

Humana

# Kuninkaantien asumispalvelut omavalvontasuunnitelma

## Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
2.1	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt .....	4
2.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	5
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
3.1	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Yksikön toimintaa ohjaavat arvot.....	6
4	Riskienhallinta .....	7
4.1	Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
4.2	Riskienhallinnan työnjako .....	7
4.3	Riskien tunnistaminen .....	7
4.4	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi .....	7
4.5	Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen .....	8
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	8
5.1	Palvelutarpeen arviointi .....	8
5.2	Toteuttamissuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta .....	9
5.3	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	10
5.4	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt .....	10
5.5	Asukkaan asiallinen kohtelu .....	10
5.6	Asukkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	11
5.7	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä .	11
5.8	Asukkaan oikeusturva .....	12
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	14
6.1	Hyvinvointia, osallisuutta ja kuntoutumista tukeva toiminta .....	14
6.2	Ravitsemus .....	14
6.3	Hygieniäkäytännöt.....	15
6.4	Terveysten- ja sairaanhoito .....	16
6.5	Lääkehoito.....	17
6.6	Monialainen yhteistyö.....	17
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut.....	18
7	Asiakasturvallisuus.....	18
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	18
7.2	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	20
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	21

7.4	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	21
7.5	Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29).....	22
7.6	Toimitilat .....	22
7.7	Teknologiset ratkaisut .....	24
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	24
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	24
8.1	Asiakastietojen käsittely .....	24
8.2	Asiakastyön kirjaaminen .....	25
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	26
10	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit .....	28
11	Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	28

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 2769452-4

Kunta ja hyvinvointialue: Vaasa/Pohjanmaan hyvinvointialue

## **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus**

Nimi: Kuninkaantien asumispalvelut

Katuosoite: Kuninkaantie 76

Postinumero ja postitoimipaikka: 65320, Vaasa

Sijaintikunta: Vaasa

Palvelumuoto ja asiakaspaikkamäärä: Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, yhteensä 15 asiakasta. Lisäksi yksi (1) tukiasukas yksikön ulkopuolella.

Esihenkilö: Heidi Kangasluoma

Puhelin: 040 358 8122

Sähköposti: heidi.kangasluoma@humana.fi

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Myönnetty 11.10.2010.

Päivitetty 18.12.2023 (luvan muutos koskenut 6:n tukiasunnon muuttamista ympärivuorokautisen palveluasumisen paikoiksi)

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten sosiaalipalvelujen antaminen (ympärivuorokautinen toiminta).

# 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

## **2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt**

Kuninkaantien asumispalveluiden yksikön päällikkö Heidi Kangasluoma (sosionomi AMK), palveluvastaava Kati Rinne (lähihoitaja) operatiivinen päällikkö Tiina Rihti (VTM) sekä Kuninkaantien asumispalveluiden ohjaajat ja hoitajat.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonta yksikössämme on jatkuvaa. Tässä suunnitelmassa olevia asioita pidetään yllä arkipäivän puheissa ja teoissa. Yksikön päällikkö kirjaa kehittämissuunnitelmia, niitä käsitellään viikko- ja tiimipalaverissa. Myös työntekijät tuovat kehittämissuunnitelmia palaveriin ja esihenkilön tietoon. Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä yksikön työntekijöiden kanssa ja käydään läpi koko henkilökunnan kanssa palaverissa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran kvartaalissa.

Kuninkaantien asumispalveluissa omavalvonnan työvälineenä käytetään itsearviointeja, dokumentoidaan Gurufield -järjestelmään. Itsearviointi on suunnitelmallinen ja jatkuva prosessi, joka on nimensä mukaisesti yksikön itse tekemää arviointia omasta toiminnastaan. Arvioinnin tavoitteena on tuoda esille toimipisteen vahvuuksia auttaen samalla tunnistamaan eri osa-alueiden kehittämistarpeita. Itsearviointien sisältö ja painopisteet vaihtelevat Humanalla toimialoittain sekä vuosittain. Aihepiirit voivat liittyä asiakastyöhön, dokumentointiin, riskien hallintaan tai esimerkiksi johtamiseen.

Humanan vammaispalvelujen sisäinen auditointi toteutetaan vuoden 2024 aikana.

## 2.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Humanan internetsivuilla sekä ryhmäkoti 3 käytävällä, josta asukkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

# 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## 3.1 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimimme kehitysvammaisten ympärivuorokautista asumispalvelua tuottavana kumppanina Pohjanmaan hyvinvointialueelle (vammaispalvelut). Edistämme ja mahdollistamme kehitysvammaisten asukkaiden arjen sujumisen kotona ja kodin ulkopuolella toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpitäen motivoituneen ja osaavan henkilökunnan tuella.

Pyrimme aktiiviseen arkeen asukkaiden omien kykyjen, toiveiden ja voimavarojen mukaan. Asukkaat ovat mukana oman arjen suunnittelussa. Henkilökunta tukee valintojen tekemisessä. Jokainen asukas saa elää ja rakentaa tasavertaisena omanlaistansa elämää. Me uskallamme innostua, yrittää ja saamme myös epäonnistua.

Yksikössä pyritään ylläpitämään yhteisöllisyyttä yhteisten tekemisten ja mukavan yhdessäolon kautta. Kohtaamme toisemme kunnioittaen ja hyväksymme toisemme. Nämä asiat ovat puheissamme arjessa. Meille vuorovaikutus ja läsnäolo ovat tärkeitä.

Kehitämme jatkuvasti työyhteisön toimintaa ja työtapoja asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Kunnioitamme yksikössä asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kunnioitamme myös omaisten mielipidettä.


Asukkaat osallistuvat itseään koskeviin palavereihin ja hoidon suunnitteluun.

Jokaiselle asukkaalle luodaan mahdollisimman turvallinen ympäristö. Yksikössä työskentelee tuttua, sitoutunutta ja koulutettua henkilökuntaa, joista useampi ollut töissä yksikön käynnistämistä lähtien (2010). Mielekkäät arkitiimit ja hyvä tiedonkulku luovat osaitaan turvallisuudentunnetta.

Jokaisella asukkaalla on kaksi nimettyä omahoitajaa.

Asukkaiden toimintakyvyn muutosten takia yksikön lupaa on päivitetty keväällä 2023 ja lupamuutos on hyväksytty loppuvuodesta 2023. Uudessa luvassa kuusi aiemmin tukiasuntona ollutta on muutettu ympärivuorokautisen palveluasumisen paikoiksi.

### 3.2 Yksikön toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,  
vastuullisuus,  
kohtaaminen ja ilo.

Sitoutuminen on laadukkaan ja asukaslähtöisen työmme perusta. Sitoudumme työskentelemään parantaaksemme palveluita käyttävien asukkaidemme hyvinvointia ja huomioimaan heidän yksilölliset tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen heistä voisi elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Meillä on vahva halu löytää joustavasti ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä välitämme aidosti asukkaistamme. Tuotamme palvelut sovitun mukaisesti, ammattimaisesti ja huolella loppuun saakka.

Vastuullisuus tarkoittaa jokapäiväisessä työssä sitä, että tunnemme asukkaamme ja toimimme asukkaan edun mukaisesti. Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja huolehdimme henkilöstömme ammattitaidon kehittämistä. Huolehdimme, että henkilöstöllä on riittävät tiedot ja taidot sekä työyhteisön tuki tehtäviensä hoitamiseen.

Työmme tarkoitus on auttaa asukkaita kohti mahdollisimman hyvää elämää. Työn merkitys tulee todeksi jokapäiväisissä kohtaamisissa. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa. Aito positiivinen läsnäolo ja yhdessä tekeminen saa aikaan hyvän mielen ja tunteen pienestä yksinkertaisesta ihmeestä arjessa: aina ei tarvita suurta saadakseen aikaan hyvää. Meille vuorovaikutus ja läsnäolo on erityisen tärkeää.

## 4 Riskienhallinta

### 4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien arviointiin Kuninkaantiellä on käytössä Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston Riskien arviointi työpaikalla – työkirja. Riskiarviointi tehdään vuosittain sekä tarpeen mukaan ja se on jaettu kolmeen osaan. Tammikuussa riskien arviointi tehdään koskien psykososiaalista kuormitusta ja väkivallan uhkaa. Huhtikuussa arvioidaan fyysiset vaarat ja tapaturmavaarat. Elokuussa arvioidaan hallintajärjestelmät, kemialliset vaarat ja fyysinen kuormittuminen.

Kuninkaantien asumispalveluissa on käytössä myös Gurufield -järjestelmä poikkeamien hallinnassa. Gurufield on omavalvonnan, poikkeamien raportoinnin ja laadun kehittämisen työkalu.

### 4.2 Riskienhallinnan työnjako

Kuninkaantien asumispalveluiden turvallisuusvastaavana toimii yksikön palveluvastaava, joka vastaa arvioinnin toteutumisesta yhdessä yksikönpäällikön kanssa. Arviointiin osallistuu Kuninkaantien asumispalveluiden työsuojeluasiamies sekä muu työyhteisö.

Yksikön turvallisuusvastaava ja työsuojeluasiamies: Kati Rinne, palveluvastaava

### 4.3 Riskien tunnistaminen

Henkilökunnalla on aina ilmoittamisvelvollisuus mahdollisista riskitekijöistä. Ilmoitus tehdään yksikön päällikölle ja/tai yksikön nimetylle turvallisuusvastaavalle.

Riskien tunnistamista edistää henkilökunnan osallistuminen riskien arvioinnin tekoon.

### 4.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Riskien arvioinnissa esille tulleet epäkohdat kirjataan Riskien arviointi työpaikalla -työkirjaan. Työkirjaan kuvataan epäkohta/riski ja sen todennäköisyys. Työkirjaan kirjataan myös toimenpiteet epäkohdan ratkaisemiseksi tai riskin pienentämiseksi. Toimenpiteille kirjataan vastuuhenkilö ja aikataulu toimenpiteen toteuttamiseksi.

Asukas- tai hoitotyöhön, henkilöstöön, materiaaliin ja tietosuojaan liittyvät poikkeamat ilmoitetaan Gurufieldiin, jossa jokainen ilmoitus käsitellään erikseen analysoiden juurisyyt ja asettamalla tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös anonyymisti kirjautumalla järjestelmään anonyymisti. Käsittelijä määrittää (riskiarvion perusteella) kuinka syvällisesti tutkinta tulee suorittaa. Ilmoituksen tekijä pystyy seuraamaan ilmoituksen käsittelyä.

Gurufieldiin dokumentoidaan myös- yksikköön tehdyt tarkastuskäynnit. Järjestelmään kirjataan jokainen yksikköön tehty tarkastuskäynti, siellä tehdyt havainnot ja seurataan korjaavien toimenpiteiden toteuttamista. Tarkastuskertomukset lisätään liitteeksi. Näin pystymme seuraamaan tarkastuskäynneiltä tulleita palautteita ja varmistamaan, että mahdolliset korjaavat toimenpiteet tulevat tehdyksi.

#### **4.5 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Korjaavat toimenpiteet päätetään riskiarvioita tehtäessä. Riskiarvioinnit käydään läpi viikkopalaverissa ja tiedotetaan poissaolevalle henkilöstölle viikkopalaverimuistiossa. Riskiarvioinnit ovat näkyvissä henkilökunnan toimistossa turvallisuus- ja pelastuskansiossa.

Asukaskohtaiset poikkeamat kirjataan asiakaskohtaisesti asiakastietojärjestelmä DomaCaren ja tarvittaessa tiedotetaan omaisille ja muulle taholle, poikkeaman vakavuuden mukaan. Kaikki poikkeamat käydään läpi henkilökunnan viikko- tai kuukausipalaverissa.

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelutarpeen arviointi**

Palvelusuunnitelma laaditaan jokaiselle asukkaalle ja tarkistetaan säännöllisesti. Suunnitelman laatimisessa on mukana Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja, tarvittaessa sosiaalityöntekijä (suunnitelman kirjaa sosiaaliohjaaja), sekä Kuninkaantien henkilökuntaa (omahoitajat), mahdolliset asukaan toivomat muut henkilöt, omaiset. Suunnitelma päivitetään ennalta määrättyinä ajankohtana tai tarpeen vaatiessa,



vähintään kolmen vuoden välein. Suunnitelman kirjaa hyvinvointialueen sosiaalihoaja. Suunnitelman päivitystä voi pyytää asukas, omainen tai työntekijä. Palvelusuunnitelman pohjalta tehdään toteuttamissuunnitelma (Domacaressa välilehti Hoito-palvelusuunnitelma), jonka kirjaamisesta vastaavat asukkaan omahoitajat.

Toteuttamissuunnitelma toimitetaan myös Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihoijajalle.

## **5.2 Toteuttamissuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta**

Palvelusuunnitelman ja RAI-arviointien tulosten pohjalta tehdään toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma päivitetään puolivuosittain. Suunnitelman laatii pääsääntöisesti asukkaan omahoitajat yhdessä asukkaan kanssa. Suunnitelmaan kirjataan myös läheisten toiveet ja näkemys asukkaan asioihin. Toteuttamissuunnitelma tulostetaan päivityksen jälkeen asukkaalle omaan huoneeseen Pohjanmaan hyvinvointialueen 15.3.2024 päivitetyn ohjeistuksen mukaisesti.

Lisäksi arvioimme jokaisen asukkaan palveluntarvetta puolivuosittain ja lisäksi tarvittaessa RAI ID-järjestelmää käyttäen. Rai-arviointi toteutetaan asukkaan omahoitajien toimesta ohjeen mukaisesti ja nimetyt RAI-vastaavat yhdessä yksikön päällikön kanssa valvovat, että arvioinnit ovat tehtynä suunnitelman mukaisina.

RAI-toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Säännöllisten (2 kertaa vuodessa) RAI-arviointien avulla muutokset asukkaan toimintakyvyssä ja voinnissa tulevat näkyviksi. Arviointitietojen avulla asiakkaalle osataan tarjota oikeaan aikaan yksilöllisiä tarpeita vastaavia palveluja, hoitoa ja kuntoutusta sekä näiden pohjalta asumisen tavoitteet.

RAI-arvioinneista saadaan vuosittainen palauteraportti. Palauteraportti kuvaa yksikön asukasrakennetta. Palauteraportissa on lisäksi samaa arviointivälinettä käyttävien vertailulukuja koko Humanan sekä koko Suomen tasolla, julkinen ja yksityinen tuottaja eriteltynä. Asukasrakenne kertoo, millaista osaamista yksikössä tarvitaan.

RAI- arviointijärjestelmä arvioi laajasti asukkaan osallisuutta. Mitä kokonaisvaltaisempaa palvelu on, sen tärkeämpää on kiinnittää huomiota asukkaan osallisuuteen. Osallisuus koostuu pienistä asioista: asukkaan kunnioittamisesta, sekä elämänhistorian ja mieltymysten huomioimisesta. Asukas osallistuu myös RAI-arvioinnin tekemiseen siihen

tarkoitettujen kysymysten avulla sekä oman hoito- ja palvelutapahtumien suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asukas on aktiivinen toimija ja yhteistyökumppani.

### **5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Kullekin asukkaalle on laadittu henkilökohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Kuninkaantien asumispalveluissa käytämme ohjaamisen keinoja, joilla asukkaiden erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä. Jokaisella asukkaalla on kirjattuna toteuttamissuunnitelmaan toimenpiteet itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi, edistämiseksi ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi sekä mahdolliset käytettävät rajoitustoimet.

Kuninkaantien asumispalveluihin on laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma, jossa kuvaamme rajoitustoimenpiteiden periaatteet.

### **5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Asukkaiden itsemääräämistä voidaan rajoittaa vain silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja kun ohjaamisen keinot eivät ole riittäviä. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Henkilökunta on perehtynyt erityishuoltolain vaatimuksiin. Jokaisella asukkaalla kirjattuna toteuttamissuunnitelmaan rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään. Kirjattuna myös keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä.

Mahdolliset rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Humanalla on oma IMO-arviointiryhmä, joka koostuu sosiaalityön, lääketieteen ja psykologian asiantuntijoista. Ryhmä työskentelee tiiviisti yhteistyössä Humanan kehitysvammapalveluita tuottavien yksiköiden kanssa varmistaen ja edistäen asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumista.

### **5.5 Asukkaan asiallinen kohtelu**

Kuninkaantien asumispalveluissa on laadittu hyvän kohtelun suunnitelma. Ohjeet asukkaiden kokeman epäasiallisen kohtelun varalle löytyvät kohdasta asiakkaan oikeusturva.

Henkilökunta on perehtynyt ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeisiin. Henkilökunta on sosiaalihuoltolain nojalla velvollisia tekemään työnantajan edustajalle ilmoituksen asukkaaseen kohdistuneista epäkohdista ja työnantajan edustaja ilmoituksen saatuaan käynnistää toimet epäkohdan poistamiseksi.

Yksikön päällikkö keskustelee asiakkaan (tarvittaessa omaisen, palvelun ostajan) kanssa tiedon saatuaan. Tämän jälkeen epäasiallista kohtelua antaneen tahon kanssa ja /tai mahdollisesti henkilöiden kanssa yhdessä, miten asukas parhaaksi näkee. (Toisenlaisten toimintatapojen kertaaminen, koulutus, uusi perehdytys talon toimiin.) Mikäli joku henkilökunnasta kohtelee asukasta epäasiallisesti ja toiminta ei muutu keskusteluista huolimatta, annetaan varoitus ja sen huomiotta jättäminen voi johtaa työpaikan vaihtoon tai töiden lopettamiseen. Kuninkaantien asumispalveluissa on nollatoleranssi epäasialliseen kohteluun.

Epäasiallisesta kohtelusta tai sen ilmoittamisesta raportoidaan myös operatiiviselle päällikölle.

### **5.6 Asukkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Omaiset osallistuvat asukkaiden palvelusuunnitelman päivityksiin ja muihin yhteistyöpalaveriin asukkaan suostumuksella. Heidän mielipiteensä kirjataan toteuttamissuunnitelmaan ja otetaan huomioon palvelua toteutettaessa. Toteuttamissuunnitelmat tehdään ja päivitetään yhdessä asukkaan sekä hänen omahoitajiensa kesken. Asukkaan toiveen ja suostumuksen mukaan käydään toteuttamissuunnitelma läpi yhdessä myös omaisten kanssa.

Asukkaiden omaiset voivat olla suorassa yhteydessä yksikköön puhelimitse ja sähköpostitse sekä käymällä fyysisesti paikan päällä.

### **5.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asukkaiden arjessa ja asukaskokouksissa esiin tuomia toiveita ja palautteita kuunnellaan ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä asukaskokousmuistioon. Vanhemmilta tulleet palautteet kirjataan DomaCaren keskusteluosioon, sekä vanhemmat voivat esittää toiveensa toteuttamissuunnitelmaan. Myös yhteistyötahoilta erikseen tulleet palautteet kirjataan DomaCaren keskusteluihin ja/tai Gurufieldiin.

Konsernitasoinen sähköinen Roidu-asiakastyytyväisyyskysely tehdään asukkaille, omaisille ja yhteistyötahoille kaksi kertaa vuodessa, touko- ja marraskuussa.

Hoitajat tukevat ja auttavat asukkaita Roiduun vastaamisessa. Omaisille, sekä yhteistyökumppaneille lähetetään linkki kyselyyn sähköpostitse tai tekstiviestillä. Asukaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme mahdollistaa asukkaidemme osallisuutta ja pyrimme parantamaan palveluidemme sisältöä sekä laatua, vastaamaan entistä paremmin asukkaidemme yksilöllisiä toiveita. Asiakastyytyväisyyden tulokset käydään aina läpi henkilökunnan kanssa ja ne ovat keskiössä palvelun kehittämisessä. Asukaskokemuksen mittaaminen toteutetaan aina anonyymisti. Roidun kautta voi myös jättää yhteydenottopyynnön. Kyselyn tulokset käydään läpi operatiivisen päällikön ja yksikön päällikön kesken. Yksikön päällikkö käy tulokset läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Henkilöstöpalaverissa mietitään keinoja palautteista esiin nousseiden asioiden kehittämiseen ja tehdään kehittämissuunnitelma. Kyselyn tuloksista ilmoitetaan läheisille kirjeitse.

Humanalla on myös palautekanava, josta voi antaa palautetta toiminnasta sekä mahdollisista ilmenneistä epäkohdista. Kaikkiin palautteisiin suhtaudutaan asianmukaisella vakavuudella ja ne käsitellään jokaisen palautteen määrittelemien menettelytapojen mukaisesti. Palautetta voi antaa halutessaan myös nimettömänä.

### **5.8 Asukkaan oikeusturva**

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai yksikön päällikön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön päällikölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

#### **Muistutus**

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 siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Kuninkaantien asumispalveluiden yksikön päällikkö Heidi Kangasluoma, [heidi.kangasluoma@humana.fi](mailto:heidi.kangasluoma@humana.fi)

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Muistutus otetaan käsittelyyn viipymättä ja vastaus muistutukseen annetaan 4 viikon kuluessa.

#### Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos kokee tulleensa väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

sähköposti: [sosiaaliasiamies@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiamies@ovph.fi)

puhelin: 0405079303

#### Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Aluehallintoviraston yhteystiedot:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto:

sähköposti: [asiakaspalvelu@avi.fi](mailto:asiakaspalvelu@avi.fi)

Puhelin: 0295016780

Puhelin: 0295018450

#### Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.  
Puh. 09 4321

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, osallisuutta ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintatapana arjessa on osallistava ote. Asukkaan ehdoilla toimitaan kannustaen, ohjaten, tarvittaessa auttaen asioissa, joissa asukas tukea ja apua tarvitsee. Jokainen asukas saa harrastaa ja osallistua aktiviteetteihin oman kiinnostuksen ja jaksamisen mukaan. Hoitajat auttavat harrastuksiin pääsemisessä ja taksien tilaamisessa. Asumisyksikössä on mahdollisuus ulkoiluun päivittäin.

Kaikessa toiminnassamme kiinnitetään huomiota asukkaan omiin toiveisiin. Toiminta yksikössä "kuin kodeissa yleensäkin". Aktiviteetteja ja virikkeellistä toimintaa järjestetään, niin suunnitelmallisesti, kuin yllättäen etukäteen suunnittelematta, asukkaiden toiveiden mukaan. Joillain asukkailla on lisäksi vapaa-ajan avustaja.

Asukkaiden hyvinvointia seurataan päivittäin. Jokaisesta asukkaasta kirjoitetaan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Myös RAI-arviointien tulosten perusteella kiinnitämme huomiota mahdollisiin toimintakyvyn muutoksiin ja luomme tavoitteita edistääksemme ja ylläpitääksemme hyvinvointia ja toimintakykyä.

Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitajapari. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus kuukausittain kahden keskeiseen kivaan, asukkaan itsensä toivomaan, tekemiseen omahoitajansa kanssa.

### 6.2 Ravitsemus

Ryhmäkodeissa on laadittu 7 viikon kiertävä ruokalista, jossa joka seitsemäs viikko on asukkaiden toiveviikko. Ruokalista on suunniteltu yleisten ravitsemussuositusten mukaisesti.

Hoitajat valmistavat ruuat ryhmäkodeissa. Asukkaat saavat osallistua ruuan valmistukseen ohjattuna. Ruokatarvikkeet tilataan kaksi kertaa viikossa Prismasta, josta ne toimitetaan asumisyksikköön.



Aamiaisen tarjoillaan riippuen asukkaan heräämisajasta noin klo: 7.00–9.30. Lounas klo: 11.00–13.00, päivällinen 16.00–17.00 ja iltapala 19.00–20.00 välillä. Ruokailuajat voidaan sopia asukkaan menojen mukaan ja yksilöllinen joustaminen otetaan tarvittaessa huomioon.

Aamupalat suunniteltu ravitsemusterapeutin kanssa valmiiksi maanantaista perjantaihin. Viikonloppuisin jokainen asukas voi syödä aamiaisen oman toiveen mukaan. Iltapala valmistetaan lähinnä asukkaiden toiveiden mukaan, terveellisyyteen ohjaten.

Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti RAI-arviointien yhteydessä, osalla useammin. Jokaiselle asukkaalle tarjoillaan aterioilla vettä, sekä asukkaan valitsema muu ruokajuoma. Kiinnitämme huomiota vessakertojen määriin ja esim. virtsan määrään vaipassa, varmistaaksemme nesteytyksen riittävydestä.

Kuninkaantien asumispalveluissa on elintarvike- ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

### **6.3 Hygieniäkäytännöt**

#### Toimintaohjeet:

Yksikössä henkilökunnan saatavilla on hygieniaohjeet sekä suositukset, jotka löytyvät hygieniakansiosta:

- Yleiset hygieniaohjeet (sis. mm. Hoitoon liittyvät infektiot, henkilökohtainen hygienia ja terveys ja tavanomaiset varotoimet)
- Infektioiden torjunta kehitysvammayksiköissä
- Covid-19 ohjeet (liite)
- Eritetahradesinfektio-ohjeet
- Norovirus ja Clostridium difficile ohjeet
- Aseptiikka palvelutaloissa ja kotihoidossa

Siivouskomerossa ohjeet pesuaineiden käyttöön, sekä annosteluohjeet.

Työasu: Vakituksessa työsuhhteessa oleville, sekä pitkäaikaisille sijaisille käytössä työvaatteet. Työasu ei ole pakollinen, mutta suositeltava. Käytössä monikäyttöiset, asukaskohtaiset esiliinat suihkutukseen sekä kertakäyttöiset esiliinat eritteiden käsittelyssä.

Käsihuuhteet: Ulko-ovien sisäänkäyntien läheisyydessä, vessoissa, pukuhuoneissa ja pesualtaiden vieressä.

Suojaimet: Vinyylhanskat (EN 455), sekä tarvittaessa nitrilihanskat. Erityistilanteissa esimerkiksi Covid-19, suojaimet ohjeistuksen mukaan.

Pyykkihuolto: Asukaspyykki ja siivoustekstiilit pestään yksikössä. Eritteiselle pyykille käytössä desinfioiva pesuaine ja erillinen pesukone.

Siivous: Siivooja käy kerran viikossa (Ristilä Group Oy). Siivooja siivoaa ryhmäkodit, yleiset tilat, ryhmäkodit, saunan ja sen kylpyhuoneen sekä harraste- ja aistihuoneen siivoussopimuksen mukaisesti. Asukashuoneet siivotaan oman henkilökunnan toimesta yhdessä asukkaiden kanssa 1x/vk, muuten yleistä puhtaanapitoa. Yleinen viihtyvyys ja perussiisteys (pöytien pyyhintä, lattian lakaisu, tiskit) ryhmäkodeissa on oman henkilökunnan vastuulla.

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka huolehtii ohjeistusten ajantasaisuudesta, sekä tarvittaessa on yhteydessä Hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Hygieniakierro on tehty 11.5.2021.

Hygieniahoitaja: Anna Nordman, p. 040 161 8289

Yksikön hygieniavastaava: Hannele Jänntti

#### **6.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

Terveystenhoito H-talossa asukkaan omalla terveysasemalla (Tammikaivon terveysasema). Omahoitajat huolehtivat ajanvaraukset ja terveydenhuollon saatavuuden ja ovat tukena ja apuna lääkäri- ja laboratorioskäynneillä. Erikoislääkärin palvelut yksityisillä lääkäriasemilla, VKS:ssa, sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen osaamiskeskuksessa.

Kiireellinen sairaanhoito omalla terveysasemalla (H-talo) tai Vaasan keskussairaalan yhteispäivystyksessä.

Osalla asukkaista on Kelan myöntämä fysioterapia.

Psykiatrisen hoito: Psykososiaalinen kuntoutus ja palveluohjaus Kauppapuistikko 8, 2krs, 65100 Vaasa

H-talo ajanvaraus (Tammikaivon terveysasema): 06 218 9000

Päivystysapu / sairaanhoidon puhelinneuvonta: 116 117

H-talo asiakaspalvelukeskus: 06 218 9000



Äkillisessä kuoleman tapauksessa: 112. Yhteys myös operatiiviseen päällikköön. Äkillisen kuoleman tapauksen jälkeen asiaa käydään läpi asukkaiden ja henkilökunnan kanssa.

### **6.5 Lääkehoito**

Lääkehoitosuunnitelma laadittu ohjeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan Humana Suomen Lääkehoidon ohjausryhmän antamien ohjeiden mukaisesti. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

Yksikön lääkehoidosta ja lääkehoidon suunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja Hannele Jäntti, [hannele.jantti@humana.fi](mailto:hannele.jantti@humana.fi)

Henkilökunnan vastuulla olevat lääkkeet tilataan annosjakelupusseina Kuninkaan apteekista. Kuninkaan apteekki toimittaa annosjakelupussit, sekä annosjakelun ulkopuolella olevat apteekkituotteet asuntolaan kerran viikossa.

Uusille työntekijöille (ja opiskelijoille) lääkehoidon perehdytys annetaan yksikön lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Näytöt ja luvat suoritetaan lääkehoitosuunnitelman mukaan. Lääkehoitoon osallistuu vain koulutettu lääkeluvallinen henkilöstö.

Yksikön lukolliseen lääkekaappiin on pääsy vain lääkeluvallisilla työntekijöillä.

Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

### **6.6 Monialainen yhteistyö**

Kuninkaantien asumispalveluiden pääasialliset yhteistyökumppanit ovat lueteltuina alla.

- Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä, vammaispalvelut
- Pohjanmaan hyvinvointialueen osaamiskeskus
- Työ- ja päivätoiminta (Majakka, Meritähti, Koivusilta, Finvacon)
- Avotyöohjaajat
- Fysioterapeutit
- Tuki- ja osaamiskeskus Eskoo (vähentynyt hv alueiden muodostumisen jälkeen)
- Tukena Oy (kiinteistön omistaja)
- Talopalvelu Westerqvist (kiinteistöhuolto)

- Terveyspalvelut (kts. kohta 6.4)
- Kuljetuspalvelut
- Läheiset
- Tukiyhdistys
- Vamia, Vamk (opiskelijat)

Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu joko puhelimitse tai sähköpostitse, tapaamiset sovitaan aina erikseen. Yhteystiedot tallennettu yksikön puhelimiin. Lisäksi omaisten kanssa vaihdetaan kuulumisia heidän vieraillessaan yksikössä.

### **6.7 Alihankintana tuotetut palvelut**

Kuninkaantien asumispalveluissa käytetään alihankintaa siivouspalveluissa (Ristiä Group Oy). Yksikön päällikkö seuraa yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa alihankintana tuotettavan palvelun laatua. Epäkohdista ollaan suoraan yhteydessä palveluntuottajaan. Mikäli palautteesta huolimatta epäkohtia ei saada korjattu, tulee alihankkijan vaihtamista harkita.

Kuninkaantien asumispalveluissa käytettävät ostopalvelut:

- Lindström Oy (yleisten tilojen matot)
- Prisma (ruokatarvikkeiden tilaus ja kuljetus)
- K-Supermarket Huutoniemi (ruokatarvikkeiden osto tarvittaessa)
- Kuninkaan apteekki (lääketilaus, annosjakelu)
- Securitas Oy (turvallisuuteen liittyvät tekniset ratkaisut)
- Everon (turvarannekkeet, hälyttävät matot)
- Ympäristöhuolto Oy Ab Ekoman (jätehuolto)

## **7 Asiakasturvallisuus**

### **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikköön on laadittu *pelastussuunnitelma*, joka päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Päivittämisestä huolehtii yksikön päällikkö yhdessä turvallisuustavastaavan kanssa. Pohjanmaan pelastuslaitoksen palotarkastaja on tarkistanut Kuninkaantien pelastussuunnitelman.

*Poistumisturvallisuusselvitys* päivitetään vähintään kolmen vuoden välein ja toimitetaan Pohjanmaan pelastuslaitokselle. Toiminnan muuttuessa oleellisesti, tulee laatia uusi poistumisselvitys. Selvityksen mukaan poistumisturvallisuus on Kuninkaantiellä riittävä.

*Poistumisharjoitus* tehdään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Yksikön turvallisuusvastaava pitää asukkaille vuosittain turvallisuuskoulutuksen, jossa käydään läpi yksinkertaisia turvallisuuteen ja hätätilanteisiin liittyviä asioita. *Turvallisuuskävely* tehdään Humanan konsernin ohjeistuksen mukaisesti kolme kertaa vuodessa.

Kiinteistössä tehdään *palotarkastus* pelastuslaitoksen suunnitelman mukaisesti. Palotarkastuksiin osallistuu kiinteistöhuollon kumppani, yksikön päällikkö ja tarvittaessa ylläpitopäällikkö.

*Huolto- ja kunnostustoimenpiteet* vaikuttavat olennaisesti yksikön asukkaiden turvallisuuteen. Palosammutuslaitteiden kunnossapidosta, turva- ja poistumisvalojen ylläpidosta sekä esteettömästä poistumisesta huolehtii talotoimi Westerqvist. Kuninkaantien henkilöstöllä velvollisuus ilmoittaa huomaamistaan epäkohdista sekä huolehtia poistumisteiden esteettömyydestä.

*Paloilmoitinkeskus* lähettää automaattinen hälytys hälytyskeskukseen. Paloilmoitinkeskuksen toiminta tarkistetaan kuukausittain. Kaikki henkilökunnan jäsenet on perehdytetty paloilmoitinkeskuksen toimintaan.

Kuninkaantien asumispalveluissa on aloitettu laatimaan väestösuojankäyttöönottosuunnitelma, jonka on tarkoitus valmistua elokuun 2024 loppuun mennessä. Yksikössä on nimettynä väestösuojajohtajat, jotka ovat palveluvastaava ja yksikön päällikkö.

Kuninkaantien asumispalveluissa ei ole valvontalaitteita. Kahdella asukkaalla on käytössä hälyttävä turvamatto, jonka hälytys tulee ryhmäkoti 1:n puhelimeen. Yksiköllä on toimeksiantosopimus vartioimisliike Securitas Oy:n kanssa. Työntekijöillä on käytössä hälytysrannekkeet, joista päiväsaikaan hälytys menee toisen työntekijän käytössä olevaan työpuhelimeen ja klo 21 jälkeen Securitakseen. Kaikkiin käytössä oleviin puhelimiin on tallennettu Securitaksen puhelinumero, sekä 112-sovellus. Hälytysten toimivuus testataan viikoittain.

Kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisyyn on käytössä hyvän kohtelun suunnitelma. Suunnitelma on nähtävillä henkilökunnalle perehdytyskansiossa ja asukkaille samassa paikassa omavalvontasuunnitelman kanssa.

Kuninkaantien henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus kaikista asukkaan/asukkaiden turvallisuuden vaarantavista tekijöistä. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

## **7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Kuninkaantien asumispalveluissa työskentelee yksikön päällikkö (sosionomi AMK, lähiesimiehen ammattitutkinto), palveluvastaava (lähihoitaja, vammaisalan erityisohjaaja, lähiesimiehen ammattitutkinto), yhdeksän hoitajaa (lähihoitaja), joista kolmella on vammaisalan erityisohjaajan tutkinto ja kaksi opiskelee tutkintoa parhaillaan. Yksikössä työskentelee lisäksi sairaanhoitaja sekä yksi ohjaaja (sosionomi AMK). Vakituisten työntekijöiden lisäksi Kuninkaantien asumispalveluissa työskentelee tuntityöntekijöitä (sairaanhoitaja, lähihoitaja, sosionomi sekä sosiaali- terveysalan opiskelijoita).

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö (sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki). Yksikön hoivan mitoitus on nostettu 0,65:sta 0,75:n kesäkuusta 2023 lähtien. Lisäksi tukipalveluresursia 1,30 HTV, josta 1,0 on omaa työvoimaa tammikuusta 2024 lähtien ja 0,3 HTV on alihankintana ostettavaa siivousapua.

Toiminta on luvanvaraista, joten yksikössä huomioidaan myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus, rakenne ja osaaminen.

Sijaista tulee käyttää silloin kun työntekijä on poissa yli kolme (3) työpäivää. Alle kolmen (3) työpäivän poissaoloja voidaan korvata sisäisin järjestelyin, kuitenkin niin, että jokaisessa työvuorossa on toiminnan kannalta riittävästi henkilökuntaa. Yksikössä ei käytetä alihankkijaa hoitohenkilökunnan osalta vaan poikkeusoloissa palvelunostajan kanssa käydään neuvotteluja siitä, miten poikkeustilanteessa toimitaan.

Yksikön päällikkö suunnittelee työvuorolistantekovaiheessa aikaa vastuualueiden kirjallisille töille tai muille vastaaville työtehtäville.

Henkilöstön työterveys on järjestetty Terveystalossa. MyHumanassa on työterveyshuollon yhteystiedot, kuvattuna toimintaohjeet työkyvyn heikentyessä, sekä työterveyden palvelujen sisältö ja käyttöoikeudet. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan vuosittain Humanan yhteisellä WeYouMe-henkilöstötutkimuksella.

Tämän lisäksi olemme kysyneet henkilöstömme näkemyksiä omasta vireestään eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen meille tarjoaman Työvirekyselyn avulla.

### **7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Yrityksellä on rekrytointiprosessi tarkastuslistoineen. Rekrytointiprosessi käynnistyy haettavan tehtävän määrittelyllä ja aikataulun suunnittelulla. Hakemukset tulevat rekrytoivalle yksikön päällikölle, joka vastaa ensisijaisesti työhakemusten käsittelystä.

Yksiköllä on yhteyksiä alan kouluihin. Käytännön harjoittelussa olevia opiskelijoita haastatellaan mahdollisten sijaisuuksien ja tuntitöiden kiinnostuksesta. Julkiterhikistä/Julkisuosikista tehdään ammattioikeuden varmistaminen jokaisen työntekijän kohdalla osana rekrytointiprosessia.

### **7.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yksikön päälliköllä on kokonaisvastuu Kuninkaantien asumispalveluihin rekrytoitavien työntekijöiden perehdyttämisestä. Henkilöstö perehdytetään Humanan perehdytyslistan mukaan. Toimialakohtaiset perehdytysrungot löytyvät MyHumanasta ja perehdytyksen tarkastuslista Sympasta.

Uuden työntekijän perehdytyksen tukena hyödynnetään myös MyHumanaa, mikä on jokaisen Humanassa työskentelevän työntekijän päivittäinen työkalu, josta löytyy monipuolisesti tietoa yhdestä paikasta. MyHumanasta on saatavilla esimerkiksi tärkeät uutiset, tiedotteet, organisaation yhteystiedot sekä työntekoa ja työsuhdetta koskevaa tietoa ja ohjeistusta.

Kuninkaantien asumispalveluissa palveluvastaava toimii perehdytysvastaavana, joka perehdyttää ennalta sovitut asiat uusille työntekijöille. Sairaanhoidtaja perehdyttää uudet työntekijät yksikön lääkehoitoon.

Perehdytyksen etenemistä seuraa yksikön päällikkö, jonka vastuulla on käydä seuranta- ja koeaikakeskustelut, jotta hän voi tarvittaessa tarttua keskusteluissa esiin nousseisiin asioihin.

Käytännön (asukastyö) opastaminen voidaan antaa nimetyille työhönopastajalle. Uuden työntekijän tullessa taloon hän tekee aluksi vähintään kaksi perehdytysvuoroa toisen kokeneemman työntekijän kanssa.

Täydennyskoulutuksia järjestetään toiveiden ja tarpeiden mukaan. Kehityskeskusteluissa keskustellaan tarkemmin toiveista ja tarpeista koulutusten suhteen. Yksikössä on jokaiselle

vuodelle tehtynä koulutussuunnitelma. Jokaisella työntekijällä käytössä Skhole-oppimisympäristö, sekä Humana akatemia.

Yksikössä työntekijöillä työtehtävien mukaan pakolliset lääkehoidon koulutus- ja ensiapukoulutukset, GDPR, (Humana – visio, arvot, palvelut ja strategia), sekä jokaisella ruokahuoltoon osallistuvalla on hygieniapassi.

Työntekijä kirjaa käymänsä koulutukset omiin tietoihin sähköiseen tietojärjestelmään (Sympa), jotka tulevat yksikön päällikölle hyväksyttäväksi. Koeaikakeskustelu käydään noin kuukausi ennen koeajan päättymistä.

### **7.5 Ilmoitusvelvollisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29)**

Kuninkaantien asumispalveluiden työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä toimipisteen vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden sekä tehdä kyseiseen epäkohtaan tai epäkohdan uhkaan liittyvä poikkeamailmoitus Gurufieldiin.

Palvelun vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Palveluntuottajan (yksikön vastuuhenkilön) tulee ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toimipiste ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa ilmoitusvelvollisuudesta yksikössä työskenteleville työntekijöille ja uudet työntekijät perehdytetään ilmoituksen tekemiseen osana perehdytysprosessia.

### **7.6 Toimitilat**

Kuninkaantien asumispalveluiden yksikkö on omakotitalotyyppinen (1089m<sup>2</sup>), esteetön rakennus, jossa yhteensä 15 pienasuntoa. Yhdeksän asuntoa muodostaa kaksi eri ryhmäkotia ja yhteiset tilat. Kuusi erillistä asuntoa sijaitsee erillisessä siivessä, jotka muodostavat kolmannen ryhmäkodin. Lisäksi löytyvät mm. säilytystilat ja henkilökunnan tilat.



Ryhmäkoti 1: Kodissa viisi (5) huoneistoa. Jokaisessa huoneistossa on WC- ja suihkutila, erillinen makuutila sekä säilytystilat vaatteille. Huoneistoissa on myös jääkaapit. Yhteiset tilat kattavat tupakeittiön. Lisäksi ryhmäkodista kulku omalle terassille.

Ryhmäkoti 2: Muuten kun ryhmäkoti 1, mutta huoneistojen määrä neljä (4).

Asunnot/huoneet kooltaan 28,5–32 m<sup>2</sup>, jotka jokainen asukas sisustaa mieltymyksensä mukaan. Jokaisella asukkaalla käytössä oma säilytysvarasto.

Ryhmäkoti 3 (ent. Tukiasunnot): Yhteisen käytävän varrella on kuusi (6) huoneistoa. Jokaisessa huoneistossa on WC- ja suihkutila sekä säilytystilat muun muassa vaatteille ja siivousvälineille. Huoneistossa on myös jääkaappi ja keittomahdollisuus sekä oma terassi. Käytävän varrella myös yhteinen oleskelu- ja ruokailutila.

Ryhmäkoti 3 asunnot ovat muuttuneet tukiasunnoista omaksi ryhmäkodikseen syksyllä 2023. Ryhmäkoti 3:ssa toimitaan samoin, kuin ryhmäkoti 1 ja 2 mutta asukkaat saavat tarvitsemansa tuen, ohjauksen ja avun omiin asuntoihinsa. Yhteisessä tilassa voi ruokailla, katsoa tv:tä tai muuten viettää aikaa. Talolta ateriat ottavat osallistuvat halutessaan ruuanlaittoon välikeittiössä, joka kuljetetaan yhteiseen oleskelutilaan. Asukkaat saavat valita syövätkö he yhteisen ruokapöydän ääressä vai omassa asunnossa.

Yhteiset tilat: Talossa on yhteinen sauna, pesutupa ja kuivaushuone. Lisäksi on kaksi (2) inva-WC:ta ja kolme (3) apuvälinevarastoa, joista yhteen tehty asukkaiden ”soittohuone” ja toiseen aisti-/rentoutushuone.

Lisäksi yleisissä tiloissa mm. teknisiä tiloja, siivousvälinevarasto, väestösuoja, häkkivarastot, neuvotteluhuone, kaksi (2) toimistohuonetta, keittiö sekä sosiaaliset tilat (sisältäen suihkut) sekä miehille että naisille ja kopiohuone, joka toimii lääkehuoneena ja hygienia- ja tarvikkeiden säilytyspaikkana.

Ryhmäkodit ovat ”pieniä” koteja, joissa asukkaat hoitavat tavallisia kotiaskareita esim. osallistuvat ruuanlaittoon, siivoukseen, pyykinpesuun omien taitojen mukaan. Henkilökunta ohjaa ja auttaa tarvittaessa.

Yhteisissä tiloissa sijaitseva välikeittiö toimii keittiönä lähinnä ryhmäkoti 3:n asukkaille. Siellä ovat myös talon yhteiset pakastimet.

Tilojen huolto- ja korjaus tapahtuu ensisijaisesti talopalvelun kautta. Toimitilojen suhteen huomattavat puutteet- kehittämis- ja korjaustarpeet kirjataan sähköisesti Granlund

manageriin, joista pyyntö menee talopalvelu-Westerqvistille, sekä kiinteistön omistajalle (Kehitysvammaisten palvelusäätiö). Tukiasukkaat ja omaiset kirjaavat kiinteistöön/huoneistoon kohdistuvat puutteet/viat tukiasukaskäytävän vihkoon, josta henkilökunta kirjaa ne Granlund manageriin kerran viikossa tai tarpeen mukaan heti.

### 7.7 Teknologiset ratkaisut

Kuninkaantien asumispalveluissa ei ole kulunvalvontaan liittyviä teknisiä ratkaisuja, eikä tallentavaa kameravalvontaa. Ulko-ovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden (avattavissa ilman avainta sisäpuolelta). Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei toistaiseksi kutsulaitteita. Kahdelle asukkaalla on käytössä hälyttävä turvamatto sängyn vieressä, josta hälytys menee ryhmäkodin puhelimeen.

### 7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä on 3 verenpainemittaria, kuumemittari, lääkehiili, joditabletteja ja ensiaputarvikkeet. Pääsääntöisesti asukas hankkii itse tarvitsemansa terveydenhuollon laitteet, tarvikkeet ja tarvitsemansa apuvälineet, kuten liikkumisen apuvälineet, pienapuvälineet (erikoisaterimet), astmasumutteen annostelua helpottavat tilanjatkeet, pef-mittarit ym. Työntekijät auttavat ja opastavat näiden hankinnassa ja käytössä yhdessä fysioterapeutin ja/tai terveydenhuollon kanssa.

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

### 8.1 Asiakastietojen käsittely

Asiakirjoihin sisältyviä tietoja saavat ilman asukkaan suostumusta käyttää tai muuten käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asukkaan palveluun tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt siltä osin kuin työtehtävät sitä vaativat.

**Manuaalinen aineisto:** Aineistot säilytetään lukituissa tiloissa ja arkistoidaan arkistolain ja -asetuksen mukaisesti asukaskohtaisiin kansioihin.

**Sähköisesti tallennettu aineisto:** Asiakastietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä järjestelmäkohtaisesti henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Työsuhteen päättyessä käyttöoikeudet passivoidaan tai poistetaan. Työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan yhtiön tietosuojaja tietoturvapoliittikoja.



Henkilökunta ei luovuta tai anna luettavaksi asukkaasta kirjattua tietoa. Henkilötietopyynnöt Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden kautta (rekisterinpitäjä). Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietosuojaseloste (MyHumana).

Jokainen yksikön työntekijä on velvoitettu perehtymään tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin työsuhteen muodosta tai pituudesta riippumatta. Tätä varten on rakennettu kuusiosainen tietosuojakoulutus (GDPR), sekä lisäksi Humana – visio, arvot, palvelut ja strategia, mikäli määräaikainen työsuhde kestää yli 1 kk, tai jos tuntityöntekijä tekee tunteja vähintään noin 20 työpäivää, on koulutus suoritettava.

Koulutukset ovat osana perehdytysuunnitelmaa ja jonka jokainen uusi työntekijä suorittaa osana perehtymistään.

Tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä, Lakitoimisto Fondia.

[tietosuojatiimi@humana.fi](mailto:tietosuojatiimi@humana.fi)

Puh. 040 545 00 82

## **8.2 Asiakastyön kirjaaminen**

Dokumentointi raamittaa asiakastyötämme ja tuomme sillä tavoin asiakasta koskevan tiedon näkyväksi. Meillä asiakastyön kirjaukset tehdään DomaCare -asiakastietojärjestelmään. Lainsäädäntö velvoittaa ja ohjaa dokumentointia, mutta dokumentoinnilla on myös vahva merkitys osapuolten oikeusturvaan liittyen. Dokumentointi on meillä myös laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen työväline.

Lainsäädännön mukaan dokumentointivelvoite alkaa siitä hetkestä, kun tieto asiakkaan palveluntarpeesta on saatu tai palvelua aletaan toteuttamaan. Dokumentointi ja asiakaskirjaukset teemme viipymättä asiakastietojärjestelmään, jotta tarvittava tieto on aina saatavilla. Mobiili-sovellus mahdollistaa reaaliaikaisen kirjaamisen.

DomaCaressa on myös liitetiedostoina palvelusuunnitelmat, toteuttamissuunnitelmat, epikriisit ja muut tärkeät asiakirjat.

DomaCare-asiakastietojärjestelmä tulee päivittymään vuonna 2024, jonka myötä asiakastietojärjestelmä on Kantaan sopiva.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asukasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetuista kehittämistarpeista keskustellaan jatkuvasti viikko- ja tiimipalavereissa. Pienempiä toimenpiteitä vaativia kehittämisiä toteutetaan arjessa heti. Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys kyselyiden tulosten sekä sisäisissä auditoinneissa esiin nousseiden kehittämistarpeiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma.

Vuonna 2023 on kehitetty asukkaan mahdollisuutta osallistua palvelun suunnitteluun, mikä on aiemmin noussut kehitettäväksi alueeksi asiakastytyväisyyskyselyiden perusteella.

Vuodesta 2023 alkaen on omahoitajuutta kehitetty järjestämällä suunnitellusti kuukausittain asukkaalle ja omahoitajalle kahden keskeistä aikaa, jonka asukas saa käyttää haluamallaan tavalla. Omahoitaja-ajan tarkoitus on vahvistaa asukkaan ja omahoitajan välistä luottamusta ja tarjota asukkaalle mahdollisuuden "laatu-aikaan" omahoitajan kanssa. Tämä on jäänyt pysyväksi osaksi toimintaamme.

Asukkaille on järjestetty suunnitelmallisesti yhteistä toimintaa "toimintatorstaisin", jonka ohjelman asukkaat keskenään suunnittelevat joka kuun viimeinen torstai.

Syksystä 2023 alkaen Kuninkaantien asumispalveluissa on pikkuhiljaa alettu jalkauttamaan Hyvän mielen kodit -konseptin mukaista toimintaa. Hyvän mielen kodit -konseptia on Humanan vammaispalveluissa päätetty lähteä kehittämään paremmin vammaispalveluiden asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Kehittäminen on aloitettu Humanan vammaispalveluissa alkuvuodesta 2024.

### **Yksikön tavoitteet vuodelle 2024:**

Yksikön tavoitteena on vahvistaa itsemääräämisoikeutta entisestään. Panostetaan entistä enemmän omahoitajakeskusteluihin, joiden tarkoituksena on saada asukkaan oma ääni paremmin kuuluvaksi omissa asioissaan. Suunnitellaan ja toteutetaan uudestaan kattavampi lomake, jonka avulla saadaan entistä paremmin asukkaan mielipide kuuluviin.

Omahoitajat käyvät asukkaan kanssa keskustelun vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa, esim. ennen palvelusuunnitelman päivitystä. Näin palaverissa, joissa tehdään päätöksiä asukkaan asioista ja palveluista, tulee selvemmin kuuluviin asukkaan oma tahto, mikä on usein vaikeampi asukkaalle tuoda esiin virallisessa palaveritilanteessa. Omahoitajat huomioivat tarvittaessa vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttämisen.

Vuoden 2024 tavoitteena on myös kehittää RAI-arviointiprosessin toteuttamista ja tulosten laadukkaampaa hyödyntämistä sekä raportointia.

Yksikön RAI-vastaavat ovat alkuvuodesta 2024 tehneet lomakkeen asukkaan kanssa käytävän omahoitajakeskustelun tueksi. Lomakkeeseen on hyödynnetty RAI:sta nousevia kysymyksiä sekä muita kysymyksiä, joilla pyritään saamaan asukkaan omat mielipiteet ja toiveet esiin. Lomake on nyt otettu käyttöön ja sen toimivuutta arvioidaan syksyllä.

RAI-arviointiprosessia on lähdetty kehittämään niin, että asukkaiden omaisille on RAI-vastaavien toimesta tehty oma kyselylomake, jonka avulla he voivat halutessaan osallistua arvioinnin tekemiseen. Lomake toimitetaan omahoitajan toimesta omaiselle arvioinnin lähestyessä. Omainen toimittaa täytetyn lomakkeen takaisin omahoitajalle, joka kirjaa omaisen näkemykset asukkaan RAI-arviointiin.

Lisäksi RAI-vastaavat ovat yhdessä yksikön päällikön kanssa tehneet selkeämmän prosessikuvauksen ja ohjeistuksia arviointien laatimiseen sekä tulosten hyödyntämiseen. Näitä on käyty yhdessä läpi henkilöstön kanssa huhtikuun kehittämissäpäivässä.

Suullista raportointia on kehitetty laatimalla yhdessä yhteiset pelisäännöt raportille. Laadukkaan kirjallisen raportoinnin/dokumentoinnin tueksi on suurin osa henkilökunnasta käynyt kirjaamiskoulutuksen. Osa vielä suorittaa huhtikuun aikana. Huhtikuun kehittämissäpäivässä on jaettu myös kirjaamisparit, jonka tarkoituksena on seurata käytännössä kirjaamiskoulutuksessa saatuja oppeja sekä annettuja ohjeistuksia laadukkaan kirjaamisen toteuttamiseksi. Kirjaamisparilla on lupa ja velvollisuus antaa palautetta parinsa raportoinneista.

Henkilökunnalle suunniteltuja koulutuksia keväälle 2024 on kirjaamiskoulutuksen lisäksi Kehitysvammaisten ravitsemuksen erityispiirteiden sekä ravitsemushoidon koulutus ja vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät. Yksikön sairaanhoitaja lähtee kouluttautumaan Mapa-kouluttajaksi ja yksi ohjaaja Nepsy-valmentajaksi.

## 10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Alla olevat materiaalit löytyvät kirjallisina yksiköstä:

- Yksikön itsemääräämisoikeussuunnitelma
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvontasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poikkeusoloihin varautumisen suunnitelma
- Covid19-ohjeistus

## 11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Vaasassa 10.4.2024



Heidi Kangasluoma, Kuninkaantien asumispalvelut, yksikön päällikkö