessä yksikön johtajaan, joka järjestää lisäkoulutusta.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 11/2024. Tässä kuvattu mm. miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksista ja vastuista ja miten yksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin. Norppatorpan yksikkö ei ole rekisterinpitäjä vaan ylläpitää rekistereitä ylläpitäjän lukuun, eli eri hyvinvointialueiden lukuun. Kun asiakkuus loppuu, toimitetaan kaikki asiakastiedot rekisterinpitäjälle tämän toivomassa muodossa arkistoitavaksi. Teknologian vikatilanteisiin on varauduttu akuutisti niin, että asiakkaiden ajantasaiset lääkelistat ovat aina tulostettuina kuten myös ajantasaiset ohjaussuunnitelmat. Näin akuutti hoiva toteutuu turvallisesti, vaikka pääsyä kirjaamisjärjestelmiin ei olisikaan. Jos häiriö on pitkäkestoinen tai huomataan muuta tietoturvallisuuteen liittyvää häiriötä, siitä ilmoitetaan hyvinvointialueelle.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä tyypillisimpiä infektiosairauksia ovat vuosittaiset kuume- ja flunssataudit sekä vatsataudit. Norppatorppa on kodinomainen asumispalvelu lapsille, joten infektiokaudet ovat samankaltaisia kuin kouluissa. Norppatorpassa on kuusi paikkaa lapsille. Lapset ovat pitkälti toistensa seurassa jatkuvasti, joten tietynlainen epidemian mahdollisuus on. Lapsen sairastuessa on mahdollisuus, että muut lapset ovat saaneet tartunnan kontaktista tai pinnoilta. Tilapäisasukkaiden sairastuessa heidän läheisilleen ilmoitetaan ja heitä pyydetään hakemaan lapsi kotiin. Pitkäaikaisasukkaiden kohdalla pyritään lapselle järjestämään eristys omaan huoneeseen ja ehkäisemään muiden lasten tartuntaa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen palveluyksikössä ennaltaehkäistään Norppatorpassa niin, että pidetään huolta käsihygieniasta sekä tilojen siisteydestä. Lapsia ohjataan käsienpesuun sekä avustetaan kokonaisvaltaisessa hygieniassa. Ohjaajat toteuttavat käsienpesua, käsien desinfiointia ja tilojen siistimistä. Norppatorpassa tehdään ruoat itse ja ruoanlaitossa toteutetaan oikeanlaista hygieniää. Ruokaa tehdessä käytetään kumihanskoja tai pestään ja desinfioidaan kädet kunnolla. Lasten vointia seurataan jatkuvasti ja lasten omaisia ohjataan tuomaan lapset vain täysin terveinä jaksoille. Lasten sairastumisista ilmoitetaan välittömästi ehkäisten suurempaa taudin leviämistä.

Miten tunnistetaan hoitoon liittyvä infektio?

Lapsista tehdään päivittäin kirjaus joka vuorosta; aamu- ilt- ja yövuorosta. Lasten vointia ja mahdollisia epätavallisia huomioita kirjataan tarkasti. Jos lapsella on esimerkiksi leikkaushaava, siitä otetaan kuvia ja niitä verrataan toisiinsa katsoen, onko haava paranemaan päin. Pienimmästäkin huolesta ollaan yhteydessä vanhempiin tai otetaan itse yhteyttä terveydenhuoltoon.

Ilmoitusmenettelyn ja tarttuvien sairauksien seuranta: Jokaisen vuoron välissä pidetään suullinen raportti, jossa käydään läpi jokaisen lapsen asiat. Mahdolliset huolet lapsen voinnista tuodaan tässä esiin. Kirjaaminen tehdään huolellisesti kirjaamisjärjestelmään joka vuorossa. Lisäksi Norppatorpassa on käytössä viestivihko- kirjausjärjestelmässä, jonne voidaan kirjata huomioita. Viikoittain Norppatorpassa on palaveri, jossa käydään viikolla ilmenneitä asioita läpi, sairaustapaukset ilmenevät myös tässä. Suuremman epidemian aikana ilmoitetaan lasten omaisille infektio-tilanteesta ja näin ollen myös annetaan mahdollisuus omaisten perua jakso ja välttää mahdollinen infektio.

Käsihuhdetta löytyy toimistosta, keittiöstä, wc:stä ja kodinhoituhuoneesta.

Kodinhoituhuoneessa käsihuhdetta on useampi pullo varastossa, josta ohjaaja voi hakea uuden pullon vanhan loppuessa tai viedä paikkaan, jossa kokee sille olevan tarvetta.

Norppatorpassa henkilökunta on koulututtanut ja ammattitaitoista. Infektioiden synnyn estämiseen ja torjuntaan liittyviä toimenpiteitä käydään läpi ja niistä muistutellaan työyhteisössä. Tarvittavia koulutuksia järjestetään. Tarvittavia torjuntaohjeita tulostetaan ohjeiksi. Ohjeita tarkastellaan ja tutkitaan, ovatko esimerkiksi ohjeet päivittyneet. Esihenkilöt opastavat työyhteisöä tarvittaessa. Henkilökunta rokottautuu tartuntalain rokotussuojaa koskevan rokotusohjelman 48 § mukaisesti.

Norppatorpassa käy kerran viikossa siivoaja, joka pitää huolta talon perusteellisemmasta siivouksesta. Työntekijät siivoavat Norppatorpan yhteisiä tiloja erityisesti yövuorossa ja aamuvuorossa, tarvittaessa myös iltavuorossa. Tilat puhdistetaan heti niiden sotkeutuessa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 13.6.2024, seuraava päivitys viimeistään 12.6.2025
 - Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja Minttu Heinonen norppatorppa@somahoiva.fi, p. 0442421042
 - Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa Yksikön johtaja Sari Tarvainen, sari.tarvainen@somahoiva.fi, p. 0413183425
- Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Minttu Heinonen, sairaanhoitaja, norppatorppa@somahoiva.fi, 0442421042

Norppatorpassa on käytössä lääkinällisiä laitteita:

Apteq pulssioksimetri

Omron M2 verenpainemittari HEM-713X

Henkilönostin

Sähkökäyttöiset sängyt

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön opastetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa. Kaikki laitteet huolletaan huoltosuunnitelman mukaisesti.

Huoltosuunnitelma on laadittu erikseen ja se sisältää myös kaikkien laitteiden huollon yhteistiedot. Lääkinnällisen laitteen vaaratilanteesta informoidaan yksikön vastaavalle

välittömästi ja se otetaan pois käytöstä. Ensimmäisen tilaisuuden tullen laitteelle tilataan huolto huoltosuunnitelman mukaisesti.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Norppatorpan yksikössä työskentelee yhteensä 7 lähihoitajaa, sairaanhoitaja ja sosionomi AMK.

Työvuorojen mitoitus tehdään kolmeksi viikoksi aina kerrallaan, kuten tehdään myös työvuorolistat. Työvuorolistat suunnitellaan ergonomisen suunnittelun mukaisesti ottaen kuitenkin huomioon henkilöstön yksilölliset toiveet. Vuorokausien henkilöstömitoitus on pääasiassa sama, mutta vaihtelee asiakkaiden tarpeen ja asiakasyhdistelmien tarpeen mukaan.

Aamuvuoro arki: 1-2 ohjaaja

Aamuvuoro viikonloppu: 3-4 ohjaajaa

Iltavuoro arki: 2-3 ohjaajaa

Iltavuoro viikonloppu 3-4 ohjaajaa

Yövuoro: 1 ohjaaja

Sijaiskäytännöt

Tilapäisyksikössä tilanteet saattavat muuttua nopeastikin, joten henkilöstön riittävyys arvioidaan aina tilannekohtaisesti uudelleen. Henkilöstön riittävyys varmistetaan viikoittain palaverissa tai muun raportoinnin yhteydessä. Jokainen päivä ja työvuoro tarkastetaan niin, että henkilökuntaa on varmasti riittävä määrä jokaisessa vuorossa ja asiakasmäärät ja nimet täsmäävät. Jos puutoksia huomataan, niihin puututaan heti. Henkilökunta itse hoitaa sijaisten järjestämisen sijaislistalta. Kaikilla sijaisilla ei ole yksikön vaatimaa lääkehoitolupaa suoritettuna, joten sijaista hankittaessa on varmistettava, että vuorossa on aina lääkeluvan omaava henkilö.

Sijaisia voidaan tarvittaessa äkillisiin tarpeisiin hankkia myös alihankintana sijaiset.fi kautta. Sijaiset.fi:lle on annettu ohjeistus, mitä sijaisen tulisi osata ja ennen sijaislistoille laittamista henkilö käy perehdytysvuorossa yksikössä, jotta voidaan arvioida molemmin puolin, että henkilö on sopiva työhön. Sijaiset.fi tarkastaa rikosrekisteriotteet omilta sijaisiltaan (laki Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä). Lisäksi he varmistavat sijaisiltaan soteri-rekisteröinnin. Nämä tiedot informoidaan aina sähköpostilla yksikön johtajalle ennen kuin sijainen tulee töihin. Jos sijainen on suorittanut lääkeaineopinnot ja tentit, voidaan hänelle yksikössä suoritettavien näyttöjen jälkeen hakea myös lääkelupaa. Pääasiassa sijaiset eivät kuitenkaan ole lääkevastuussa yksikössä, vaan vakituinen lääkeluvallinen henkilöstö hoitaa lääkkeiden annon asiakkaille.

Jos sopivaa sijaista ei saada puuttuvaan vuoroon, voidaan kysyä vakituiselta henkilökunnalta halua tehdä lisää/ylytyötä. Tämä on viimeisin vaihtoehto. Yksikössä osa

henkilöstöstä tekee omasta toiveestaan vajaata työaika (50-85% työaika), jolloin heidän ottamat ylimääräiset vuorot menevät usein lisätyönä maksuun. Ylityöt maksetaan normaalisti työehtosopimuksen mukaisesti. Yksikön johtaja seuraa lisä- ja ylityöiden määrää kuukausittain ja tarvittaessa keskustele työntekijän kanssa, jos vaikuttaa että lisätyön tekeminen vaikuttaa työn laatuun ja henkilön jaksamiseen.

3.4.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota soveltuvuuteen ja valmiuteen työskennellä kehitysvammaisten lasten kanssa. Neuropsykiatrinen osaaminen katsotaan eduksi. Lisäksi rekrytoinnissa pyydetään suosittelijoita ja hakijan edellisiin esimiehiin ollaan yhteydessä. Kaikki alaikäisten kanssa työskentelevät tuovat yksikön esimiehelle nähtäville rikosrekisteriotteen (laki lasten kanssa työskentelystä 502/2002) ja koulutuksen oikeellisuus tarkastetaan Soteri-rekisteristä. Työhaastattelut tehdään suomen kielellä, jolloin voidaan varmistaa riittävä kielitaito työn tekemiseen. Vakituinen henkilöstö sekä yli 6 kuukauden sijaisuutta tekevä henkilöstö käyvät työhöntulotarkastuksessa, jonka yhteydessä annetaan myös huumeseuja.

3.4.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä sijaisia, opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Perehdytys tapahtuu perehdytys suunnitelman mukaisesti ja siihen varataan riittävästi aikaa. Uudet työntekijät aloittavat työn aina vähintään kahdella perehdytysvuorolla. Perehdytykseen käytetään tsekkauslistaa.

Täydennyskoulutusta järjestetään minimissään 2 päivää/vuosi jokaiselle työntekijälle yksikön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Yleisiä täydennyskoulutuksia Norppatorpassa ovat Aveckki-koulutus, puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät sekä neuropsykiatriseen valmennukseen liittyvät koulutukset. Lisäksi EA-koulutus ja lääkeainekoulutus (LoveLop) on säännöllistä.

Kehityskeskustelut järjestetään kerran vuodessa sen lisäksi, että esimies käy lyhyet henkilökohtaiset juttelutuokiot henkilökunnan kanssa noin neljä kertaa vuodessa. Yksikössä järjestetään säännöllistä työnohjausta kuudesta kahdeksaan kertaa vuodessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voivat työskennellä määräaikaisesti Norppatorpassa esimerkiksi kesätyöntekijänä sen lisäksi, että he voivat suorittaa opintojaan täysin opiskelija-asemassa. Molemmissa tilanteissa heille on nimetty perehdyttävä työhön, joka vastaa myös ohjauksesta työn sisällä. Opiskelijat voivat ohjatusti, ja riittävän perehdytyksen jälkeen myös itsenäisesti, suorittaa kaikkia ohjaajan tehtäviä paitsi lääkehoitoa. Opiskelijan asemassa oleva henkilö voi kuitenkin opiskelun puitteissa suorittaa lääkehoitoa nimetyn ohjaajan valvonnassa. Lääkehoitoasiat ovat aukikirjoitettu selkeästi lääkehoitosuunnitelmassa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tilapäishoidon asiakkaiden palvelun tarve voi vaihdella jaksojen välillä, tarve voi olla seuraavalla jaksolla suurempi.	Riski suuri	Henkilöstöllä on valtuutus pyytää sijaisia/tehdä tuplavuoro itse, jos tilanne vaikuttaa siltä. Ei tarvita johdon varmistusta.
Kun asiakas tulee tilapäishoitoon uutena asiakkaana, eikä häntä tunneta, voi palvelun tarve olla erilainen kuin mitä ennakoitu. Koska tilanne on asiakkaalle uusi, hän voi käyttäytyä ennakoimattomalla tavalla.	Riski suuri	Uuden asiakkaan tullessa ensimmäisiä kertoja jaksolle, päivät "yliresurssoidaan valmiiksi", jotta voidaan mahdollisimman hyvin vastata asiakkaan tuen tarpeeseen. Edelleen henkilöstöllä on valtuutus pyytää sijaisia/tehdä tuplavuoro itse, jos tilanne siltä vaikuttaa.

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

- Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö: Yksikön johtaja Sari Tarvainen, sari.tarvainen@somahoiva.fi, p. 0413183425
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:
 - Helsinki: puhelin: 09 310 43355, sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
 - Itä-Uusimaan hyvinvointialue: Anette Karlsson, p.0405142535 (ma&to 9-13), Anette.Karlsson@itauusimaa.fi
 - Länsi-Uusimaan hyvinvointialue: p. 029 151 5838, sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi
 - Keski-Uusimaan hyvinvointialue: p. 0400277087
 - Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Satu Laaksonen
Puh. 0941910230, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Asiakas tai tämän edustaja voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelu on maksutonta.

- Muistutuksen vastaanottaja: Toimitusjohtaja Sara Rickström, sara.rickstrom@somahoiva.fi, p. 0400343426. Muistutukset käsitellään aina pikimmiten, viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutuksiin vastataan aina kirjallisesti.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palveluiden piirissä. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja tasavertaisesti, luoden turvallinen ilmapiiri. Jos havaitsemme asiakkaan epäasiallista kohtelua, joko toisten asiakkaiden toimesta tai työntekijän toimesta, puutummme tilanteeseen ja otamme asian puheeksi. Käymme asiaa työyhteisössä läpi ja ilmoitamme asiasta asiakkaan omaisille asiasta.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään itsemääräämissuunnitelma, IMO-suunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuuksia ja mieltymyksiä, sekä myös mahdolliset rajoittamiseen liittyvät toimet. Itsemääräämissuunnitelma tarkistetaan puolen vuoden välein ja tarvittaessa useammin. Lisäksi vastuuhjaaja arvioi suunnitelman toteutumista ja siihen kirjattujen asioiden tarkoituksenmukaisuutta neljä kertaa vuodessa.

Norppatorpassa jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen huone. Asiakas päättää itse huoneensa sisustuksesta, vieraista ja käytöstä. Kaikkien asiakkaiden kanssa pyritään löytämään kommunikaatiomenetelmät, joiden avulla hän saa oman äänensä kuuluviin ja päättää jokapäiväisistä asioistaan. Kommunikaation apuna ja puheen tukena käytetään kuvia, tukiviittomia, vaihtoehtokortteja ynnä muita vastaavia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Lähtökohtaisesti asiakkaat päättävät itse omaan elämäänsä liittyvistä asioista ikätasonsa mukaisesti. Yksittäistä asiakasta koskevat hoitotoimenpiteet toteutetaan tiloissa, joissa ei ole ulkopuolisia henkilöitä. Työyhteisöpalavereissa rutiininomaisia käytäntöjä pohditaan ja muokataan itsemääräämisoikeus periaatteen mukaisesti.

Jos asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, rajoituksesta tehdään aina päätös virassa olevan sosiaalityöntekijän tai lääkärin toimesta. Jotta päätös voidaan tehdä, arvioidaan rajoittamisen tarvetta yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa, johon kuuluvat lähityöntekijöiden ja asiakkaan lisäksi lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi. Moniammatillisen tiimin jäsenistä yksi käy tapaamassa asiakasta Norppatorpassa. Rajoituspäätökset tehdään, niiden luonteen mukaan, vähintään kuukaudeksi, enintään puoleksi vuodeksi.

Rajoitustoimenpiteet kirjataan päivittäisraporttiin aina, kun ne ovat käytössä. Esimerkiksi sängynlaitojen nosto (KVEHL1977/519 42k§) kellotetaan päivittäiskirjauksiin tarkasti. Rajoitustoimenpiteet kootaan kuukausittain ja annetaan tiedoksi moniammatillisen tiimin edustajalle sekä asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle kirjausta varten. Rajoitustoimia käytetään vain silloin kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty. Rajoitustoimenpiteet ovat aina viimesijainen vaihtoehto.

Konkreettisia rajoitustoimia Norppatorpassa voi olla kiinnipitäminen ja lyhytaikainen erillään pitäminen, välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta, rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa, rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö vakavissa vaaratilanteissa sekä valvottu liikkuminen. Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa sisältää sängynlaitojen ylös nostot. Sängynlaidat rajoitustoimena on käytössä kolmella asiakkaalla. Rajoitustoimi valvottu liikkuminen on käytössä kuudella asiakkaalla.

Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma hänen tullessaan Soma Hoivapalvelut Oy:n asiakkaaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmia tarkastetaan ja päivitetään puolen vuoden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelmista on lista, mistä ilmenee, milloin suunnitelma on viimeksi päivitetty ja milloin seuraava päivitys tulee tehdä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa asetetut tavoitteet ja sovitut asiat käydään läpi koko asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen osallistuvan henkilökunnan kanssa. Uudet työntekijät perehdytetään asiakkaan asioihin. Muutoksista asiakkaan tilanteissa ja tavoitteissa tiedotetaan ja keskustellaan kaikkien asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen osallistuvien työntekijöiden kanssa. Lisäksi jokaisesta asiakkaasta on tehty lyhyt tiivistelmä, missä ilmenee myös kyseisen asiakkaan tavoitteet. Nämä tiivistelmät ovat toimistossa kansiossa ja ne luetaan aina asiakkaiden ollessa lyhytaikaisjaksolla Norppatorpassa.

Norppatorpan asiakkaiden perheiltä pyydetään palautetta kolme kertaa vuodessa lähetettävien jaksojen varauskirjeiden yhteydessä sekä asiakastyytyväisyyskyselyin 1-2 vuoden välein. Asiakastyytyväisyyskysely on viimeksi toteutettu syksyllä 2024.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jos henkilöstö huomaa toiminnassa riskejä, uhkia tai epäkohtia, heitä on ohjeistettu ottamaan yhteys yksikön vastaavaan ohjaajaan/johtajaan, joka vie tiedon eteenpäin toimitusjohtajalle. Tieto voidaan viedä eteenpäin mahdollisuuksien mukaan sähköpostilla, jotta tilanteesta jää seurattava jälki, johon voidaan palata myöhemmin. Toiminnassa mahdollisesti ilmenevistä epäkohdista tai puutteista ilmoitetaan palvelunjärjestäjälle, hyvinvointialueet, ohjeistuksen mukaan pääasiassa sähköpostilla.

Helsinki: sotepe.ostopalvelut@hel.fi

Itä-Uusimaa: valvonta@itauusimaa.fi

Länsi-Uusimaa: valvonnanohjaustiimi@luvn.fi

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat. Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- epäkohdan
- tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
- tai muun lainvastaisuuden

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoitusvelvollisuus lastensuojelun tarpeesta

Henkilöstöllä on velvollisuus tehdä lastenhuoltoilmoitus, jos epäilee että lapsen lastensuojelun tarve tulisi selvittää. Taustalla voi olla erilaisia seikkoja, kuten jos epäillään lapsen tarpeiden laiminlyöntiä, heitteillejättöä, lapsen pahoinpitelyä tai sen uhkaa, huoli lapsen huoltajan jaksamisesta, päihteiden käytöstä tai muu.

Jos et ole varma, pitäisikö lastensuojeluilmoitus tehdä, kysy ensin neuvoa sosiaalityöntekijältä kertomatta lapsen henkilöllisyyttä.

Tärkeintä on, että teet ilmoituksen viipymättä. Sosiaalihuollon ammattilaiset arvioivat, johtaako ilmoitus kiireellisiin toimenpiteisiin. Älä jätä ilmoitusta tekemättä, vaikka arvelisitkin, että joku muu on jo tehnyt ilmoituksen. Älä myöskään jätä ilmoitusta tekemättä, vaikka tietäisit, että perhe on jo lastensuojelun asiakas. Uusi ilmoitus tai useat ilmoitukset auttavat näkemään kokonaistilanteen paremmin.

Lastensuojeluilmoitus tehdään ensisijaisesti lapsen asuinkunnan hyvinvointialueelle tai ota yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalipäivystykseen tai hätäkeskukseen, JOS tilanne on kiireellinen tai virka-ajan ulkopuolella:

Helsinki: p. 09 310 62066 tai lomakkeella [Sähköiset viranomaisilmoitukset](#)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: p. 0941915500, tai lomakkeella [Maison-asiakasportaalissa ilman kirjautumista tästä linkistä](#)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: p. 019 5600 150, sosiaalipaivystys@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Ensisijaisesti lomakkeella, linkki [Lastensuojelu | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: p. 019 226 0400, neuvonta.lapsiperheet@keusote.fi

4.3 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Yksikössä on Uhka- ja vaaratapahtumille erillinen ilmoituslomake Teamsissa. Henkilöstöä ohjeistetaan täyttämään uhka- ja vaaratapahtumalomake aina, jo läheltä piti-tilanteistakin. ja ilmoittamaan asiasta yksikön johtajalle. Yksikön johtaja käy lomakkeet läpi kahden kuukauden välein ja pyrkii tunnistamaan vakavat vaaratapahtumat tai riskit niiden syntymiseen toistuvien läheltä piti-tilanteiden mukaan. Lisäksi yksikössä käydään vuosittain Turvallisuus-kävely, missä listan mukaisesti käydään läpi kaikki mahdolliset vaaratekijät yksikössä.

Yleisesti ottaen vaaratapahtumat Norppatorpassa ovat yleensä liittyneet haastaviin asiakastilanteisiin, joissa on koettu uhkaavaa käytöstä. Soma Hoivapalveluiden toimintatapaan kuuluu jälkiselvittely. Jokainen uhka- ja vaaratilanne, tai läheltä piti tilanne, käydään työyhteisössä läpi tilanteen vaatimalla tavalla. Jälkiselvittelyyn on olemassa erillinen ohjaava lomake (Heti purku), jonka tilanteessa olleet ohjaajat täyttävät. Jälkiselvittelyyn osallistuvat aina tilanteessa mukana olleet ohjaajat ja tarpeen vaatiessa toimintayksikön esimies. Ensimmäinen jälkiselvittely tehdään samana päivänä. Tarvittaessa henkilöstölle järjestetään jatkoapua yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Uhka- ja väkivalta tilanteet selvitetään aina myös asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Jatkoa ajatellen tilanteista oppiminen ja ennakointi on ensiarvoisen tärkeää.

Henkilöstö dokumentoi uhka- ja väkivaltatilanteet sekä lääkehoitopoikkeamat erillisille lomakkeille ja/tai asiakastietojärjestelmään. Dokumentoinnin yhteydessä asia annetaan tiedoksi myös yksikön johtajalle. Vakavista uhka- ja väkivaltatilanteista raportoidaan asukkaan kotikuntaan.

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.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa tuovat esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Henkilöstö kertoo havainnoistaan viipymättä johdolle tai työsuojeluvaltuutetulle. Turvallisuuspäällikkö ja turvallisuusvastaava tarkastavat Soma Hoivapalveluiden tilat säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa laaditun tarkastuslistan mukaisesti ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin.

Palveluiden laatua seurataan myös arjessa yksikön johtajan toimesta ja yksikön palaverissa. Yksikön johtajalla on omavalvonnan osiossa 2 esitetty tarkistuslista, minkä pohjalta keskustelua käydään. Lisäksi säännöllisessä työnohjauksessa käydään keskusteluja työstä ja siitä, mikä on laadukasta palvelua. Palveluiden turvallisuus liittyy mm. ajantasaiseen turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan ja ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, molemmissa on lukukuittaus aina vuosittaisten päivitysten yhteydessä.

Henkilökunta osallistuu laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen. Asiakasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset käsitellään toimintayksikössä erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään yrityksen sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Lisäksi henkilökunta ylläpitää osaamistaan lääkehoidon, ensiapu ja tapaturmien ehkäisyyn liittyvissä koulutuksissa.

Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille. Soma Hoivapalveluiden henkilökunta osallistuu pelastustoimen järjestämään alkusammutus koulutukseen säännöllisesti sekä käy ensiapukoulutuksessa 3 vuoden välein.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vähintään kahden kuukauden välein tarkistuslistan mukaisesti. Seurannassa havaittuihin puutteisiin laaditaan suunnitelma niiden korjaamiseksi. Yksikön johtajalla on vastuu arjen seurannasta ja siitä, että puutteellisuudet korjataan. Neljän kuukauden välein julkaistaan selvitys yrityksen internet-sivuille, www.somahoiva.fi.