

Valviran määräys omavalvontasuunnitelmasta 1/2024



Omavalvontasuunnitelma

Palvelukoti Jokela

Päivitetty: 12.3.2025

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1.1	Palveluntuottajan perustiedot	3
1.1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.2	Asukasturvallisuus.....	5
1.2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	5
1.2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	8
1.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
1.2.4	Muistutusten käsittely.....	11
1.2.5	Henkilöstö	13
1.2.6	Asukastyöhön osallistuvat henkilöstönriittävyyden seuranta	15
1.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
1.2.8	Toimitilat ja välineet	17
1.2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
1.2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	23
1.2.11	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja.....	24
1.2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	25
1.3	Omaavonnan riskienhallinta.....	25
1.3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25
1.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
1.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	29
1.3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	30
1.3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
2.	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen	31
2.1	Toimeenpano.....	31
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32
	Omaavontasuunnitelman hyväksyminen	32
3.	Lähteet	33
4.	Liitteet	34

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Betesda palvelut Oy

Palveluntuottajan osoite:

Kaupintie 11A, 00440 Helsinki

Palveluntuottajan Y-tunnus:

0814962-7

Kunnan nimi:

Lohja

Sote -alueen nimi:

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue

1.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:

Palvelukoti Jokela

Palveluyksikön osoite:

Saukkolantie 872, 08500 Lohja

1.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, vanhukset: 15 paikkaa

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, mielenterveys ja päihdekuntoutajat: 50 paikkaa

Yhteisöllinen palveluasuminen, mielenterveys- ja päihdekuntoutajat: 23 paikkaa

Lisäksi omavalvontasuunnitelma kattaa vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen. Voimassa olevassa toimiluvassa ei vammautuneiden palveluita ole. Toimiluvallisesti vammautuneille on turvattu asuminen tutussa asuinympäristössä. Vammautuneet poistuvat luonnollisen poistuman kautta. Vammautuneita henkilöitä on Jokelassa kaksi ryhmäkoti Koivulassa.

Kaikki palvelut tuotetaan asukkaille palvelukoti Jokelassa läsnäolopalveluna. Palveluja tuotetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Kuvaus palvelukoti Jokelan toimintayksiköstä

Väänteenjoen varren peltomaisema tarjoaa luonnollisen kauniit ja rauhalliset puitteet asumiselle. Matkaa Lohjan keskustaan on 13 kilometriä. ”Jokelan mäellä” on neljä ryhmäkotiä, joihin sijoitetaan asukkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaan. Ryhmäkotien asukaskunta koostuu ikääntyneistä, muistisairaista sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujista. Yhdessä ryhmäkodissa asuu

vammautuneita, jotka ovat muuttaneet aikaisemman toimiluvan aikana ja joilla on toimiluvallinen mahdollisuus asua elämän loppuun asti Jokelassa, mikäli palvelut vastaavat heidän tarpeitaan. Ryhmäkodin tilojen lisäksi kaikkien käytössä on yhteinen Päivölän toimintatila, jossa sijaitsee lehtienlukunurkkaus, biljardipöytä, kuntosali, yhteiskäyttöinen tietokone, luontonurkkaus, rentoutumishuone sekä keittiö.

Jokelan hoitoyhteisöissä asukkaat voivat vahvistaa voimavarojaan, ylläpitää tai parantaa toimintakykyään ja elää omannäköistä elämää. Salliva hoitokulttuuri mahdollistaa kokemuksen hyväksynnästä. Henkilöstö kunnioittaa asukkaan elämänsä historiaa ja suhtautuu ymmärryksellä hänen elämäntilanteeseensa.

Suurelle ja viihtyisälle piha-alueelle pääsee helposti ulkoilemaan ja kulku siellä on esteetöntä. Muistisairaiden ryhmäkodissa on aidatut pihat, jotta asukkaiden on turvallista ulkoilla. Ympäröivä, vuodenaajoista riippuva maisema, on kuin alati vaihtuva taidenäyttely, jota asukkaatkin voivat ihastella.

Toiminta-ajatus

Betesda-palvelut Oy ylläpitää palvelukoteja, joissa asukkaat saavat tarvitsemaansa ammattitaitoista hoivaa ja asumisen tukea. Jokelassa tarjotaan asumispalvelua mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, ikäihmisille sekä muistisairaille.

Betesdan arvot:

- **Yksilöllisyys.** Kohtaamme kaikki ihmiset yksilöinä. Kunnioitamme ja arvostamme toinen toistamme.
- **Asukaslähtöisyys.** Asukkaan etu on aina ensimmäisellä sijalla ja teemme parhaamme asukkaan hyväksi.
- **Avoimuus.** Olemme aidosti avoimia ja kehitämme työtämme ja itseämme - tartumme ongelmiin välittömästi ja keskinäisen vuorovaikutuksen avulla löydämme oikeat ratkaisut päivittäisiin haasteisiin.
- **Ammatillisuus.** Teemme yhteiskunnallisesti merkittävää työtämme ammatillisesti; olemme empaattisia ja hallitsemme samalla henkilökohtaiset tunteemme työpaikan kohtaamisissa. Talouden pitäminen tasapainossa on toimintamme lähtökohta. Kehitämme hoitoyhteisöistämme Etelä-Suomen parhaat.
- **Oikeudenmukaisuus.** Kohtelemme ihmisiä oikeudenmukaisesti. Perustamme väittämämme oikeaan ja paikkansa pitävään tietoon. Olemme valmiit myöntämään virheemme.
- **Vastuu.** Kannamme aktiivisesti vastuun niin ryhmästä kuin itsestämme sekä omasta ja muiden jaksamisesta.
- **Huumori** Pidämme yllä huumoria arkisen aherruksen keskellä; meillä on kyky iloita pienistä asioista ja taito nauraa elämän kommelluksille.

Toimintaperiaatteet

- Tarjoamme palvelukodeissamme asukkaillemme turvallisen kodin, jossa arvostamme toinen toistamme.
- Kunnioitamme asukkaamme vuosien varrella omaksumaa elämäntapaa mahdollisuuksien mukaan.
- Tuemme asukkaamme omatoimisuutta; onnistumisen ilo niin arjessa kuin juhlassa on jokaiselle ihmiselle elämän tärkeä voimavara.
- Keskustelemme kaikista esiin tulevista kysymyksistä niin asukkaan kuin hänen omaistensa ja ystäviensäkin kanssa.

Betesda-palvelut käyttää palvelukoti Jokelassa seuraavia alihankkijoita:

- Pesulapalvelut ostetaan BrightBluelta
- IT-tuki ostetaan Avoki Finland Oy:ltä
- Vartiointi ostetaan Securitas Oy:ltä
- Kiinteistöhuollosta vastaa Purkat Oy
- Lojer ja Terveysmaailma hoitavat apuvälineiden huollot
- Rakennus- ja remonttipalvelut ostetaan erillisten sopimusten mukaan eri tuottajilta

Alihankkijoiden toimintaa seurataan aktiivisesti laadun ja asukasturvallisuuden takaamiseksi. Mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi. Alihankkijoilta pyydetään säännöllisesti ajantasaiset tilaajavastuuraportit. Kiinteistön alihankkijoille pidetään turvallisuusperehdytys ja perehdytyslomake toimitetaan toimitusjohtajalle.

1.2 Asukasturvallisuus

1.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Betesdalla panostetaan laatutyöhön ja laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja käyttöönottoon. Betesdan toiminta perustuu jatkuvan parantamiseen ja oman työn kehittämiseen. Palveluiden laatuvaatimukset määräytyvät palveluita käyttävien asukkaiden kuin palveluiden tilaajien, lainsäädännön ja organisaation itsensä asettamien vaatimusten kautta.

Betesdalle on myönnetty SHQS –laatusertifikaatti ja kaikissa yksiköissämme käytetään standardin mukaista Laatuportti -laadunhallintajärjestelmä.

Laatuportin käytössä olevat laadunhallinnan sisällöt Betesdalla ovat:

- Haitta- ja läheltä piti tapahtumisen ilmoittaminen ja käsittely (jokaisen tapahtuman yhteydessä)
- Työnvaarojen arviointi (ryhmäkodit joulukuun loppuun mennessä)
- Itsearviointit (jokainen yksikkö vuoden alussa)
- Sisäinen auditointi (jokainen yksikkö keväisin)
- Ulkoinen auditointi (jokainen yksikkö syksyisin)

Asukasturvallisuus

Asukasturvallisuus on toimintamme keskiössä. Asukasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Palo- ja pelastusturvallisuutta varmistetaan palvelukodissa ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla. Jokaisen uuden betesdalaisen perehtymiseen kuuluu turvallisuussuunnitelmien, ohjeiden ja turvallisuusympäristöön tutustuminen.

Henkilökunnalla on merkittävä rooli asukasturvallisuuden varmistamisessa erilaisten asukkaiden osalta. Eri asukasryhmillä on yksilöllisiä, mutta myös yhteisiä asukasturvallisuudessa huomioitavia asioita:

Muistisairaita hoitavat yksiköt (ympäri vuorokautinen palveluasuminen):

- Toimitilojen tulee olla selkeitä ja helposti hahmotettavia
- Ovien ja ikkunoiden lukituksesta huolehtiminen
- Turvallisuutta vaarantavien laitteiden säilytyksestä huolehtiminen tai pääsyn esto laitteen luo (keittiölaitteet, siivousvälineet)
- Turvallisuutta varmistavien hälytysjärjestelmien ja apuvälineiden käyttö ja toiminnan varmistaminen
- Lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta ja toimintavarmuudesta huolehtiminen
- Vaarallisten kemikaalien tai tulipalovaaran aiheuttavien välineiden säilytyksestä huolehtiminen ohjeen mukaisesti
- Lääkehoidon toteutumisen varmistaminen lääkärinmääräysten mukaisesti ja turvallisuuden varmistaminen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy
- Henkilökunnan osaamisen ikääntyneiden ja muistisairautta sairastavan hoidosta ja erityispiirteistä

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat (ympäri vuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen):

- Tupakointiturvallisuudesta huolehtiminen
- Tulentekovälineistön säilytyksen turvallisuuden varmistaminen (asukkaalla itsellä pääsääntöisesti, yhteisesti sopien henkilökunnalla säilytyksessä)
- Asukkaiden turvallinen liikkuminen ulkotiloissa itsenäisesti
- Asukashälytyslaitteiston toimintavarmuudesta huolehtiminen
- Lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta ja toimintavarmuudesta huolehtiminen
- Lääkehoidon toteutumisen varmistaminen lääkärinmääräysten mukaisesti ja turvallisuuden varmistaminen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy
- Yöaikaisen avunsaannin turvaaminen yhteisöllisessä asumisessa
- Henkilökunnan osaamisen mielenterveys- ja päihdekuntoutujien hoidosta ja erityispiirteistä

Vammautuneita hoitavat yksiköt (ympäri vuorokautinen palveluasuminen):

- Asukatarpeita vastaavasta apuvälineistöstä huolehtiminen
- Asukashälytyslaitteiston toimintavarmuudesta huolehtiminen

- Lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta ja toimintavarmuudesta huolehtiminen
- Toimitilojen tulee olla selkeitä ja helposti hahmotettavia
- Turvallisuutta vaarantavien laitteiden säilytyksestä huolehtiminen tai pääsyn esto laitteen luo (keittiölaitteet, siivousvälineet)
- Turvallisuutta varmistavien hälytysjärjestelmien ja apuvälineiden käyttö ja toiminnan varmistaminen Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy
- Vaarallisten kemikaalien tai tulipalovaaran aiheuttavien välineiden säilytyksestä huolehtiminen ohjeen mukaisesti
- Lääkehoidon toteutumisen varmistaminen lääkärinmääräysten mukaisesti ja turvallisuuden varmistaminen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- Henkilökunnan osaamisen vammautuneiden hoidosta ja erityispiirteistä

Turvallinen asumis- ja työskentely-ympäristö turvataan asiaankuuluvat turvallisuusvälineistöllä. Lisäksi toimitilojen turvallisuutta varmistetaan toimitilatarkastuksilla. Yksiköiden turvallisuusvastaavat järjestävät uusille työntekijöille työympäristön turvallisuusasioita esille tuovia turvallisuuskävelyitä säännöllisesti. Myös kiinteistöhuollon edustaja toimii vetovastuussa turvallisuuskävelyillä.

Betesda-palveluissa on laadittu asiakas- ja asukasturvallisuussuunnitelma, jossa on kuvattu asiakas- ja asukasturvallisuuden vastuut ja tehtävät sekä haitta- ja läheltä piti -tilanteiden raportointi- ja käsittelyprosessi. Toimintayksiköissä on yksikkökohtaisia hälyttimiä ja turvalaitteita, mutta myös asukaskohtaisesti hankitaan asukasturvallisuutta varmistavia hälyttimiä (kuten hälytysmatto tms.). Kaikki käytössä olevat hälyttimet ja turvalaitteet testataan yksiköissä Betesdan ja valmistajan ohjeiden mukaan. Jokainen asumisyksikössä työskentelevä betesdalainen suorittaa ensiapukoulutuksen kolmen vuoden välein tilaajan palvelukuvauksessa sovitun mukaisesti. Lisäksi kaikki Betesdan henkilöstöön kuuluvat osallistuvat poistumis-, pelastus- tai alkusammutusharjoituksiin työpaikallaan säännöllisesti. Myös asukkaat voivat osallistua palvelukodin tai pelastuslaitoksen kanssa järjestettäviin turvallisuustilaisuuksiin halutessaan.

Laiteturvallisuus on osa asukasturvallisuutta. Uusien laitteiden osalta laitetoimittaja järjestää usein laitteiden käytön opastuksen työntekijöille. Hoitotyön perehdytysohjelmissa on lisäksi erillinen perehdytysosio laiteosaamisen osalta. Lääkinnällisten laitteiden hankinta ja huoltohistoria on tallennettu käytössämme olevaan IDR -järjestelmään. Näin varmistamme, että laitteet huolletaan asianmukaisesti. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimeaan sekä laitteen valmistajalle.

Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asukasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Kaikkien työntekijöiden tekemät huomiot asukasturvallisuuteen liittyen ovat tärkeitä ja huomioiden pohjalta arvioidaan mahdollisuudet vähentää tai poistaa turvallisuutta vaarantavat tekijät. Asukkaalle tapahtuneet haitta- tai läheltä piti tapahtumat sekä havaitut laatu- tai prosessipoiikkeamat kirjataan Intran lomakkeelle, joka ohjautuu aina esihenkilölle käsiteltäväksi.

1.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Betesdan palvelukodeissa omavalvonnan vastuut on kuvattu työntekijöiden tehtäväkuvissa:

Asumispalvelujohtaja vastaa asumisen palveluiden kokonaisuudesta:

- Asumispalvelujen laadunvalvonta ja varmistaminen: Valvoo asumispalvelujen laatua ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin varmistaakseen, että ne vastaavat asetettuja standardeja ja odotuksia.
- Seuraa alan lainsäädäntöä ja valvoo, että asumispalvelujen toiminta noudattaa kaikkia sovellettavia lakeja ja määräyksiä. On ajan tasalla alan lainsäädännöstä ja varmistaa, että organisaation toiminta täyttää kaikki voimassa olevat toimintaa määrittävät lait ja määräykset.
- Valvoo ja vastaa siitä, että asumispalvelujen toiminta noudattaa sopimusvaateita
- Päättää vakituisen henkilöstön palkkaamisesta tiiviissä yhteistyössä palveluvastaavan kanssa

Palveluvastaava:

- Varmistaa, että palvelu vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja sopimusvaateita.
- Vastaa lääkehoitosuunnitelman, pelastussuunnitelman, omavalvontasuunnitelman, valmiussuunnitelman ajantasaisuudesta ja omavalvonnan toteutumisesta palvelutasolla.
- Vastaa määräaikaisen henkilöstön palkkaamisesta tiiviissä yhteistyössä esihenkilöiden kanssa
- Henkilöstön oikean resurssoinnin varmistaminen, seuranta ja valvonta päivittäin palvelukodissa (mitoitus ja rakenne)
- Asukasarviointien ja yksilöllisten hoitosuunnitelmien laatimisen varmistaminen ja toteutuksen seuranta.
- Varmistaa, että kiinteistöhuoltoon liittyvät huoltotoimenpiteet toteutuvat sovitusti.
- Asukas- tai omaispalautteiden käsittelystä henkilöstön kanssa ja toimenpiteiden suunnittelu parannusten toteuttamiseksi.

Esihenkilö:

- Vastaa henkilöstön rekrytointiprosessin käynnistämisestä ja valitun työntekijän kelpoisuuden tarkistamisesta ja dokumentoinnista.
- Henkilöstön osaamisen varmistaminen (lääkehoito, ensiapu, kielitaito)
- Vastaa riittävän henkilöstön suunnittelusta yksikköön ja toteutumisen varmistamisesta (henkilöstömitoitus ja –rakenne huomioiden).
- Varmistaa omavalvonnan toteutumisesta. Ryhmäkotien omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi: lääkehuoneen ja lääkekaappien lämpötilaseuranta, ruuan lämpötilaseuranta, lainmukaisen biojätteen määrän seuranta, asukasvarojen tarkistamisen varmistaminen.
- Havaittujen poikkeaminen käsittely ja toimenpiteiden etenemisen varmistaminen
- Vastaa, että palvelu vastaa asukkaiden palvelukuvauksia ja toiminta on lakien ja asetusten mukaista.

1.2.3 Asumkaan asema ja oikeudet

Asumispalveluihin pääsyn kuvaus:

Asumkaan palveluihin pääsy edellyttää palvelutarpeen arviointia, jonka perusteella tilaaja tekee palvelupäätöksen. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan 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 vähyyys tai kipu.

Asumkaan palvelun tarpeen arviointi ja mittarit:

- RAI –arvio tehdään asukkaalle puolivuositain tai useamminkin voinnin oleellisesti muuttuessa
- RAI –arvioinnin mittareita käytetään arvioinnissa ja hoidon suunnittelussa asukkaan tarpeiden mukaisesti.
- RAI –arvioinnin mittareita hyödynnetään asiakassuunnitelmassa.
- Kaikkien asukkaiden osalta seurattavaksi mittareiksi on sovittu:
 - ADLh (0-6)
 - CPS (0–6)
 - RISE sosiaalisen toimintakyvyn mittari
 - Osallisuus
 - Onko asettanut vähintään yhden tavoitteen
 - Onko asukas osallistunut arviointiin
- RAI-arvioinnissa aktivoituneet herätteet siirretään asiakassuunnitelmaan.
- Lisäksi tehdään asukkaalle MMSE-, MNA- sekä BRADEN arviot vuosittain, tarvittaessa myös IKINÄ-ARVIO.

Asumkaan tiedonsaantioikeus ja hänen läheisen osallisuus palvelutarpeen arvioinnissa

- Asukkaalla ehdoton tiedonsaantioikeus häntä itseään koskevaan tietoon. Tiedon saantioikeus koskee myös muistisairautta sairastavaa
- Läheisellä on oikeus asukkaan tietoihin asukkaan suostumuksella
- Omaiset ja läheiset kutsutaan puolivuositain pidettävään asiakassuunnitelman arviointipalaveriin asukkaan suostumuksella.
- Palaveriin osallistuu osan asukkaiden kohdalla myös hyvinvointialueen edustaja.
- Vastuuhoitaja vastaa omaisten kutsumisesta palaveriin.

Asukkaan hyvä kohtelu

Kaikilta työntekijöiltämme edellytetään asukasta kunnioittavaa kohtelua ja kiinnitämme tähän erityistä huomiota. Kuka tahansa työntekijä, joka havaitsee epäasiallista kohtelua, on velvollinen puuttumaan tilanteeseen. Keskustelemme säännöllisesti asiasta ja otamme sen esille jo perehdytyksen alkuvaiheessa. Epäasiallisesta kohtaamisesta tulee myös raportoida välittömästi esihenkilölle. Esihenkilö päättää toimenpiteistä ja raportoi asiasta asumispalvelujohtajalle. Jokaisen työntekijän kanssa, joka on toiminut epäasiallisesti, järjestetään keskustelu, jossa käydään läpi tilanne, sekä se millaista käyttäytymistä työntekijöitä odotetaan. Tarvittaessa harkitaan huomautuksen tai varoituksen antamista.

Asukkaan informointi oikeusturvakeinoista

Asukkaan oikeusturvakeinoja ovat:

- muistutus
- kantelu valvovalle viranomaiselle

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelu johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tai kantelu tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Henkilökunta ohjaa asukasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä ja antaa vaadittavat yhteystiedot. Hyvinvointialueiden sosiaalivastaavien yhteystiedot ovat julkisesti asukkaiden ja omaisen nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Asukkaan itsemääräämisoikeus

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 asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma DomaCare – asiakastietojärjestelmään. Asukasta tuetaan tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Henkilökunta omalla toiminnallaan tukee ja ohjaa asukasta päätösten tekoon. Usein päätökset ovat hyvin arkisia, kuten esim. asumiseen tai sisustukseen, vaatteiden valintaan, mielekkääseen tekemisen tai ostoksiin liittyvää päätöksentekoa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asukkaan 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 asukkaan 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.

- Betesdassa on laadittu asumispalveluille ohjeistukset liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä sekä muista rajoitustoimenpiteistä. Periaatteena on, että liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytön aloittamiseen tarvitaan lääkärin arvio. Lisäksi niistä tulee aina ilmoittaa esihenkilölle. Asukkaan liikkumisen rajoittaminen vuoteeseen sitomalla tms. on ehdottomasti kielletty. Kannustamme asukkaitamme liikkumaan ja kuntoutumaan sekä ylläpitämään omia voimavarojaan.
- Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen tarvitaan aina lääkärin arvio ja esihenkilön hyväksyntä. Edellytyksenä on, että muut hoitotyön keinot on arvioitu ennen rajoitustoimenpiteiden käyttöönottoa.
- Esihenkilöt ovat vastuussa raportoida rajoitustoimien käytöstä asumispalvelujohtajalle. Rajoitustoimenpiteet käsitellään ryhmäkodin tiimipalaverissa 4 kertaa vuodessa.
- Asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista arvioidaan säännöllisesti. Rajoittaminen on määräaikaista (max.3kk) ja lääkäri uusii päätöksen rajoittamisesta arvioinnin kautta.

Asiakassuunnitelma ja päivittämisen periaatteet

Jokaiselle asukkaalle laaditaan asiakassuunnitelma. Suunnitelma tehdään 1 kk sisällä asukkaan muuttamisesta Betesda kotiin. Asiakassuunnitelman toteutumisen arviointi on jatkuvaa asukkaan päivittäisessä arjessa toimiessa. Arviointia tehdään asukkaan osallisuudesta, toimintakyvystä, avun tarpeesta, palvelun tai hoidon vaikuttavuudesta. Asukkaan oma näkemys on keskeinen osa arviointia. Asiakassuunnitelma arvioidaan ja päivitetään 6kk välein aina kun puolivuositainen Rai arviointi on tehty. Mikäli asukkaan vointi muuttuu oleellisesti, Rai arviointi tehdään aiemmin ja suunnitelma päivitetään. Asiakassuunnitelmien toteutumista, RAI -arviointien ja asiakassuunnitelman ajantasaisuutta seurataan ryhmäkotien valkotauluilla. Betesdassa tehdään säännöllisesti kirjaamisen auditoinnit kirjaamistyöryhmän koordinoimana. Asiakassuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asukkaan vastuuhoitaja ja ryhmäkodin esihenkilö seuraa ja varmistaa asiakassuunnitelmien ajantasaisuuden.

1.2.4 Muistutusten käsittely

Asumispalvelujohtaja vastaa asukaspalautteiden, kanteluiden ja muistutusten vastaanottamisesta, käsittelystä sekä raportoinnista.

Asukkaalta, omaiselta tai viranomaiselta (Aluehallintovirasto/Valvira/hyvinvointialue) tulevien muistutusten ja kanteluiden sekä selvityspyyntöjen käsittely:

Asumispalvelujohtaja (heidi.hyryla@betesda.fi):

- Vastaa selvityspyynnön
- Hankkii selvityksen, laatii ja arkistoi vastaukset
- Kokoo selvityksen toimitusjohtajalle

Selvityspyyntöihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Kirjallinen muistutus/kantelu käsitellään virallisesti ja siitä tehdään kirjallinen vastine, joka arkistoidaan ja lukumäärä kirjataan mittaritietoihin. Epävirallinen sähköposti/suullinen palaute käsitellään tarkoituksen mukaisimmalla tavalla. Vastine arkistoidaan ja lukumääriä seurataan.

Vakavista poikkeamista ilmoitetaan reaaliaikaisesti toimitusjohtajalle ja asumispalvelujohtajalle. Asukasta koskevien reklamaatioiden käsittelystä vastaa esihenkilö ja ne käsitellään toimintayksiköissä ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Vakavimmat tapaukset käsitellään hallituksessa. Vakavat poikkeamat ilmoitetaan aina tilaajalle palveluista vastaavan toimesta.

Betesda tuottaa palveluita usean eri hyvinvointialueen asukkaille. Asukkaat voivat antaa palautetta seuraaville tahoille omalle hyvinvointialueelleen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33

02033

kirjaamo@luvn.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs

06100 Porvoo

kirjaamo@itauusimaa.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

PL 1000

01301 VANTAA

Käyntiosoite: Ratatie 11, 2. krs, 01300 Vantaa

kirjaamo@vakehyva.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 46

05801 Hyvinkää

kirjaamo.hva@keusote.fi

Helsinki

Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi

PL 10

00099 Helsingin kaupunki

<https://securemail.hel.fi/> osoitteeseen helsinki.kirjaamo@hel.fi

Muistutuksesta ja korjaavista toimenpiteistä informoidaan palvelua tilaavaa hyvinvointialuetta. Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi työyksikön tiimipalaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin.

1.2.5 Henkilöstö

Betesdalla laaditaan toimintayksikkökohtaisen henkilöstösuunnitelmat vuosittain budjetin laadinnan yhteydessä. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon palvelua ohjaava lainsäädäntö, palvelun tilaajien henkilöstövaatet palvelukuvauksesta ja palvelulle myönnetty toimilupa.

Ryhmäkodin hoitohenkilöstön määrä ja rakenne

- Henkilöstön määrä ja rakenne vaihtelee asukasprofiilin mukaisesti
- Henkilöstön määrä ja rakenne perustuu AVI:n toimilupaan ja hyvinvointialueen sopimuksen palvelukuvaukseen.
- Ryhmäkodeissa työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosionomeja, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia.
- Jokaisessa ympärivuorokautisen palveluasumisen rakennuksessa on oma yöhoitaja.
- Esihenkilöt työskentelevät pääasiassa arkisin välillä klo 8.00–16.00.

Keskimääräiset henkilöstömäärät ryhmäkodeittain aamu-, päivä- ja iltavuorossa:

Rantala:aamuvuorossa 3-4, välivuorossa 0-1, iltavuorossa 2-3
Koivula:aamuvuorossa 2-3, välivuorossa 0-1, iltavuorossa 2
Uutela & Onnela:aamuvuorossa 2-3, välivuorossa 0-1, iltavuorossa 2-3
Peltola:aamuvuorossa 1-2, välivuorossa 0-1, iltavuorossa 1-2

Betesdan sijaisten käytön periaatteet:

- Jokelassa käytetään vain perehdytettyjä ja tuttuja sijaisia.
- Haastavassa henkilöstövajauksessa voidaan sijaisia hankkia henkilöstövuokrausryitykseltä.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

- Ennakoidaan muutokset henkilöstömäärässä ja rekrytoidaan hyvissä ajoin. Seurataan mitoitusta TyövuoroVelho -järjestelmän avulla viikoittain reaaliaikaisesti.
- Rekrytoidaan riittävästi sijaisia, jotka perehdytetään hyvin perehdytysohjelman mukaisesti.
- Strategiaan on kirjattu henkilöstön pitovoiman vahvistaminen
- Rekrytointiohje käytössä
- Pysytään veto- ja pitovoimaisena työpaikkana.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuksien varmistaminen:

Kaikkien hoitotyöntekijöiden rekisteröityminen tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä tai JulkiSuosikista. Lähihoitajien rekisteröityminen tarkistetaan sekä JulkiTerhikistä että JulkiSuosikista.

Henkilöstön koulutuksen, osaamisen ja ammatti- sekä kielitaidon varmistaminen:

- Työntekijöiden koulu- ja rekisteröintitodistukset skannataan Mepco HR-järjestelmään ja kopiot säilytetään palvelukodissa esihenkilöiden huoneessa.
- Työtodistukset skannataan Mepco HR-järjestelmään.
- Kielitaidon varmistamiseksi kaikki työhön, oppisopimukseen, harjoittelujaksolle ja keikkalaiseksi tulevat henkilöt kutsutaan haastatteluun. Kielitason riittävyys varmistetaan Betesdan erillisen ohjeen mukaisesti.

Henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisen varmistaminen

- Jokainen pidempiaikainen hoitotyöntekijä perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti (5 pv).
- Perehdyttäjä nimetään etukäteen ja merkitään työvuorolistaan.
- Esihenkilö vastaa ensimmäisen päivän perehdytyksestä perehdytysrunгон mukaisesti.
- Esihenkilö käy läpi asiakastietojen käsittelyn periaatteet ja tietosuojasiat ensimmäisenä työpäivänä – työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuus lomakkeet, jotka esihenkilö arkistoi.
- Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain budjetin laadinnan yhteydessä.
- Henkilöstön koulutustarpeet nousevat asukasprofiilin pohjalta ja mm. henkilöstön kehityskeskusteluista.
- Koulutustarpeet käsitellään ryhmäkotien esihenkilöpalaverissa syksyllä ennen budjettisuunnittelua.
- Koulutustarpeista laaditaan koulutuskalenteri henkilöstölle kevääksi ja syksyksi.
- Betesdalla on käytössä SOTE-alan ammattilaisille tarkoitettu selainpohjainen koulutuspalvelu Skhole. Oppimisympäristö Skhole sisältää mm. kaikki lakisääteiset koulutukset
- Asumispalvelujohtaja ja esihenkilöt vastaavat koulutusten järjestämisestä

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden työskentelyn oikeuden varmistaminen ja opiskelijaohjauksen käytännön toteutus

Tarkistetaan opintosuoritusasteet sekä tallennetaan Mepcoon

Oikeus toimia sijaisena:

Lähihoitaja

- Lähihoitaja opiskelija vähintään 57osp > hoitoapulainen
- Lähihoitaja opiskelija vähintään 114osp > hoitaja

- Lähihoitaja 180osp valmistunut

Sairaanhoitaja

- Sairaanhoitaja opiskelija vähintään 50osp > hoitoapulainen
- Sairaanhoitaja opiskelija vähintään 100osp > hoitaja
- Sairaanhoitaja opiskelija vähintään 140sp > sairaanhoitaja
- Sairaanhoitaja 210 valmistunut

Lyhytaikaiset sijaiset sekä tukitoimintojen työntekijät perehdytetään erillisen perehdytysohjelman mukaisesti (2pv). Opiskelijat perehdytetään opiskelija perehdytysohjelman käytännön mukaisesti. Esihenkilö vastaa perehdytyksen toteutumisesta kokonaisuudessaan.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta ja havaittuihin epäkohtiin puuttuminen

- Henkilöstön lakisääteiset pätevyudet viedään Mepcoon
- Sosiaalihuollon asukkaan asema- ja oikeudet koulutus kaikille hoitajille Skholesta.
- Työntekijä, joka havaitsee epäasiallista kohtelua, on velvollinen puuttumaan tilanteeseen. Keskustelemme säännöllisesti asiasta ja otamme sen esille jo perehdytyksen alkuvaiheessa. Tilanteesta tulee myös raportoida välittömästi esihenkilölle. Esihenkilö päättää toimenpiteistä ja raportoi asiasta palveluvastaavalle/asumispalvelujohtajalle. Jokaisen työntekijän kanssa, joka on toiminut epäasiallisesti, järjestetään keskustelu, jossa käydään läpi tilanne, sekä se millaista käyttäytymistä työntekijöitä odotetaan. Tarvittaessa harkitaan huomautuksen tai varoituksen antamista.

lääkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevän työntekijän rikostaustan selvittäminen lain (741/2023, valvontalaki) mukaisesti

- Vammaisten lisäksi 1.1.2024 alkaen aloittavien ikääntyneiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriotte tarkistetaan, yli 3kk kestävässä työsuhteissa.
- Osassa palvelukuvauksista rikosrekisteritiedon tarkistamista edellytetään myös mielenterveysasukkaiden kanssa työskenteleviltä
- Tieto tarkistuspäivästä ja rikosrekisteriotteen päiväys viedään Mepcoon.

1.2.6 Asukastyöhön osallistuvat henkilöstöriittävyyden seuranta

Riittävän henkilöstön varmistaminen palvelujen tarpeeseen ja asukkaiden määrään nähden

- Henkilöstön määrä perustuu AVI:n toimilupaan tai rekisteröintiin ja hyvinvointialueen sopimuksen palvelukuvaukseen.
- Avoimista paikoista ilmoitetaan ensisijaisesti mol.fi -sivuilla, Duunitorilla, säätiön www-sivuilla ja säätiön Facebook-sivuilla sekä Laura -rekryointisivulla.
- Haastatteluihin panostetaan, jotta löydetään oikeat työntekijät oikeille paikoille.
- Esihenkilö esittää työsuhteeseen palkattavat työntekijät ja esittää rekrytoinnin asumispalvelujohtajalle/toimitusjohtajalle, joka tekee asiasta päätöksen.
- Seurataan TyövuoroVelho -järjestelmän avulla reaaliaikaisesti.

- Haastavassa henkilöstövajauksessa voidaan sijaisia hankkia henkilöstövuokrausyritykseltä, kuten MediPower.
- Ennakoidaan muutokset henkilöstömäärässä ja rekrytoidaan hyvissä ajoin.

Toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi

- Henkilöstöpuutoksessa tarkistetaan muiden ryhmäkotien henkilöstötilanne ja mahdollisuuksien mukaan toisen ryhmäkodin henkilöstö siirtyy työvuoron sisällä toiseen yksikköön
- Ensisijaisesti käytetään vain perehdytettyjä ja tuttuja sijaisia.
- Avoimista paikoista ilmoitetaan ensisijaisesti mol.fi -sivuilla, Duunitorilla, Betesdan www-sivuilla ja Facebook-sivuilla sekä Laura -rekrytointisivulla.
- Haastatteluihin panostetaan, jotta löydetään oikeat työntekijät oikeille paikoille.
- Ryhmäkodin esihenkilö esittää työsuhteeseen palkattavat työntekijät ja esittää rekrytoinnin asumispalvelujohtajalle tai toimitusjohtajalle, joka tekee asiasta päätöksen.

1.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Betesdan asiakkuuspäällikkö toimii yhteyshenkilönä hyvinvointialueille uuden asukkaan sijoittumiseen liittyen. Asiakkuuspäällikkö ilmoittaa tyhjät paikat eri hyvinvointialueille tai heidän järjestelmiinsä sovitusti. Palveluvastaavan johdolla sovitaan ja toteutetaan tutustumiskäynnit. Tutustumiskäynnin jälkeen asukas ja palvelunostaja, yleisimmin hyvinvointialue tekee päätöksen, jonka jälkeen asiakkuuspäällikön kanssa sopimussisältö tarkentuu ja varmistetaan.

Asukkaan palveluihin saapuessa, mutta viimeistään ensimmäisen viikon kuluessa nimetään asukkaalle vastuuhoitaja. Pääasiassa tiedonkulusta vastuussa on vastuuhoitaja ja asukkaalle hyvinvointialueelta nimetty sosiaaliohjaaja. Esihenkilö ja palveluvastaava auttavat tarvittaessa, mikäli tarvitaan esimerkiksi turvasähköpostia yhteistyön ja kommunikoinnin tueksi. Hyvinvointialueen työntekijä ja palveluvastaava ovat yhteyksissä, kun on aika päivittää maksusitoumus ja hoitosuunnitelma. Palaveriin kutsutaan asukkaan suostumuksella omaiset, läheiset tai tukihenkilö.

Yhteistyötä tehdään lukuisten tahojen kanssa asukkaan asioiden hoitoon liittyen, tiivistä yhteistyötä terveysasemien, vastuulääkäriin, sairaaloiden hoitokontaktien, psykiatristen sairaanhoitajien, fysioterapeuttien, Kelan, edunvalvojen, välitystilin hoitajien, omaisten ja läheisten kanssa aina asia asukkaan parasta ajatellen.

Yhteistyötä ja osaamista kehitetään jatkuvasti lain, SHQS kriteeristön mukaisesti yhteistyössä hyvinvointialueiden vaatimusten ja valvonnan sekä hoitolupauksen mukaisesti. Osaamista jaetaan tiimipalaverissa, talopalaverissa, hyvien käytäntöjen iltapäivissä sekä iltapäiväkahveilla säännöllisesti ja tiiviillä yhteistyöllä Betesdan ryhmäkotien ja talojen välillä.

Lisäksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointi alue järjestää yhteistyössä Betesdan kanssa alueelle sosiokulttuurista toimintaa, koulutuksia ja asukkaille mielekästä arkea. HUS: alueella toimiessamme

teemme tiivistä yhteistyötä HUS organisaation kanssa esimerkiksi poliklinikka käyntien, laboratorio ja kuvantamispalvelujen muodossa.

Yhteistyön toimintatavat:

- Vastuuhoitaja vastaa kokonaisuudesta ja yhteydenpidosta eri tahoihin asukkaan suostumuksella.
- Palveluista vastaava henkilö on yhteydessä hyvinvointialueelle, mikäli asukkaan palvelutarpeessa tai asiakasmaksuissa tulee muutoksia maksuihin.

1.2.8 Toimitilat ja välineet

Viranomaisluvat:	
Palotarkastus	27.11.2023
Työpaikkaselvitys	3.2.2020
Työsuojelukäynti	28-30.3.2024
Toimilupa	1.1.2024
Radonmittaus	12.6.2020

Asukkaiden käytössä on pääsääntöisesti yhden tai kahden hengen huoneet Jokelan mäen neljässä maantasossa olevasta ryhmäkodista. Kaikki ryhmäkotimme ovat esteettömiä. Asukasta sijoitettaessa sovitaan asukkaan, omaisen ja hyvinvointialueen työntekijän kanssa, mikä asumismuoto on asukkaalle mieleisempi ja tarkoituksenmukaisin. Asukas saa tuoda palvelukotiin huoneeseensa omia tavaroitaan ja huonekalujaan. Jokelan mäellä tilavissa huoneissa on valmiina sänky, pöytä, verhot ja liinavaatteet. Vastuuhoitaja tarvittaessa kannustaa, tukee ja auttaa viihtyisän sekä kodikkaan asuinympäristön luomisessa asukasta.

Tilojen käytön periaatteet

Asukkaan ollessa pitkään poissa, asuinhuonetta käytetään muuhun tarkoitukseen vain erillisesti siitä sovittaessa. Omaiset ovat tervetulleita vierailuja mahdollistetaan väljästi, eikä Betesdalla ole varsinaisia vierailuaikoja. Tapauskohtaisesti sovitaan omaisen yöpymisen asukkaan huoneessa. Yöpyminen on mahdollista aina, kun käytössä on yhden hengen huone. Kahden hengen huoneessa asuvien asukkaiden kohdalla löydetään ratkaisu yöpymisen mahdollistamiseksi.

Jokaisessa ryhmäkodissa on viihtyisiä yhteistiloja oleskeluun ja ruuanlaittoon sekä yhteinen tila Päivölä (samassa rakennuksessa kuin Koivula ja tilapäisesti tyhjänä oleva Kuntola), josta löytyvät kuntosali, biljardipöytä, luontonurkkaus ja rentoutumishuone. Lisäksi Jokelan mäellä palvelee kahvila-ravintola Jokiranta. Kaikki yhteistilat ovat asukkaiden käytössä.

Siivouksen ja pyykkihuollon toteuttaminen

- Omat kodinhuoltajat vastaavat tilojen siivouksesta.
- Ryhmäkodin esihenkilöt toimivat kodinhuoltajien esihenkilöinä.
- Vaatehuolto ja pesu tapahtuu ryhmäkodeissa ja vaatehuollontiloissa.

- Jokelassa kannustetaan asukkaita omatoimiseen pyykinpesuun ja osallistumaan siivoukseen ja kotien arkiaskareisiin toimintakokouksiin mukaan.
- Työvaatteet pestään vaatehuollossa.

Jokelassa on ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkodeissa käytössä WellCare Oy:n toimittama hoitajakutsujärjestelmä, joka toimii erillisessä Wi-Fi-verkossa. Asukkaalla on mahdollisuus saada henkilökohtainen hälytin. Valikoimissa on monenlaisia hälyttimiä erilaisille asukkaille. Järjestelmään voidaan hankkia vuodehälytin, mattohälytin, liiketunnistinhälytin ym. asukkaan tarpeen mukaan. Jokaisessa huoneessa on seinätabletti, jota kautta asukas saa puheyhteyden hoitajaan. Muut työntekijät näkevät missä työkaverit ovat, kun he ovat kirjautuneet asukkaan huoneeseen asukashuoneen seinätabletille. WellCare Solutions vastaa järjestelmän toimivuudesta. WellCare toimittajana vastaa, että he tekevät tarvittavat huolto- ja ylläpitotyöt toimintavalmiuden varmistamiseksi.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden varmistaminen

Hoitajilla on puhelimet, joihin asukas- ja hoitajahälytykset tulevat. Hälytykset lakkaavat vasta, kun hälytykseen vastataan.

Jokainen hoitaja vastaa siitä, että asukkaalla on toimiva hälytin ja, että hän osaa käyttää sitä. Asukasturvallisuuden varmistamisesta hälyttimien käytön osalta on tehty erillinen ohje, joka on käyty jokaisen työntekijän kanssa läpi. Jokaisessa ryhmäkodissa on laitteiden käyttöön ja huoltoon liittyvät ohjeet ja tarvikkeet varaparistoineen niille varatussa nimetyssä korissa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään terveydenhuollon laitteiksi (=lääkinnällinen laite) ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita. Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat instrumentit, laitteistot ja vastaavat tarvikkeet, joita valmistaja tarkoittaa käytettäväksi esimerkiksi ihmisten sairauden diagnosoinnissa, ehkäisyssä, tarkkailussa, hoidossa tai lievityksessä. Asumispalveluissa yleisimpiä terveydenhuollon laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, suihkutuolit tai -sängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit ja erilaiset sidostarpeet.

Asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

- Vastuuhoitaja huolehtii, että asukkaalla on asianmukaiset ja huolletut välineet
- Ryhmäkodin esihenkilö vastaa ryhmäkodissa olevista terveydenhuollon laitteista
- Perekokoukseen kuuluu apuvälineiden käytön perehdytys
- Sähkökäyttöisten sänkyjen ja apuvälineiden huollosta vastaa Terveysmaailma

Jokelan omat terveydenhuollon laitteet

- Sähkökäyttöiset sängyt ryhmäkodeissa
- Nosturi, pyörätuoleja, g-tuoleja, rollaattoreita, Eva-telineitä

- 2 sähköimua
- Happipullot
- Verenpainemittareita, verensokerimittareita, kuumemittareita.
- Pika-CRP mittari, happisaturaatiomittari

Toimintaohje terveydenhuollon laitteiden vaaratilanteissa

Mikäli terveydenhuollon laitetta käyttävä työntekijä toteaa, että laite ei toimi kunnolla tai se antaa virheellisiä tuloksia, tulee hänen asettaa laite välittömästi käyttökieltoon. Työntekijän tulee ilmoittaa asiasta esihenkilölle ja vuorovastaavalle esihenkilön poissa ollessa.

Esihenkilö / vuorovastaava varmistavat yhdessä ilmoituksen tehneen henkilön kanssa, että laite on poistettu käytöstä, käytöstä poisto on merkitty ja muita työntekijöitä informoitu. Näin ehkäistään rikkoutuneen laitteen aiheuttama vaaratilanne asukkaalle.

Vaaratilanteen rekisteröinti

Mikäli terveydenhuollon laite on aiheuttanut mahdollisen vaaratilanteen asukkaalle, eli on ollut asukaskäytössä, kirjaa laitetta käyttänyt työntekijä terveydenhuollon laitteen aiheuttama vaaratilanne - huomion asukkaan tietoihin DomaCare -tietojärjestelmään sekä laatuporttiin. Työntekijä lähettää tiedon tehdystä raportista esihenkilölleen.

Vaaratilanteen ilmoittaminen Fimeaan

Esihenkilö selvittää apuväliseen liittyvän vaaratilanteen, tekee ilmoituksen laitteen valmistajalle ja Fimeaan sekä raportoi asiasta palveluvastaavalle sekä asumispalvelujohtajalle.

Vaaratilanneilmoitus tehdään Fimealle organisaation käytössä olevan Fimean sähköisen rajapinnan kautta tai täyttämällä Fimean sivulta löytyvä lomake [Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus. Versio 1. \(fimea.fi\)](#) ja lähettämällä se osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

Henkilöstöön kohdistuva vakavista työtaturmista, jotka aiheuttavat työntekijälle vakavan vamman (mm. murtuma, voimakas isku päähän, yli 30 pvän poissaolo) ilmoitetaan viiveettä aluehallintovirastoon (AVI) sähköisellä lomakkeella tyosuojelu.fi sivulla. Asumispalvelujohtaja vastaa ilmoituksen tekemisestä.

Kaikki vaaratilanteet käydään huolellisesti läpi tiimipalaverissa ja talopalaverissa, ne kirjataan ja raportoidaan säännöllisesti. Ryhmäkodin esihenkilö vastaa tietojen raportoisesta. Talojen raportit käsitellään ja niiden määrää seurataan Betesdan laatutyöryhmässä sekä sieltä ne viedään tiedoksi hallinnolle.

Palveluissa tunnistettuja riskejä ovat:

- Asumisen fyysiseen ympäristöön liittyvät riskit: piha-alueet, asiakkaiden asunnot
- Toimintatapoihin liittyvät riskit: itsemääräämisoikeuden perusteeton rajoittaminen
- Asukkaiden tai asiakkaiden väliseen kanssakäymiseen liittyvät riskit
- Henkilökunnan ja asiakkaiden väliseen kanssakäymiseen liittyvät riskit

- Muistisairautta sairastavan asukkaan kohtaamistilanteisiin liittyvät riskit (väkivaltaisuus) ja ympäristön turvallisuuteen liittyvät riskit (katoaminen, eksyminen)
- Mielenterveys- ja päihdeasukkaiden palveluissa lisäksi päihteiden käyttöön tai lääkkeiden väärinkäyttöön liittyvät riskit
- Työmatka-ajoihin liittyvät riskit

Betesda-palvelut Oy:n kiinteistöt ovat Betesda säätiön omaisuutta. Jokainen työntekijä on vastuussa kiinteistöjen toimivuudesta. Huoltoyhtiö Purkat Oy pitää huolta Jokelan kiinteistöistä. Kiinteistöissä ilmenneistä puutteista tai epäkohdista tulee tehdä välittömästi huoltoilmoitus Purkatille. Ohje huoltoilmoituksen tekemiseen löytyy jokaisesta ryhmäkodista kansliasta. Lisäksi työntekijän velvollisuus on ilmoittaa välittömästi puutteesta tai viasta ryhmäkodin esihenkilölle, joka toimittaa tiedon palveluvastaavalle. Palveluvastaava vie kiinteistöön liittyvät asiat säännöllisesti ja aina tarvittaessa kokoontuvalle kiinteistötyöryhmälle.

1.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Laki lääkinällisistä laitteista velvoittaa, että lääkinällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö.

Palvelukoti Jokela lääkinällisten laitteiden laiteturvallisuudesta vastaa:

- Maritta Wasström, Palveluvastaava, maritta.wasstrom@betesda.fi

Toimintatavat lääkinällisten laitteiden toimintakyvyn varmistamiseksi:

- Lääkinällisten laitteet huolletaan ja kalibroidaan vähintään valmistajan ilmoittamin määräajoin.
- Laiterekisterissä (IDR) on luettelo lääkinällisistä laitteista ja huoltojen toteutumisesta. Laittevalmistajat tai Terveysmaailma vastaa ja toteuttaa kunkin laitteen huollon tai tarvittaessa korjauksen.
- Asukkaat saavat henkilökohtaiset liikkumiseen tarkoitetut apuvälineet apuvälinelainaamosta, joka myös huoltaa, korjaa ja vastaa sieltä yksikköön asukkaan henkilökohtaiseen käyttöön lainatut laitteet ja välineet.
- Työntekijän perehdytykseen kuuluu laitteiden ja välineiden käytön osaamisen varmistaminen.

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvän vaaratilanteen ilmoittaminen ja toimintatavat:

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimeaan [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](#). Betesda -palvelut Oy:ssä vaaratilanneilmoitukset tehdään lisäksi intraan häittä- ja vaaratilanne ilmoitus lomakkeelle, joka ohjautuu Laatuporttiin. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy intrasta. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa

laitteessa ongelmia. Viallisesta laitteesta tehtävä viipymättä ilmoitus esihenkilölle. Laite tulee poistaa käytöstä välittömästi.

Tietojärjestelmät

Betesdalla on laadittu tietosuojasuunnitelma, www-sivuilta löytyvät tiedot Betesdan asiakkuushallinnon ja henkilöstöhallinnon rekistereiden sisällöstä ja yhteystiedot lisätietojen pyytämiseen.

- Hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että kaikki tietävät ohjeet ja määräykset.
- Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsopimuksen työsuhteen alussa.
- Jokainen työntekijä käyttää vain omia tunnuksiaan.
- Vuosittain tammikuussa ja tarpeen mukaan käydään läpi työpaikkakokouksessa ohjeistukset.
- Esihenkilö seuraa, että ohjeita ja määräyksiä noudatetaan.
- Toistaiseksi sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat samassa järjestelmässä eri asiakirjoissa.

Asukkaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista salassapito- ja käyttäjäsitoumusta.

Betesda- palveluiden käytössä olevat tietojärjestelmät:

Asiakastietojärjestelmä	DomaCare
Henkilöstöhallinnon ja palkanlaskennan järjestelmä	Mepco
Rekryointijärjestelmä	Laura- rekryointijärjestelmä
Työvuorojen suunnittelu- ja seuranta	TyövuoroVelho
Työterveyshuollon digitaalinen palvelu	Mehiläinen
Talous- ja kirjanpitojärjestelmä	Talenom
Sähköposti, ohjelmistot ja intranet	Microsoft pilvipalvelut
Laadunhallinnan järjestelmä	Laatuportti

Teknologian käyttö

Jokelassa on tehostetun palveluasumisen ryhmäkodeissa käytössä WellCare Oy:n toimittama hoitajakutsujärjestelmä, joka toimii erillisessä Wi-Fi-verkossa. Asukkaalla on mahdollisuus saada henkilökohtainen hälytín. Valikoimissa on monenlaisia hälyttimiä erilaisille asukkaille. Järjestelmään voidaan hankkia vuodehälytín, mattohälytín, liiketunnistinhälytín ym. asukkaan tarpeen mukaan.

Jokaisessa huoneessa on seinätabletti, jota kautta asukas saa puheyhteyden hoitajaan. Muut työntekijät näkevät missä työkaverit ovat, kun he ovat kirjautuneet asukkaan huoneeseen asukashuoneen seinätabletilla. Hoitajilla on puhelimet, joihin hälytykset tulevat. Hälytykset lakkaavat vasta, kun hälytykseen vastataan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa:

- WellCare Solutions

Ohjeet erityistilanteita (sähkökatkokset) varten on kirjallisena valmiussuunnitelmassa. Jokainen talon työntekijä suorittaa turvallisuuskävelyn työsuhteen alussa ja vähintään kahden vuoden välein, jossa käydään erityistilanteisiin liittyvät turvallisuus asiat läpi.

Tietosuojasuunnitelma

Betesdalla on laadittu Tietosuoja ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman päivityksestä vastaa tietosuojavaastaava, viimeisin päivitys on tehty 09/2024. Tietosuojasuunnitelma on tarkoitettu toiminnan ja tietosuoja suunnittelun, seurannan ja kehittämisen työkaluksi sekä sisäisen ja ulkoisen valvonnan ja viestinnän apuvälineeksi.

Tietovarantojen ja tietovirtojen laadun valvomiseksi tehdyt toimenpiteet Betesdassa

- Organisaatiossa on nimetty tietosuojavaastaava
- Henkilörekisterit on tunnistettu ja niiden tietosisällöt on dokumentoitu
- Betesdan ja käytössä olevien järjestelmien sopimuksissa määritellään tietosuoja
- Salassapito ja käyttäjäsitoumus laaditaan jokaiselle työntekijälle
- Henkilötietojen suojaamisen periaatteet on dokumentoitu
- Työntekijät saavat tietosuojakoulutusta ja heidät perehdytetään Betesdassa käytössä olevien järjestelmien käyttöön
- Lokitietojen säännöllinen seuranta.

Tietosuojasuunnitelma on laadittu 02/2024 ja tarkastellaan vuosittain johtoryhmässä.

Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet

Betesdalla on laadittu asiakastietorekisterin käyttäjälokitietojen seuranta- ja valvontasuunnitelma, joka on päivitetty 11/2021.

Tietojärjestelmän poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ilmoittaminen

Tietojärjestelmien osittainen häiriö tai tietojärjestelmäkatkos tilanteissa henkilökunta on yhteydessä:

Avoki Finland Oy:

Puh. 0293090405 (arkisin klo 7.00–18.00)

Sähköposti: helpdesk@tietokeskus.fi

Asiakastietojärjestelmään liittyvissä vikatilanteissa henkilökunta on yhteydessä:

DomaCare -tuki p. 020 7424 090

Sähköposti: tuki@domacare.fi Chat: domacare.fi

Käytössä olevan teknologian sopivuus, asianmukaisuus, turvallisuus ja vikatilanteisiin varautuminen

- Valmiussuunnitelmassa kuvataan erilaisiin vikatilanteisiin varautumista.

1.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Betesda palveluissa on laadittu palvelukotikohtaiset lääkehoitosuunnitelmat, joissa kuvataan, miten lääkehoitoa toteutetaan. Suunnitelma perustuu STM:n 6/2021 päivitettyyn Turvallinen lääkehoitoppaaseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan toiminnan muuttuessa. Koko asumispalvelutoimintaa kuvaavat tai linjaavat päivitykset Betesda -palveluiden lääkehoitosuunnitelmaan tehdään lääkehoitotyöryhmässä. Lääkehoitotyöryhmän puheenjohtajana toimii sairaanhoitajataustainen esihenkilö. Muita jäseniä ovat asumispalveluiden palvelukotien sairaanhoitajat. Päivityksen tarkoituksena on varmistaa, että lääkehoitosuunnitelma vastaa sisällöltään lain vaatimuksia ja lääkehoidon suosituksia. Jokainen palvelukoti päivittää oman lääkehoitosuunnitelman lääkehoitotyöryhmän yleisen päivityksen jälkeen. Lisäksi palvelukotikohtaiset päivitykset esimerkiksi vastuuhenkilöiden tai yhteistyöapteekin vaihtumisen myötä tehdään palvelukodeissa heti muutoksen jälkeen. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa palvelukodin lääkäripalvelun vastaava lääkäri. Allekirjoitettu lääkehoitosuunnitelma säilytetään palvelukodin esihenkilöiden huoneessa samassa kansiossa lääkelupien kanssa. Kopio allekirjoitetusta lääkehoitosuunnitelmasta on jokaisen ryhmäkodin lääkehoitokansiossa. Sähköisessä muodossa lääkehoitosuunnitelma on Betesdan intranetissä.

Lääkehoidon vastuut on määritelty palvelukodin lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti vastuut jakautuvat seuraavasti:

- Lääkäri: Vastaa asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Hän vastaa lääkityksen määräämisestä, yhteisvaikutusten arvioinnista, lääkemuutoksista ja lääkkeen lopettamisesta. Lääkäri tekee asukkaan lääkehoidon arvion määräaikaistarkastuksen yhteydessä tai tarpeen mukaan.
- Lääkehoitoa toteuttava (=lääkeluvallinen) työntekijä: Lääkeluvallinen ammattihenkilö vastaa lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti.
- Lääkevastaava: Vastaa lääkekaapin hoidosta ryhmäkodissa. Palvelukodissa on lisäksi laillistetun terveydenhuollon ammattikoulutuksen omaava lääkehoitovastaava, joka huolehtii osaltaan yksikön asianmukaisesta lääkehoidosta ja osallistuu lääkehoitosuunnitelman toteutukseen ja vuosittaiseen päivitykseen. Palvelukodin lääkehoitovastaava toimii palvelukodissa lääkehoidon asiantuntijana neuvoen ja opastaen lääkehoitoon liittyvissä asioissa.
- Esihenkilö (ryhmäkodin esihenkilö, palveluvastaava, asumispalvelujohtaja): Vastaa vastuualueensa mukaisesti toteutettavan lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta.
- Yhteistyöapteekki: Vastaa siitä, että toimintayksiköiden lääkehuolto on järjestetty lääkelain ja sen nojalla annettujen säännösten mukaisesti.

Palvelukoti Jokelan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 5/2024.

Palvelukoti Jokelassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

1.2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Betesdassa on laadittu tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan palveluiden tietojärjestelmien, tietoturvan ja tietosuojan käytänteitä. Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, kuinka Betesdassa käytännössä toimitaan asiakas- ja potilasrekisteriin liittyvissä salassa pidettävien tietojen osalta. Omavalvontasuunnitelmat löytyvät Betesdan, www.betesda.fi. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.

Betesda-palvelut Oy:llä on nimetty tietosuojavastaava:

- Satu Kervinen, johdon assistentti, satu.kervinen@betesda.fi
- Tietosuojavastaavan yhteystiedot löytyvät intranetistä.

Tietosuojan varmistavat toimintatavat:

Työntekijät, jotka käyttävä edellä mainittuja ohjelmia perehdytetään näiden käyttöön ja tietoturva- ja salassapitovelvollisuuksiin. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Työntekijöille luodaan vain tehtävän edellyttämä pääsy eri järjestelmiin ja käyttäjätunnukset poistetaan heti henkilön työsuhteen päätyttyä. Betesdan vuosittain päivitettävään tietosuojasuunnitelmaan kirjattu eri järjestelmien käyttäjätasot ja käyttöoikeudet sekä tunnuksista vastaavat henkilöt.

- Henkilön tunnistamiseen liittyviä tietoja voi sähköpostitse lähettää vain salattuna viestinä.
- Toimintamallien koulutus ja perehdytys: palveluilla on perehdytysohjelma uusille työntekijöille. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi tietoturvaan, ohjelmistoihin ja järjestelmiin liittyvät asiat.
- Tietojärjestelmien käyttökoulutus: työntekijä koulutetaan/perehdytetään työssä tarvittaviin tietojärjestelmiin. Järjestelmillä on nimetyt vastuuhenkilöt.
- Riittävä kokemus: työntekijän osaamista seurataan ja arvioidaan perehdytyksen yhteydessä ja varmistetaan osaaminen lisäkouluttamisella ja opastuksella omassa yksikössä tehtävän mukaisesti.
- Ohjeet ja koulutus asiakastietojen käsittelystä: Asiakastyöhön liittyvät ohjeet löytyvät henkilöstön intranetistä. Esihenkilö opastaa uuden työn tekijän intranetin sisältöihin ja käyttöön.

Betesdalla on laadittu rekisteriselosteet eri rekistereistä rekisteröityjen henkilötietojen käsittelystä informoimiseksi. Rekisteriselosteet löytyvät Betesdan intrasta ja asukkaita koskevat selosteet palvelukotien ilmoitustaululta. henkilötietojen käsittelystä.

1.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asukkaiden osallistuminen toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

- Palvelukodin asukasneuvosto kokoontuu vastuuhenkilön johdolla kuukausittain.
- Asukkaille ja omaisille tehdään tyytyväisyyskysely kerran vuodessa.
- Betesdan www-sivujen kautta voivat kaikki antaa palautetta.
- Palvelukodissa voi antaa myös kirjallisesti palautetta palautelaatikkoon, joka sijaitsee pääoven tuulikaapissa. Palveluvastaava tyhjentää palautelaatikon kuukausittain ja vie palautteet eteenpäin ryhmäkotien esihenkilöille ja johtoryhmään.
- Välittömän palautteen voi antaa milloin vaan suoraan yksikköön joko suullisena tai kirjallisena.

Asukaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

- Saatu palaute käsitellään palveluiden tiimipalaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Palveluvastaava vie palautteen johtoryhmään käsiteltäväksi.
- Asukasneuvoston palaverista tehdään muistio, johon kirjataan sovitut asiat. Esihenkilö tuo yhteistä käsittelyä vaativat asiat esihenkilöitiimiin ja palveluvastaava vie asiat Betesdan johtoryhmään.
- Tyytyväisyyskyselyiden tulokset käsitellään yhteisesti Betesdan johtoryhmässä, työpaikkakokouksessa sekä työryhmissä. Palautteet käsitellään ja toiveet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

1.3 Omavalvonnan riskienhallinta

1.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Betesdan riskien hallintavastuut on jaettu seuraavasti:

- Hallitus päättää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista ja edellyttää, että kaikissa toiminnoissa ja kaikilla organisaation tasoilla on riittävä sisäinen valvonta ja riskienhallinta. Betesdalla on laadittu sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje, jonka tavoitteena on vahvistaa ja yhdenmukaistaa hyvää hallintoa ja johtamista. Ohje koskee Betesdan toimintaa.
- Toimitusjohtajalla ja on vastuu sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta ja asianmukaisesta järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta.
- Talouspäällikkö ja asumispalvelujohtaja vastaavat toiminnan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta.
- Palveluvastaavien tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskienhallinta vastuualueellaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti.
- Kaikki työntekijät toteuttavat sisäistä valvontaa kaikilla organisaatiotasolla osana toimintarutiineihin sisältyvää toimintojen ja varojen käytön valvontaa. Kaikkien palvelualueiden ja yksiköiden on toimintaa suunnitellessaan otettava huomioon sisäisen valvonnan asettamat vastuut ja velvoitteet

1.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Betesdan riskien hallinnan periaatteet:

- Riskien hallinnan tavoitteena on vaaratapahtumien ehkäisy. Ennaltaehkäisyyn näkökulmasta tapahtuneiden läheltä piti tai haittatapahtumien käsittely ja tapahtuman juurisyyn selvittäminen on ensiarvoisen tärkeää.
- Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan.
- Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä.
- Riskien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.
- Asukkaiden haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään kuukausittain johtoryhmässä. Lisäksi haittatapahtumat ja rajoitustoimenpiteet raportoidaan 4 kertaa vuodessa (tammi-maaliskuu, huhti-kesäkuu, heinä-syyskuu, loka-joulukuu) asumispalvelujohtajalle.
- Henkilöstön haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään palvelun turvallisuuskokouksessa 2 kertaa vuodessa sekä säätiön työsuojelutoimikunnassa 2 kertaa vuodessa.

Vaaratapahtuman ilmoittaminen:

- Jokaisesta henkilöstöön kohdistuneesta läheltä- piti tai vaara tapahtumasta tehdään ilmoitus Laatuporttiin
- Jokaisesta asukkaaseen kohdistuneesta poikkeamasta tai riskistä täytetään läheltä-piti huomio, Kaatuminen –huomio tai lääkepoikkeama
- Asukkaiden osalta nämä kirjataan myös DomaCare –tietojärjestelmään
- Lääkepoikkeamat kirjataan DomaCare –tietojärjestelmään sekä laatuporttiin.
- Vakavat poikkeamat ilmoitetaan esihenkilölle ja johdolle (kriisiviestintäohjeen mukaisesti ryhmäkodin esihenkilölle -> palveluvastaavalle -> asumispalvelujohtajalle -> toimitusjohtajalle), lisäksi ilmoitetaan lääkärille ja palvelun tilaajalle välittömästi ja tapahtuma käsitellään välittömästi ryhmäkodin palaverissa.

Vaaratapahtuman käsittely:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asukas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asukas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoitus tehdään intrasta löytyvälle vahinkotapahtuma tai läheltä piti -tapahtuma -lomakkeelle tai suullisesti toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, kun työntekijä havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi tapahtuman jälkeen.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain 48 § mukainen velvollisuus ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitusvelvollisuus koskee työntekijöitä, jotka huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

- Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä väkivaltaa, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua, seksuaalista hyväksikäyttöä, taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyöntiä tai muuta oikeuksien rajoittamista ja loukkaamista sekä ihmisen ihmisarvoa alentavaa kohtelua.
- Psyykinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu voi olla sanallista: määräilyä, moittimista tai rankaisemista tai karkeaa, epäasiallista tai lapsenomaista kielenkäyttöä. Se voi myös olla asukkaan toiveiden ja tahdon huomiotta jättämistä, eristämistä ja yksin jättämistä vastoin asukkaan tahtoa, vähättelyä ja mitätöintiä.
- Fyysistä kaltoinkohtelua ovat kovakouraisuus hoitotoimenpiteissä, liikkumisen rajoittaminen, pakottaminen tiettyihin toimenpiteisiin ja pahoinpitely.
- Seksuaalista hyväksikäyttöä on mikä tahansa sellainen seksuaalinen kontakti, johon asukas ei ole halukas tai jota hän ei ymmärrä ja johon hän ei kykene antamaan lupaa.
- Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytössä noudatetaan Betesdan ohjeistuksia liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä sekä rajoittamistoimenpiteitä koskevaa toimintaohjetta. Ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin kuin näissä ohjeissa kuvatulla tavalla. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta.

Näin teet ilmoituksen

Ilmoitus tehdään intrasta löytyvälle vahinkotapahtuma tai läheltä piti -tapahtuma -lomakkeelle tai suullisesti toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi tapahtuman jälkeen.

Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueelle vapaamuotoisella ilmoituksella. Mikäli epäkohtaa ei korjata, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49).

Ilmoituksen välittäminen

Ilmoituksen vastaanottaja välittää ilmoituksen asumispalvelujohtajalle. Asumispalvelujohtaja osoittaa ilmoituksen toimitusjohtajalle sekä hyvinvointialueen sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

Asukas

Esihenkilö käy asukkaan kanssa keskustelun välittömästi asian tultua hänen tietoonsa. Esihenkilö kertoo asukkaalle, millaista kohtelua hänellä on oikeus saada kaikilta työntekijöiltä. Asukkaalle kerrotaan, millaisiin toimiin on ryhdytty, jotta tilanne ei toistuisi. Haittatapahtumat käsitellään samalla tavalla.

Omainen

Esihenkilö on yhteydessä omaiseen, mikäli asukas näin toivoo tai hänen etunsa sitä vaatii. Esihenkilö kertoo omaiselle, millaista kohtelua asukkaalla on oikeus saada kaikilta työntekijöiltä. Omaiselle kerrotaan, millaisiin toimiin on ryhdytty, jotta tilanne ei toistuisi. Haittatapahtumat käsitellään samalla tavalla.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

Valvontaraportti käydään yksikön kanssa läpi. Päätetään korjaavat tehtävät, seuranta ja arviointi. Tarvittaessa korjaavista toimenpiteistä informoidaan valvovaa viranomaista

Sosiaalivastaavan yhteystiedot Betesdalla ja hyvinvointialueella:

Betesdan sosiaaliasiavastaava toimii Arja Hämäläinen

Puh. 040 4821299

Sähköposti: arja.hamalainen@betesda.fi

Neuvoo ja ohjaa asukkaita, heidän omaisiaan ja henkilökuntaa asukkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Opastaa asukasta tekemään ja ottavat vastaan palveluun liittyviä palautteita

Hyvinvointialueiden sosiaalivastaavat:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sp. sosiaali-japotilasiasiavastaava@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Jenni Henttonen (**vastaava**) ja Terhi Willberg

puh. 029 151 5838

sähköposti: sosiaali.potilasiasiavastaava@luvn.fi

Keski- Uudenmaan hyvinvointialue

Susanna Honkala

Puh. 040 8074756

Sp. susanna.honkala@keusote.fi

Itä- Uudenmaan hyvinvointialue

Hanna Collan

Puh. 040 5142535

Sp. hanna.collan@itauusimaa.fi

Helsinki

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska

Puh. 09 310 43355

Sp. sotepe.potilasvastaava@hel.fi

Betesdan ja hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät ryhmäkodeista ja Päivölän ilmoitustauluilta. Kotona asumista tukevien palveluiden asiakkaille toimitetaan yhteystiedot kotiin työntekijän toimesta.

1.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta

Riski on mahdollinen tapahtuma tai tapahtumaketju, joka voi vaarantaa taloudellisten tai toiminnallisten tavoitteiden saavuttamisen lyhyellä tai pitkällä aikavälillä tai uhata organisaation mainetta. Riski ei ole ainoastaan negatiivisen asian mahdollinen tapahtuminen, vaan myös se, että jokin voimavarojen mahdollistama hyvä jää toteutumatta. Sisäisen valvonnan kannalta on olennaista, että toimintaan liittyvät riskit ja mahdollisuudet on arvioitu ja ymmärretty. Betesdan talousarvion ja toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä tulee arvioida tulevan vuoden tavoitteisiin ja tehtäviin kohdistuvat riskit, jotka estävät tai heikentävät tavoitteiden saavuttamista. Riskienhallinta on osa toiminnan ja talouden suunnittelua, seuranta ja kehittämistä.

Riskien hallinnan seuranta, raportointi ja osaaminen

Palveluissa kerätään säännöllisesti erilaista tietoa riskien tunnistamiseksi ja riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi. Jokaisessa yksikössä kerätään tietoa asukas- tai henkilöstöturvallisuutta vaarantavista tapahtumista. Tavoitteena on, että palvelut ovat turvallisia asiakkaille ja siellä työskentelevälle henkilökunnalle.

Valvontamenetelmillä tarkoitetaan niitä toimintaperiaatteita ja menettelytapoja, joiden avulla pyritään varmistamaan, että tarpeellisiin toimiin ryhdytään sisäisen valvonnan ja riskien hallitsemiseksi. Valvontatoiminnot kattavat koko organisaation, sen kaikki tasot ja toiminnot. Esihenkilöiden tehtävänä on määritellä ja toteuttaa vastuualueensa osalta sellaiset valvontatoimet, joiden avulla voidaan saada kohtuullinen varmuus siitä, että riskiarvioinnissa havaitut riskit ovat hallinnassa. Valvontatoimissa havaittuja poikkeamatietoja seurataan ja niihin puututaan aktiivisesti. Palvelualueiden sisäisen valvonnan kannalta työprosesseihin sisäänrakennetut tarkistus- ja

valvontatehtävät ovat tärkeimmät. Niiden toimivuuteen ja noudattamiseen on jatkuvasti kiinnitettävä huomiota. Näin järjestetty sisäinen valvonta vähentää erillisten valvontatarkastusten tarvetta ja antaa mahdollisuuden suunnata voimavaroja tehokkaasti.

Riskien hallinnan raportointi

Asukasriskien raportointi

- Haitta- ja vaaratapahtuma ja läheltä piti ilmoitukset. Ilmoitusten määrää seurataan johtoryhmässä ja esihenkilöt tekevät 3 kk välein koosteen yksikkönsä poikkeamista
- Vakavat asukasriskit raportoidaan välittömästi asukkaalle, omaiselle, Betesdan johdolle ja hyvinvointialueelle/tilaajalle
- RAI –arvioinnit 2 kertaa vuodessa (muun muassa kaatumiset, väkivalta, painehaavat, infektiot)

Henkilöstöriskien raportointi

- Työtapaturmien raportointi 3kk välein yhteistoiminnan- ja työsuojelun työryhmässä
- Sairauspoissaoloseuranta 1kk välein johtoryhmä
- Vaihtuvuuden seuranta 1kk välein johtoryhmä
- Valvovan viranomaiset tekemät työterveyteen liittyvät tarkastukset/arvioinnit
- Työterveystarkastukset erityisen riskin työntekijöiltä
- Työhyvinvointikyselyt 2 kertaa vuodessa
- Työnvaarojen arviointi kerran vuodessa
- Työpaikkaselvitykset 3 – 5 vuoden välein

Palveluun pääsyn arvioinnin ja varmistamisen raportointi:

- Mitoitusseuranta jatkuvaa
- Täyttöaste ja tyhjät paikat (uusien asiakkaiden arviointi) myyntipalaveri 1 vkon välein

Toiminnan jatkuvuuden raportointi

- Täyttöaste ja tyhjät paikat myyntipalaveri 1 vkon välein
- Sopimusraportointi
- Toimilupien ja rekisteri-ilmoituksen mukainen toiminta (omavalvonta ja viranomaisvalvonta)

1.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Betesda-palveluiden palvelutuotannossa käytetään ostopalveluina tai alihankintana hankittua palveluissa osittain pyykkipalveluiden osalta ja kokonaisuudessaan kiinteistöpalveluiden osalta.

Kiinteistöpalveluita tuottavat:

Palvelukoti Jokela: Purkat

Riskien hallinnan näkökulmasta on tärkeää, että on palveluita tuottaa vakiintunut yhteistyökumppani, joka tietää ja tuntee Betesdan palvelut, toimintaperiaatteet ja fyysiset ympäristöt. Ostopalveluissa työskentelee asianmukaiset koulutuksen saaneita työntekijöitä ja

luvanvaraista työtä tekee vain luvan omaava työntekijä. Ostopalveluiden osalta on laadittu selkeä työjako, jolloin vastuut ja tehtävät ovat oman tuotannon ja ostopalveluiden osalta tiedossa.

1.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelutuotannon toiminnan jatkuvuuden kannalta keskeisiä riskejä ja uhkia on kuvattu palvelukodin valmiussuunnitelmassa. Valmiussuunnitelman tavoitteena on varmistaa tunnistettujen uhkien ja riskien hallintaan etukäteissuunnittelulla, johtamisella, viestinnällä ja yhteistyöllä.

Uhat ja riskit voivat olla valtakunnallisia, alueellisia tai paikallisia, kuten palvelukodin sisäisiä häiriötilanteita. Palvelutuotannon toiminnan jatkuvuuden kannalta keskeisiä riskejä ja uhkia on kuvattu palvelukodin valmiussuunnitelmassa. Valmiussuunnitelman tavoitteena on varmistaa tunnistettujen uhkien ja riskien hallintaan etukäteissuunnittelulla, johtamisella, viestinnällä ja yhteistyöllä. Betesdalla on laadittu tunnistettuihin riskeihin ja uhkiin liittyen toimintaohjeita. Toiminnan periaatteina on tunnistaa uhka- ja vaaratilanteet jo ennalta tai haittatapahtuman ollessa pieni. Ennaltaehkäisevällä näkökulmalla voidaan mahdollisesti välttää suurien tai kohtalokkaiden tapahtumien synty.

Valmiussuunnitelmassa tunnistettuja riskejä ovat:

- Vesikatkos
- Sähkökatkos tai lämpökatkos
- Haitallinen tai myrkyllinen laskeuma
- Vakava epidemia tai pandemia
- Laajamittainen henkilöstöpoistuma (esim. työtaistelu, pandemia)
- Ruokamyrkytys
- Tulipalo
- Logistiikkahäiriöt (ravinto, lääkkeet, liinavaatetavara, laitteet, hoitotarvikkeet)
- Sotatilanne
- Toimitilojen evakuointi osittain tai kokonaisuudessaan

2. Omavalvontasuunnitelmantoimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Palvelukodin omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asukastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen. Suunnitelma jalkautetaan työyksiköiden työvälineeksi ja on osa perehdytysohjelmaa. Tiimipalaverissa käydään säännöllisesti läpi omavalvontasuunnitelmaa ja seurataan sen toteutumista.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan tulostettuna palvelukodin ilmoitustaululla, Betesda-säätiön internetsivuilla ja intrassa.

Omavalvontasuunnitelman raportointi julkaistaan Betesdan internetsivuilla. Raportoivat asia ovat:

- Mitoitus 4kk välein
- Asukas- ja omaistyytyväisyys 1x/vuosi
 - Osallisuus oman hoidon suunnitteluun
 - Päiväni sisältää mieluisaa tekemistä
 - Kohtelu
- RAI 2x/vuosi
 - Osallistuminen arviointiin
 - Kaatuminen 90 vrk aikana
 - Vuoteessa yli 22h/vrk määrä
 - Uudet painehaavat
- Läheltä piti ja haittailmoitukset 4kk välein
 - Määrä
 - Tapahtumatyyppi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja seurannasta vastaavat:

Heidi Hyrylä, Asumispalvelujohtaja, heidi.hyryla@betesda.fi

Maritta Wasström, Palveluvastaava, maritta.wasstrom@betesda.fi


Omavalvontasuunnitelma julkaistaan tulostettuna palvelukodin ilmoitustaululla ja sähköisesti Betesda-säätiön nettisivuilla ja intrassa.


Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksiköstä vastaava.

Paikka ja päiväys
Laadittu 13.6.2024
Päivitetty 12.3.2025

Allekirjoitukset


Heidi Hyrylä, asumispalvelujohtaja


Maritta Wasström, palveluvastaava

3. Lähteet

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 julkaisu (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 julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus	http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf
STM:n julkaisu (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
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:	Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea
Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:	http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-iatietosuojaselosteet.html
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:	http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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

4. Liitteet

Liite 1.

HELLEKAUSIIN VARAUTUMINEN

- Helteellä huonelämpötila ei saa nousta yli +30 asteen.
- Jokaisessa ryhmäkodissa on ilmalämpöpumppuja yhteisissä tiloissa, viilennystoiminolla. Ilmalämpöpumppujen toiminnan varmistamiseksi käytössä on varavoimala sähkökatko tilanteessa.
- Asukashuoneissa käytössä pöytätuulettimet halukkaille.
- Suojaa ikkunat auringonpaisteelta.
- Avaa ikkunat vasta iltaisin ja öisin.
- Huolehdi riittävästä nesteytyksestä ja ravinnon saannista
- Pidämme erityisesti helteillä koko ajan pöydillä tarjolla raikasta vettä ja mehua.
- Vältä ulkoilua kuumimpaan aikaan.
- Työntekijöille tarjolla Vichyä, muistutetaan hellekauden riittävästä tauotuksesta.