

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Ikääntyneiden päivätoiminta

Muutoshistoria

Päivämäärä	Muuttaja	Muutos
29.1.2026	Jenni Torkell	Hyväksytyy/Päivitetty
8.5.2026	Jenni Torkell	Päivitetty

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	5
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	6
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	6
3.3	Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	7
3.3.2	Toimitilat ja välineet	9
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	10
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	11
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	11
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	12
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	12
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ...	14
4	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi.....	17
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	18
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	20
4.4	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti	21
5	Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen	26

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palvelujen tuottajan nimi: Hoivatie Oy
- Palvelun tuottajan Y-tunnus: 3160743-8
- Yhteystiedot: Kauppurienkatu 8, 4krs. 90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Ikääntyneiden päivätoiminta
- Yhteystiedot: Isokatu 88, 90120 Oulu
- Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Jenni Torkell p. 050 312 5780
- Asiaksmäärä 35

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Päivätoiminnan asiakkaaksi tullaan pääosin Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kautta. Omaishoitajat käyttävät omaishoidon vapaan palvelusetelin muodossa. Tarkoittaen, että muistisairas puoliso on kerran viikossa tai sovitulla tavalla päivätoiminnassa. Asiakkaaksi voi tulla myös itsemaksavana.

Päivätoiminnassa tuetaan asiakkaiden kykyä toteuttaa itseään persoonina ja kokemaan osallisuutta oman toimintakykynsä mukaisesti. Pääosin päivätoimintaan ohjautuu ikääntyneet omaishoidettavat. Omaishoitajilla on mahdollista käyttää vapaapäiviään palvelusetelillä päivätoimintaan. Päivätoimintaan on kuitenkin mahdollista ikääntyneen osallistua myös itsemaksavana tai esim. Lotta Svärd Säätiön virikekuntoasetelillä. Päivätoiminnassa on yleensä kaksi ohjaajaa, jolloin asiakkaiden enimmäismäärä päivää kohden on 12.

Päivätoiminta on ennaltaehkäisevää ja kuntoutumista tukevaa toimintaa, jolla edistetään ikääntyneiden henkilöiden toimintakykyä, henkistä vireyttä ja sosiaalisia suhteita. Päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden kotona asumista ja omaishoitajien jaksamista. Ikäihmiset ovat hyvin erilaisia kunnoltaan, terveydentilaltaan ja liikuntatottumuksiltaan. Iloa, virkistystä ja rentoutumista koetaan liikuntaa ja kädentaitoja harjoittamalla, keskusteluilla, erilaisilla tapahtumilla sekä ulkoilulla.

Toimintatuokioissa esimerkiksi kädentaitojen harjoittamiseen kuuluvat mm. pelit, kuvataide, musiikki, askartelu ja muu viriketoiminta. Päivittäisiä toimintoja harjoitellaan päivän kulun aikana esimerkiksi ruokailussa sekä wc- ja ulkoilutilanteissa. Kokemuksellisen ja tavoitteellisen toiminnan kautta asiakas saa aistien, vuorovaikutuksen ja liikkeen avulla mahdollisuuden elää muistojen kautta merkityksellisiä asioita. Keskustelulla ja ohjauksella tuetaan päivittäistä jaksamista kussakin hetkessä. Keskustelun aiheet käsittelevät mm. hyvinvointia, menneisyyttä ja päivittäisiä tapahtumia.

Perinteet ja suomalaiseen kulttuuriin kuuluvat tapahtumat sekä eri vuodenaikojen teemat huomioidaan päivätoiminnassa. Ulkoilua toteutuu sään ja ryhmään osallistuvien kunnan sallimissa rajoissa. Päivätoimintaan osallistujien toiveet ovat tärkeitä ja ne otetaan huomioon sisällön

suunnittelussa. Kaikkiin toimintoihin osallistuminen on myös vapaaehtoista ja tarkkailu ja sivustaseuraaminen on sallittua ja yhtä arvokasta.

Päivätoiminnan toimintaperiaatteet kuvaavat palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivatien arvoja ovat:

- Tavallisten asioiden voima
- Luottamuksellinen suhde
- Merkityksellinen suunta
- Vaikuttava työ
- Vastuu huomisesta

Hoivatien omistajayhteisöt ovat Nuorten Ystävät ja ODL. Molemmilla toimijoilla on yli sadan vuoden kokemus. Hoivatien arvopohja nojaa sen omistavien yhteisöjen arvoihin ja toimintakulttuureihin. Hoivatien tuotto käytetään omistajayhteisöjen kautta tukea tarvitsevien auttamiseen.

Päivätoimintapäivä muodostuu virikkeellisistä ja kuntouttavista toiminnoista, mutta niissä pyritään huomioimaan asiakkaiden yksilölliset voimavarat ja heidän toiveensa. Usein nämä muodostuvat arjen tavallisista asioista ja niihin pyritään tuomaan virikkeellisiä ja kuntouttavia elementtejä. Asiakkailta on pääosin aina samat päivätoiminnan ohjaajat ja myös asiakasryhmät pysyvät aika muuttumattomina. Tämä luo asiakkaiden välille sekä asiakkaiden ohjaajien välille luottamuksellisen suhteen. Myös tiivis yhteistyö omaisten kanssa luo luottamusta.

Päivätoiminta on asiakkaille merkityksellinen osa viikkorutiineja ja tuo heille vaikuttavaa vaihtelua arkeen. Asiakkaille tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa palvelun toteuttamissuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa. Näin pystytään huomioimaan toimintakyvyn ja toiveiden muutokset sekä toimimaan tavoitteellisesti myös tulevaisuuden kannalta. Toimintaperiaatteenamme on aina ollut asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden huomioiminen, kiireettömyys, luottamussuhteen luominen sekä turvallisuuden ja elämänhallinnan tunteen vahvistaminen.

Hoivatien toimintaperiaatteet eli Hoivatien tapa toimia

- 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 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. Päivätoiminta on saanut ISO 9001 -laatusertifikaatin ja ISO 14001 -ympäristösertifikaatin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma laaditaan tiimiesihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Henkilökunta veloitetaan perehtymään omavalvontasuunnitelmaan ja merkitsemään se luetuksi lukukuittaus -menetelmällä. Viikko- tai asiakaspalaverissa työntekijöillä on mahdollisuus kommentoida ja vaikuttaa omavalvonnan sisältöihin ja se kirjataan muistioon sekä tehdään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Ikääntyneiden päivätoiminnan 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*.

Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan omavalvontasuunnitelman mukaisia toimintatapoja ja ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista tai riskeistä esihenkilölle.

Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että puitesopimuksen tai asiakaskohtaisen sopimuksen mukainen palvelusisältö toteutuu arjessa ja henkilökunta tuntee sopimuksen vaatimukset. Sopimukset on tallennettua sopimushallintajärjestelmässä, johon esihenkilöillä on pääsy. Yksikön vastuuhenkilö varmistaa, että yksikön työntekijöillä on määritellyt tehtävänkuvat ja selkeät vastualueet; tehtävänkuvien ajantasaisuus varmistetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Yksikössä on systemaattinen viikkotiimikäytäntö (tiimin esihenkilön johdolla), joissa käsitellään palvelun tuottamiseen liittyviä arjen asioita + muut viestinnän ja tiedonkulun varmistamisen toimintatavat.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Päivätoimintaan hakeudutaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluohjauksen kautta omaishoidonvapaan palvelusetelillä tai itsemaksavana.

Sosiaalipalvelualan palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Lisäksi Hoivatieellä on laadittu toimittajahallintaa koskeva suunnitelma. Ostopalvelutuottajilla ja alihankkijoilla on sopimuksen vastuuhenkilö, joka huolehtii säännöllisestä yhteistyöstä toimittajan kanssa. Vastuuhenkilö seuraa yhteistyön laatua ja toteutumista säännöllisissä palaverissa 2–6 kertaa vuodessa. Vastuuhenkilö dokumentoi seurannan IMS-toimintajärjestelmään toimittajakohteisesti esimerkiksi palaverimuistioina. Seurannan tulosten mukaan tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä toimittajasuhteen parantamiseksi. Yksikön työntekijät seuraavat arjessa alihankkijan toimintaa ja kirjaavat havaitut laatu-poikkeamat IMS-toimintajärjestelmään. Poikkeamien avulla sopimuksen vastuuhenkilö organisoii tarvittaessa korjaavat toimenpiteet toimittajasuhteen parantamiseksi.

Ikäntyneiden päivätoiminta palvelua ja asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakasohjautuvuus	Aktiivinen yhteydenpito.	Tiimin esihenkilö

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialaisena yhteistyö kumppaneina toimii esimerkiksi. Pohteen asiakasohjausyksikkö, Oulun seudun omaishoitajat ry, seurakunta ja muut kolmannen sektorin toimijat sekä vapaaehtoiset.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Varautumisen suunnittelu luo perustan toimintayksikön kyvyille tuottaa palvelua mahdollisimman häiriöttömästi tilanteesta riippumatta. Varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan päämääränä on huolehtia onnettomuuksien ja häiriötilanteiden ennalta ehkäisystä, kyvystä reagoida tarkoituksenmukaisesti niiden realisoituessa sekä suunnitella toipuminen. Varautumisen keinoja ovat valmiussuunnittelu, valmiusharjoitukset ja varautumisen resurssointi. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi varautumista materiaalien saatavuusongelmiin (esimerkiksi 72 tunnin kotivara). Lisäksi yksikön henkilökunta kertaa kerran vuodessa poistumisharjoituksen ja turvallisuuskävelyn sekä tarpeen vaatiessa uusii EA- ja Ikusammutuskoulutuksen.

Valmiussuunnittelua tehdään normaaliolojen häiriötilanteita, häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten.

Vastuu henkilö: Jenni Torkell, p. 050 312 5780 jenni.torkell@hoivatie.fi

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Sähkökatkos	varavoimaratkaisut, tiedotus, ruokahuollon varmistus	Palvelujohtaja, palveluvastaava
Henkilöstön äkillinen sairastuminen	sijaisjärjestelyt, yhteistyö Sijaiset.fi-n kanssa	Palveluvastaava, tiimin esihenkilö, tiimivastaava
Epidemia	hygieniakäytännöt, suojavarusteet, yhteistyö terveysviranomaisten kanssa	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava
Tietojärjestelmäkatkos	paperivarajärjestelmät, tietohallinnon tukikäytännöt	Tiimin esihenkilö, palveluvastaava

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Toimintaperiaatteenamme on aina ollut asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden huomioiminen, kiireettömyys, luottamussuhteen luominen sekä turvallisuuden ja elämönhallinnan tunteen vahvistaminen.

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 itsemääräämisoikeuden varmistaminen Kunnioittava kohtaaminen	Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä) NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi) Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Lääkepoikkeamat	Esimerkiksi: Omaohjaajatoimintamalli Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa Yhteisöpalaverit Tiimipalaverikäytäntö Poikkeamaprosessi Riskienarviointi Omavalvontapäivät
Vaikuttava palvelu	Palvelu vastaa asiakkaan tuentarpeeseen ja tuottaa hänelle hyötyä.	Vaikuttavuusmittarien käyttöaste (%)	Ulkoinen auditointi/ISO 9001 Omavalvontakyselyt
Vaatimuksenmukaisuus	Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.	Omavalvonnan seurantaraportoinnin toteutuminen	Vuosikellon toteuttaminen Koulutussuunnitelma

Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.	eNPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi) Vaihtuvuus Sairauspoissaolot	Perehdyttämisprosessi Ajantasaiset tehtäväkuvat
---------------------------------	--	--	--

Riskienhallinta on organisoitu siten, että riskit kartoitetaan aihealuetta koskevissa suunnitelmissa, joissa myös määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien (lääkehoito, turvallisuus, valmius- ja jatkuvuudenhallinta, omavalvontasuunnitelma, 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 esimerkiksi poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle.

Päivätoimintaan on nimetty myös turvallisuuskoordinaattori, joka osallistuu 3 – 4 kertaa vuodessa kokoontuvaan liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoriin. Tiimi on Hoivatien yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi ja paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä riskejä päivätoiminnassa voisivat olla esim. asiakkaiden epäasiallinen kohtelu sekä osallisuuden ja palautteen keräämisen laiminlyöminen.

Palvelun sisältöön liittyviä riskejä päivätoiminnassa voisi olla lääkehoitoon liittyvät asiat. Asiakkaat tuovat omat lääkkeensä, mitä tarvitsevat päivän aikana. Ohjeistus lääkkeiden antoon tulee asiakkaalta ja/tai hänen omaiseltaan. Puutteelliset ohjeistukset voi tuoda riskejä lääkehoidon osalta. Asiakas tuo päivätoimintaan myös tarvittaessa omat hygieniaan ja liikkumiseen liittyvät välineet, jotka täytyy vastata asiakkaan tarpeita.

Asiakkaan kaatuminen päivätoimintapäivän aikana on mahdollinen, johon täytyy varautua ennakkoiden tunnistamalla kaatumisriskin asiakkaan sekä huomioimalla se siirtymisissä sekä niissä avustamisessa. Lisäksi kuntosalille meneviin portaisiin ja kuntosalilaitteisiin on laitettu huomioteippaukset.

Asiakkaan katoaminen on päivätoiminnassa riski, johon on varauduttu toimintaohjeella. Ohjeistus on käyty henkilöstön kanssa läpi ja kuuluu osana uuden työntekijän perehdyttämistä.

Hellejaksot kesällä on huomioitu Hoivatien ohjeistuksella helteisiin varautumisesta. Ohjeistus käydään läpi keväisin/alkukesästä henkilöstön kanssa viikko- tai asiakaspalaverissa. Palaverissa tehdään suunnitelma ja määritellään vastuut helteisiin varautumiselle.

Päivätoimintaan on mitoitettu 12 asiakasta kahdelle ohjaajalle. Ohjaajien äkilliset poissaolot voivat olla riski mitoituksen kannalta ja vastaavasti asiakkaiden tulo päivätoimintaan niin sanotusti ylipaikalle. Sijaisjärjestelyjä varmistetaan oman yksikön henkilöstön lisäksi henkilöstönvälitysfirman kanssa tehtävällä yhteistyöllä.

Poistumisturvallisuus selvitys ja -harjoitukset ovat yhteiset Vesperkodin kanssa, koska toimimme samassa kiinteistössä. Sisäisen auditoinnin yhteydessä on kuitenkin todettu, että Päivätoiminnan osalta voitaisiin harjoitella turvallista poistumista pienempimuotoisesti.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien

poistamiseksi/minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluista vastaavan henkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Johdon ja tiimiesihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Tiimiesihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Omavalvontasuunnitelman laadinta, seuranta ja arviointi
- Yksikön turvallisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintasuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Poistumisturvallisuus selvitys ja – harjoitus sekä turvallisuuskävelyt
- Lääkehoitosuunnitelma
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus; laatu poikkeamien ja muiden seurantaraporttien
- käsittelyohjeistus (IMS-raportit, työohje)
- Asiakasasiakirjojen käsittelyohje
- Hyvän kirjaamisen käytännöt

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Päivätoiminta toteutuu Oulun Vesperkodilla Isokatu 88. Katutasossa on monitoimisali, jossa pääosa päivätoimintapäivästä vietetään. Monitoimisalin vieressä on naisten ja miesten inva-mitoitetut wc:t. Wc:ssä on hälytysnarut, joista hälytys menee Vesperkodin henkilökunnan hälytyspuheliin. Wc-oviin on aukaisimet, joilla tarpeen vaatiessa saadaan lukittu ovi auki. 0. kerroksessa on kuntosali, jossa päivätoiminnan väki käy. Katutasosta 0. kerrokseen on pääsy hissillä.

Kuntosalilaitteet ovat ikääntyneille suunniteltu ja huolletaan säännöllisesti. 0.kerroksesta löytyy myös naisten ja miesten inva-mitoitetut wc:t. Katutasossa sijaitsee Compass Group:n ravintola, jossa päivätoiminnan väki käy syömässä. Kaikki tilat ovat esteettömiä. Kaikissa tiloissa on sprinklerijärjestelmä. Automaattinen paloilmoitin järjestelmä myös kiinteistössä. Sammutuspeitteet ja jauhesammutin löytyy myös kiinteistöstä. Kuntosaliilta löytyy myös ensiapukaappi.

Vesperkodin ulko-ovet aukeavat kulkulätkällä, joiden hallinta on kiinteistön omistajalla. Sisältä päin ovi tuulikaappiin aukeaa kyynärpainikkeella ja ulosmenevä ovi aukeaa automaattisesti. Päivätoiminnan asiakkaiden käytössä olevissa wc-tiloissa on hälytysnarut, joista hälytykset menevät Vesperkodin henkilökunnan hälytyspuheliin. Kiinteistön 1. kerroksessa on tallentava

kameravalvonta, joka kuvaa ulko-ovea sisältäpäin. Tämän hallinta on kiinteistön omistajalla eli ODL:lla.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Hoivatie tietosuojavastaava on Casandra Andersson-Aho, 050 312 3823, tietosuojavastaava@hoivatie.fi

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 Hoivatie työntekijä on velvollinen suorittamaan koulutuksen vuosittain ja dokumentoimaan suorituksen henkilöstöjärjestelmään. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista. Toimintatapa tietoturvaloukkaustilanteissa on ohjeistettu IMS-toimintajärjestelmässä ja raportointi on osa poikkeamaprosessia.

Esihenkilö varmistaa, että jokainen Ikääntyneiden päivätoiminnan 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 suoritettua koulutuksen henkilöstöjärjestelmään seuranta 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. (Yksikön nimi) tiimivastaava vastaa päivittäisdokumentoinnin laadukkuuden seurannasta ja tukee tarvittaessa työntekijää yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

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

Asiakastiedot kirjataan Kanta-sertifioituun Domacare asiakastietojärjestelmään. Arkistointivelvollisuus on rekisterinpitäjänä toimivien hyvinvointialueiden vastuulla. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimikkeen tulee ilmetä asiakaskirjauksissa ja sen vuoksi se on tallennettava asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksiin. Näin varmistetaan, että työntekijällä on pääsy ainoastaan työtehtävässä vaadittaviin asiakastietoihin ja kirjauksia luettaessa ilmenee, missä roolissa työntekijä on dokumenttia kirjannut. Yksikkötasolla tietosuojan toteutumisen ja ohjeiden sekä määräysten noudattamisen seuranta on osa poikkeamaprosessia. Tietosuojateemaa voidaan tarkastella myös omavalvontapäivän aikana sekä ulkoisessa auditoinnissa.

Hoivatiellä on voimassa oleva tietohallinnon laatima tietoturvasuunnitelma, joka voidaan tarvittaessa luovuttaa viranomaisten tai palveluntilaajan tietoturvasta vastaavien tahojen käyttöön.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran 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 24.2.2025.

Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

Rekisterinpitäjänä on palveluntilaajana toimiva hyvinvointialue. Hoivatie luovuttaa asiakastiedot asiakkuuden päättyessä palveluntilaajalle. Asiakkuuden päättyessä tietojen viivytyksettömästi 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.

Hoivatien yksiköiden alueilla toteutettavasta kameravalvonnasta on tietosuojaseloste, joka löytyy Hoivatien verkkosivulta, aivan sivun alaosasta. Kiinteistön 1. kerroksessa on tallentava kameravalvonta, jonka hallinta on kiinteistön omistajalla eli Oulun diakonissalaitoksella.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Työntekijöitä ja asiakkaita on ohjattu huolehtimaan hyvästä käsi- ja yskimishygieniasta ja toimimaan poikkeusoloissa sen hetkisen paikallisen ohjeistuksen mukaisesti. THL:n kirjalliset käsi- ja yskimishygieniaohjeistukset löytyvät toimitilojen wc-tiloista. Poikkeusoloihin liittyvät ajankohtaiset ohjeet esihenkilö toimittaa henkilöstölle sähköpostilla ja asiakkaita ohjataan suullisesti sekä kirjallisin ohjein toimipisteen seinällä/ulko-ovessa.

Infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä, yhteys: Kimi Valkonen, Oulun Vesperkodin tiimivastaava, p. 050 312 5622 tai kimi.valkonen@hoivatie.fi

Oulun Vesperkodin hoiva-avustajat huolehtivat tilojen siivouksesta ja heille on määritelty puhtaanapidon omavalvontasuunnitelma sekä poikkeusoloihin määritelty ohjeistus puhtauden tehostamiseksi.

Henkilökunta on ohjeistettu tutustumaan puhtaanapidon omavalvontasuunnitelmaan sekä poikkeusolojen ohjeistuksiin. Esihenkilö varmistaa henkilökunnan perehtymisen lukukuittauskäytännöllä.

Yksikön jätehuollosta vastaa Kempeleen jätekuljetus. Fysioterapeutti ja siistijät varmistavat, että jätteiden lajittelu ja käsittely toteutetaan Hoivatien ympäristöohjelman mukaisesti. Tietosuojajätteille on kiinteistössä lukollisessa siivoushuoneessa oma sinetillinen jäteastia, johon tietosuojajäte laitetaan. Vesperkodin henkilökunta huolehtii tietosuojajäteastian tyhjennyksen tilauksesta. Henkilökunta huolehtii ongelmajätteet kuten paristot asian kuuluviin pisteisiin

Ikääntyneiden päivätoiminnalla on ISO 14001 ympäristösertifikaatti. Yksikön jätehuollon toteuttamisessa huomioidaan standardin mukaisen ympäristöohjelman tavoite sitoutua muun muassa jätteiden tehokkaaseen hallintaan lajittelemalla ja kierrättämällä. *Kuvaa jätelajit, joita kierrätätte. Huomioi vaarallinen jäte esim. paristot, neulat, vanhentuneet lääkkeet, maali- ja liuotinjätteet.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Päivätoimintaan ei kuulu järjestää terveyden- tai sairaanhoitoa, vaan asiakkaat huolehtivat siitä itse eri toimijoiden kanssa.

Äkillisiä sairaanhoitoa vaativia tilanteita varten on ohjeena soittaa hätäkeskukseen 112.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan. Yksikön esihenkilö vastaa yhdessä Oulun Vesperkodin vastuu sairaanhoitajan kanssa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ajantasaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkäri Sami Kastinen Solo Health Oy.

Ohjaajat vastaavat asiakkaiden lääkehoidosta lääkehoitosuunnitelman sekä asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Esihenkilö vastaa, että lääkehoitoon osallistuvilla päivätoiminnan ohjaajilla on tarvittavat lääkehoidon luvat suoritettuna ja voimassa. Päivätoimintapäivässä täytyy olla vähintään yksi lääkeluvallinen ohjaaja, jos asiakkailla on lääkehoitoon liittyvää avun tarvetta.

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat henkilöstö kirjaa IMS poikkeamaraportointi ohjeistuksen mukaan.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Päivätoiminnan asiakkaat tuovat tarvitsemansa omat apuvälineet mukanaan päivätoimintaan.

Hoivatie hankkii terveydenhuollon laitteet luotettavien ja akreditoitujen toimittajien kautta hankintatarpeen mukaisesti. Yksikön esihenkilö vastaa yksikössä käytettävistä laitteista ja asiamukaisen rekisterin ylläpidosta. Esihenkilö huolehtii laitteiden säännölliset huollot sopimusyhteistyökumppanin kanssa. Henkilöstö, joka käyttää laitteita, on velvollinen tekemään vaaratilanneilmoituksen (vaaratilanneilmoitukset) yksikön esihenkilölle, joka huolehtii tarvittavat toimenpiteet.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimin esihenkilö Jenni Torkell 050 312 5780

Vaaratilanteesta ilmoittaminen Fimealle

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle. Se tehdään osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä.

Ikääntyneiden päivätoiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Asiakkaan henkilökohtainen apuväline rikkoutuu	Asiakkaan ja omaisen ohjaus ja neuvonta	Ohjaajat / Tiimin esihenkilö
Kuntosalilaitteen rikkoutuminen	Ylläpidetään säännöllistä laitehuoltoa. Välitön korjauspyyntö vian esiintyessä.	Ohjaajat / Tiimin esihenkilö

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Ikääntyneiden päivätoiminnan riittävä ja osaava, yksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Päivätoiminnassa tulee olla yksi pätevä ohjaaja kuutta asiakasta kohden. Pätevällä ohjaajalla tarkoitetaan vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinnon (Laki sosiaalihuollon ammattilaisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005, Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, 559/1994) suorittanutta henkilöä.

Yleensä päivätoimintapäivässä on kaksi ohjaajaa, jolloin asiakkaiden maksimäärä päivää kohden on 12. Päivätoiminnassa toimii sosionomi, fysioterapeutti ja lähihoitaja. Päivätoiminnassa voi toimia myös muilla sosiaali- ja/tai terveysalan ammattinimikkeillä. Päivätoiminta toteutuu ma-to klo 9-15. Asiakasmäärän mahdollisesti kasvaessa voidaan toimintapäiviä lisätä kattamaan kaikki arkipäivät.

Henkilöstön riittävyyden esihenkilö varmistaa ennakoivalla vuosi- ja loma-aikojen suunnittelulla. Sijaistarpeissa käytetään ensisijaisesti saman toimipaikan toisessa palvelussa olevaa työntekijää mahdollisuuksien mukaan.

Lisäksi Hoivatieellä on sopimus Tempolyer työvoiman vuokrausfirman kanssa, jonka kautta voidaan käyttää sijaista äkillisiin lyhytaikaisiin tarpeisiin. Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin haetaan organisaation rekrytointiprosessin mukaisesti mahdollisuuksien mukaan päteviä ohjaajia. Esihenkilö varmistaa, että sijaisten hankinnassa huomioidaan työntekijän pätevyys. Palkatessaan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, esihenkilö tarkistaa henkilön tiedot Valviran ylläpitämistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Yhden vuoden aikana enintään kolme kuukautta kestäviin tehtäviin otettavasta henkilöstä palveluntuottajalla on oikeus pyytää nähtäväkseen rikosrekisteriote. Pidempiaikaisissa (yli kahden

viikon) sijaisuuksissa työntekijältä edellytetään lääkehoidon lupaa. Esihenkilö vastaa, että työntekijällä on mahdollisuus suorittaa lääkehoitoon liittyvät koulutukset.

Yksikön työntekijöille on määritelty selkeät vastuualueet ja esihenkilötyötä tehdään Hoivatien yleisen esihenkilöiden vuosikellon mukaisesti, jotta asiat tulevat tehtyä ajallaan ja asianmukaisesti. Hoivatilla on käytössä myös esihenkilöiden ja palvelujohtajan väliset kvartaalikeskustelut, joissa käydään yksikön tilannetta läpi Hoivatien strategisten tavoitteiden mukaisesti; sujuva työ, erinomainen työntekijäkokemus, vaikuttava asiakaskokemus, edelläkävijyys ja kestävä kehitys sekä kannattava kasvu.

Ikääntyneiden Päivätoiminnan toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Sairaspoissaolot	Perehdytetään henkilöstöä sijaisiksi, esimerkiksi ikääntyneiden palveluissa työskentelevät fysioterapeutit.	Tiimin esihenkilö

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Asiakkaan oikeusturva

Ikääntyneiden Päivätoiminnan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava:

Jenni Torkell, tiimin esihenkilö, p. 050 312 5780, jenni.torkell@hoivatie.fi

Alueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Sosiaaliasiavastaava, Oulu

Sisko Muikku

puhelin 040 135 7946

sisko.muikku@pohde.fi

Käyntiosoite: Ylivieskan terveyskeskus, Kirkkotie 4, ulko-ovi 8, huone 5/sovitaan erikseen

Sosiaaliasiavastaava palvelee Oulun kaupungin alueen asukkaita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa Päivätoiminnan 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.

- 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.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu: oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen, oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Päivätoiminnassa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan yksilöllisesti esimerkiksi käyntipäivien osalta, eli asiakas ja/tai hänen omaisensa voivat vaikuttaa asiakkaan käyntipäiviin. Päivätoiminnan asiakas voi tuoda oman yksityiselämän asioitaan esille toiminnassa niin halutessaan. Asiakkaiden yksityisyyden suoja huomioidaan asiakastietojärjestelmän tietosuojaa tukevilla menetelmillä ja mitään henkilökohtaisia asioita ei ole muiden nähtävillä eikä niistä keskustella muiden kuullen.

Asiakas ja/tai hänen omaisensa voivat tuoda omia toiveitaan esille palvelun toteuttamissuunnitelman teon ja päivittämisen yhteydessä kerran vuodessa, johon ne kirjataan.

Päivätoiminnassa levottomien ja rauhottomien asiakkaiden kohdalla, jotka yrittävät esim. lähteä ulos rakennuksesta, pyritään keskustelun ja uuteen toimintaan ohjaamisen kautta saada asiakas rauhoittumaan ja pysymään rakennuksessa, jotta eksymistä ei tapahtuisi. Jos ryhmässä on levottomia ja rauhottomia asiakkaita, niin ulkoilua pyritään tekemään rakennuksen aidatulla sisäpihalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Hoivatien työntekijällä on Valvontalaki 29 § mukaan ilmoitusvelvollisuus, mikäli hän huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaalle Hoivatiellä tuotetussa palvelussa. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Epäkohdasta ilmoittaminen on voitava tehdä turvallisista mielin ilman pelkoa oman aseman menettämisestä (Toimintaohje IMS-järjestelmässä).

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua. Epäkohta voi olla myös toimintayksikön sisällä vallitseva vinoutunut toimintakulttuuri, joka vaikuttaa asiakkaan perusoikeuksien toteutumiseen. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Kaltoinkohtelua on huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu. Asiakasta voidaan uhkailla tai kohdella kovaotteisesti, käyttää fyysisesti tai taloudellisesti hyväksi, puhutella epäasiallisesti. Palvelussa,

asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa voi olla vakavia puutteita myös esimerkiksi henkilökuntaresurssin vähäisyyden takia.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään asiakkaaseen ja hänen huolenpitoonsa kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei työntekijään kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta. 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 käsittelemättömästä ilmoituksesta sähköpostiviestin toimenpiteitä varten.

Palvelujohtaja ilmoittaa epäkohta-asian hyvinvointialueelle lain edellyttämällä tavalla. Yksikön esihenkilö ja tarvittaessa palvelujohtaja käsittelevät tilanteen asiakkaan kanssa ja kuulevat mukana olleita työntekijöitä. Esihenkilö puuttuu tilanteeseen tarvittaessa työjohtollisin keinoin. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto epäkohta-asiasta on hänen omalla esihenkilöllään. Yksikön esihenkilö tai palvelujohtaja ilmoittaa asiasta asiakkaan läheisille ja kirjaa asian käsittelyn asiakastietojärjestelmään. Ilmoitus tehdään joko puhelimitse tai sovitaan palaveri joko toimintayksikössä tai muussa sovitussa paikassa, asian luonne huomioon ottaen.

Jos ilmoittaja arvioi, että epäkohtaa ei saada korjattua Hoivatiellä, on ilmoittajalla velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että Hoivatiellä pitkään työskennelleet työntekijät sekä vasta työnsä aloittaneet työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen.

Jos toiminnassa on korjattavaa, esihenkilö vastaa asian käsittelystä asianosaisten kesken ja toimintamalliin tehdään muutos. Mikäli epäkohta-asia liittyy palveluntilaajan palvelun laatuun, työntekijä ottaa yhteyttä hyvinvointialueeseen, selvittää sen ilmoituskäytännön ja tekee ilmoituksen ohjeistuksen mukaan. Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta tai hakea muutosta hallintopäätökseen (rajoittamistoimenpide). Hän voi myös ottaa yhteyttä yhdenvertaisuusvaltuutettuun tai tasa-arvovaltuutettuun. Jokaisen työntekijän vastuulla on ohjata häntä ja/tai hänen läheisiään asiassa. Toimintayksikön esihenkilö vastaa, että asiakas tietää oikeutensa ottaa tarvittaessa yhteyttä sosiaalivastaavaan, joka avustaa tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Yhteystiedot löytyvät jäljempänä.

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu tiedottaa asiakasta tai tilanteen mukaan edustajaa/läheistä hänen oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus sosiaalivastaavalle, kantelu valvontaviranomaiselle tai (rajoitustoimenpidepäätöstä koskeva muutoksenhaku hallinto-oikeuteen). Esihenkilö vastaa siitä, että oikeusturvakeinojen käyttäminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Henkilökunta löytää ohjeita IMS-järjestelmässä olevasta Oikeusturva-kansiosta. Työntekijä tulostaa tarvittaessa Hoivatien IMS-järjestelmästä asiakkaalle kirjallisen ohjeen muistutuksen tai kantelun tekemisestä sekä tarvittavan lomakepohjan. Työntekijä varmistaa, että asiakkaalla on käytettävissä tarvittava apu ja tuki. Asiakasta neuvotaan esimerkiksi sosiaalivastaavan avun käyttämisessä.

Yksikön esihenkilö tai palvelujohtaja ilmoittaa asiasta asiakkaan läheisille ja kirjaa asian käsittelyn asiakastietojärjestelmään. Ilmoitus tehdään joko puhelimitse tai sovitaan palaveri joko toimintayksikössä tai muussa sovitussa paikassa, asian luonne huomioon ottaen.

Sosiaaliasiaavastaavalta saat neuvoja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Voit olla yhteydessä sosiaaliasiaavastaavaan, jos

- haluat kysyä asiakkaan asemasta tai oikeuksista

- tarvitet apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä
- tarvitet apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä.

Sosiaaliasiavastaavan puhelinaika on maanantaista perjantaihin kello 9-11. Muina aikoina jätä kiireellisissä asioissa viesti vastaajaan yhteystietoineen, niin soitamme sinulle takaisin. Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä myös OmaPohteen kautta viestillä, jos haluat kysyä asiakkaan asemasta tai oikeuksista. Viesti jätetään Digitaalisen sote-keskuksen kautta: <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/#Verkkoasiointi>

Sinun täytyy tunnistautua esimerkiksi mobiilivarmenteella tai pankkitunnuksilla, jotta voit käyttää palvelua. Ammatilainen vastaa viestiisi kolmen arkipäivän kuluessa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

p. 09 5110 1200

Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15.

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa pyritään ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita-asian osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnassa ei tehdä päätöksiä, eikä ratkaisuja asiakkaan asiassa.

Yksikön jokaisella työntekijällä on velvollisuus ohjata asiakkaita ja heidän omaisiaan oikeusturvaan liittyvissä asioissa ja yksikön esihenkilö vastaa, että sekä työntekijöillä että asiakkailla on tieto oikeuksista ja toimintatavoista.

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

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Kielelliset esteet	selkokielisyys, tulkkipalvelu ja kielitaitoinen henkilöstö	Tiimin esihenkilö
Fyysisen ympäristön esteet	fyysisen ympäristön suunnittelu ja korjaus	Tiimin esihenkilö
Syrjintä	yhdenvertaisuussuunnitelma	Tiimin esihenkilö

4 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yksikössä toimitaan Hoivatiele laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tärkeä tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa lääkehoitoon, turvallisuuteen, tietoturvaan, kestäväään kehitykseen sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat (IMS-Raportit-Poikkeamat-Hoivatie). Yksikössä tiedostetaan, että vain havaittuihin

riskeihin/poikkeamiin pystytään puuttumaan. Tiimin esihenkilö varmistaa, että jokainen työntekijä perehdytetään poikkeamaraportointiin ja että poikkeamat tulevat käsitellyksi asianmukaisesti.

Myös asiakkaiden kohteluun liittyvä epäkohta raportoidaan IMS-järjestelmässä olevan sähköisen lomakkeen avulla. Työntekijä täyttää raporttipohjan otsikoiden mukaisesti ja tallentaa käsittelyä varten. Vastuuhenkilöksi merkitään alueen palvelupäällikkö/liiketoimintajohtaja. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät tuntevat ilmoitusvelvollisuuden ja osaavat tarvittaessa täyttää raporttilomakkeen. Ilmoitusvelvollisuus ja raportointilomakkeen täyttö on käyty läpi viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, henkilöstö on perehtynyt siihen omavalvontasuunnitelman kautta sekä ohjeet löytyvät toimiston seinältä. Palvelujohtaja vastaa epäkohtaprosessin käsittelystä yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

IMS-poikkeamaraportoinnin tulokset, palveluyksiköihin kohdistuvat viranomaistarkastukset, työterveyshuollon toteuttamat työpaikkaselvitykset antavat tietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Mahdolliset asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut käsitellään toimintayksikössä palvelujohtajan läsnä ollessa, jolloin arvioidaan myös tilanteeseen liittyvä laajamittaisempi riski asiakasturvallisuuden kannalta. Riskien tunnistamisen keinona toimii myös esimerkiksi kehityskeskustelut.

Riskeistä saadaan tietoa työntekijöiden ohella myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantokanava. Asiakas- ja läheispalautekyselyt kaksi kertaa vuodessa.

Yksikössä järjestettävien, säännöllisten turvallisuuskävelyiden avulla tarkastellaan työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja muita mahdollisia turvallisuusriskejä tavoitteena riskien ennaltaehkäisy. Yksikössä järjestetään vuosittain poistumisharjoitukset, jossa harjoitellaan mahdollista vaaratilannetta varten ja tullaan tietoisiksi mahdollisista riskeistä.

Riskien hallintaan kiinnitetään huomiota myös auditoinneissa. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

Esihenkilö vastaa turvallisuutta käsittelevien suunnitelmien laatimisesta ja niiden ajantasaisuudesta (yksikönturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma).

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

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.

Vakavia vaaratapahtumia voivat olla esimerkiksi asiakkaan kaatuminen, vakavat laiteviat tai ruokamyrkytysepäilyt.

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.

Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa

Jos asiakkaan henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemässä 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 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 aluehallintovirastolle. 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 haastatteleamalla 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 ja kirjaa sen vakavaksi vaaratapahtumaksi. 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, riittävyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

sähköiseen järjestelmään. Palautetta kerätään myös tilaaja-asiakkaalta. Heille kysely toimitetaan sähköisesti, jos ei ole yhteistä palaveria, jonka yhteydessä sen voi teettää. Esihenkilö vastaa, että asiakkailta ja heidän omaisillaan sekä tilaaja-asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta.

Esihenkilö analysoi palautteet ja käsittelee ne henkilöstön kanssa tiimissä. Esihenkilö tekee palautteista raportin tilaajalle aina helmikuussa. Palautteista nousevat kehittämissuositukset viedään tarvittaessa toimintasuunnitelmaan sekä omavalvontasuunnitelmaan, ja sovitaan toimenpiteistä. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan henkilöstön kanssa tiimissä toimintasuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman katselmointien yhteydessä.

Hoivatien verkkosivuilla on lisäksi jatkuva palautteenanto mahdollisuus ja työntekijät kirjaavat IMS:iin arjessa saadun sanallisen palautteen. Nämä käsitellään myös esihenkilön johdolla tiimissä henkilöstön kanssa ja esihenkilö arvioi siirretäänkö kehittämistoimenpiteet toimintasuunnitelmaan seurattavaksi.

4.4 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

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

Päivätoiminnan vastuhenkilö vastaa siitä, että suunnitelman toteutumisen seuranta koskeva selvitys ja toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa. Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantajaksoa koskevat kehittämishavainnot, suunnittelemamme korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, aikataulu, vastuhenkilö sekä seurannan toteutuminen raportoidaan alla olevassa taulukossa. Tässä luvussa julkaisemme toimintavuoden kaikki kolme seurantaraporttia.

Seurantaraportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun alussa
toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun alussa
syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun alussa

Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2025				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat				
Asiakaspalaute				
Henkilöstöpalautteet				

Omavalvontakysely-itsearviointi				
Auditointi/ omavalvontapäivä				
Ohjaus- ja valvontakäynnit				
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku/ valvontalaki 29 §				
RAI-arviointi				
Palveluiden toteuttamissuunnitelma				
Muut havainnot				

Seurantajakso: toukokuu – elokuu 2025				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat	-	-	-	-
Asiakaspalaute	-	-	-	-
Henkilöstöpalaute	Kehittäminen ja suunnittelu: Tiimin esihenkilö järjestää ohjaajille asiakastyön ulkopuolista aikaa toiminnan suunnittelulle ja kehittämiselle noin puolivuositain sekä tarvittaessa.	Seuraavat työvuorolistat / Jatkuva	Tiimin esihenkilö	Päivätoiminnan työntekijöille on ollut suunniteltu aikaa työvuoroissa laatia päivätoimintaan suunnitelmaa seuraavalle puolelle vuodelle.
Omavalvontakysely-itsearviointi	-	-	-	-
Auditointi/ omavalvontapäivä	-	-	-	-
Ohjaus- ja valvontakäynnit	-	-	-	-
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§	-	-	-	-
RAI-arviointi	-	-	-	-
Palveluiden toteuttamissuunnitelmat				
Muut havainnot	Omaisyhteistyö: Järjestämme puolivuositain tilaisuuksia, joihin asiakkaiden omaisilla on mahdollisuus osallistua ja näin tiivistää yhteistyötä omaisten kanssa Poistumisturvallisuus: Pyrimme vuosittain eri vuodenaikoina järjestämään päivätoiminnan oman poistumisharjoituksen Markkinointi: Palvelun markkinointia eri kanavien kautta	Jatkuva	Tiimin esihenkilö	Suunnitteilla seuraavatilaisuus/tapaa minen on omaishoitajien vertaistukiryhmä. Kalenteroidaan syksyille. Päivätoiminnalle on laadittu markkinointisuunnitelma yhdessä viestinnän kanssa. Markkinoinnin vaikut-

	ja sen vaikuttavuuden arviointia.			tavuutta arvioitaessa on todettu tärkeimmäksi kohdentaa markkinointia ja yhteistyötä Pohteen omaishoidon keskuksen palveluohjaajiin. Lisäksi tuodaan palvelua esille erinäisissä tilaisuuksissa ja tapahtumissa, joihin Hoivatie osallistuu. Tärkeä markkinointiyhteistyö on myös Oulun seudun omaishoitajary, jonka kautta markkinointia tehdään.
--	-----------------------------------	--	--	--

Seurantajakso: syyskuu – joulukuu 2025

Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat: Asiakas saapunut päivätoimintaa kuljetuspalvelun kyydillä. Autosta noustessaan asiakas horjahtanut, vieden mukanaan häntä auttaneen hoitajankin kumoon.	Huolehditaan, että asiakkaalla on asianmukainen liikkumisen apuväline mukana päivätoimintaan tullessa.	Heti	Ohjaajat	Jatkuva
Asiakaspalaute: Asiakaspalautekyselyissä asiakkaat vastasivat olevansa 4,41/5.0 tyytyväinen päivätoiminnan laatuun. Läheispalautteena tullut esille, ettei saa riittävästi tietoa läheisensä päivästä päivätoiminnassa.	Asiakkaan päivittäisten kuulumisen kertominen omaiselle, joko kertomalla tai viestivihkon avulla.	Alkuvuosi 2026	Ohjaajat	Omaisten tyytyväisyyskysely 2026.
Henkilöstöpalaute Kaivataan aikaa päivätoiminnan toiminnan suunnitteluun.	Tiimin esihenkilö järjestää ohjaajille asiakastyön ulkopuolista aikaa toiminnan suunnittelulle ja kehittämiselle noin puolivuositain sekä tarvittaessa.	Seuraava työvuorolistat / Jatkuva	Tiimin esihenkilö	Jatkuva.
Omavalvontakysely-itsearviointi Noussut esille poikkeamien vähäinen kirjaaminen.	Käydään tiimissä läpi, kuinka kirjata poikkeamia ja mistä kirjataan?	Helmikuu 2026	Tiimin esihenkilö	Jatkuva.
Auditointi ja	-	-	-	-

omavalvontapäivä Suunnitelmissa omavalvontapäivä 5.2.2026.				
Ohjaus- ja valvontakäynnit Ei toteutuneista käyntejä.	-	-	-	-
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§ Ei muistutuksia tai kanteluita kyseisenä ajanjaksona.	-	-	-	-
RAI-arviointi RAI-arviointeja ei toteuteta. Palveluiden toteuttamissuunnitelmat Päivitykset tammi-helmikuussa 2026.	-	-	-	-
Muut havainnot Ei muita havaintoja.	-	-	-	-

Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2026				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuu	Seuranta
Poikkeamat: Päivätoiminnan ohjaajat ovat tehneet merkittävät parannuksen työnsä laadun tarkkailussa ja siitä esimerkkinä on lisääntyneen poikkeamien kirjaukset. Tehtyjä poikkeamia ajalla tammi-huhtikuu oli yhdeksän (9). Ohjaajat ovat kiinnittäneet enemmän huomiota erilaisten prosessien toimivuuteen ja asiakasturvallisuuteen.	Päivitetään mahdollisia apuvälineitä ja tarkastellaan toimintaympäristön toimivuutta ja turvallisuutta esim. uusittu asiakkaille tarkoitettu sänky (päivälepoa varten). Päivätoiminnan ryhmien päivittäisten toimintojen suunnittelussa on erityisesti otettava huomioon asiakkaiden heikentynyt/alentunut toimintakyky.	Heti	Ohjaajat / Tiimin esihenkilö	Jatkuva
Asiakaspalaute: Asiakaspalautekyselyt aloitettu huhtikuussa.	Kyselyt kerätään asiakkaiden toiveesta paperisena.	Toukokuu 2026	Ohjaajat / Tiimin esihenkilö	Omaisten tyytyväisyyskysely toukokuussa 2026.
Henkilöstöpalaute Kaivataan aikaa päivätoiminnan toiminnan suunnitteluun.	Tiimin esihenkilö järjestää ohjaajille asiakastyön ulkopuolista aikaa toiminnan suunnittelulle ja kehittämiseksi noin	Seuraava t työvuorolistat / Jatkuva	Tiimin esihenkilö	Jatkuva.

	puolivuositain sekä tarvittaessa.			
<p>Oma- ja valvontakysely-itsearviointi Verkkosivuja on päivitetty ja ne ovat selkeämmät.</p> <p>Työntekijöiden työnkuvien läpikäynti.</p>	<p>Työntekijöiden kanssa tullaan käymään työnkuvat läpi ja tallennetaan tieto henkilöstötietojärjestelmään.</p>	<p>Touko-kesäkuu 2026</p>	<p>Tiimin esihenkilö</p>	<p>Jatkuva.</p>
<p>Auditointi ja omavalvontapäivä:</p> <p>Päivätoiminnalla ja fysioterapialla on yhteinen turvallisuussuunnitelma, mutta niistä täytyy eriyttää työn vaarojen arviointi ja turvallisuusvaarat omiksi.</p> <p>Havaittu, että poikkeamia ei ole juurikaan kirjattu</p> <p>Tuetaan päivätoiminnan työntekijöitä itsenäisessä työskentelyssä, huomioidaan yhteinen Hoivatien tapoja toimia.</p> <p>Kehitetään päivätoiminnan asiakkaiden päiviin sisältöä kouluttamalla henkilöstöä.</p> <p>Jatketaan omahoitajien vertaistukiryhmien pitämistä.</p>	<p>Tämä on vielä prosessissa, tavoitteena saada päivitettyä toukokuussa 2026.</p> <p>Ohjeistus ja opastus poikkeamien tekoon.</p> <p>Avointa keskustelua viikkopalaverissa.</p> <p>Kehittämissuunnitelmia on tiedossa esim. ikäinstituutin koulutuksen myötä.</p>	<p>Heti</p>	<p>Ohjaajat / Tiimin esihenkilö</p>	<p>Jatkuva</p>
<p>Ohjaus- ja valvontakäynnit Ei toteutuneista käynneistä.</p>	-	-	<p>Tiimin esihenkilö</p>	-
<p>Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§ Ei muistutuksia tai kanteluita kyseisenä ajanjaksona.</p>	-	-	<p>Tiimin esihenkilö</p>	-
<p>RAI-arviointi RAI-arviointeja ei toteuteta.</p> <p>Palveluiden toteuttamissuunnitelmat Päivitykset tarpeen vaatiessa.</p>	-	-	<p>Ohjaajat</p>	<p>Jatkuva</p>
<p>Muut havainnot Ei muita havaintoja.</p>	-	-	-	-

5 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa Ikääntyneiden päivätoiminnan vastuhenkilö.

Oulu 8.5.2026

Paikka ja päiväys

Jenni Torkell

Vastuuhenkilön nimi

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This document contains 26 pages before this page

Dokumentet inneholder 26 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 26 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 26 sider før denne side

Detta dokument innehåller 26 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende