Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Nuutinranta

Sisällysluettelo

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot....3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot....3
1.2 Palveluyksikön perustiedot....3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet....3
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako....4
3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat....5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen....5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen....5
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi....5
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta....5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen....7
3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset....7
3.3.2 Asiakasturvallisuuden varmistaminen....8
3.3.3 Toimitilat ja välineet....9
3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja....10
3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö....11
3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt....11
3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma....12
3.3.8 Lääkinnälliset laitteet....13
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen....14
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen....15
4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi....18
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely....18
4.2 Poikkeamaraportointi....19
4.3 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta....20
4.3.1 Tutkintaa vaativien vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen....20
4.3.2 Tutkintatilanteessa varmistetaan henkilöstön tuki ja syyllistämätön kulttuuri....21
4.3.3 Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen....21
4.4 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä....22
4.5 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti....22
5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen....23

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hoivatie Oy
- Y-tunnus 3160743-8 ja SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.31607438.10.6
- Kauppurienkatu 8A, 4. krs, 90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Nuutinranta
- Nuuttilantie 8, 40950 Muurame
- Mirja Kalliovalkama-Mäkinen, 0447341814, mirja.kalliovalkama-makinen@hoivatie.fi
- Asiakasmäärä 11
-

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Nuutinranta on kehitysvammaisten aikuisten ympärivuorokautinen palveluasumisen yksikkö, jossa asuu 11 henkilöä. Ikäjakauma on 22–80 vuotta.

Ohjaamme ja avustamme asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa, kommunikaatiossa sekä omien valintojen tekemisessä. Ohjauksen lähtökohtana on asiakkaan kuuleminen, kunnioittava kohtaaminen sekä rohkaiseminen valintoihin ja päätöksentekoon. Palvelun tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille itsenäisempi selviytyminen arjen haasteissa sekä tasapainoinen, omannäköinen elämä.

Nuutinrannan palvelut tuottaa Keski-Suomen hyvinvointialueen puitesopimuksen ja palvelukuvauksen mukaisesti Hoivatie Oy. Nuutinrannan toimintaa ohjaavat Hoivatien arvot ja toimintaperiaatteet. Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä noudattaen. Ymmärrämme asiakkaidemme odotukset, tarpeet ja vaatimukset ja täytämme ne tuottamalla asiakkaille vaikuttavia palveluita. Hyvinvoiva, motivoitunut, muutoskyvykäs ja ammattitaitoinen henkilöstö on Hoivatien toiminnan perusedellytys. Rakennamme erinomaista työntekijäkokemusta positiivisella johtamisella, dialogisuudella ja osaamisen kehittämisellä. Jokainen työntekijämme on tietoinen vastuustaan ja toimintansa tavoitteista sekä vastaa oman työnsä laadusta ja ammattitaitonsa kehittämisestä. Hoivatien johto ja henkilöstö on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Mittaamme toimintamme laatua, vaikutuksia, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstötyytyväisyyttä. Tulosten perusteella luomme toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi ja seuraamme niiden vaikuttavuutta. Toimintamme on Hoivatien arvojen mukaista ja ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman lähtökohta. Ilman riskien ja epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Nuutinrannan omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma kattavat sekä itsetuotetut että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Omavalvontaohjelma ja seurantahavaintoraportti julkaistaan Hoivatien verkkosivulla kohdassa Laatu ja vastuullisuus.

Nuutinrannan omvalvontasuunnitelman ovat laatineet palveluvastaava, tiimivastaava ja sosionomi. Muut työyhteisön jäsenet ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman tekoon omien vastuualueidensa osalta. Viikkotiimeissä on käyty koko työyhteisön kesken läpi omavalvontasuunnitelman riskejä ja keinoja niiden hallintaan. Palveluvastaava hyväksyy omavalvontasuunnitelman ja vastaa sen mukaisen omavalvonnan toteutumisesta käytännössä ja sen seurantaraportoinnista. Palveluvastaava kehittää omavalvontasuunnitelmaa yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Jokainen lukee valmiin suunnitelman IMS- järjestelmästä heille suunnitellun aikataulun mukaisesti ja kuittaa sen luetuksi. Vanhat omavalvontasuunnitelmat säilytetään sähköisessä järjestelmässä kahden vuoden ajan. Nuutinrannan omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön eteistilassa siten, että asiakkaiden, läheisten ja muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden on helppo tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös palveluntuottajan nettisivuilla.

Yksikön työntekijät toteuttavat omavalvontaa arjessa. He varmistavat, että asiakkaiden oikeudet, hyvinvointi ja turvallisuus toteutuvat päivittäisessä työssä omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja ilmoittavat mahdollisista poikkeamista tai riskeistä esihenkilölle. Palvelujohtaja vastaa vammaispalveluiden omavalvonnan kokonaisvaltaisesta toteutumisesta lain ja viranomaismääräysten edellyttämällä tavalla esimerkiksi kvartaalikeskusteluiden ja palveluvastaavien johtoryhmätyöskentelyn yhteydessä.

Yksikön vastuuhenkilönä palveluvastaava vastaa siitä, että puitesopimuksen mukainen palvelusisältö toteutuu arjessa ja henkilökunta tuntee sopimuksen vaatimukset. Puitesopimusta on käyty läpi viikkotiimissä ja jokaisella työntekijällä on ollut toimistoaikaa sopimuksen lukemista varten. Sopimukset ovat tallennettuna sopimuksenhallintajärjestelmässä, johon esihenkilöillä on pääsy. Yksikön vastuuhenkilö varmistaa, että yksikön työntekijöillä on määritellyt tehtävänkuvat ja selkeät vastuualueet; tehtävänkuvien ajantasaisuus varmistetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa sekä tarvittaessa. Nuutinrannan ohjaajilla on omat vastuualueet heidän omien kiinnostuksien sekä osaamisen mukaan. Nuutinrannassa on viikkotiimikäytäntö, jota vetää palveluvastaava tai tiimivastaava. Viikkotiimeissä käsitellään palvelun tuottamiseen liittyviä arjen asioita sekä muita viestintään ja tiedonkulkuun liittyviä asioita.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Nuutinrannan asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisen terveydenhuollon palveluita. Kaikilla asiakkailla on määritelty omalääkäri Keski-Suomen hyvinvointialueen perusterveydenhuollossa. Tämänhetkinen omalääkäri sijaitsee Muuramen terveysasemalla. Suunhoidon suhteen on tehty jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen suunnitelma yhteistyössä Muuramen hammashoitolan kanssa, jonka toteutumista Nuutinrannan ohjaajat seuraavat.

Nuutinrannan vastuusairaanhoitajalla on kuukauden välein yhteinen aika Muuramen terveysaseman lääkärin kanssa, jolloin käydään läpi asiakkaiden kiireettömiä sairaanhoidon asioita. Yhdessä lääkärin kanssa arvioiden varataan asiakkaille kiireettömiä vastaanottoaikoja. Kiireellisessä sairaanhoidossa ohjaajat ovat vastuusairaanhoitajan johdolla yhteydessä Muuramen terveysaseman päivystykseen tai Keski-Suomen keskussairaalan (Nova) päivystykseen.

Nuutinrannan palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Lääkäriaikoja ei ole saatavilla	Nuutinrannalla on Muuramen terveysaseman lääkärin kanssa toimistoaika 1 x kk, ennakoidaan hoidon tarvetta.	Vastuusairaanhoitaja

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä tehdään asiakkaan, hänen läheistensä, hyvinvointialueen palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä työ- ja päivätoiminnan ohjaajien kanssa. Yhteistyöverkostoon kuuluvat myös asiakkaiden henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat ja perusterveydenhuollon- ja erikoissairaanhoidon yksiköt. Hyvinvointialueen viranomaisten kanssa järjestetään verkostopalavereita, joissa suunnitellaan ja sovitaan yhdessä palveluiden sisällöstä sekä järjestämisestä, lisäksi yhteistyötä tehdään puhelimitse tai sähköpostilla aina tarvittaessa. Tiimivastaava pitää työ- ja päivätoiminnan (Humana) kanssa yhteistyöpalavereita säännöllisesti, lisäksi ohjaajat ovat yhteydessä työ- ja päivätoimintaan lähes päivittäin. Vapaa-ajan avustajiin ja muihin yhteistyötahoihin asiakkaat ovat yhteydessä ohjaajien avustuksella viikoittain, tarvittaessa useammin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palveluvastaava Mirja Kalliovalkama-Mäkinen, mirja.kalliovalkama-makinen@hoivatie.fi, p. 044 734 1814

Yksikön jatkuvuudenhallinta perustuu suunnitelmiin, jotka päivitetään kerran vuodessa ja tilanteen muuttuessa. Palveluvastaava päivittää valmiussuunnitelman vuosittain ja tarvittaessa; suunnitelma on osa yksikön omavalvontaa. Suunnitelma löytyy tulostettuna Nuutinrannan ohjaajien toimistosta

sekä IMS- järjestelmästä sähköisessä muodossa. Yksikön asiakasturvallisuuteen ja työntekijäturvallisuuteen liittyvät oleelliset riskit ja niiden hallinta arvioidaan yksikön turvallisuussuunnitelmassa.

Palveluvastaava varmistaa työntekijöiden riittävän varautumisosaamisen arvioimalla sen kehityskeskustelussa. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toteutuneet koulutukset ovat merkittynä henkilöstöjärjestelmässä. Palveluvastaava varmistaa, että yksikössä on nimetty turvallisuuskoordinaattori, joka osallistuu Hoivatien turvallisuuskoordinaattorityöskentelyyn.

Palveluvastaava varmistaa, että Hoivatien toimintatavan mukaiset turvallisuuskoulutukset toteutuvat vuosikellon yhteydessä sovitun mukaisesti ja vastaa niiden toteutumisen seurannasta:

- ensiapu (kolmen vuoden välein)
- poistumisharjoitus (kerran vuodessa)
- alkusammutuskoulutus (viiden vuoden välein)
- turvallisuuskävelyt (kerran vuodessa ja perehdyttämisen yhteydessä)
- AVEKKI-toimintatapamalli

Palveluvastaava varmistaa yhdessä palvelupäällikön kanssa, että yksilössä on riittävät, varautumisen edellyttämät resurssit.

- Vähintään luvan mukainen henkilöstö ja suunnitelma lisähenkilöstön hankkimiseksi.
- Tarkoituksenmukainen täydennyskoulutus (asiakkaiden tuentarve ja yksikkökohtaiset riskit).
- 72h kotivara.

Kun Hoivatien työntekijä saa tiedon häiriötilanteesta, hän ilmoittaa asiasta palveluvastaavalle. Jos palveluvastaava ei ole tavoitettavissa, asia ilmoitetaan hänen esihenkilölleen. Onnettomuustilanteissa ensisijainen toimintavastuu on ensimmäisenä tiedon saaneella/paikalle saapuvalla Hoivatien työntekijällä. Palveluvastaava varmistaa, että yksikön työntekijät ja asiakkaat, heidän läheisensä ja vastuusosiaalityöntekijät sekä häiriötilanteen luonteesta riippuen, alihankkijat, saavat tiedon. Tiedotus varmistetaan palvelunjärjestäjälle (palvelujohtaja Päivi Junnilainen) sekä tarvittaessa valvontaviranomaiselle. Tiedottaminen tehdään mahdollisuuksien mukaan soittamalla tai sähköpostilla.

Henkilöstön sairastumisiin varaudutaan tarjoamalla osa-aikaista työtä tekeville lisätöitä ja hyödyntämällä sijaisia. Palveluvastaava tai vuorovastaava (iltaisin ja viikonloppuisin) tekee päätöksen sijaisen hankkimisesta. Sijaisen tarpeen arviointi tehdään seuraavassa järjestyksessä:

1. katsotaan Nuutinrannan resurssit

2. mietitään työvuorojärjestelyjä oman henkilöstön osalta

3. hankitaan sijainen omasta sijaisrekisteristä

Sijaisen hankinnassa huomioidaan pätevyys sekä lääkelupa avoimena olevaan työvuoroon. Sijaisia käytetään Nuutinrannassa äkillisiin sairauspoissaoloihin, vuosilomiin ja perhevapaisiin.

Nuutinrannan toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Henkilöstön sairastuminen	Sisäiset työvuorojärjestelyt, sijaisten hankinta	Palveluvastaava, vuorovastaava
Häiriö veden- tai ruoan jakelussa	72h vesi- ja elintarvikevara	Palveluvastaava, hoiva-avustaja
Epidemiat	Epidemiaohjeistuksen mukainen toiminta	Palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja
Lääkkeiden saatavuushäiriö	Hyvä yhteistyö perusterveydenhuollon ja paikallisen apteekin kanssa tilanteen selvittämiseksi	Palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja, lähihoitajat
Terveydenhuollon palvelujen saatavuushäiriö	Kuukausittain terveysaseman lääkärin tapaaminen toimistoajalla.	Palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Hoivatielle on myönnetty ISO 9001 -laatusertifikaatti ja ISO 14001 -ympäristösertifikaatti. Sertifikaatit kattavat kaikki Hoivatien palvelut. Nuutinrannassa toteutetaan standardien mukaiset ulkoiset auditoinnit, vaatimuksenmukaisen palvelun varmistamiseksi toteutettavat omavalvontapäivät ja kvartaaleittain toteutettava omavalvontakysely-itsearviointi. Tiimivastaava varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on voimassa oleva palvelun toteuttamista ohjaava suunnitelma. Hoivatiellä on selkeät, IMS-toimintajärjestelmään dokumentoidut, ajan tasalla pidettävät työprosessit ja työohjeet.

Sosiaalihuoltolain 30§:ssa ja vammaispalvelulain 5§:ssa määritetään vammaispalvelun laatuvaatimukset. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Lisäksi palvelut on toteutettava sisällöltään, laadultaan, määrältään ja tuottamistavaltaan vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaisina.

Nuutinrannan laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Turvallisen tavallinen arki	Yksilöllinen tuki ja ohjaus Hyvä ruoka ja viihtyisät tilat Turvallinen arki ja virikkeellinen ympäristö Sosiaalisen verkoston ylläpito ja vahvistaminen Osallisuuden ja	Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä) NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi) Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Lääkepoikkeamat	Omaohjaajatoimintamalli Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa Yhteisöpalaverit Tiimipalaverikäytäntö Poikkeamaprosessi

	itsemääräämisoikeuden varmistaminen Kunnioittava kohtaaminen		Riskienarviointi Omavalvontapäivät Ulkoinen auditointi/ISO 9001 Omavalvontakyselyt Vuosikellon toteuttaminen Koulutussuunnitelma Perehdyttämisprosessi Ajantasaiset tehtävänkuvat Työnohjaus
Vaikuttava palvelu	Palvelu vastaa asiakkaan tuentarpeeseen ja tuottaa hänelle hyötyä.	RAI ID arviointi kaksi kertaa vuodessa. Vaikuttavuusmittarien käyttöaste (%)	
Vaatimuksen-mukaisuus	Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.	Omavalvonnan seurantaraportoinnin toteutuminen	
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.	eNPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi) Vaihtuvuus Sairauspoissaolot	

Nuutinrannan riskienhallinta on organisoitu siten, että riskit kartoitetaan aihealuetta koskevissa suunnitelmissa, joissa myös määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien (lääkehoito, turvallisuus, valmius- ja jatkuvuudenhallinta, omavalvonta, elintarvikehygienia, puhtaanapito) toteutumista seurataan säännönmukaisesti osana arkea esimerkiksi viikkotiimeissä. Määritellyt vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaan. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle.

3.3.2 **Asiakasturvallisuuden varmistaminen**

Nuutinrannan asiakasturvallisuus rakentuu arkityössä laadukkaan suullisen ja kirjallisen raportoinnin pohjalta. Työvuorojen vaihtojen yhteydessä käydään läpi asiakkaisiin liittyvät oleelliset tiedot, päivän ohjelma sekä tehdään työnjako. DomaCare -järjestelmän kalenteri toimii ohjenuorana päivän aikana, jota päivitetään jatkuvasti ja kuitataan ohjeistuksen mukaisesti tehdyt työtehtävät. Esimerkiksi lääkkeiden antamisen ajankohdat, lämpötilaseuranta -aikataulut, laitteiden puhdistusaikataulut ja asiakkaiden päivittäiset vapaa-ajan menot ovat merkittynä kalenteriin. Tiedonkulun ja sitä kautta myös asiakasturvallisuuden varmistamiseksi, Nuutinrannassa on koettu parhaaksi tavaksi keskittää perusarjen tietoa yhteen paikkaan.

Nuutinrannassa on hoitajakutsu- järjestelmä niille asiakkaille, joilla on heikentynyt kyky pyytää apua ohjaajan ollessa poissa asunnolta.

Nuutinrannassa toimitaan Hoivatielle laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat. Nuutinrannassa työyhteisö tiedostaa, että riskeihin ja poikkeamiin puuttumalla ennaltaehkäistään ja kehitetään toimintaa riskien minimoiseksi. Palveluvastaava ottaa säännöllisesti esille viikkotiimissä IMS:iin kirjatut poikkeamat. Viikkopalavereissa keskustellaan poikkeamista ja niihin johtaneista

syistä, pohditaan toimenpiteitä poikkeamien ehkäisemiseksi ja korjataan toimintatapoja. Viikkotiimimuistioon kirjataan keskustelun pohjalta toimenpiteet poikkeamien ehkäisemiseksi. Akuutteihin epäkohtiin ja puutteisiin reagoidaan välittömästi, turvallisuuspoikkeamien ehkäisemiseksi kiinnitetään erityistä huomiota työntekijöiden lääkehoitoon ja turvallisuuteen liittyvien asioiden perehdyttämisessä.

3.3.3 **Toimitilat ja välineet**

Nuutinrannan kiinteistön omistaa KVPS Tukena Oy, jolta Keski-Suomen hyvinvointialue edelleen vuokraa tiloja. Nuutinrannan esteettömissä tiloissa on yhteensä 11 kotia. Jokaisella asiakkaalla on Nuutinrannassa oma koti (28 m2), jossa on tupakeittiö, alkovi ja kylpyhuone. Jokaisessa asunnossa on wc-istuin, suihku ja kaksi käsienpesuallasta. Asiakkaat ovat sisustaneet kotinsa mieleisikseen ja määrittelevät sen, keitä koteihinsa päästävät. Asiakkaat voivat kutsua luokseen vieraita, myös yöksi. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa Keski-Suomen hyvinvointialueeseen, joten huoneistot eivät ole käytettävissä asiakkaan poissa ollessa. Lisäksi Nuutinrannan asiakkaiden käytössä ovat yhteiset keittiö/ruokailutila, olohuone, saunaosasto ja kodinhoitohuone. Nuutinrannan yhteisissä tiloissa on yhdeksän käsienpesuallasta, kaksi wc-istuinta, neljä suihkua, yksi ulkovesipiste, kaksi astianpesukonetta, sekä kaksi pyykinpesukonetta ja yksi kuivausrumpu. Sauna lämmitetään asiakkaiden toiveiden mukaan, yleensä kerran viikossa, joskus useammin. Asiakkaat voivat viettää aikaa yhteisissä tiloissa, miten haluavat. Nuutinrannan takapiha on esteetön ja mahdollistaa asiakkaiden turvallisen ulkoilun myös itsenäisesti etenkin kesäaikaan.

Nuutinrannassa on kaksi ilmalämpöpumppua helteiden varalta ilmaa viilentämään. Yksikössä on koneellinen ilmanvaihto. Kiinteistöhuolto huolehti ilmanvaihtolaitteiden huollosta. Palo- ja onnettomuusriskeistä tulee ilmoittaa pelastusviranomaiselle. Palveluvastaava yhdessä turvallisuusvastaavien ja muun henkilöstön kanssa on tehnyt Nuutinrantaan turvallisuussuunnitelman, jossa arvioidaan myös työn vaaroja ja yksikön tilojen terveellisyyteen liittyviä riskejä.

Asiakaskuntien ja Keski-Suomen hyvinvointialueen kanssa tehdään yhteistyötä tarkastuskäyntien yhteydessä ja kehitetään toimintaa annetun palautteen mukaisesti. Nuutinrantaan on tehty 11/24 terveydensuojeluviranomaisen tarkastus, tarkastuksessa ei löytynyt huomautettavaa. Yleisenä huomiona suositellaan kesähelteiden aikana seuraamaan tarkemmin huoneiden lämpötiloja sekä seuraamaan jatkuvasti kuluvien pintojen eheyttä (esim. saunan lauteet).

Paloviranomaisen tarkastuksessa 10/24 Pelastusviranomainen suosittelee ottamaan pois niiden liesien sulakkeet/pistokkeet, joita ei käytettä ollenkaan, olemassa olevista kellokytkimistä huolimatta. Näin minimoidaan mahdollisuudet syttymille. Vuonna 2024 ovien edustoille on asennettu luiskat, jotka eivät kertoman mukaan ole kuitenkaan täysin käyttökelpoisia, johtuen esimerkiksi jyrkkyydestä ja kaiteiden puuttumisesta. Pelastusviranomainen suosittelee jatkamaan luiskien kehitystä, jotta niitä voidaan tosiasiallisesti käyttää.

Lain ja viranomaismääräysten noudattaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Mikäli työntekijä kokee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa, hän on velvollinen kertomaan asiasta esihenkilölle.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä puutteita koskevia ilmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

- Kiinteistöön tehdään säännölliset kiinteistökatselmukset isännöitsijän toimesta vuosittain, jossa on paikalla myös palveluvastaava ja kiinteistönhuoltaja. Isännöitsijä vastaa myös

muista kiinteistöön liittyvistä määräaikaistarkastuksista. Kiinteistöhuolto tekee kunnossapito-ohjelman mukaiset tarkistukset (esimerkiksi palohälyttimien tarkistus kerran kuukaudessa)

- Kiinteistön kymmenvuotistarkastuksen yhteydessä on tehty v 2023 kiinteistön kuntoarvio sekä pitkän tähtäimen suunnitelma isännöitsijän toimesta
- Nuutinrannassa ohjaajat havainnoivat jokapäiväisessä työssään kiinteistön ja välineiden kuntoisuutta. Puutteen tai vian havaitessaan tehdään palvelupyyntö isännöitsijän järjestelmään, joka arvioi jatkotoimenpiteet. Kiireellisissä tapauksissa voidaan olla suoraan yhteydessä kiinteistönhoitajaan, tällöinkin palvelupyyntö tehdään jälkikäteen järjestelmään.
- Nuutinrannan henkilökunta on ohjeistettu ottamaan herkästi yhteyttä kiinteistöhuoltoon sekä isännöitsijään askarruttavissa asioissa.
- Hoivatiellä on tila-asiantuntija Katja Miettunen, joka antaa yksikölle taustatukea kiinteistöön liittyvissä asioissa. Hän osallistui Nuutinrannan kiinteistökierrokselle paikanpäällä keväällä 2026.

3.3.4 **Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Nuutinrannan asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palveluvastaava Mirja Kalliovalkama-Mäkinen.

Hoivatien tietosuojavastaavan tiedot: Casandra Andersson-Aho, casandra.andersson-aho@hoivatie.fi, 040 834 5530

Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatiellä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löydät tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta.

Henkilötietojen suojaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työohjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia.

Jokainen yksikön työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen.

Henkilökunnan tietosuojaosaaminen varmistetaan siten, että Hoivatiellä on käytössä sähköinen oppimisympäristö, jonne on toteutettu vuosittain päivittyvä tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutus. Jokainen Hoivatien työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Palveluvastaava seuraa koulutusten toteutumista. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia.

Palveluvastaava varmistaa, että jokainen Nuutinrannan työntekijä suorittaa välittömästi työsuhteen alettua sähköisessä oppimisympäristössä laadukasta, lainmukaista kirjaamista koskevan verkkokoulutuksen ja oppimista mittaavan testin. Kirjaamaan voi ryhtyä koulutuksen suorittamisen jälkeen. Koulutus suoritetaan kahden vuoden välein. Työntekijä dokumentoi suoritetun koulutuksen henkilöstöjärjestelmään seurantaa varten.

Hoivatiellä toimii myös 3–4 kertaa vuodessa kokoontuva kirjaamistiimi, jossa on asiantuntijaedustaja jokaisesta liiketoiminta-alueesta. Kirjaamistiimi seuraa kirjaamisen ajankohtaisasioita, päivittää koulutusmateriaalia sekä tukee yksiköitä tarvittaessa kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Nuutinrannan tiimivastaava vastaa päivittäisdokumentoinnin laadukkuuden seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijää yhdessä yksikön palveluvastaavan kanssa.

Toiminta tietojen tarkastus- ja luovutuspyyntöjen osalta on ohjeistettu Hoivatien tietosuojavastaavan toimesta. Ohjeistukset löytyvät myös Hoivatien julkisilta verkkosivuilta tietosuojaosiossa. Kun asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon, toimii rekisterinpitäjänä asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue. Jos asiakas haluaa tarkastaa tai korjata omat tietonsa, häntä ohjataan olemaan yhteydessä kyseiseen hyvinvointialueeseen. Yksikön henkilökunta tai oma sosiaalityöntekijä auttavat tarvittaessa.

3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta.

Hoivatiellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 11/2025. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön palveluvastaava.

Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue. Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästä luovuttamisesta vastaa yksikön palveluvastaava.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt. Hoivatiellä on tietohallintopalvelun dokumentoima tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Nuutinrannassa siivousohjeet ja vaatimukset ovat sisällytetty Hoivatien puhtaanapidon omavalvontasuunnitelmaan. Siihen on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Asiakkaiden kotien ja yhteistilojen yleisilmeen tulee olla siisti ja siivouksen toteutumisesta seurataan. Nuutinrannan elintarvikehygienian ja ryhmäkodin siivouksissa noudatetaan toimintaohjeita, joilla pyritään varmistamaan asiakkaiden hyvinvointi sekä estämään tarttuvien sairauksien leviäminen. Tarvittaessa käytetään Keski-Suomen terveydensuojeluviranomaisen konsultaatiota ja Keski-Suomen hyvinvointialueen infektiotorjuntayksikön ohjeistuksia. Kaikilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassit.

Nuutinrannassa työskentelee hoiva-avustaja, joka on ammatiltaan myös laitoshuoltaja. Hoiva-avustaja huolehtii yleisten tilojen siivouksesta. Asuinhuoneiden siivoukseen osallistuu useimmiten asunnossa asuva asiakas ja siivous suoritetaan ohjaajan ohjaamana. Hoiva-avustajan ollessa poissa, juhlapyhinä tai viikonloppuisin ohjaajat huolehtivat yleisten tilojen siivouksesta puhtaanapitosuunnitelman mukaisesti. Kerran vuodessa asiakkaiden asuntoihin ja yleisiin tiloihin tehdään laajempi siivous.

Nuutinrannan vastuusairaanhoitaja seuraa alueellisten sairaanhoitopiirien sekä THL:n ohjeistuksia sekä ohjeistaa työyhteisöä toimimaan epidemiatilanteissa. Infektioaikana ja tarttuvien sairauksien ehkäisemiseksi henkilökuntaa ja asiakkaita ohjataan ahkeraan käsienpesuun ja käsihuuhteen käyttöön sekä hyvään yskimishygieniaan. Henkilökunta käyttää hengityssuojaa tarvittaessa, jos asiakkaan vointi sitä edellyttää. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi toteutetaan tehostettua siivousta, josta on ohje IMS-järjestelmässä. Nuutinrannassa on vierailijoille käsienpesupaikka sekä ohjeistukset käsienpesusta ja hyvästä yskimishygieniasta näkyvillä.

Henkilökunta tiedostaa asiakkaan mahdolliset tarttuvat taudit ja tieto saatetaan uuden työntekijän tietoon perehdytyksen yhteydessä. Sairastuneita asiakkaita ohjataan/avustetaan suojavarustuksessa ja huolehditaan pintojen puhdistuksesta desinfioivalla puhdistusaineella. Puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, siivoukseen on olemassa ohjeet. Vastuusairaanhoitaja vastaa hoito-ohjeiden ajantasaisuudesta ja ohjeistaa henkilökuntaa (yskimis-, niistämis- ja aivastamishygienia, kertakäyttöesiliinat, suojakäsineet/käsihygienia, suunenäsuojaimet). Nuutinrannan henkilökunta ei käytä työssään rannekelloja, sormuksia eikä rakennekynsiä. Palveluvastaava huolehtii, että työryhmällä on tarvittavat rokotukset kunnossa.

Nuutinrannan puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma on päivitetty 1/2026 ja sen vastuuhenkilönä toimii Mirja Kalliovalkama-Mäkinen. Jokainen Nuutinrannan työntekijä on lukenut puhtaanapidon omavalvontasuunnitelman ja lukukuitannut sen. Hygieniaosaamisen periaatteiden toteutumisen kannalta on oleellista, että henkilökunta

- ymmärtää puhtaanapidon ja jätehuollon merkityksen työssään.
- noudattaa työpaikan puhdistusohjelmaa.
- pystyy arvioimaan puhdistustoimien riittävyyttä.

Nuutinrannalla on ISO 14001 ympäristösertifikaatti. Yksikön jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. Nuutinrannan pihassa on kierrätysastiat sekajätteelle, biojätteelle, pahville, paperille, muoville, lasille ja metallille. Tekstiilijätteet viemme paikalliselle jäteasemalle. Vaaralliset jätteet kuten paristot, neulat ja vanhentuneet lääkkeet hävitämme asianmukaisesti niille varattuihin kierrätyspisteisiin lähikaupassa ja apteekissa.

3.3.7 **Lääkehoitosuunnitelma**

Nuutinrannan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 07/2026. Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito- opasta. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja sitä tarkastellaan säännöllisesti vuoden aikana. Lääkehoitosuunnitelman laatii, päivittää ja seuraa sen toteutumista palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja Mirja Kalliovalkama-Mäkinen. Vastuusairaanhoitaja osallistuu vammaispalveluiden yhteiseen vastuusairaanhoitajien tiimiin säännöllisesti.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.

Vastuusairaanhoitaja seuraa jokapäiväisessä työssä lääkehoitosuunnitelman toteutumista käytännön tasolla ja viestittää ohjaajille esiin tulleita asioita raporteilla sekä viikkotiimeissä. Poikkeamatilanteissa asiasta tehdään poikkeamamerkintä IMS:iin joka käsitellään aina seuraavan viikon viikkotiimissä. Käsittelyn tarkoituksena on ennaltaehkäistä jatkossa samanlaisen tapahtuman syntyminen.

3.3.8 **Lääkinnälliset laitteet**

Lääkinnällisten laitteiden kokonaisvastuuhenkilönä toimii palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja Mirja Kalliovalkama-Mäkinen.

Nuutinrannan omat lääkinnälliset laitteet on verenpainemittarit, digitaaliset kuumemittarit ja henkilövaaka. Nämä on kirjattu Tintti- laiterekisteriin, jossa määritellään myös huoltovälit. Asiakkailla on omia laitteita, mm. rollaattoreita, pyörätuoleja, verensokerimittareita, sähkösänkyjä, joiden huollosta vastaa asiakkaiden läheiset yhdessä Nuutinrannan ohjaajien kanssa. Laitteet ja niiden huolto-ohjeistus on kirjattu DomaCareen siihen määriteltyyn paikkaan. Apuvälineiden huolto toteutetaan ohjeiden mukaisesti Nuutinrannassa tai Keski-Suomen hyvinvointialueen apuvälinehuollosta vastaavassa yksikössä.

Nuutinrannan ohjaajat perehdytetään laitteiden käyttöön apuvälinevastaavan ja vastuusairaanhoitajan toimesta työsuhteen alussa. Ohjaajat huolehtivat asiakkaan tarpeen mukaisista apuvälinehankinnoista yhteistyössä terveydenhuollon asiantuntijoiden sekä läheisten kanssa. Asiakasta ohjataan ja tuetaan uuden apuvälineen käytössä. Vastuusairaanhoitaja vastaa verensokerimittareiden, kuume- ja verenpaine mittareiden kuntoisuudesta sekä ensiaputarvikkeiden riittävyydestä. Kuntoisuuden arviointi kuuluu kuitenkin kaikille niitä käyttäville henkilöille.

Vaaratilanneilmoitus tehdään mahdollisimman pian Fimealle, kun vika laitteessa tai tarvikkeessa on havaittu. Poikkeamat kirjataan IMS- järjestelmään, käsitellään toimenpiteitä viikkopalaverissa ja otetaan tarvittaessa yhteyttä laitteiston omistavaan tahoon.

Nuutinrannan toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Kalibroimaton/ huoltamaton asiakkaan oma laite	Selkeä suunnitelma Domacaressa, kenen vastuulla tämä on ja miten se hoidetaan.	Omaohjaajat
Tiedonkulun ongelmat	Laadukas raportointi, tietojen keskittäminen, toimistoajan varaaminen ohjaajille, selkeä työnjako. Toimintamallia selkeytetään.	Koko henkilöstö
Väkivallan uhka	Uhkatilanteisiin varautumisen toimintamalli, AVEKKI-koulutus, jatkuva seuranta ja	Palveluvastaava, koko henkilöstö

	raportointi.	
Lääkehoitoon liittyvät virheet	Lääkehoitosuunnitelman mukainen toiminta	Vastuusairaanhoitaja, koko henkilöstö

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Nuutinrannan riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Nuutinrannassa työskentelee 1 palveluvastaava (sairaanhoitaja), 1 tiimivastaava (kuntoutuksen ohjaaja), 2 sosionomia, 6 lähihoitajaa ja 1 hoiva-avustaja. Sijaisia käytetään tarvittaessa ja he tulevat Sijaiset SVM Oy:n kautta.

Kaikilla on lain edellyttämät koulutukset sekä lääkehoidon luvat oman ammattiin kuuluvan ohjeistuksen mukaan. Nuutinrannassa on määritelty työvuoron vuorovastaavaksi sekä lääkehoidosta vastaavaksi ohjaaja, joka tulee aikaisimpaan työvuoroon aamulla klo 7 ja iltavuorossa ohjaaja, jonka vuoro kestää klo 21 saakka. Vuoro- ja lääkevastaava ottaa Nuutinrannan puhelimen sekä lääkekaappien avaimen haltuunsa ja luovuttaa ne seuraavan vuoron vastaavalle. Lääkekaappien avaimen vastaanotto- ja luovutuskuittaukset tehdään erilliseen kuittauslistaan.

Poissaolojen sattuessa ilmoitus tehdään palveluvastaavalle tai hänen poissaolleessaan tiimivastaavalle tai vuorovastaavalle. Poissaolojen sijaisuuksiin tehdään järjestelyjä työvuorovaihdosten, lisätöiden tarjoamisten sekä sijaishankintojen avulla. Mikäli resurssi poissaolojen takia on hetkellisesti vajaampi, toimintaa organisoidaan niin, että esimerkiksi viriketoimintaan liittyvät työtehtävät siirretään ajanjaksolle, jolloin Nuutinrannassa on riittävästi henkilökuntaa. Hoiva-avustajan poissa ollessa siivoustyöt siirretään yövuorolaiselle, joka suorittaa tehtävät kirjallisen ohjeen mukaan.

Nuutinrannassa kerätään jatkuvasti sijaispankkiin henkilöitä esimerkiksi tekemällä koulujen kanssa yhteistyötä tarjoamalla opiskelijoille harjoittelupaikkoja. Opiskelijat voivat tehdä sijaisuuksia Nuutinrantaan, kun ohjeenmukaiset opintopisteet on suoritettu.

Harjoittelua tekevä opiskelija ei pääsääntöisesti ole Hoivatiellä työsuhteessa, mutta hänellä on samoja velvollisuuksia kuin työntekijöillä esim. tietosuojasitoumus. Mikäli harjoittelu on palkallinen, on kyse työsuhteesta ja harjoittelijalle kuuluu samat oikeudet ja velvollisuudet kuin muille työntekijöille. Palkalliseen harjoittelun otetaan pääsääntöisesti opiskelijoita, joilla on 2/3 opinnosta suoritettuna. Opiskelijalle nimetään yksiköstä harjoitteluohjaajat, jotka perehdyttävät harjoittelijan liiketoiminnan perehdyttämissuunnitelmaa soveltaen. Opiskelija ei työskentele yksin vaan toisen, pätevän työntekijän ohjauksessa.

Uusi työntekijä perehdytetään vammaispalveluiden perehdytyssuunnitelman mukaan. Ensimmäiset (2-3) työvuorot varataan alkuperehtymiselle ja uutta työntekijää ei vielä lasketa henkilöstöresurssiin. Työntekijä saa perehtyä käytännön asiakastyöhön ja ohjaajan tehtäviin. Perehtyminen työhön jatkuu perehdytyspäivien jälkeen työn ohessa. Jokainen työntekijä on velvollinen ohjaamaan uutta työntekijää. Kirjallisena materiaalina perehdytyksessä käytetään asiakaskansiota, yleistä perehdytyskansiota ja DomaCare- järjestelmästä löytyviä tietoja. Jokainen ohjaaja perehdyttää oman vastuualueensa sisällön uudelle työntekijälle tai opiskelijalle esimerkiksi keittiön omavalvonnan toteuttamisen yksikössä. Tämän lisäksi turvallisuusvastaava perehdyttää

turva-asioihin sekä suorittaa työntekijän kanssa turvallisuuskävelyn. Vastuusairaanhoitaja huolehtii lääkehoidon perehdytyksestä. Palveluvastaava huolehtii yleisten asioiden kuten palkanmaksuun, sairastumisiin, työajan seurantaan liittyvät asiat.

Noin kuukauden kuluttua työsuhteen alusta palveluvastaava pitää uuden työntekijän kanssa perehdytyskeskustelun, jossa käydään perehdytyssuunnitelma läpi, onko jokin asia vielä jäänyt perehtymättä ja tarvittaessa tehdään lisäperehdytyssuunnitelma. Kun perehdytys katsotaan suunnitelman mukaisesti toteutuneen, allekirjoittavat työntekijä ja palveluvastaava perehdytyssuunnitelman ja dokumentti tallennetaan henkilöstöjärjestelmä Mepcoon. Työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämiseksi järjestetään kohdennettua koulutusta henkilöstölle sekä yksikön erityispiirteiden ja -tarpeiden, että Hoivatien koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutuksia tarjotaan henkilöstölle ja kiinnostus aiheeseen otetaan huomioon koulutuksiin ilmoittautumisessa. Hoivatien ohjeistuksen mukaan jokaisella tulee olla vähintään 3 koulutuspäivää vuodessa.

Nuutinrannassa vuodelle 2026 jo suunniteltuja koulutuksia: Avekki perusteet (2 hlöä), Diagnoosin merkitys tavoitteiden asettelussa ja asiakkaan tukemisessa, vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät AAC- koulutus, IMO -koulutus, Vammaispalvelun lainsäädäntö, sekä Hoivatien koulutussuunnitelman mukaiset ja lakisääteiset koulutukset jokaisen oman ohjelman mukaan.

Mikäli henkilöstön osaamisessa tai työskentelyssä havaitaan puutteita, esihenkilö keskustelee työntekijän kanssa ja yhdessä suunnitellaan tilanteeseen sopivaa täydennyskoulutusta osaamisen kehittämiseksi.

Henkilöstöltä kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa PULS-työtyytyväisyyskyselyllä. Kysely järjestetään sähköisellä kyselyllä. Tulokset saadaan yksikkö- ja toimialakohtaisesti ja ne käydään henkilöstön kanssa läpi viikkotiimissä.

Nuutinrannassa on käytössä ohjeistuksen mukainen haastavien tilanteiden jälkipurku ja Hoivatie on ohjeistanut vastuullisesta työkäyttäytymisestä ja varhaisesta puuttumisesta. Vähintään kerran vuodessa järjestämme poistumisharjoituksen, syksyllä 2025 suoritimme palolaitoksen kanssa yhdessä poistumisharjoituksen, jossa käytettiin keinosavua apuna.

Nuutinrannan toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Koulutusten ajantasaisuus	Koulutussuunnitelma	Palveluvastaava
Henkilöstön pysyvyys	Työhyvinvoinnista huolehtiminen, työnohjaus	Palveluvastaava, koko henkilöstö

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Nuutinrannan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa palveluvastaava Mirja Kalliovalkama-Mäkinen.

Alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: potilasasiavastaava Tuija Noronen, potilasasiavastaava@hyvaks.fi, sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa Nuutinrannan asiakasta esimerkiksi tekemään muistutuksen, kantelun tai oikaisuvaatimuksen. Hän voi myös avustaa muun asiakkaan sosiaalihuoltoon ja oikeusturvaan liittyvän asian vireillepanossa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava voi tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen hyvinvointialueelle.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa harkita nopeampia ja tehokkaampia keinoja asian selvittämiseksi. Asiaa voi selvittää keskustelemalla hoitoa tai palvelua antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, asioihin on usein mahdollista saada korjaus käydyn keskustelun perusteella.

Jos keskustelu ei auta, voi tehdä muistutuksen. Nuutinrannan palveluvastaavan ja ohjaajien vastuulla on ohjata asiakasta ja/tai hänen läheisiään asiassa. Ohjaajien velvollisuuksiin kuuluu tiedottaa asiakasta tai tilanteen mukaan edustajaa/läheistä hänen oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus yksikköön, Keski-Suomen hyvinvointialueen johtavalle viranomaiselle (Elina Hienola) tai kantelu valvontaviranomaiselle.

Palveluvastaava vastaa siitä, että oikeusturvakeinojen käyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Henkilökunta löytää ohjeet Keski-Suomen Hyvinvointialueen sivuilta Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue. Ohjaaja varmistaa, että asiakkaalla on käytettävissä tarvittava apu ja tuki. Asiakasta neuvotaan esimerkiksi sosiaaliasiamiehen avun käyttämisessä. Ohjaaja keskustelee asiakkaan kanssa kokemuksesta ymmärrettävällä tavalla, käyttäen apuna puhetta tukevia menetelmiä. Asiakkaan läheisille kerrotaan tapahtuneesta, kuinka asiaa on selvitetty ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty.

- Oikeusasiamiehen yhteystiedot: oikeusasiamies@eduskunta.fi. Postiosoite: Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. 00102 Eduskunta. Asiakaspalvelu ma - pe klo 9-15. Puhelin 09-4321 (eduskunnan vaihde)
- Tasa-arvovaltuutetun yhteystiedot: Postiosoite: Tasa-arvovaltuutettu
  PL 22, 00023 Valtioneuvosto. Neuvontapuhelin (maanantai-tiistai klo 9-11, keskiviikko-torstai klo 13-15): puh. 0295 666 842.
- Yhdenvertaisuusvaltuutetun yhteystiedot: yvv@oikeus.fi puh. 0295 666 817. Päivystys on avoinna tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–12.

Nuutinrannassa tavoitteena on asiakkaiden mahdollisimman itsenäinen selviytyminen arjessa. Ohjaajat auttavat ja tukevat asiakkaita päätöksenteossa, valintojen tekemisessä, arkielämän asioissa ja sosiaalisissa suhteissa. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan kuuleminen, kunnioittava kohtaaminen ja osallisuuden vahvistuminen sekä tasapainoinen elämä. Asiakkaat tekevät sunnuntaisin asiakaskokouksessa valintoja ja päätöksiä koskien Nuutinrannan yhteistä toimintaa. Päivittäin asiakkaat tekevät päätöksiä heidän omista asioistaan ohjaajien tuella. Ohjaaja kirjaa asiakkaan kanssa yhdessä raporttia DomaCareen, keskustelee asiakkaalle tärkeistä tapahtumista ja ennakoi tulevaa käyttäen asiakkaalle tuttua kommunikaatiomenetelmää. Asiakkaat päättävät ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Jokaisella asiakkaalla on oma koti, jonka oven voi laittaa kiinni ja jonne ei mennä ilman lupaa. Asiakkaat voivat kutsua vieraita kotiinsa. Asiakkaat päättävät vapaa-ajan käytöstään ja harrastuksistaan, ohjaajat ovat asiakkaiden tukena. Nuutinrannasta on valittu yksi asiakas Hoivatien valtakunnalliseen asiakasraatiin, joka kokoontuu 4 kertaa vuodessa

Jokaisella Nuutinrannan asiakkaalla on henkilökohtainen palvelujen toteuttamissuunnitelma, joka laaditaan uuden asiakkaan tullessa taloon ja aina puolivuosittain yhdessä asiakkaan, oma-ohjaajan ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läheisten kanssa. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Palveluiden toteuttamissuunnitelma täydentää hyvinvointialueen asiakkaalle laatimaa palvelusuunnitelmaa. RAI-ID toimintakykyarvion pohjalta täydennetään asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmaa sekä määritellään tavoitteet.

Palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, joilla pyritään asiakkaan toimintakyvyn ja omatoimisuuden lisääntymiseen, osallisuuden vahvistumiseen sekä sosiaalisten taitojen kehittymiseen, niin että asiakkaalla olisi täysipainoinen, hyvä elämä. Tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä, kunnan sosiaalityöntekijän/palveluohjaajan sekä työ- ja päivätoiminnan edustajan kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuudet ja tuen tarpeet, jotka huomioidaan ohjauksessa arjen erilaisissa toiminnoissa. Nuutinrannan asiakkaista osan pankkikortit ovat ohjaajien takana lukollisessa tallelokerossa, josta asiakkaat saavat korttinsa käyttöönsä halutessaan. Ohjaajat tukevat asiakkaita pankkikortin käytössä. Edunvalvojat seuraavat asiakkaiden rahavarojen käyttöä.

Edunvalvoja on henkilö, joka on määrätty hoitamaan toisen henkilön taloudellisia asioita, jos tämä ei siihen itse pysty esimerkiksi sairauden tai vammautumisen takia.
Edunvalvojina voivat toimia tehtävään määrätyt yksityiset henkilöt, esimerkiksi edunvalvonnan tarpeessa olevan henkilön sukulainen tai muu läheinen, sekä yleiset, useiden asiakkaiden asioita työkseen hoitavat edunvalvojat. Henkilölle voidaan määrätä edunvalvoja vain, jos hänen asioitaan ei voi hoitaa muuten. Jos yksikössä herää huoli asiakkaan taloudellisesta asioiden hoidosta, ottaa palveluvastaava yhteyttä vastuusosiaalityöntekijään, joka tarvittaessa käynnistää edunvalvontaprosessin. Ilmoitus tehdään digi- ja viestintävirastoon, joka edunvalvonnan tarpeen tarpeelliseksi arvioituaan tekee hakemuksen käräjäoikeuteen. Käräjäoikeus ratkaisee, määrätäänkö ilmoituksen kohteelle edunvalvoja.

Nuutinrannassa käytetään asiakkaan toimintakyvyn arviointiin RAI-ID-arviointivälineistöä. Nuutinrannan tiimivastaava huolehtii RAI-ID päivitysten ajantasaisuudesta ja ohjeistaa muuta henkilökuntaa RAI-ID-arviointivälineistöön liittyen. RAI-ID arviointi tehdään vuosikellon mukaisesti puolivuosittain tiimivastaavan toimesta yhdessä asiakkaan ja omaohjaajan kanssa. Arvioinnista esille nousseet tavoitteet kirjataan DomaCareen asiakkaan etusivulle ja huomioidaan päivittäisessä toiminnassa.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti asiakkaan, läheisten, sosiaali- ja terveystoimen ja muiden sovittujen tahojen kanssa. Palvelusuunnitelmaan kuvataan asiakkaan tavoitteet, joita omaohjaaja arvioi 6 kk välein palvelujen toteuttamissuunnitelmaa päivitettäessä.

Omaohjaajan vastuulla on tiedottaa työyhteisöä asiakasta koskevista asioista päivittäisellä raporteilla sekä viikkopalavereissa. Koko työyhteisö on vastuussa siitä, että asiakkaiden suunnitelmien tavoitteet toteutuvat arjen ohjauksessa. Työn organisoinnissa huomioidaan, että päivittäiseen raportointiin on riittävästi aikaa työvuorojen vaihtuessa.

Nuutinrannan asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään palautetta sähköisesti kerran vuodessa. Nuutinrannan tiimivastaava ohjeistaa ohjaajia palautteen keräämisestä. Läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta palaute kerätään sähköisesti verkostopalaverin yhteydessä tai jakamalla sähköistä linkkiä palautekyselyyn, palveluvastaava on tästä vastuussa. Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan myös antamaan jatkuvaa palautetta palvelusta ja osallistumaan siten omavalvonnan

ja Nuutinrannan toiminnan kehittämiseen. Saatu asiakaspalaute käsitellään ohjaajien viikkotiimissä ja toimintaa kehitetään palautteen mukaan. Asiakkaiden kanssa palautetta käsitellään myös asiakaskokouksissa. Palaute kirjataan IMS-järjestelmään ja käsitellään henkilökunnan viikkotiimissä. Läheisten kanssa pyritään keskustelemaan heidän vieraillessa Nuutinrannassa, kuitenkin niin, ettei asiakkaiden tuen tarve viivästy tai ohjaaminen häiriinny. Mikäli palautteen käsitteleminen vie aikaa, ollaan läheisiin yhteydessä ja tarvittaessa jatketaan keskustelua.

Asiakkaiden antamasta palautteesta nousee tavoitteita Nuutinrannan kehittämis- ja toimintasuunnitelmaan, joita arvioidaan säännöllisesti. Palveluiden kehittämisen lähtökohtana on tiivis yhteistyö asiakkaan, hänen läheistensä, palvelun tilaajan sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Nuutinrannan toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakas ei saa ilmaistua omia toiveitaan tai ei tule ymmärretyksi	Vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, asiakkaan tunteminen	Koko henkilöstö
Erimielisyys ohjaajan ja asiakkaan välillä	Toimitaan IMO-ohjeistusten mukaisesti	Koko henkilöstö
Riittävän ohjauksen turvaaminen	Työn organisointi, riittävän henkilöstöresurssin varmistaminen	Koko henkilöstö

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalaki 29 § velvoittaa henkilökuntaa sekä vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan ilmoittamaan, jos se havaitsee epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua asiakasta kohtaan. Palveluvastaava vastaa siitä, että jokainen Nuutinrannan työntekijä tuntee ilmoitusvelvollisuuden ja osaa tarvittaessa tehdä ilmoituksen. Ilmoitus tehdään välittömästi palveluvastaavalle. Palveluvastaava ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin ja tiedottaa asiasta palvelujohtajaa. Myös mahdollisesta epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Palveluvastaava vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisin mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä. Toimintaohje löytyy Hoivatien IMS-järjestelmästä.

Epäasiallinen kohtelu voi olla esimerkiksi sanoilla loukkaamista, syrjintää, henkistä tai fyysistä väkivaltaa/kaltoinkohtelua, kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua, taloudellista kaltoinkohtelua, yksityisyyden loukkaamista tai asiakkaaseen liittyvien työtehtävien laiminlyöntiä.

Työntekijä kirjaa havaitsemansa epäkohdan IMS-järjestelmässä olevaan sähköiseen raporttipohjaan (Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus). Toimintamalli on osa yksikön omavalvontaa. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelujohtaja, joka saa ilmoituksesta sähköpostiviestin toimenpiteitä varten. Palvelujohtaja vastaa siitä, että tilanteesta tehdään valvontalaki 29 §

mukainen ilmoitus tilaajalle. Jos palvelupäällikkö ja yksikön toiminnasta vastaava arvioivat, että kyseessä on olennaisesti asiakasturvallisuutta vaarantava epäkohta, ilmoitus tehdään kaikille tilaajille eli hyvinvointialueille ja valvontaviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä.

Yksikön palveluvastaava ja tarvittaessa palvelujohtaja käsittelevät tilanteen asiakkaan kanssa ja kuulevat mukana olleita työntekijöitä. Palveluvastaava puuttuu tilanteeseen tarvittaessa työjohdollisin keinoin. Palveluvastaava tai palvelujohtaja ilmoittaa asiasta asiakkaan huoltajille/läheisille soittamalla heille ja tarvittaessa kutsumalla heidät palaveriin. Palveluvastaava kirjaa asian käsittelyn asiakastietojärjestelmään. Jos ilmoittaja havaitsee, että epäkohtaan ei reagoida Hoivatiellä, on hänellä velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle (valvontalaki 29 §).

Hoivatiellä on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava (EasyWhistle). Työntekijät, asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa kanavan kautta epäillyistä väärinkäytöksistä tai epäeettisestä toiminnasta luottamuksellisesti. Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle tai yhteyshenkilölle. Jos tämä ei ole mahdollista, ilmoituksen voi tehdä whistleblowing-ilmoituskanavan kautta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä ja kaikki ilmoituskanavan kautta jätetyt ilmoitukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

4.2 Poikkeamaraportointi

Yksikössä toimitaan Hoivatielle laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan, kestävään kehitykseen sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat. Vastuuhenkilöksi poikkeamaan merkitään palveluvastaava, vastuusairaanhoitaja Mirja Kalliovalkama-Mäkinen.

Palveluvastaava varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin. Työturvallisuuteen ja asiakasturvallisuuteen ja myös lääkehoitoon liittyvät poikkeamat käsitellään viikoittaisessa viikkotiimissä ja samalla mietitään keinoja, joilla vastaavien tilanteiden syntyminen voitaisiin estää. Näistä asioista tehdään kirjaukset tiimimuistioon ja toistuessaan näihin voidaan palata ja miettiä pitääkö asia viedä tietoon ylemmälle tasolle ja mahdollisesti hakea konsultaatiota tai neuvoa ulkopuoliselta asiantuntijalta.

Palveluvastaavan vastuulla on siirtää havainnot ja tilanteeseen liittyvät korjaussuunnitelmat ja päätökset IMS-poikkeamaraporttiin ja tätä kautta käsitellä ja raportoida haittatapahtuma. Vakavat poikkeamat otetaan käsittelyyn heti niiden tullessa esihenkilön tietoon. Mikäli kyse on esimerkiksi kiinteistöön liittyvästä poikkeamasta, asia ilmoitetaan myös kiinteistön omistajan isännöitsijälle ja huoltoyhtiölle.

Asiakkaat saavat tuoda huomionsa epäkohdista päivittäisissä kohtaamissa joko suoraan palveluvastaavalle tai ohjaajille. Nuutinrannassa on joka viikko asiakaskokous, jossa asiakkaat voivat nostaa esille havaitsemiaan epäkohtia. Omaiset voivat tuoda havaitsemiaan epäkohtiaan tietoon suullisesti puhelimitse tai sähköpostitse, joko ohjaajille tai palveluvastaavalle. Palveluvastaava kirjaa tuodut epäkohdat IMS järjestelmään, ja ne käsitellään Hoivatien poikkeamaprosessin mukaisesti.

Työsuojelutoimikunta käsittelee turvallisuuspoikkeamat kaksi kertaa vuodessa. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään myös johdon katselmuksessa kaksi kertaa vuodessa. Palveluvastaava käy yksikön poikkeamat läpi palvelujohtajan kanssa kvartaalikeskusteluissa

4.3 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

4.3.1 Tutkintaa vaativien vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen

Hoivatiellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset asiakkaalle ovat vakavat, tutkinta tehdään aina. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Tällaiseksi tilanteeksi katsotaan asiakkaan kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon Hoivatien asiakkaita.

Nuutinrannassa vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan itsetuhoinen käyttäytyminen, väkivallan kohteeksi joutuminen, vakavat lääkehoidon virheet, vakavat laiteviat, ruokamyrkytysepäilyt tai pahat kaatumistilanteet.

Tutkinta tehdään myös vakavista läheltä piti-tilanteista sekä toistuvista vaaratilanteista, jotka viittaavat aina rakenteelliseen, työprosessissa olevaan epäkohtaan. Tutkinta tehdään myös silloin, jos vaaratilanteesta on tullut yksikköön ilmoituksia esimerkiksi asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

Yksikön esihenkilö arvioi tutkinnan laajuuden ja resurssitarpeen vaaratilannekohtaisesti. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta auttaa tunnistamaan turvallisuuspuutteita, kohdistamaan resursseja järkevästi ja kehittämään yleistä turvallisuuskulttuuria.

Jos asiakkaan henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemmässä vaaratilanteessa hän varmistaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Vuorossa olevat työntekijät turvaavat muiden asiakkaiden tilanteen varmistamalla, ettei vaaratilanne toistu ja tapahtumapaikasta on tehty tarpeelliset havainnot. Tilanteen havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilölle, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet, esimerkiksi ilmoitustarpeen poliisille ja ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen. Vuorovastaava tai palveluvastaava ilmoittaa välittömästi asiakkaan läheisille ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Työntekijät varmistavat, että dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään viivytyksettä, sillä muistikuvat tapahtumasta häviävät nopeasti.

Palvelupäällikkö/palvelujohtaja ilmoittaa asiakasta koskevan vakavan vaaratapahtuman toimitusjohtajalle, tilaajalle sekä Lupa- ja valvontavirastolle. Vastuusairaanhoitaja ilmoittaa tarvittaessa esimerkiksi FIMEA:lle. Jos vaaratilanne on vaikuttanut useisiin asiakkaisiin tai kyseessä on laajempi, toistuva turvallisuusongelma, palvelupäällikkö/palvelujohtaja ilmoittaa asian kaikille yksikön tilaaja-asiakkaille. Toimitusjohtaja informoi johtoryhmää ja hallitusta tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa toimitusjohtaja vastaa Hoivatien ulkopuolisesta viestinnästä kriisiviestintäohjeen mukaisesti.

Vaaratapahtuman ensimmäisenä havainnut työntekijä kirjaa asiasta poikkeaman tilanteen käsittelyä ja juurianalyysiä varten. Tutkinnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka kerää tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä. Tietoa kerätään muun muassa haastattelemalla mukana olleita työntekijöitä ja asiakkaita mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, prosessin omistaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman tutkintaryhmän, joka sopii keskinäisestä työnjaosta tilanteen edellyttämällä tavalla.

Juurisyyanalyysin jälkeen yksikön esihenkilö määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä oman esihenkilönsä kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Yksikön esihenkilö dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin, vakava vaaratapahtuma. Huolellinen dokumentointi mahdollistaa esimerkiksi tilaajan selvityspyyntöön annettavan selkeän vastineen. Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää työohjeen tarvittavalla tavalla. Esihenkilö varmistaa, että yksikön sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Yksikön esihenkilö seuraa oman esihenkilönsä kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että kerromme vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja ymmärrettävästi. Mikäli vakava vaaratapahtuma johtuu Hoivatiestä, asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö. Anteeksipyyntö tehdään mahdollisuuden mukaan kasvotusten. Esihenkilö varmistaa tilaajan kanssa, että asiakkaalle järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että asiakkaalla on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

4.3.2 Tutkintatilanteessa varmistetaan henkilöstön tuki ja syyllistämätön kulttuuri

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava esihenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Inhimillisten virheiden tarkastelussa pyritään ymmärtämään tilanne työntekijän itsensä silmin – ei ulkopuolisen tarkkailijan näkökulmasta. Oleellista on huomion kiinnittäminen systeemiin: toimintaprosessiin, johtamistapaan ja olosuhteisiin (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus). Huomioimalla vaaratapahtuman synnyttäneet olosuhteet ja ympäristö Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluilmapiirin ja järjestää tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

4.3.3 Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen

Vaaratapahtumien ja vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa Nuutinrannan jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Palveluvastaava varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen vastuuhenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Palveluvastaava vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijöitä avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen. Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että organisaation turvallisuuteen liittyvä tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa. Riskien arviointi

tehdään kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti. Riskitapahtumien seuranta on jatkuvaa ja turvallisuusasiat käsitellään myös osana johdon katselmusta kaksi kertaa vuodessa. Johto varmistaa, että tarvittavat muutokset tehdään ja jalkautetaan tarvittaessa koko organisaatioon.

4.4 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Nuutinrannassa kerätään asiakkailta asiakaspalautetta kaksi kertaa vuodessa ja asiakkuuden päättyessä. Läheisiltä ja tilaajilta palautetta kerätään kerran vuodessa sekä asiakkuuden päättyessä. Palautteiden pohjalta nostetaan kehittämiskohtia toimintaan. Kehittämiskohteet otetaan osaksi omavalvontaa, niille määritellään keinot, aikataulu ja vastuuhenkilöt.

Kehittämiskohteista keskustellaan säännöllisesti viikkotiimeissä ja raporteilla, joissa seurataan niiden etenemistä ja tehdään niiden pohjalta mahdollisia korjaustoimenpiteitä. Viikkotiimien tarkoituksena on olla toiminnan kehittämisen ja arvioimisen tärkeä osa. Viikkotiimeissä käsitellään mm. poikkeamia, asiakasasioita sekä yleisiä asioita ja ohjeistuksia. Kaksi kertaa vuodessa pidetään isotiimi, jossa on koko henkilökunta koolla. Isotiimeissä käsitellään etukäteen sovittuja kehittämiskohteita.

Nuutinrannassa pidetään läheisten, tilaajan ja muiden verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa käytävää jatkuvaa keskustelua tärkeänä pohjana hyvälle yhteistyölle.

Valvontakäynneillä syntyneet huomiot käydään läpi yksikössä ja havaittuihin poikkeamiin laaditaan korjaavat toimenpiteet. Valvontaviranomaisten tarkastuskäynneillä saatu viranomaisohjeistus käydään läpi myös liiketoiminnan esihenkilöiden johtoryhmässä, näin varmistetaan asian korjaaminen myös muissa yksiköissä. Keskeiset tarkastuskäyntihavainnot kerätään myös toimintajärjestelmässä tallennettuna olevaan yhteisesti jaettuun dokumenttiin jokaisen Hoivatien yksikön toiminnasta vastaavan hyödynnettäväksi

4.5 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa Nuutinrannan palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista. Seurantaa tehdään säännöllisesti myös viikkotiimien yhteydessä. Kehittämistarvehavaintoja voi tulla viranomaisten valvonta- ja ohjauskäynneiltä ja mahdollisista muistutuksista, kantelusta tai epäkohtailmoituksista. Nuutinrannan palveluvastaava vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Nuutinrannan palveluvastaava vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa seurataan seurantadokumentissa. Seurannan perusteella tehdyt muutokset julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa alla olevassa taulukossa.

Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun 10. pv mennessä
toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun 10. pv mennessä
syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun 10. pv mennessä

Muutoksen ajankohta	Muutokset	Aloitta-matta	Keske n	Valmis
Syyskuu 2026	RAI-arviointien tekemistä ja analysointia on kehitetty siten, että omaohjaajat osallistuvat aiempaa vahvemmin tiimivastaavan rinnalla arviointiprosessiin. Ulkopuolisen uhan toimintamalli on nostettu käsiteltäväksi viikkotiimeissä, jotta henkilöstön toimintatavat ovat yhdenmukaiset uhkatilanteissa. Asiakkaan haastavien tilanteiden ennakointia ja niiden hallintaa on vahvistettu ottamalla käyttöön haastepassi-toimintamalli. Pistotapaturmien ennaltaehkäisyä on vahvistettu ohjaajien kanssa käydyllä ohjauksella ja turvallisten toimintatapojen kertaamisella. Kirjaamisen laatua ja yhdenmukaisuutta on kehitetty tavoitteellisen kirjaamisen koulutuksella, tiimien yhteisellä keskustelulla sekä kirjaamisen huoneen taulun näkyväksi tekemisellä.		x x x	 x
Tammikuu 2027				
Toukokuu 2027				
Syyskuu 2027				
Tammikuu 2028				
Toukokuu 2028				

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa Nuutinrannan palveluvastaava Mirja Kalliovalkama-Mäkinen.

Muurame, 7.9.2026

Mirja Kalliovalkama-Mäkinen