

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Wilhelmiina Palvelut Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0282248-9	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Uusimaa
Toimintayksikön nimi Asumispalvelukeskus Wilhelmiina	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen ikäihmisten tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen ja kuntoutus. 7 ryhmäkotiä, joissa kussakin 16 asiakaspaikkaa ympärivuorokautisen hoivan asukkaille (osa lyhytaikaisiin jaksoihin), 1 ryhmäkoti, jossa 10 ympärivuorokautisen hoivan ja palveluasumisen asiakaspaikkaa, sekä kuntoutusyksikön 5 x 2 +1 asiakaspaikkaa Senioritalo: 37 asuntoa	
Toimintayksikön katuosoite Taavetti Laitisen katu 4	
Postinumero 00300	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Minna Saranpää, toimitusjohtaja Timo Häkkinen, palvelupäällikkö A-talo: ryhmäkodit: Ilmatar, Vellamo, Lemminkäinen, Väinämöinen Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö B-talo: ryhmäkodit: Aapo, Simeon, Tuomas sekä Venla + kuntoutuspalvelut	Puhelin 040 826 7649 050 462 1077  050 568 1597
Sähköposti etunimi.sukunimi@wilhelmiina.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.06.1995 / 17.11.1997 → muutokset 17.04.2002, 19.11.2013 sekä 12.08.2014 päivitys. 11 2018: vastuuhenkilömuutokset.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sosiaalipalvelut: Tehostettu palveluasuminen, vanhuksien ja palveluasuminen, vanhuksien Lisäksi yrityksellä lupa määriteltyjen Terveystieteiden palvelujen tuottamiseen liittyen Kuntoutuspalveluihin.	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Hoivaan ja kuntoutukseen liittyvät palvelut: <ul style="list-style-type: none"><li>• Siivouspalvelut: SOL Palvelut Oy</li><li>• Pyykkihuolto: Vistan Pesula Oy</li><li>• Fysioterapiapalvelut: FysioSporttis Oy</li><li>• Lääkäripalvelut: MeloniMed Oy</li></ul>	

- Sosiaalityöntekijä ja psykologi: Hannele Timberg
- Vapaa-ajanohjaaja: Iris Landström
- Vuokratyövoima: MediPower Oy

Hallinnon alihankinta:

- Taloushallinnon palveluita: Balance-Team Oy
- Tietohallinto: Advania Oy
- Tietosuojavastaava: Tietosuoja- ja viestintäpalvelu Sincere/Jaanaliisa Kuoppa
- Kiinteistöpalvelu: Ka-Po Oy

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus ja toimintamme päämäärä

Wilhelmiina Palvelut ja omistajamme Miina Sillanpään Säätiö toteuttavat toiminnassaan yhteistä missiotamme: *Hyvä arki ikääntyvälle.*

Wilhelmiinan visiona eli toimintamme päämääränä on ***Enemmän näköistäsi elämää.***

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimimme yhteisellä arvopohjalla yhdessä omistajamme kanssa. Toimintamme perustana ovat seuraavat neljä arvoa:

#### 1. Arvostamme sinua

Jokaisen ihmisen kunnioittaminen ja ihmisistä välittäminen ovat toimintamme keskiössä.

Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti.

Arvostaminen on aitoa läsnäoloa ja vuoropuhelua jokaisessa kohtaamisessa.

Huomioimme jokaisen ihmisen yksilönä.

#### 2. Onnistumme yhdessä

Vaikutamme alamme tulevaisuuteen.

Vastaamme ennakoiden toimintaympäristömme ja ihmisten tarpeiden muutoksiin.

Ideoimme, kokeilemme ja opimme avoimin mielin uutta.

Tekemisen meininki ja innostus välittyvät toiminnassamme.

#### 3. Uudistamme ja uudistumme

Yhdessä toimien saamme monipuoliset voimavarat ja osaamisen käyttöön.

Opimme toisiltamme ja autamme toisiamme onnistumaan.

Yhdessä olemme vahvoja ja menestymme toiminnassamme

Verkostoitumalla ja yhteistoiminnalla luomme hyvän arjen ikääntyvälle.

Iloitsemme yhdessä saavutuksistamme.

#### 4. Olemme luottamuksesi arvoisia

Rakennamme luottamusta avoimuudella, osaamisellamme ja tekemällä sen, minkä lupaamme.

Teemme aina parhaamme ja arvioimme onnistumistamme kanssasi.

Etsimme yhdessä parhaat palvelut ja ratkaisut.

Toimintamme ja palveluidemme lähtökohtana on asiakkaidemme ja asukkaidemme osallisuus, yhteisöllisyys ja itsemääräämisoikeus. Ylläpidämme ja edistämme osallistumista ja toimintakykyä rinnalla kulkien ja omatoimisuutta tukien. Kehitämme osaamistamme ja palvelujamme jatkuvasti -asukkaidemme ja asiakkaidemme tarpeista lähtien. Tavoitteenamme on mahdollistaa jokaiselle oman näköinen elämä kunkin omaa yksilöllisyyttä, itsenäistä toimijuutta ja yksilöllisiä voimavaroja vahvistaen ja tukien.

## 3 RISKINHALLINTA

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Riskinhallinnan työnjako

Wilhelmiinassa riskien hallintaa tehdään kolmella eri tasolla:

- Wilhelmiinan johtoryhmässä ja yhtiön hallituksessa tunnistetaan liiketoimintatason riskit ja sovitaan niiden kulloinkin edellyttämät toimenpiteet. Osana riskienhallintaa hyvä hallinnointitapa

määrittelee Wilhelmiina Palvelut Oy:n johtamisen ja ohjauksen rakenteet sekä roolit ja vastuut, toimintatavat ja -ohjeet sekä ohjausta tukevat järjestelmät.

- Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteiden riskianalyysi käydään läpi työsuojelu ja YT- toimikunnassa. Lisäksi työpaikkaselvitykset tehdään yhdessä työterveyshuollon kanssa sovituksi. Läheltä piti- ja toteutuneet vaaratilanteet analysoidaan vuosittain työsuojelu ja YT- toimikunnassa, sekä Laajennetussa johtotiimissä ja analyysin pohjalta tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet.
- Yksikkö- ja tiimitasolla on toimintamalli, jonka pohjalta raportoidaan ja käsitellään Läheltä piti - ja toteutuneet vaaratilanteet.

Tapahtumaraportointi toteutuneesta vaaratilanteesta, riskistä tai vahingosta tai Läheltä piti-tilanteesta tehdään sähköisellä lomakkeella. Tehdyt ilmoitukset tulevat reaaliaikaisesti tiedoksi kaikille Wilhelmiinan esimiehille sekä työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tapahtumia käsitellään ryhmäkotien viikkokokouksissa ja koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Johtoryhmän kokouksissa, sekä yllä kuvatun mukaisesti Laajennetussa johtotiimissä sekä työsuojelu ja YT- toimikunnassa. Lisäksi tehdään Läheltä piti –tilanteesta tai vahingosta asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään

Epäkohdat käydään läpi asianomaisten henkilöiden kanssa sekä tiimissä. Tältä pohjalta tehdään ehdotus tarvittavista kehitystoimenpiteistä. Mikäli epäkohta on laajempi, asia tuodaan vastuullisen esimiehen toimesta Johtoryhmän kokoukseen. Johtoryhmässä tehdään päätös ja sovitaan tarvittavat muutokset ohjeistuksiin/toimintamalleihin. Asia ja toimintamallinmuutokset esitellään tämän jälkeen Laajennetussa johtotiimissä. Mahdolliset, uudet sovitut ohjeistukset/toimintamallit tiedotetaan koko organisaatiolle viikkotiedotteessa ja viikkopalaverissa.

Wilhelmiina Palveluilla on Pelastussuunnitelma, jossa tunnistettu erilaiset toiminnan vaara- ja riskitilanteet. Suunnitelma sisältää toimintaohjeet ennaltaehkäisyyn sekä toimintaan riski- ja vaaratilanteissa. Suunnitelma päivitetään vuositasolla. Se sisältyy Wilhelmiinan Tapa Toimia-toimintaohjekokonaisuuteen. Tämän lisäksi käytössä muita erillisoheja riskitilanteiden välttämiseen ja ennaltaehkäisyyn. Osana työsuojelua, työsuojeluorganisaatiossa tehdään työsuojelukauden alussa riskiarvio, jonka pohjalta laaditaan työsuojelu- ja yhteistoiminta toimikunnassa toimenpideohjelma työsuojelukaudelle.

Osana riskienhallintaa on tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen ja ylläpitäminen. Tietoturvan ja tietosuojan osalta tietohallinto vastaa teknisen tietoturvan ylläpidosta ja varmistuksista. Tietosuojavastaava huolehtii toimintaohjeiden ja mallien osalta ajantasaistiedon tuomisesta Johtoryhmän ja esimiehien tietoon. Tietosuojavastaavan kanssa yhteistyössä tehdään myös vuosittainen tietoturva ja tietosuojauuditointi.

Osana riskien hallintaa on henkilöstön osaaminen ja sen ylläpitäminen. Wilhelmiinan henkilöstö osallistuu mm. palo- ja pelastusharjoitukseen sekä EA-koulutuksiin säännöllisin päivitysvälein. Tietoturva- ja tietosuojan perusasiat käydään läpi osana Wilhelmiinan perehdytystä. Näistä järjestetään myös päivityskoulutuksia koko henkilöstölle.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Tapahtumaraportoinnin ohje ja sähköinen lomake
- Pelastussuunnitelma + Allasosaston turvallisuussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma (toimintaohjeet lääkevahinkojen ehkäisyyn ja lääkevahinkotilanteisiin)
- Ohje kiinteistökierrroksesta
- Palohälytysohjeistus hoitajille
- Toimenpiteet verialtistustilanteissa ja niiden ennaltaehkäisy
- Hygienia-ohjeet mm. epidemiatilanteiden varalle
- Asiakastyöhön liittyvät ammattieettiset ohjeistukset mm. asukkaan itsemääräämisoikeuden ja kaltoinkohtelun ehkäisemisen/puuttumisen toimintaohjeet
- Ohjeistus terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamien vaaratilanteiden ilmoittamisesta
- WP Ohje tietosuojauuditointissa ja Tietoturvaohje

#### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Wilhelmiinassa on käytössä sähköinen, tallentuva Tapahtumaraportti, jolla henkilöstö ilmoittaa tapahtuneista vaara-/riskitilanteista ja Läheltä piti-tilanteista.

Kaikissa yksiköissä on käytössä säännölliset viikkopalaverit, joiden asialistalla käydään läpi mahdolliset epäkohdat ja mahdolliset ilmenneet laatupoikkeamat tai riskitilanteet. Wilhelmiinassa kokoontuu kuukausittain Laajennettu Johtotiimi, jossa on mukana edustajat kaikista ryhmäkodeista ja yksiköistä. Kokouksen vakioasialistalla ovat omavalvonnan ja riskienhallinnan/laadun asiat ja osallistujien vastuulla on tuoda käsittelyyn omassa työyhteisössä esiin nostetut havainnot.

Wilhelmiinassa toimii työsuojelu- ja YT-toimikunta, jossa jäsenenä työsuojeluvaltuutettu (vara ts-valtuutetut), luottamusmies, keittiön edustaja, työsuojelupäällikkö, palvelupäälliköt (eli yksiköiden esimiehet) sekä toimitusjohtaja. Toimikunta kokoontuu 4 kertaa vuodessa ja sen asialistalla käydään aina läpi ajankohtaiset asiat ja havainnot liittyen mahdollisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin ja riskeihin.

Vuosittain sovittu myös laajempi työsuojelu- ja YT-toimikunnan kokous, johon osallistuvat Laajennetun johtotiimin jäsenet sekä hygieniavastaava. Tämä toteutetaan vuoden ensimmäisessä kokouksessa.

#### **Riskien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Tapahtumaraportointi toteutuneesta vaaratilanteesta, riskistä tai vahingosta tai Läheltä piti-tilanteesta tehdään sähköisellä lomakkeella tallentavaan järjestelmään. Tehdyt ilmoitukset tulevat reaaliaikaisesti tiedoksi kaikille Wilhelmiinan esimiehille sekä työsuojelupäällikölle. Tapahtumia käsitellään ryhmäkotien viikkokokouksissa ja koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Johtoryhmässä, sekä yllä kuvatun mukaisesti Laajennetussa johtotiimissä sekä työsuojelu- ja YT- toimikunnassa. Lisäksi tehdään Läheltä piti –tilanteesta tai vahingosta asianmukaiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään

Epäkohdat käydään läpi asianomaisten henkilöiden kanssa sekä tiimissä. Tältä pohjalta tehdään ehdotus tarvittavista kehitystoimenpiteistä. Mikäli epäkohta on laajempi, asia tuodaan vastuullisen esimiehen toimesta Wilhelmiinan Johtoryhmään. Sen kokouksissa tehdään päätökset ja sovitaan tarvittavat muutokset ohjeistuksiin/toimintamalleihin. Asia esitellään tämän jälkeen Laajennetussa johtotiimissä. Mahdolliset, uudet sovitut ohjeistukset/toimintamallit tiedotetaan koko organisaatiolle viikkotiedotteessa ja viikkopalavereissa.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Tilanteet käsitellään edellä kuvatun mukaisesti ja sovitaan mahdollisista tarvittavista korjaavista/ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä ja mahdollisten toimenpiteiden laajuudesta.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Mahdolliset, uudet sovitut ohjeistukset/toimintamallit tiedotetaan koko organisaatiolle uudessa 2021 keväällä käyttöön otetussa Wiltsun Intranetissä ja viikkotiedotteissa, joiden päivityksistä lähtee myös muistutus sähköpostiin sekä tiimien viikkopalavereissa. Tarvittavat muutokset tehdään ohjeistuksiin ja päivitetään osaksi Wilhelmiinan Tapa Toimia-kokonaisuutta sekä Wiltsu Intraan.

Kevään 2021 aikana toteutettiin Wilhelmiinassa intranetin uudistus. Uusi intranet mahdollistaa ohjeistusten joustavan päivityksen ja uuden Intranetin hakutoiminnot helpottavat informaation löytymistä. Tehdyistä ohjepäivityksistä saadaan lähetettyä muistutukset myös sähköpostilla koko henkilöstölle. Esimerkkinä kevään 2020 covid19-tiedottamiseen rakennettiin intraan oma osionsa, jonne koottiin keskeiset toimintaohjeet.

Mahdollisia muita asianosaisia tiedotetaan käytössä olevien viestintäkanavien kautta mm. tapaamisissa, sähköpostilla ja uutiskirjeissä.

Uudistettuja toimintamalleja ja käytäntöjä vahvistetaan myös kertaamalla niitä henkilöstön palavereissa mahdollisissa koulutuksissa, infoissa ja työpajoissa.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

#### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat Wilhelmiina Palveluiden johtoryhmä ja yksiköiden esimiehet.

Omavalvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan henkilöstön vuoden aikana esiin nostamat kehitys – ja muutostarpeet. Henkilökunnan kanssa omavalvontaa, päivittäisen toiminnan mahdollisia muutos- ja kehitystarpeita, poikkeamia käydään läpi viikoittaisissa yksikköpalavereissa.

Laajennettu Johtotiimi, jossa on edustus kaikista ryhmäkodeista ja toiminnoista (ml. ravintola ja kuntoutuspalvelut) käy ennakkoon kunkin jäsenen toimesta läpi Omavalvontasuunnitelman päivitystarpeet. Tiimivastaavat keräävät mahdollisuuksien mukaan myös keskustellen omassa tiimissään näkemyksiä tarvittavista muutoksista tai täydennyksistä. Täydennysten jälkeen Omavalvontasuunnitelma hyväksytään Wilhelmiinan Johtoryhmässä ennen julkaisua.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Minna Saranpää, Taavetti Laitisenkatu 4, 00300 Helsinki, gsm: 040 826 7649, toimitusjohtaja  
Toimitusjohtajalla on kokonaisvastuu toiminnasta.

Palvelupäälliköt vastaavat omien toimintojensa ja nimettyjen erillisvastuiden mukaisesti käytännön operatiivisesta toiminnasta ja omavalvonnan toimeenpanosta sekä seurannasta omalla vastuualueellaan: Timo Häkkinen, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Lemminkäinen, Väinämöinen, Ilmatar, Vellamo

Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Aapo, Simeoni, Tuomas ja Venla sekä lyhytaikaiset hoiva ja kuntoutuspalvelut: Kuntoutus Venla

Tarja Saarinen, palvelupäällikkö, ravintola- ja aulapalvelut.

Asiakkuuspäällikkö Heidi Moisio toimii Wilhelmiinan Tapa Toimia – ohjeistuksen pääkäyttäjänä ja koordinaattorina.

Taloushallinnon ja -prosessien osalta riskienhallinnan operatiivisesta johtamisesta ja riskien seurannasta vastaa talousjohtaja Inka Kauste (varatoimitusjohtaja) ja henkilöstöhallinnon prosessien osalta kehittämisspäällikkö Virpi Annaniemi.

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvonnan toteutumista seurataan yksiköiden esimiesten toimesta osana päivittäistä toiminnan johtamista ja laadunvalvontaa. Mahdolliset havaitut laatupoikkeamat, toiminnan riskit, asiakaspalautteet ja henkilöstön esiin nostamat kehitystarpeet käsitellään omavalvontasuunnitelman periaatteiden mukaisesti ja tehdään tarvittavat kehitystoimenpiteet.

Omavalvontasuunnitelma on osa Wilhelmiinan tapa toimia -ohjeistusta. Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään vuosittain. Päivitykset käsitellään ja päivitetty suunnitelma hyväksytään Wilhelmiinan Johtoryhmässä. Omavalvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan ylläkuvatun mukaisesti osana päivittäistä omavalvontaa esiin nousseet esimiesten, henkilöstön sekä asiakkaiden kehitys – ja muutostarpeet, mahdolliset viranomais- tai muiden vaatimusten tuomat uudet toimintamallit sekä muut ulkoisen toimintaympäristön muutokset, joilla on vaikutusta myös omavalvonnan periaatteisiin. HUOM! Vuoden 2020 osalta suunnitelman päivitys siirtyi covid19-tilanteen johdosta vuodelle 2021.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Päivitetty suunnitelma käydään läpi henkilöstöinfoissa ja/tai yksiköiden viikkokokouksissa. Päivitetystä Omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan Wilhelmiinan Intranetissä ja viikkotiedotteessa.

Omavalvontasuunnitelma on osa Wilhelmiinan tapa toimia –laatu-käsikirjaa ja henkilöstö perehdytettyään omavalvontaan perehdytysohjelmassa ja osana päivittäisjohtamista.

Ajantasainen Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kaikissa Wilhelmiinan ryhmäkodeissa tulostettuna, omassa kansiossaan yhteisissä tiloissa ja Wilhelmiinan nettisivuilla [www.wilhelmiina.fi](http://www.wilhelmiina.fi).

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaalle laaditaan asiakassuhteen alussa palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Kuntoisuuden arvioinnissa käytössä on RAI-mittaristo (kuntoutusasiakkailla tietyissä kohderyhmissä myös FIM). Suunnitelman jatkuva arviointi ja päivitys tapahtuvat tämän jälkeen puolivuositain tai tarvittaessa (tapaamisessa paikalla asukas, omainen ja asukkaan vastuuhoitaja, tarvittaessa myös hoitava lääkäri).

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja/tai omaiset ovat mukana suunnitelman laatimisessa. Heiltä saadaan myös tietoa asiakkaan elämänkaaresta ja taustasta huomioitavaksi suunnitelmassa ja yksilöllisessä hoivapalveluiden toteutuksessa. Muuton yhteydessä asukkaalle ja hänen läheisilleen annetaan jo ennakkoon täydennettäväksi asukkaan Perustieto- ja Elämänhistoria-lomakkeet.

## Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Suunnitelma laaditaan edellä kuvatun mukaisesti. Asiakkaan vastuuhoidajilla on päävastuu suunnitelman toteutumisen seurannasta ja he vastaavat suunnitelman ajantasaisuudesta.

Vuodesta 2018 lähtien Wilhelmiinassa on toteutettu RAI-arvioinnin osaamisen vahvistamista. Tavoitteena on integroida RAI-arvioinnit entistä sujuvammin osaksi arjen hoitotyötä ja asukaskohtaisia tavoitteita sekä kytkeä päivittäiset asiakaskirjaukset vahvemmin asiakaslähtöisiin tavoitteisiin ja niiden toteutumiseen. Näin saadaan entistä paremmin myös raportointitietoa tukemaan/konkretisoimaan suunnitelman toteutumista ja apuvälineeksi seurantaan. RAI:n tulokset raportoidaan tiimi-, yksikkö- ja talotasolla puolivuositain. Tulokset käsitellään myös Wilhelmiinan johtoryhmässä ja hallituksessa.

RAI-osaamisen kehittäminen jatkunut hankkeena vuonna 2019 ja 2020. Hankkeessa neljä tasoa ja tavoitealuetta: esimiestyö, johtaminen ja raportointi, tiimitason työskentely ja hoitotyön toiminnanohjaus, hoitajien työskentely ja voimavaralähtöinen asukastyö, hoitotyön vaikuttavuus: asukas, tiimi ja talotasoinen vaikuttavuuden arviointi ja raportointi, näkyväksi tekeminen asukkaalle, läheisille ja muille sidosryhmille. Covid19-epidemia on omalta osaltaan tuonut esteitä aktiiviselle ryhmämuotiselle yhteiskehittämiselle ja työ jatkuu 2021–2022.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisella asukkaalla on vastuuhoidtaja ja vastuuhoidtajatyöpari, joiden vastuulla on kunkin asukkaan suunnitelmien toteutuminen ja suunnitelman toteutuksen varmistaminen hoitotiimissä.

### Asiakkaan kohtelu

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Jokaisen ihmisen ainutlaatuisuuden arvostaminen on yksi arvoistamme ja lähtökohdistamme.

Tavoitteenamme on jokaisen asukkaan kohdalla tukea hänen lähtökohdilleen, voimavaroilleen, toiveilleen ja totumuksilleen rakentuvaa arkea. Asukkaalla on omien voimavarojensa pohjalta mahdollisuus päättää omasta päivärytmistään ja erilaiseen toimintaan osallistumisesta.

Wilhelmiina on koti täällä asuville ihmisille ja hoitajat pyrkivät toiminnallaan tekemään asukkaan elämästä ja asumisesta Wilhelmiinassa mielekäästä ja turvallista. Asiakkaan yksilöllisyys ja omien voimavarojen tukeminen kuuluvat jatkuvana teemana myös Wilhelmiinan vastuuhoidajuuden ja Kunnonhoitaja-osaamisen kehittämisessä.

Yksityisyyttä tuetaan myös tilojemme kautta. Asukkailla on omat lukittavat huoneet, joissa on oma wc ja suihku. Asukas sisustaa oman kotinsa oman näköisekseen omilla huonekaluillaan. Osana Wilhelmiinan tapa toimia –laatuja järjestelmää ovat ohjeet *Asukkaan itsemääräämisoikeudesta* sekä *Ammattieettiset periaatteet ja asiakkaan oikeudet, oikeus yksityisyyteen*.

#### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Wilhelmiinan tapa toimia –ohjeistukseen on kirjattu menettelytapaohjeet rajoitteisiin ja pakotteisiin liittyen osana ohjetta *Asukkaiden itsemääräämisoikeus*. Mikäli jokin rajoittamistoimenpide nähdään hoitotiimissä asukkaan oman hyvinvoinnin ja turvallisuuden vuoksi tarpeelliseksi ratkaisuksi, on asiasta aina keskusteltava asukkaan sekä hänen läheistensä ja yksikön lääkärin kanssa. Sovitusta käytännöstä tulee tehdä kirjaus asiakastietojärjestelmään. Rajoituksen tarkoituksenmukaisuutta on jatkuvasti arvioitava sekä rajoitus purettava heti, kun se on mahdollista.

#### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Jokaisella on Wilhelmiinassa velvollisuus puuttua asiakkaan epäasialliseen kohteluun ja havaitessaan epäasiallista kohtelua ilmoittaa siitä esimiehelleen välittömästi. Esimies ryhtyy tämän jälkeen tarvittaviin toimenpiteisiin asian selvittämiseksi. Hän keskustelelee asiasta ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Jos epäasiallista kohtelua todetaan tapahtuneen työntekijän toimesta, asia etenee normaalien henkilöstömenettelyiden kautta (kuuleminen, huomautus-/varoitusmenettely).

Mikäli epäasiallista kohtelua todettaisiin tapahtuneen, keskustellaan tilanteesta myös työyhteisössä tavoitteena pohtia yhdessä, miten vastaavia tilanteita voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä.

Asiakastietojärjestelmään tulee myös kaltoinkohtelua epäiltäessä kirjata hoitajan tekemät havainnot asukkaaseen liittyen.

Jos epäillään tai havaitaan, että asukkaan omainen kaltoinkohtelee taloudellisesti asukasta, otetaan välittömästi yhteyttä esimieheen, joka ottaa yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään. Jos asukkaan omaisen epäillään kaltoinkohtelevan asukasta fyysisesti tai psyykkisesti, pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiasta keskustellaan omaisen kanssa.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Asukasta ja tarvittaessa hänen läheisiään kuullaan tilanteesta esimiehen toimesta. Heidä informoidaan tilanteen käsittelystä ja mahdollisista sovituisista toimenpiteistä siltä osin, mikä koskee asukasta ja mikä ei ole luottamuksellista esimerkiksi työsuhteen hoitoon liittyvää informaatiota.

Olemme ilmoitusvelvollisia myös yhteistyökuntien suuntaan, mikäli epäasiallista kohtelua kohdentuu heidän sitoumuksellaan meillä asuviin henkilöihin erillisten ohjeistusten mukaisesti. Mahdollisissa vakavissa kaltoinkohtelutilanteissa, esimerkiksi henkilökuntaan kuuluvan varastaessa asukkaalta rahaa tai pahoinpidellessä tätä, tehtäisiin asiasta myös rikosilmoitus.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Pysyvien asukkaiden asiakaspalautteet kerätään Wilhelmiinan omalla sähköisellä Läheiskyselyillä kerran vuodessa. Asukkailla ja läheisillä on mahdollisuus lisäksi antaa palautetta päivittäin sekä asiakaspalautelaatikkoon, joita löytyy kaikista Wilhelmiinan ryhmäkodeista sekä aulasta ja ravintolasta, että myös suoraan talon henkilökunnalle ja esimiehille.

Uusien asukkaiden läheisille toteutetaan noin 3 kuukauden kuluttua muutosta sähköinen kysely, jolla keräämme tietoa siitä, miten muutto ja asukkaan kotiutuminen on sujunut.

Vuoden 2020 alussa pilotoitiin myös pienelle ryhmälle asukkaita heille räätälöityä Asukaskyselyä. Kysely on tehty tablettialustalle ja helppokäyttöiseksi myös asukkaan itse käyttää. Tavoitteena on ottaa palautekysely säännölliseen, vuosittaiseen käyttöön esim. opiskelijoiden toimiessa asukkaan puolueettomana avustajana kyselyyn vastaamisessa. Covid19-epidemia on kuitenkin toistaiseksi rajoittanut kyselyn laajempaa lanseerausta.

Asukkaiden läheisille/omaisille järjestetään normaalitilanteessa noin kaksi kertaa vuodessa oma iltansa ajankohtaisista asioista. Näiden lisäksi on myös muita omaisille avoimia tilaisuuksia mm. talon erilaiset tapahtumat ja ryhmäkodeittain järjestettävät läheisten tilaisuudet. Korona-aikana epidemia rajoitukset eivät edellä mainittuja tilaisuuksia mahdollistaneet.

Talon kaksi sairaanhoitajaa ovat vuonna 2018 suorittaneet Elo-D® -havainnoijakoulutuksen. Elo-D® -menetelmä on muistisairaahan ihmisen hoidon laadun arviointimenetelmä ympärivuorokautiseen hoitoon. Menetelmä antaa tietoa muistisairaahan ihmisen ilmaisemista hyvinvoinnin kokemuksista sekä yksikön toiminnassa ilmenevistä sosiaalisista tilanteista ja vuorovaikutuksesta. 2019 havainnoiteja tehtiin jonkin verran molemmissa muistikodeissa. EloD:n havainnointimallia hyödynnettiin myös Merkityksellinen lautanen – hankkeessa, jossa havainnointiin kaikkien ryhmäkotien ruokailutilanteita kehittämisen pohjaksi. Covid19-epidemia on osaltaan rajoittanut tämän toiminnan laajennusta. EloD:n käyttöä on tavoitteena jatkaa Wilhelmiinassa muistisairaiden kokemuksen kartoittamiseen ja muistiosaamisen sekä muistisairaahan kohtaamisen laadun vahvistamiseen.

Kuntoutuksen ja lyhytaikaisen hoivan asiakkailta palaute pyydetään kuntoutusjakson lopussa kirjallisena.

Espoon ja Helsingin kaupungit tekevät vuosittain omille asiakkailleen myös oman kyselynsä, joiden tulokset saamme käyttöömmme.

## Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Vuosittain toteutettavan Läheiskyselyn tulokset käydään läpi henkilökunnan ja läheisten kanssa ja ne julkaistaan myös Wilhelmiinan nettisivuilla. Kyselyssä nousevat kehittämiskohteet hyödynnetään Wilhelmiinan toiminnan suunnittelussa ja osaamisen kehittämisessä.

Yksittäiset asiakaspalautteet käsitellään tapauskohtaisesti vastuullisten hoitajien/hoitotiimien kesken, sekä tarvittaessa laajemmin ryhmäkotien viikkopalavereissa mahdollisten tarvittavien kehitystoimenpiteiden ja uusien toimintaohjetarkennusten osalta. Mahdolliset asiakaspalautteet käsitellään esimiesten ja asiakkuuspäällikön viikkokokouksissa sekä yhteenvedona Johtoryhmän kokouksissa. Palautteiden pohjalta tehdään päätökset tarvittaessa mahdollisista toimipidelinjauksista sekä kehittämistoimenpiteistä, jotka myös Laajennettu Johtotiimi käsittelee.

### Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Minna Saranpää, 040 826 7649, minna.saranpaa@wilhelmiina.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Wilhelmiinassa toimii oma potilasasiamies: Janne Laurila [potilasasiamies@wilhelmiina.fi](mailto:potilasasiamies@wilhelmiina.fi). Hän toimii hoitajana ryhmäkoti Aapossa. Puhelimitse häntä voi tavoitella työvuorojen puitteissa ryhmäkodin numerosta 050 568 1592.

Wilhelmiinan yhteistyökuntien sosiaaliasiamiehet ovat käytettävissä asiakkaan kotikunnan mukaan.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Saat nopeimmin yhteyden kuluttajaneuvojaan puhelimitse soittamalla numeroon 029 553 6901 (arkisin 9–15). Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta löytyy osoitteesta:

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kaikki muistutukset käydään läpi esimiesten johdolla ja Wilhelmiinan Johtoryhmässä. Muistutukset selvitetään ja kirjataan mahdollisimman tarkasti. Muistutusten pohjalta laaditaan yhteenveto ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet ja toteutus Wilhelmiinan normaalien päätös- ja toimintaprosessin mukaisesti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksen vastaanotosta annetaan mahdollisimman pikaisesti, viimeistään 1–2 arkipäivän kuluessa, kuittaus käsittelyyn ottamisesta. Muistutuksen laajuus ja mahdollisten asianosaisten paikallaolo vaikuttavat muistutuksen käsittelyn kokonaisaikaan, tavoitteena käsitellä muistutukset 2 viikon kuluessa niiden vastaanottamisesta. Mikäli käsittely viivästyy esimerkiksi kuulemisten osalta työvuoroista johtuen, informoidaan viiveestä muistutuksen antanutta tahoa.



## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Wilhelmiinan kaikessa toiminnassa lähtökohtana on asukas- ja voimavaralähtöinen työskentely/kunnonhoitajuus ja asukkaiden henkilökohtaiset palvelusuunnitelmat. Asiakkaita rohkaistaan, kannustetaan ja tuetaan voimavarojensa mukaan osallistumaan Wilhelmiinan päivittäiseen vapaa-ajan ohjelmaan ja ryhmäkotien aktiviteetteihin. Vuosille 2019- 2020 yhtenä avainkehitysalueena on ollut RAI-osaamisen kehittäminen ja RAI:n tavoitteiden nivominen näkyväksi osaksi asukkaiden palvelusuunnitelmia sekä asukkaiden päivittäistä voimavaralähtöistä toimintaa ja tukemista. Covid19-epidemia on omalta osaltaan tuonut esteitä aktiiviselle ryhmämuotiselle yhteiskehittämiselle ja työ jatkuu 2021–2022.

Syksyllä 2021 käynnistämme uuden henkilöstömme valmennuskokonaisuuden, jonka teemana on *Hyvä arki asukkaille ja työyhteisölle*. Se rakentuu 5 moduulista, joissa tavoitteena on aktiivisesti yhdessä pohtimalla arjen kohtaamisia ja oivaltamalla oppia, miten ja minkälaisella vuorovaikutuksella ja kohtaamisilla rakennamme kaikille hyvää arkea.

Wilhelmiinassa on päivä- ja talotasoinen vapaa-ajanohjelma, jota täydennetään ryhmäkotien omalla toiminnalla ja viikko-ohjelmilla. Näissä covid19 on tuonut omat rajoitteensa ja reunaehdonsa vuosille 2020-2021.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Hoidon vaikuttavuutta mitataan ja arvioidaan päivittäin keskusteluilla, havainnoinnilla ja raportoinnilla sekä säännöllisesti RAI-mittarilla ja osalla asiakkaista Vivago-hyvinvointianalyysilla. Hoitokokouksissa käydään säännöllisesti läpi myös asukkaan hyvinvointi ja sen kehittyminen suhteessa suunnitelmiin. Muistisairaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin asukasosallisuuden kehittämiseksi Wilhelmiinassa 2 sairaanhoitajaa saanut 2018 valmiuden ELO-D – havainnointiin. Sen avulla on mahdollisuus tukea muistisairaahan ihmisen osallisuutta omaa hoitoaan koskevissa asioissa.

Wilhelmiinassa on vuodesta 2018 lähtien toteutettu tavoitteellisen kirjaamisen uudistus ja vahvistettu RAI-arvioinnin osaamista ja sen pohjalta tehtävää asukaskohtaisen tavoitteiden asettamista asukkaan palvelusuunnitelmaan. Tavoitteena on integroida RAI-arvioinnit entistä sujuvammin osaksi arjen hoitotyötä ja asukaskohtaisia tavoitteita sekä kytkeä päivittäiset asiakaskirjaukset vahvemmin asiakaslähtöisiin tavoitteisiin ja niiden toteutumiseen. Näin saadaan entistä paremmin myös raportointitietoa tukemaan/konkretisoimaan suunnitelman toteutumista ja apuvälineeksi seurantaan.

RAI-osaamisen kehittäminen on jatkunut hankkeena edelleen 2019–2020. Hankkeessa neljä tasoa ja tavoitealuetta: esimiestyö, johtaminen ja raportointi, tiimitason työskentely ja hoitotyön toiminnanohjaus, hoitajien työskentely ja voimavaralähtöinen asukastyö, hoitotyön vaikuttavuus: asukas, tiimi ja talotasoinen vaikuttavuuden arviointi ja raportointi, näkyväksi tekeminen asukkaalle, läheisille ja muille sidosryhmille. Covid19-epidemia on omalta osaltaan tuonut esteitä aktiiviselle ryhmämuotiselle yhteiskehittämiselle ja työ jatkuu 2021–2022.

## Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Ruokailuajat ovat säännölliset (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala, tarvittaessa väli- ja yöpala). Yöaikaisen paaston tavoitteena on olla enintään 11 tuntia. Ravitsemuksen suunnittelun tavoitteena tarjota monipuolinen ja ikäihmisten tarpeisiin vastaava ateriakokonaisuus. Wilhelmiinan ravintolapalveluilla on käytössä Aromi-ohjelma, joka tukee ravitsemussuositusten huomiointia ruokalistojen laadinnassa. Asukkaiden henkilökohtaista ravitsemustilaa seurataan asiakaskirjauksilla, säännöllisillä painon mittauksilla ja tarpeen mukaan MNA-testeillä.

2019 Wilhelmiinassa käynnistettiin Merkityksellinen lautanen – hanke. Hankkeen tavoitteena on mm:

- edistää hoitohenkilöstön tietämystä ikääntymisen ravitsemuksellisesta merkityksestä sekä henkilöstön osaamista ruokailuympäristön ja -tilanteiden kehittämisen osalta.
- parantaa Wilhelmiinan asukkaiden asiakaskemusta yhteiskehittämisen keinoin ryhmäkotien ruokailuympäristöä ja -tilanteita kodikkaiksi, viihtyisiksi ja ravitsemuksellisesti monipuolisiksi.
- kehittää näitä ym. asioita tukevia käytäntöjä ja toimintamalleja sekä ryhmäkodeissa, että ravintolan ja keittiön toiminnassa
- Vahvistaa Aromi-toiminnanohjausjärjestelmän osaamista ja käyttöä ja näin mm. tukea ruokalistojen suunnittelua, reseptiikka, ravintoarvojen esiin tuontia, menekin ja hävikin hallintaa.

Kesän ja syksyn 2019 aikana kaikissa ryhmäkodeissa toteutettiin ruokailutilanteiden havainnointia mm. parhaiden käytänteiden esiin nostamiseksi. Havaintojen pohjalta tehtiin kehittämistoimenpiteitä mm. keittiöiden aseteluun ja otettiin käyttöön myös asukkaiden omatoimisuutta tukevia kattauskäytäntöjä sekä aterioille, että välipaloille ja kahvihetkiin. Syksyllä koko henkilöstö osallistui Gery ry:n kanssa yhteistyössä järjestettyihin ravitsemuskoulutuksiin, ja näiden lisäksi tiimivastaavat osallistuivat jatkotyöpajoihin osaamisen ja toimintamallien kehittämiseksi.

Kevään 2020 kehittämisen osalta jouduttiin covid19-tilanteessa ottamaan aikalisää.

## Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Wilhelmiinassa on nimetty hygieniavastaava: Susanna Voitto, joka vastaa hygieni- ja siivousasioista ja niihin liittyvistä laatuasioista. Hygieniiohjeet on tehty ohjaamaan toimintaa. Tarvittaessa järjestetään hygieniakoulutuksia ja hyödynnetään yhteistyökumppanina myös Helsingin kaupungin hygieni- ja haavahoidon asiantuntijoita. Hygieniatason seuranta on osa päivittäistä hoitotyön ja hoitajien/hoitotiimin vastuuta ja lähiesimiestyötä.

Hygieniakäytännöistä on ohjeistettu Wilhelmiinan Tapa Toimia- toimintaohjekokonaisuudessa. Siivouspalveluiden kanssa on laadittu palvelukuvaukset, joissa huomioitu tarvittavat hygieniakäytännöt tilojen siivouksessa. Siivouksen laatua seurataan hygieniavastaavan toimesta.

Covid19-epidemian aikana on siivouskäytäntöihin ja ohjeistuksiin tehty päivityksiä ja tarkennuksia sekä hankittu lisäpanostus erilliseen kosketuspintojen jatkuvaan, päivittäiseen desinfiointiin epidemian akuutissa vaiheessa.

## Terveyden- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asukkaan tilanteen vaatiessa sairaanhoitoa, konsultoidaan aina ensisijaisesti talon omaa lääkäriä ja tehdään tilannekohtaisesti hoitotiimissä tilanteeseen liittyen tarvittavat päätökset sairaanhoidon osalta. Tarvittaessa konsultointiin on myös käytettävissä Pihlajalinnan päivystyksen lääkäri (Helsingin kaupungin hoivapalveluyksiköiden käytössä) esimerkiksi pyhäpäivinä ja viikonloppuina. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa käytetään tarvittaessa julkisen terveydenhoidon palveluja (112).

Hammashoidon tarve huomioidaan osana päivittäistä hoivaa. Mikäli huomataan tarvetta hammashoidolle, asiasta keskustellaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa, ja tilataan sovitusti tarvittaessa aika hammashoitajalta/-lääkäriltä.

Kuolemantapauksiin on tehty omat ohjeensa, jotka ovat osa WTT-toimintaohjekokonaisuutta.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaan palvelusuunnitelmassa on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä. Suunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja järjestetään hoitokokoukset, joissa mukana asukas/hänen läheisensä, omahoitaja ja lääkäri. Päivittäisissä kirjauksissa otetaan kantaa asukkaan hyvinvointiin ja terveydentilaan. Hoitokokouksien järjestämisestä oma ohjeensa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hoitotyön toteutuksesta palvelusuunnitelmien mukaisesti vastaa ryhmäkodin moniammatillinen tiimi, joka koostuu lähi- ja sairaanhoitajista. Hoitotyön vastuut ja roolit on kuvattu toimenkuviissa ja Wilhelmiinan toimintaohjeissa. Hoitotiimien rinnalla Wilhelmiinassa työskentelee 2 lääkäriä, joilla on säännölliset vastaanottopäivät viikoittain sekä tarvittaessa lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse. Oman lääkäritoiminnan rinnalla toimii kunnan järjestämä perusterveydenhuolto. Kuntoutusasiakkailta on oma asiantuntijalääkäri, jolla asiakkaiden tapaamiset kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Yksiköiden hoidon kokonaisuudesta vastaavat esimiehet: Timo Häkkinen – A-talon ryhmäkodit: Ilmatar, Vellamo, Lemminkäinen, Väinämöinen ja Vuokko Raumavirta – B-talon ryhmäkodit: Aapo, Simeon, Tuomas sekä Venla.

#### Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Wilhelmiinan lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n suositusten mukaisesti, se käydään läpi ja päivitetään vuosittain. Päivitykseen osallistuvat lääkehoidosta vastaava lääkäri, yksiköiden esimiehet ja sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi perehdytyksessä ja se on henkilöstön saatavilla ja luettavissa Wilhelmiinan tapa toimia – ohjeistuksessa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Vastaava lääkäri Maarit Peltomo, maarit.peltomo@wilhelmiina.fi.

#### Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Wilhelmiinan johto ja esimiehet tapaavat säännöllisesti Helsingin kaupungin ikääntyneiden asumispalveluista vastaavien tahojen ja henkilöiden kanssa. Yhteistyösuhteet ovat toimivat. Yksittäisen asiakkaan kohdalla tarvittavasta tiedonkulusta sovitaan tapauskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Tietosuoja ja salassapito huomioidaan kaikessa yhteydenpidossa. Asiakastietoja ei välitetä suojaamattomalla sähköpostilla.

#### Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Wilhelmiina vastaa alihankkijoiden työstä osana oman palvelunsa kokonaislaatua ja valvoo työn laatua ja toimeenpanoa yhdessä alihankinnan palvelutuottajien kanssa. Jatkuvasa laadunseurannassa ja reklamaatioiden dokumentoinnissa ja käsittelyssä käytetään Wilhelmiinan laadunhallinnan menetelmiä. Laatuasioita käydään läpi yhteistyökumppanien kanssa sekä osana säännöllisiä tapaamisia, että tarvittaessa erillisesti, mahdollisten reklamaatioiden pohjalta.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

#### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Wilhelmiina Palveluissa on ohjeistus ja sähköinen, tallentava järjestelmä riski- ja läheltä piti-tilanteiden raportointiin. Tapahtumat ja riskitilanteet käsitellään ryhmäkotien viikkokokouksissa ja koko taloa koskevat/koko talon tasoista toimintamallien tarkastelua edellyttävät asiat käydään läpi myös Wilhelmiinan Johtoryhmässä, sekä Laajennetussa johtotiimissä. TS- ja YT- toimikunnassa sovitaan työsuojeluorganisaation toimikaudelle tekemään riskiarviointiin liittyen ajankohtaiset kehitystoimenpiteet. Toimikunnassa seurataan myös kokonaisuutena tapahtumaraportointia ja siinä mahdollisesti esiin nousevia kehityskohteita.

Yhteistyökaupunkien ja muiden toimijoiden mahdolliset kehitystoimenpide-ehdotukset otetaan huomioon Wilhelmiina asiakasturvallisuuden osana ja toimintaohjeissa.

Yhteistyötä tehdään mm. palo- ja pelastusviranomaisten kanssa säännöllisten tarkastusten muodossa. Palo- ja pelastussuunnitelmien laadinnassa ja päivityksissä käytetty asiantuntijayhteistyötä. Viimeisin määräaikainen palotarkastus tehty joulukuussa 2018.

Helmikuussa 2020 tehty viimeisin turvallisuuskävely SPEKin tarkistulistan mukaisesti pelastus- ja turvallisuusorganisaation toimesta: Nevalainen, Häkkinen, Mannelin.

## Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Hoivahenkilöstön määrän ja rakenteen osalta Wilhelmiinassa noudatetaan henkilöstön rakenteen, mitoituksen ja määrän säädöksiä sekä sopimuskuntien palvelukuvauksia.

Vuoden 2021 aikana Wilhelmiinan henkilöstörakenne hoivassa ja tukipalveluissa on ollut seuraava: Hoito- ja hoivatehtävissä toimii runsaat 90 hlöä sekä vakinaisessa työsuhteessa ja että tuntityössä: sairausloma- ja vuosilomasijaistuksiin kutsuttaessa. Hoivayksiköistä vastaa 2 esimiestä ja jokaisessa ryhmäkodissa työskentelee esimiehen tukena ja heidän sijaisenaan arjen operatiivisessa asioissa tiimivastaava.

Pääasiallisesti koulutustaustana on lähihoitajan koulutus. Sairaanhoidajan koulutus on 6 hoitajalla + yhdellä esimiehellä. Toinen hoivaesimies on peruskoulutukseltaan fysioterapeutti.

Avustavissa tehtävissä toimii 5 henkilöä: hoiva-avustajana ja mm. pyykkihuollossa. Osa pyykkihuollon palveluista ostetaan ulkoa. Yksikön siivouspalvelut hoitaa SOL Palvelut, jolla yksikössä noin 4 hlön vahvuus päivittäin. Koronan johdosta yksikössä oli akuutissa vaiheessa lisäksi yhden henkilön erillinen työpanos varattuna erityisesti kosketuspintojen siivoukseen ja hygieniaan.

Keittiössä ja ravintolapalveluissa työskentelee 8 henkilöä. Pääasiallinen koulutustausta kokki, keittäjä, ravitsemustyöntekijä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Vakinaisen henkilöstön vuosiloma-, sairauspoissaolot ja muut lyhytaikaiset poissaolot katetaan määräaikaisilla, tuntiperusteisilla sijaisuuksilla tai käytetään vuokratyövoimaa. Pidemmässä määräaikaisissa poissaoloissa, kuten vanhempainvapaat, haetaan pääsääntöisesti täysiaikainen sijainen tiedossa olevalle pidemmälle poissaolojaksolle.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuorosunnittelu ja henkilöstön vahvuus perustuvat aina asiakastilanteeseen ja sen vaatimaan henkilöstömäärään. Vuosiloma- ja muut pidempi aikaiset poissaolot pyritään ennakoimaan jo työvuorojen suunnitteluvaiheessa sijaisresurssilla ja yllättäviin, sairaus- ja muihin poissaoloihin reagoidaan heti, niistä saadun tiedon pohjalta ja hankitaan sijainen paikkaamaan kyseistä työvuoroa. Henkilöstömitoituksen ja sairauspoissaolojen seuranta tehdään viikkotasolla.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöitä rekrytoidaan avoimen hakumenettelyn mukaan tarvittaviin tehtäviin. Rekrytoinneissa noudatetaan Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja muuta sovellettavaa lainsäädäntöä. Sijaistarpeisiin vuokratyövoimaa välittävä yhteistyökumppanimme noudattaa samoja periaatteita.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijöiden kelpoisuusehdot tarkistetaan todistuksista ja JulkiSuosikista (Terhikistä). Samaa käytäntöä käytämme sijaisten hankinnassa. Näiden lisäksi pyrimme haastatteluissa ja mahdollisten suositusten kautta kartoittamaan hakijan työkokemusta ja soveltuvuutta juuri kyseiseen tehtävään.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö perehdytetään erillisen perehdytys suunnitelman mukaan asiakastyöhön ja Wilhelmiinan toimintamalleihin, - ohjeisiin ja käytäntöihin. Jokaisella uudella työntekijällä laaditaan perehdytys suunnitelma ja hänelle nimetään perehdyttäjä. Omavalvonnan materiaalit ovat osa

Wilhelmiinan Tapaa Toimia, joka kuuluu perehdytykseen. Opiskelijoiden perehdytykseen ja -ohjaukseen on aina nimetty vastuuhenkilö, joka on saanut koulutuksen opiskelijan ohjaukseen (työpaikkaohjaaja).

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Jokaisella on Wilhelmiinassa velvollisuus raportoida asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Kun kysymys on vaaratilanteista tai niiden uhista, ilmoitus tehdään sähköisellä Tapahtumailmoituslomakkeella (kts. riskienhallinta). Samoin jokaisella on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun ja havaitessaan epäasiallista kohtelua ilmoittaa siitä esimiehelleen välittömästi. Esimies ryhtyy tämän jälkeen tarvittaviin toimenpiteisiin asian selvittämiseksi. Tarkemmat kuvaukset etenemisestä korjaavien toimenpiteiden osalta kts. Riskienhallinta ja Asiakkaan asema & oikeudet.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön kehittämisen, osaamisen ja johtamisen painopisteet suunnitellaan vuosittain osana toiminnansuunnittelua. Näiden pohjalta laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma. Koulutuksessa huomioidaan sekä hoiva-alan osaamiseen liittyvät asiaosaamisen koulutustarpeet ja mahdolliset lakisääteiset päivitystarpeet, että myös asiakastyön kehittäminen osana toimintaa. Suunnitellussa huomioidaan myös henkilöstöltä itseltään mm. kehityskeskusteluissa esiin nousevat kehitysteemat ja toiveet.

Vuoden 2021 avainalueina koulutussuunnitelmassa ja osaamisen kehittämisessä ovat mm:

- Vuorovaikutus ja kohtaaminen sekä itsensä johtaminen -vaikuttavuuskeskeinen valmennus
- Lääkehoidon päivityskoulutukset
- RAI- osaamisen jatkuva kehittäminen ja integrointi arjen voimavaralähtöisen hoitotyön pohjana, asiakas- ja työergonomia
- Saattohoito osaamisen kehittäminen

#### Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Wilhelmiinassa kaikilla asukkailla on käytössään omana kotinaan oma huone, joka mahdollistaa yksityisyyden suojan. Asukashuoneiden koot vaihtelevat noin 22–33 neliön välillä. Kaikissa huoneissa on inva-mitoitettu wc/kph. Wilhelmiina varustaa huoneet hoivasängyllä ja yöpöydällä sekä perusvalaisimilla. Asiakkaan toivotaan ja hänellä on mahdollisuus kalustaa oma huoneensa muutoin kokonaisuudessaan omilla kalusteillaan omaksi kodikseen.

Asukkailla on käytössään oman huoneen lisäksi kaikki talon yhteiset tilat mm: oleskelutilat ja tilavat parvekkeet, kerroksien yhteistilat, ryhmäkotien olohuoneet, yhteiset kuntoutus- ja toimintatilat, ravintola ja kirkasvalokahvio, kuntosali, saunat ja kerhotilat. Ulkoilualueena on suojaisa sisäpiha ja ikäihmisille suunniteltu liikuntapuisto Taavetinpuisto sekä asukkaan kuntoisuuden mukaan Wilhelmiinan lähialueen ulkoilumaastot.

Asukkaan läheiset voivat vieraillla Wilhelmiinassa normaalitilanteessa vapaasti (2020 -2021 covid19-epidemia on tuonut vierailuihin viranomaisten määrittämiä rajoituksia). Myöhäisinä ilta-aikoina liikkumista pyydetään kuitenkin välttämään kaikkien asukkaiden kotirauhaa kunnioittaen. Tarvittaessa, erityisissä tilanteissa, on mahdollisuus järjestää asukkaan läheisille myös yöpymismahdollisuus. Asukkaan huone on vain hänen kotinsa eikä sitä käytetä muihin tarkoituksiin esimerkiksi asukkaan pitkän poissaolon aikana.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivoustyön hoitaa yhteistyössä alihankintana SOL Palvelut Oy. Pyykkihuoltoa toteutetaan sekä omana toimintana että alihankintana Vistan Pesula Oy:ltä.

#### Teknologiset ratkaisut

Asukkailla on pääsääntöisesti käytössään hälytysrannekkeet, näiden lisäksi hoitajilla on puhelimiin rinnalla käytettävissä hätäkutsupainikkeet osassa yksiköitä ympärivuorokautisesti, sekä kaikilla yöhoitajalla yöaikaan hoitajakollegan hälyttämiseksi apuun tarvittaessa. Muistikotien asukkailla ei ole käytössään hälytysrannekkeita. Rannekkeen ja toiminnan hahmottaminen ei palvele muistisairaiden tarpeita. Muistisairaiden asukkaidemme turvallisuuden tukemiseksi myös teknologian avulla Wilhelmiinassa käynnistyi 2021 uusi yhteistyö Benete Oy:n kanssa. Beneten uudenlainen anturiteknologiaan perustuva malli ja BeneCare-järjestelmä mahdollistaa asukasturvallisuuden tukemisen ilman erillistä hälytyspainiketta. Järjestelmän avulla tavoitteena on tuoda tulevaisuudessa hoitajien työn tueksi myös ennakoivaa tietoa esimerkiksi kaatumisten ennaltaehkäisyyn.

Wilhelmiinassa kiinteistö on varustettu valvontalaittein, joihin kuuluu kameravalvonta ja rikosilmoitinjärjestelmä. Käytössä on tallentavat kamerat kulunvalvontaan. Kameroiden tallenteiden käyttö on rajattu tilanteisiin, joissa pitää selvittää epäasiallisia ja/tai epäasialliseen aikaan tapahtuneita tunnistamattomia kulkemisia ja tilanteita. Laitteiston käyttö on keskitetty kiinteistön turvallisuus ja huoltopäällikölle. Palotilanteiden varalle hoivakiinteistössä (A- ja B-talo) on paloilmoitinjärjestelmä sekä automaattinen sammutusjärjestelmä. Senioritalossa on palovaroitinjärjestelmä sekä automaattinen sammutusjärjestelmä.

Vuonna 2019 talon lukitukset uusittiin ja käytössä on iLOQ – lukitusjärjestelmä. Järjestelmä mahdollistaa tarkan kulunvalvonnan esimerkiksi lääkekaappeihin väärinkäytösten varalle.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaiden hälytysjärjestelmän toiminnasta huolehtivat hoitajat päivittäin. Järjestelmään on sisäänrakennettu vikailmoitukset ja ongelmien esiintyessä ollaan yhteydessä järjestelmän toimittajaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Timo Häkkinen, 050 462 1077, timo.hakkinen@wilhelmiina.fi ja Tiina Elomaa /IT-tuki, 050 568 1580, tiina.elomaa@wilhelmiina.fi

#### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön opastaminen kuuluu osana hoivatyön käytännön perehdytykseen. Apuvälineiden ja laitteiden hankinta tehdään aina asiakaskohtaisen tarveharkinnan pohjalta. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien/asiiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti säännöllisin väliajoin vuosittain. Viimeisin Huoltoraportti tallennetaan WTT-laotukäsikirjaan. Ryhmäkodeissa esimiehet vastaavat kukin omien yksikköjensä laitteiden päivittäisestä toiminnasta, jokaisen käyttäjän velvollisuutena on raportoida eteenpäin havaitsemansa laitteen toimimattomuus tai viallisuus.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Mahdolliset laitteiden käytön aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan ohjeistuksen mukaisesti Tapahtumaraportilla ja näiden lisäksi ohjeistuksen mukaisesti tehdään ilmoitus Valviralle Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kukin yksikön esimies vastaa oman yksikkönsä käytössä olevista laitteista:

- Timo Häkkinen, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Lemminkäinen, Väinämöinen, Ilmatar, Vellamo, p. 050 577 1666
- Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö, tehostettu palveluasuminen: ryhmäkodit Aapo, Simeoni, Tuomas sekä lyhytaikainen hoiva ja kuntoutuspalvelut: Kuntoutus Venla, p. 050 568 1597

Timo Häkkinen vastaa lisäksi koko talon laiterekisterin ylläpidosta ja säännöllisistä tarkastuksista.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijät allekirjoittavat erillisen liitteen asiakastietojen salassapidosta työsuhteensa alussa. Salassapitoon, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi osana perehdytysuunnitelmaa.

Wilhelmiinassa on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä, joka on suojattu salasanoin. Jokaisella työntekijällä on järjestelmään omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

Mikäli asiakkaan asioiden hoito vaatii tietojen edelleen luovuttamista, asiakkailta kysytään suostumus tietojen luovuttamiseen lomakkeella.

Espoon ja Helsingin kaupungin asiakkuuksien osalta asiakastietojen osalta noudatetaan kaupunkien antamia ohjeistuksia.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Salassapitoon, tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi osana perehdytysuunnitelmaa. Omavalvontaan liittyviä asioita kerrataan tarvittaessa henkilöstön koulutuksissa.

Liittymen GDPR-asetukseen henkilöstö on koulutettu asetuksen tuomiin muutoksiin ja kerrattu tietosuojaa sekä henkilötietojen käsittelyä. Tietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset löytyvät Wilhelmiinan Intranetistä.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuojaan liittyvät asiakirjat ja prosessit on päivitetty vastaamaan GDPR-asetuksen mukaisia vaatimuksia. Tietosuojaseloste Wilhelmiinan Palvelut Oy:n asiakasrekisteristä on nähtävissä Omavalvonnan kansioissa kaikissa ryhmäkodeissa sekä Wilhelmiinan verkkosivuilla: [www.wilhelmiina.fi](http://www.wilhelmiina.fi)

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaanaliisa Kuoppa, tietosuojavastaava@wilhelmiina.fi

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelmaa ja riskienhallintaa, sekä niihin liittyviä käytäntöjä ja toimintaohjeita päivitetään vuosittain tämän suunnitelman mukaisesti saatujen havaintojen ja kehittämistarpeiden pohjalta.

Yksittäiset laatupoikkeamat, tunnistetut riskit ja niiden pohjalta sovitut korjaavat toimenpiteet tehdään osana jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Näiden pohjalta päivitetään tarvittaessa annettuja toimintaohjeita ja omavalvonnan painotuksia.

Kehitystyö ja omavalvonta on Wilhelmiinassa jatkuva osa päivittäistä toimintaa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Helsinki 16.9.2021

Allekirjoitus

Minna Saranpää, toimitusjohtaja  
Wilhelmiina Palvelut Oy

Timo Häkkinen, palvelupäällikkö  
yksikön vastuhenkilö  
A-talon ryhmäkodit:  
Ilmatar, Vellamo,  
Lemminkäinen, Väinämöinen

Vuokko Raumavirta, palvelupäällikkö  
yksikön vastuhenkilö  
B-talon ryhmäkodit:  
Aapo, Simeon, Tuomas,  
Venla ja Venlan kuntoutus

Omavalvontasuunnitelma käsitelty ja hyväksytty Wilhelmiinan Johtoryhmässä 16.9.2021

## 11 LÄHTEET

**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

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

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](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>

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.