

Omavalvontasuunnitelma

Norlandia Care Malminkartano Oy, Isopakari

Päivitetty 15.6.2026

Sisällys

Lukijalle.....	4
1 Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	5
1.2 Palveluysikön perustiedot	5
1.3 Toimitilat ja välineet	5
2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
2.1 Toimintaa ohjaavat arvot	7
2.2 Toimintaperiaatteet.....	8
2.3 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.....	11
3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	11
4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen, sekä vastuunjako	12
4.1 Omavalvontasuunnitelman päivitys.....	13
4.2 Yksikössä laadittavat ja ylläpidettävät suunnitelmat	13
5 Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	15
5.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	15
5.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	16
5.3 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta palveluysikkötasolla	17
5.4 Häiriötilanteiden toimintamallit	17
6 Tietoturvasuunnitelman toteutuminen	17
6.1 Tietoturva ja rekisterinpitäjän vastuut	17
6.2 Tietoturva poikkeamat ja häiriötilanteiden hallinta	18
7 Teknologiset ratkaisut Norlandia Isopakarissa.....	18
7.1 Älylukitus- ja kameravalvonta	19
7.2 Kuluttajaturvallisuuslain mukainen turvallisuusasiakirja	19
8 Asiakastyön kirjaaminen	20
9 Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	20
9.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	20
9.2 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	21
9.3 Omahoitajuus	21
9.4 Omatyöntekijä	22

9.5 Lääkäri palvelut.....	22
9.6 Suunhoito.....	22
9.7 Kuolevan asukkaan oireiden hoito	22
9.7.1 Palliatiivinen hoito ja saattohoito	23
10 Ravitsemus	23
11 Hygieniakäytännöt.....	24
11.1 Pyykkihuolto	24
12 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisy.....	24
12.1 Käsihygieniä	25
12.2 Hengitystiehygieniä sekä pisaratartunta.....	25
12.3 Rokotukset	25
12.4 Hoitoon liittyvien infektioiden tunnistaminen ja ilmoitusmenettely.....	25
13 Lääkehoitosuunnitelma	26
13.1 Kulunvalvonta	26
13.2 Rajattu lääkevarasto	26
13.3 Lääkinnälliset laitteet	26
14 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	27
14.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys.....	27
14.2 Henkilöstön riittävyyden varmistaminen	28
14.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	28
14.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	28
15 Asukkaiden yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja oikeuksien varmistaminen.....	29
16 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely	30
17 Omavalvonnan seuranta ja raportointi	31
18 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	32
19 Allekirjoitus.....	34

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Tämän velvoitteen täyttämiseksi kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjillä sekä palveluntuottajilla, jotka tarjoavat palveluita useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, tulee olla omavalvontaohjelma. Jokaiselle palveluyksikölle on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki kyseisessä yksikössä tuotetut palvelut.

Norlandia Care Malminkartano Oy, Isopakarin omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna, jonka avulla varmistetaan yksikön toiminnan laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Suunnitelma tukee henkilöstön riittävyyden, osaamisen ja toiminnan jatkuvan seurannan sekä kehittämisen toteuttamista. Lisäksi suunnitelma edistää asiakas- ja potilasturvallisuutta ja tukee yksikön tavoitteiden mukaisia palvelukäytäntöjä. Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu palvelun laadunhallinnassa. Se on laadittu käytännönläheisesti, ja sen sisältö on muokattu vastaamaan Norlandia Care Malminkartano Oy:n Isopakarin hoivapalvelujen laajuutta ja luonnetta. Suunnitelmassa on huomioitu Valviran määräysten mukaiset vaatimukset ja sen laadintaan on hyödynnetty laaja-alaista asiantuntijatietoa.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 ohjeistuksen omavalvontasuunnitelmien laatimisesta ja seurannasta. Tämä ohjeistus antaa suuntaviivat suunnitelman sisällölle ja varmistaa, että se kattaa kaikki lakisääteiset vaatimukset. Norlandia Care Malminkartano Oy:n Isopakarin suunnitelma on laadittu näiden määräysten pohjalta ja mukautettu vastaamaan yksikön toiminnan erityispiirteitä ja tarpeita. Omavalvontasuunnitelma on yksikön jatkuva ja dynaaminen työkalu, jota arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Tämä takaa, että suunnitelma vastaa sekä lainsäädännön vaatimuksia että asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeita. Norlandia Care Malminkartano Oy Isopakari sitoutuu toimimaan vastuullisesti ja läpinäkyvästi, jotta asiakkaille voidaan tarjota turvallista, laadukasta ja hyvää hoitoa.

Lähteet ja ohjaavat asiakirjat:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä (2024).
- Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026.https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- Yksikön omat ohjeistukset ja toimintaperiaatteet

Tämä dokumentti on suunniteltu vastaamaan Norlandia Care Oy Malminkartano Isopakarin erityistarpeisiin, ja se on laadittu henkilöstön, asiakkaiden ja yhteistyökumppanien tueksi.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Norlandia Care Malminkartano Oy
- Y-tunnus 3097361-2
- Pakarituvantie 4 C, 00410 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Norlandia Isopakari
- Pakarituvantie 4 C, 00410 Helsinki
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön yhteystiedot: Emmi Kopra
emmi.kopra@norlandia.com 050-4520527

1.3 Toimitilat ja välineet

Norlandia Isopakari on lämminhenkinen ja nykyaikainen hoivakoti, joka sijaitsee Helsingin Malminkartanossa. Isopakariissa tarjotaan ympärivuorokautisen hoivan palveluita 110 ikäihmiselle, kaikki Isopakarin asukkaat ovat ympärivuorokautisen hoivan piirissä. Asukkaat tulevat pääosin Helsingin kaupungin tai Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kautta ostopalveluna. Isopakariin on mahdollista tulla asukkaaksi myös itse maksavana tai palvelusetelillä.

Hoivakodintilat ja ympäristö on suunniteltu muistisairaille ja erityistä tukea tarvitseville ikäihmisille. Tämä mahdollistaa mahdollisimman oman näköisen, turvallisen ja arvokkaan arjen. Isopakarin tilat on suunniteltu ikäihmisten esteettömään asuinkäyttöön ja niiden suunnittelussa on otettu huomioon mm. covid-19 tilanteesta syntyneet tarkemmat hygieniaan liittyvät ohjeistukset. Yhteisten tilojen sisustuksessa on huomioitu viihtyvyys sekä käytännöllisyys.

Hoivakodin asukkaiden huoneet ovat ”tavanomaisia” vuokra-asuntoja ja sisältävät omat kylpyhuoneet sekä kaappitilaa omille tavaroilleen. Osassa asunnoista on lisäksi keittiönurkkaus sekä kylpyhuone, asunnot ovat kooltaan 21–39 neliötä. Ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaat saavat sisustaa omia huoneitaan vapaasti, huoneissa on valmiina peruskalustus (hoivasänky, patja, yöpöytä, verhot ja kiinteät kaapit), mutta asukas saa vapaasti tuoda omia kalusteitaan. Henkilökunta on asukkaiden apuna tarvittaessa huoneen sisustamisessa. Jokainen asukas tuo mukanaan omat vaatteensa ja hygieniatarvikkeet. Asukas saa Isopakarista liinavaatteet, peitot ja tyyny, mutta omien liinavaatteiden käyttäminen on myös täysin mahdollista. Asukkaiden vuokraamia huoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin ennen kuin vuokrasopimus on päättynyt.

Norlandia Isopakarin rakennus Malminkartanossa on valmistunut loppuvuodesta 2022, ja se vastaa täysin nykyaikaisia vaatimuksia hoivaympäristöille.

Rakennuksessa on asukkaiden käytössä:

- Valoisat ja esteettömät asukashuoneet omalla kylpyhuoneella/WC:llä.
- Hoivavuoteet, säilytystilat ja peruskalustus, jota asukkaat täydentävät omilla esineillään.
- Isot yhteiset oleskelutilat, jotka rohkaisevat yhteisöllisyyteen.
- Esteetön kuntosali (HUR-laitteet) toimintakyvyn ylläpitämiseen.
- Oma sauna, pukuhuone ja takahuone, joissa voi rentoutua tai osallistua ohjattuihin hetkiin.
- Suojaisa sisäpiha ja ulkoliikuntavälineet, jotka tukevat ulkoilua ja toimintaa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaille erillinen aidattu turvallinen ja esteetön ulkoilualue, kuntoiluvälineitä ja mahdollisuus myös lasten kanssa ulkoiluun.
- Lisäksi muita yhteiskäyttötiloja, joissa järjestetään yhteistä ohjelmaa.

2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Norlandia hoivakoti Isopakari toimii osana Norlandian palvelukorttelia, jossa saman katon alla toimivat:

- Norlandian päiväkoti.
- Norlandia koirapäiväkoti.
- Tukena-yksikkö, jossa asuu kehitysvammaisia henkilöitä.

Norlandia Hoivakoti Isopakari toimii osana Norlandian palvelukorttelia, jossa saman katon alla toimivat päiväkoti, koirapäiväkoti sekä Tukena-yksikkö. Palvelukokonaisuus luo ainutlaatuisen, monisukupolvisen ja yhteisöllisen ympäristön, jossa ikäihmiset, lapset, erityisryhmät ja eläimet kohtaavat luontevasti arjessa. Yhteiset tilat, piha-alueet ja tapahtumat mahdollistavat sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden kokemukset.

Isopakarin toiminta perustuu Norlandia Yhdessä -konseptiin, jonka tavoitteena on edistää aktiivista, energistä, yhteisöllistä ja terveellistä elämää. Toiminnan lähtökohtana on asiakaslähtöisyys: jokainen asukas kohdataan yksilönä, ja hänen tarpeensa, toiveensa sekä elämäntilanteensa ohjaavat palveluiden toteutusta.

Toiminta-ajatuksena on tarjota asukkaille turvallinen, kodinomainen ja merkityksellinen arki, jossa hoiva, huolenpito ja arvostava kohtaaminen toteutuvat kaikissa tilanteissa. Palveluihin sisältyvät ympärivuorokautinen hoiva, toimintakykyä ylläpitävä arki, viriketoiminta, ravitsemus sekä sosiaalisen kanssakäymisen mahdollisuudet. Toimintaa kehitetään jatkuvasti, ja sen lähtökohtana ovat laatu, läpinäkyvyys sekä asukkaiden ja heidän läheistensä osallistuminen.

2.1 Toimintaa ohjaavat arvot

☀ Visio

"Energisin, osaavin ja aktiivisin ikäihmisten palveluntuottaja."

Meille visio tarkoittaa tavoitteellista kehittämistä, jossa yhdistyvät asiantuntemus, innostus ja yhteisöllisyys.

♥ Missio

"Turvallinen arki, onnellinen sydän."

Tavoitteemme on luoda asukkaillemme turvallinen, mielekäs ja sydämellinen arki, jossa jokainen saa elää omannäköistään elämää.

🌱 Arvot

Osaaminen (competent), tavoitteellisuus (ambitious), Kunnioitus (respectful), aktiivisuus (energetic).

Osaaminen: Henkilöstö toimii ajantasaisen tiedon ja ohjeiden mukaisesti ja osaamista ylläpidetään koulutuksilla ja perehdytyksellä. Hoito perustuu aina asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan, jossa jokaisen asiakkaan tarpeet ja toimintakyky huomioidaan erikseen.

Tavoitteellisuus: Jokaiselle asiakkaalle asetetaan yksilölliset tavoitteet ja arjen työ tukee toimintakyvyn ylläpitämistä. Asiakkaiden hoitoa arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti, suunnitellen tavoitteet asiakkaan omista lähtökohdista.

Kunnioittavuus: Asiakkaat kohdataan arvostavasti ja heidän mielipiteitään kuunnellaan. Yksityisyys ja itsemääräämisoikeus turvataan sillä, että asukkaiden elämäntavat ja toiveet huomioidaan arjessa. Asiakas nähdään yksilönä, ei vain hoidon kohteena.

Aktiivisuus: Asiakkaita kannustetaan osallistumaan arkeen toimintakykynsä mukaisesti. Henkilöstö luo positiivista ja turvallista ilmapiiriä sekä tarjoaa asukkaille mielekästä ja vaihtelevaa toimintaa. Toiminta suunnitellaan asiakkaiden kiinnostusten mukaan.



2.2 Toimintaperiaatteet



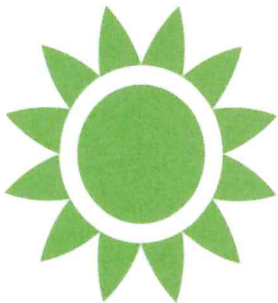
Motoristen taitojen kehittäminen ja kunnon ylläpitäminen

Ulko- ja sisätilat varustuneen sopivat sekä ikäihmisille että lapsille. Ikäihmiset ja lapset osallistuvat aktiviteetteihin yhdessä.



Yhteisöllisyys, kodikkuus, perhesuhteet

"Koko perhe saman katon alla." Tiivis yhteys sukulaisiin ja muuhun yhteisöön. Tehokas viestintä läheisten kanssa,



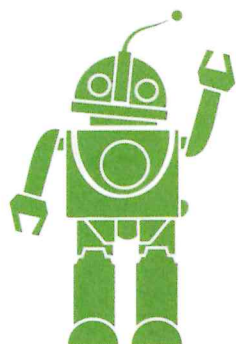
Vuodenajat, sääilmiöt, ulkoilu säällä kuin säällä

Ikäihmisten ja lasten toiminnan teemat mukailevat vuodenaikojen vaihteluita. Varmistetaan riittävä ulkoilu myös ikäihmisille



Aistit

Sisätiloissa käytössämme on eri aisteja aktivoivia ja interaktiivisuuteen kannustavia tiloja molemmille sukupolville.



Teknologia ja innovaatiot

Myönteinen suhtautuminen uusiin teknologiaratkaisuihin.
Sovellukset tukemassa luontaista luovuutta ja uteliaisuutta.
Teknologinen sovellus, jolla ikäihmiset ja lapset voivat mm. pelata yhdessä.



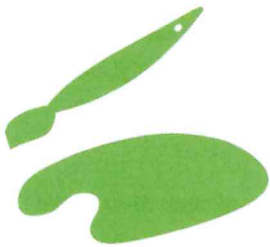
Kulttuurien ymmärtäminen

Monikulttuuriset työyhteisöt, hyväksytään jokainen omana itsenään. Vanhusten muistot menneisyydestä luovat lapsille ymmärrystä vanhoista ajoista ja perinteistä.



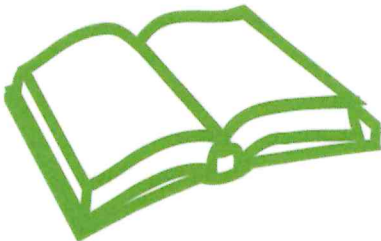
Logiikka, matematiikka, aivojen aktiivisuus

Aivojumppa on tärkeää sekä ikäihmisille että lapsille. Molemmat voivat peliä yhdessä esimerkiksi muistipeliseinän avulla.



Taide, kulttuuri, musiikki

Ikäihmiset ja lapset soittavat ja kuuntelevat musiikkia yhdessä. Yhteiset taiteilut ovat molemmille mieluisaa toimintaa.



Kirjallisuus

Lasten runot ja tarinat ovat erittäin kiinnostavia ikäihmisten mielestä. Tarinat historiasta ja perinteiset suomalaiset sadut kiehtovat molempia.



Ruoka

Ikäihmiset ja lapset laittavat ruokaa ja leipovat yhdessä luoden ja herättäen henkiin ruokamuistoja.



Luontoseikkailut

Lasten säännöllisiltä luontoretkiltä tuodaan tuliaisia yhteiseen toimintaan. Virtuaalinen retkeily säällä kuin säällä. Sisänyttelyitä luonnon eri teemoista.

Isopakarin arjessa korostuu kuntouttava työote ja toimintakyvyn tukeminen, joita toteutetaan päivittäisissä toiminnoissa sekä ohjatulla harjoittelulla asiakkaan voimavarat huomioiden. Yksikön tilat ja välineet on suunniteltu tukemaan aktiivisuutta, turvallista liikkumista sekä aistien aktivoitumista erityisesti muistisairaiden tarpeet huomioiden.

Yhteisöllisyys on keskeinen osa toimintaa, ja se rakentuu vahvasti sukupolvien väliselle vuorovaikutukselle. Lapset ja ikäihmiset osallistuvat yhteiseen toimintaan, kuten peleihin, musiikkiin, ulkoiluun ja luoviin hetkiin, jotka tukevat elämäniloa ja merkityksellisyyden kokemusta. Asukkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun esimerkiksi asukaskokousten kautta, ja heitä kannustetaan osallistumaan arjen toimintoihin omien voimavarojensa mukaisesti.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja kahden viikon kuluessa muutosta. Omahoitaja vastaa hoidon kokonaisuuden koordinoinnista, palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittäisestä sekä asukkaan hyvinvoinnin seurannasta. Omahoitaja toimii ensisijaisena yhteyshenkilönä asukkaan ja hänen läheistensä suuntaan. Yhteydenpito toteutetaan asukkaan toiveiden ja suostumuksen mukaisesti, ja se on säännöllistä sekä suunnitelmallista. Omaisten kanssa yhteistyötä tehdään muun muassa hoitoneuvotteluissa sekä hyvinvoinnin muuttuessa. Yhteydenpito ja sovitut käytännöt kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Arkeen sisältyy monipuolista virike- ja harrastetoimintaa, kuten musiikkia, taidetta, lukemista, pelejä, puutarhanhoitoa sekä yhteisiä tapahtumia. Ulkoilu ja luonnon kokeminen ovat osa päivittäistä toimintaa ympäri vuoden.

Ravitsemus on laadukasta ja yksilöllisesti suunniteltua siten, että jokaisen asukkaan ravitsemustila, mieltymykset, erityisruokavaliot ja mahdolliset sairaudet huomioidaan. Ravitsemusta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa käytetään ravitsemuksen seurantamenetelmiä (esim. painonseuranta, MNA). Ateriarytmi on säännöllinen ja sisältää riittävästi energiaa ja proteiinia.

Ruokailuhetket ovat yhteisöllisiä ja osallistavia. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa ruokalistaan, ruokailun ajankohtiin ja ruokailutapaan omien voimavarojensa mukaisesti. Tarvittaessa asukasta tuetaan ruokailussa hänen toimintakykynsä edellyttämällä tavalla.

Toiminnassa hyödynnetään teknologiaa asiakkaiden turvallisuuden, osallisuuden ja toimintakyvyn tukemisessa. Kaikilla asukkailla on käytössään turvaranneke, jonka avulla he saavat tarvittaessa nopeasti yhteyden henkilökuntaan. Virike-toiminnassa hyödynnetään digitaalisia palveluita, kuten Hilda- ja YetiCare-palveluja, jotka tukevat asukkaiden osallistumista, muistia, toimintakykyä ja sosiaalista vuorovaikutusta. Teknologian käyttö perustuu yksilölliseen tarpeeseen ja se kirjataan osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Henkilöstö on perehdytetty käytössä olevien teknologisten ratkaisujen hyödyntämiseen, ja niiden käyttöä arvioidaan osana asukkaan kokonaisuhoitoa.

Toimintaa kehitetään jatkuvasti yhteistyössä eri sidosryhmien, kuten hyvinvointialueiden, oppilaitosten ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyö sisältää muun muassa säännölliset hoitoneuvottelut, palautteen keräämisen, opiskelijayhteistyön sekä yhteiset kehittämistoimenpiteet. Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään asukkaita, omaisilta ja henkilöstöltä saatua palautetta sekä toiminnan seurantaa.

Monikulttuurisuus nähdään voimavarana, ja jokainen kohdataan kunnioittavasti omana itsenään. Asukkaiden yksilölliset taustat, kieli, vakaumus ja tavat huomioidaan arjessa, ja henkilöstö sitoutuu yhdenvertaiseen ja arvostavaan kohtaamiseen.

2.3 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Apteekki ja annosjakelu: Kaaren apteekki
Asiakastietojärjestelmä: Myneva Hilikka
Ateriapalvelu: Feelia
Hygieniä-, ensiapu-, hoito-, toimisto- ja muut tarvikkeet sekä kuljetus: Lyreco
It tuki: Sopra Steria
Kiinteistö- ja ulkoaluehuolto: Man In Van/Huoltolinja
Jätehuolto: Verdis
Koulutuslupa: SKHOLE
Kirjanpito, palkanlaskenta ja palkkahallinto: Rantalainen
Lämmitys ja sähkö: Helen Sähköverkko Oy
Sähköinen turvallisuussuunnitelma: Presto
Palolaitteiston huolto: Erillinen toimija kiinteistön huollon kautta
Puhelin- ja internetyhteydet: DNA ja Elisa
Toimintakyvyn arviointimenetelmä: RAIsoft
Kiinteistön sähköinen huoltokirja: Granlund Manager
Liinavaatteet ja niiden pesu: Comforta
Toimintakyvyn arviointi (RAI): RAI soft
Työvaatteet ja niiden pesu: Medanta
Turva- ja kutsujärjestelmä: Vivago
Vaihtomatot: Lindström
Vesi: HSY Vesi

Isopakarissa palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja huolehtii myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Alihankkijoilta edellytetään omavalvontasuunnitelmaa sekä sitoutumista vastaaviin laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksiin kuin yksikön omassa toiminnassa. Ostopalveluiden tuottajilta odotetaan yhdenmukaista laatutasoa ja vastuullista toimintaa kaikissa tilanteissa.

Alihankintapalvelujen laatua varmistetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla, toimintaa ohjaavilla sopimuksilla sekä palautemenettelyillä. Palvelujen toteutumista seurataan ja arvioidaan sekä yksikön sisäisesti että yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Henkilöstö on velvollinen kirjaamaan myös alihankintapalveluihin liittyvät havainnot ja poikkeamat yksikön laatujärjestelmään, jonka kautta vastuuhenkilöt käsittelevät asiat ja käynnistävät tarvittavat kehittämis-toimenpiteet.

Säännöllinen vuorovaikutus ja yhteistyö alihankkijoiden kanssa tukevat toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja varmistavat, että palvelut täyttävät asetetut laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Isopakarissa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja, joiden käsittely perustuu EU:n yleiseen tietosuojasetukseen (EU 2016/679), kansalliseen tietosuojalakiin (1050/2018) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimialakohtaiseen lainsäädäntöön. Asiakastietojen käsittely on suunnitelmallista koko tiedon elinkaaren

ajan kirjaamisesta säilytykseen ja hävittämiseen asti. Asiakastiedot tallennetaan käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin, joiden käyttöä ohjaavat erilliset käyttö- ja kirjaamisohjeet. Kirjaaminen tehdään pääsääntöisesti viiveettä hoitotilanteen jälkeen ja viimeistään työvuoron aikana. Kirjaaminen toteutetaan lainsäädännön sekä yksikön kirjaamisohjeiden mukaisesti. Kirjauksia täydennetään ja tarkennetaan tilanteen edellyttämällä tavalla asiakkaan voinnin muuttuessa. Kirjaamisen laatua seurataan ja sitä kehitetään osana yksikön omavalvontaa.

Käyttöoikeudet asiakastietoihin ovat rajattuja ja perustuvat työntekijän tehtäviin. Jokaisella työntekijällä on henkilökohdaiset tunnukset järjestelmiin, ja tietojen käyttöä valvotaan. Henkilöstö sitoutuu salassapitoon ja käsittelee tietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Asiakasasiakirjat ja muut arkaluonteiset tiedot säilytetään suojatuissa tietojärjestelmissä tai lukituissa tiloissa, ja säilytysajat noudattavat lainsäädäntöä ja sopimusehtoja. Asiakastietojen säilytys ja arkistointi toteutetaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti, ja tietojen käsittelyssä noudatetaan tietoturvallisia käytäntöjä koko elinkaaren ajan.

Tietosuojan toteutumista varmistetaan yksikössä erillisellä tietojenkäsittelyn ja tietosuojan suunnitelmalla, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa tai aina toiminnan muuttuessa. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeet ovat henkilöstön saatavilla yksikön Teams-ympäristössä, ja henkilöstö perehdytetään niiden käyttöön sekä uusiin ohjeistuksiin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa annettuja ohjeita ja ylläpitää tietosuojaosaamistaan.

Mahdolliset tietoturvaloukkaukset käsitellään viipymättä yksikön ohjeiden mukaisesti. Loukkaukset dokumentoidaan, arvioidaan ja tarvittaessa ilmoitetaan rekisterinpitäjälle, valvontaviranomaiselle sekä asianomaisille henkilöille lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Asiakkaila on oikeus saada tietoa omien tietojensa käsittelystä, tarkastaa itseään koskevat tiedot sekä pyytää virheellisten tietojen oikaisua.

Tietoja luovutetaan ainoastaan lainsäädännön mukaisin perustein, asiakkaan suostumuksella tai hoidon järjestämiseksi tarvittavassa laajuudessa. Tietojen käsittelyssä noudatetaan erityistä huolellisuutta, ja yhteistyö eri toimijoiden välillä toteutetaan turvallisesti tietosuojaa kunnioittaen.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen, sekä vastuunjako

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata aktiivisesti sen toteutumista.

Norlandia Isopakarin omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä yksikön henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan laatimiseen, päivittämiseen ja seurantaan käsittelemällä sitä säännöllisesti erilaisissa palavereissa. Omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, ja se toimii toiminnan käsikirjana.

Myös asukkaita ja omaisia osallistetaan omavalvonnan suunnitteluun esimerkiksi asukaskerhojen sekä omaisten ja läheisten iltojen kautta. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee selkeä vastuunjako: eri vastuualueille on nimetty omat vastuuhenkilöt. Valvontalain 10 § määrittelee palvelujen laadulliset edellytykset sekä vastuun palvelujen laadusta. Norlandia Isopakarissa näiden edellytysten täyttymisestä vastaa yksikön johtaja Emmi Kopra.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asukkaat, omaiset ja muut siitä kiinnostuneet voivat tutustua siihen helposti ja ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palveluntuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Norlandia Isopakarin omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön ala-aulassa sekä ryhmäkodeissa. Lisäksi se on luettavissa yksikön verkkosivuilla. Henkilöstölle suunnitelma on saatavilla myös tulostettuna perehdytyskansiossa sekä tallennettuna yksikön Teams-kansioon.

Omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena päivittämällä sitä välittömästi toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti. Palveluyksikön toiminnassa tapahtuvat muutokset, jotka liittyvät palvelujen sisältöön, laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen, päivitetään viipymättä suunnitelmaan. Päivitetty versio julkaistaan viiveettä, ja muutoksista tiedotetaan henkilöstölle reaaliaikaisesti. Suunnitelman lukeminen varmistetaan luku-kuittauksilla.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on osa Norlandia Isopakarin vuosikelloa toiminnan jatkuessa. Aiemmat versiot säilytetään yksikön Teams-kansion ”arkistoidut suunnitelmat” -kansiossa. Yksikön johtaja vastaa päivitetyn version arkistoinnista julkaisun yhteydessä.

4.1 Omavalvontasuunnitelman päivitys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että henkilöstö on osallistunut sen sisältöjen tuottamiseen esimerkiksi tiimipalaverissa ja yhteisissä kehittämis keskusteluissa. Henkilöstöllä on ollut mahdollisuus tuoda esiin havaintoja, kehittämistarpeita ja käytännön toimintamalleja, jotka on huomioitu suunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain vuosikellon mukaisesti sekä aina tarvittaessa toiminnan, lainsäädännön tai käytäntöjen muuttuessa. Päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle, ja muutokset käydään läpi yhdessä.

4.2 Yksikössä laadittavat ja ylläpidettävät suunnitelmat

Yksikössä laaditaan ja ylläpidetään seuraavia toimintaa ohjaavia suunnitelmia. Suunnitelmat tukevat toiminnan laatua, turvallisuutta sekä lainsäädännön vaatimusten täyttymistä.

- **Saattohoitosuunnitelma**
 - Sisältää ohjeet toimintaan saattohoitotilanteissa sekä äkillisen kuoleman tilanteessa.
 - Päivitys: Palveluvastaava
 - Suunnitelma löytyy Norlandia Hoiva-tasoisesti Intrasta ja yksikkökohtaisesti Teamsista
- **Toimintasuunnitelma**
 - Määrittelee toiminnan vuosittaiset tavoitteet, painopisteet ja kehittämistoimenpiteet.
 - Päivitys: Yksikönjohtaja
 - Suunnitelma löytyy Teamsista
- **Asiakasturvallisuussuunnitelma**
 - Kattaa asiakasturvallisuuden keskeiset osa-alueet, kuten:
 - muistisairaiden asiakkaiden erityistarpeet
 - kaatumisten ehkäisy
 - asiakkaan kaltoinkohtelun ehkäisy ja siihen puuttuminen
 - itsemääräämisoikeuden toteutuminen
 - tarvittaessa käytettävät suoja- ja rajoitustoimet

- liikkumisvapauden rajoittamisen ohjeistus
 - Päivitys: Yksikönjohtaja
 - Suunnitelma löytyy Intrasta
- **Pelastussuunnitelma (Presto)**
 - Sisältää toimintaohjeet hätä- ja onnettomuustilanteisiin.
 - Päivitys: Turvallisuusvastaava
 - Suunnitelma löytyy Preston-sivuilta ja on tallennettu Teamsiin
- **Valmiussuunnitelma**
 - Ohjaa toimintaa poikkeusoloissa ja kriisitilanteissa.
 - Päivitys: Turvallisuusvastaava
 - Suunnitelma löytyy Preston-sivuilta ja on tallennettu Teamsiin
- **Siivous- ja vaatehuollon suunnitelma**
 - Kuvaa puhtaanapidon ja pyykkihuollon käytännöt.
 - Päivitys: Kodinhuoltajien tiimivetäjä
 - Suunnitelma löytyy Teamsista
- **Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma**
 - Määrittelee keittiötoiminnan hygieniakäytännöt ja niiden valvonnan.
 - Päivitys: Ruokapalveluvastaava
 - Suunnitelma löytyy Teamsista
- **Laitteiden kunnossapitosuunnitelma**
 - Sisältää hoitovälineiden ja muun kaluston huoltoon ja kunnossapitoon liittyvät käytännöt.
 - Päivitys: Laiterekisterivastaava
 - Suunnitelma löytyy Teamsista
- **Hygieniasuunnitelma ja -ohjeet**
 - Ohjaavat henkilöstön ja toimintaympäristön hygieniakäytäntöjä.
 - Päivitys: Kodinhuoltajien tiimivetäjä
 - Suunnitelma löytyy Teamsista
- **Asiakkaan käteisvarojen ja omaisuuden hallintasuunnitelma**
 - Kuvaa käytännöt asiakkaiden rahojen ja arvo-omaisuuden säilyttämisestä ja käsittelystä.
 - Päivitys: Palveluvastaava
 - Suunnitelma löytyy Teamsista
- **Arkistonmuodostussuunnitelma**
 - Määrittelee, miten asiakirjat luodaan, käsitellään, säilytetään ja arkistoidaan.
 - Päivitys: Yksikönjohtaja
 - Suunnitelma löytyy Yhdessä-tiimin Teamsin tietosuoja- ja tietoturvakanaalta.
- **Tietojenkäsittelyn ja tietosuojan suunnitelma**
 - Päivitetään kaksi kertaa vuodessa.
 - Sisältää ohjeet asiakastietojen kirjaamisesta sekä asiakastietojärjestelmän käyttöohjeet.
 - Päivitys: Liiketoimintajohtaja
 - Suunnitelma löytyy Yhdessä-tiimin Teamsin tietosuoja- ja tietoturvakanaalta.

5 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

5.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Norlandia Isopakarissa asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan tiiviissä yhteistyössä Helsingin kaupungin sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kanssa. Asiakkaat ohjautuvat palveluun ostopalvelusopimuksen tai palvelusetelin kautta. Norlandia Isopakarista voidaan tarvittaessa olla yhteydessä asiakkaan asioista Helsingin kaupungin tai Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluohjaukseen.

Vantaan ja Keravan alueella keskitetysti. h24@vakehyva.fi

Helsingin kaupungin alueella, sotepe.hoivapaikkakoordinaattorit@hel.fi

Asiakkuuden alkaessa yksikkö saa yhteydenoton tilaajataholta (esimerkiksi Helsingin palveluohjaus), jonka jälkeen sovitaan palvelun aloituksesta, selvitetään tarvittavat taustatiedot ja arvioidaan asiakkaan hoidon tarve. Asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa laaditaan palvelu- ja vuokrasopimus sekä henkilökohtainen palvelusuunnitelma omahoitajan toimesta yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Palveluyksikkö toimii vastuullisesti ostopalveluiden ja alihankintojen osalta. Tuottaja varmistaa palvelujen laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden seuraavilla menettelyillä:

- laaditaan kirjalliset sopimukset, joissa määritellään palvelun sisältö, laatukriteerit ja valvontakäytännöt
- järjestetään säännöllisiä yhteistyöpalavereita alihankkijoiden ja ostopalvelutoimijoiden kanssa
- kirjataan reklamaatiot ja poikkeamat Falcony-laaturjestelmään ja käsitellään ne asianmukaisesti
- henkilöstö raportoi havaitut riskit ja poikkeamat viipymättä, ja ne käsitellään johdon toimesta
- palvelun ostajaa informoidaan viiveettä tilanteissa, jotka vaikuttavat asukkaan hoitoon, turvallisuuteen tai sovitun palvelun toteutumiseen

Palvelujen saatavuutta seurataan säännöllisesti käyttöasteen avulla. Käyttöastetta seurataan päivittäin yksikkötasolla, ja tavoitteena on, että vapautuvat paikat täytetään viiveettä eikä asiakkaiden tarvitse odottaa sijoitusta esimerkiksi sairaalassa. Käyttöastetta tarkastellaan lisäksi kuukausittain organisaatiotasolla.

Palautetta palvelujen saatavuudesta kerätään omaisilta sekä hyvinvointialueelta, ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakkaalla ja hänen omaisellaan on myös mahdollisuus esittää toive asumispaikasta Norlandia Isopakarissa.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asukaspaikkojen vajaa käytöaste	Keskisuuri – vaikuttaa toiminnan tehokkuuteen ja palvelujen saatavuuteen	Käyttöastetta seurataan päivittäin ja kuukausittain organisaatiotasolla, vapautuvat paikat täytetään viiveettä yhteistyössä tilaajatahojen kanssa
Viive palveluun pääsyssä (asiakas jää sairaalaan odottamaan paikkaa)	Korkea – voi heikentää asiakkaan hyvinvointia	Tiivis yhteistyö palveluohjauksen kanssa, nopea reagointi paikkatilanteisiin ja ennakoi va paikkasuunnittelu
Puutteelliset asiakastiedot palvelun alkaessa	Keskisuuri	Taustatietojen systemaattinen selvittäminen ennen palvelun aloitusta, yhteistyö tilaajan kanssa
Alihankkijan toiminnan laatu tai viiveet	Keskisuuri	Sopimuksissa määritellyt laatu kriteerit, säännöllinen seuranta ja palaute keskustelut, poikkeamien kirjaaminen Falconyyn
Palaute palvelujen saatavuudesta jää hyödyntämättä	Matala–keskisuuri	Palautetta kerätään omaisilta ja hyvinvointialueelta ja käsitellään säännöllisesti
Äkillinen kysynnän kasvu	Matala–keskisuuri	Yhteistyö tilaajatahojen kanssa, joustava resurssien suunnittelu

5.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Monialainen yhteistyö on Norlandia Isopakarissa keskeinen osa asiakastyötä, erityisesti tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee samanaikaisesti useita palveluita. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja sovitaan yhteydenpidon käytännöistä, jotta kaikki toimijat voivat osallistua palvelukokonaisuuden suunnitteluun. Yhteydenpitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään, mikä tukee sujuvaa tiedonkulkua.

Norlandia Isopakari tekee tiivistä yhteistyötä myös Norlandian muiden yksiköiden kanssa. Yhteisiä toimintamalleja ja käytäntöjä kehitetään konsernitasolla ja otetaan käyttöön yksikössä.

Palveluyksikkö tekee monialaista yhteistyötä muun muassa seuraavien tahojen kanssa:

- Helsingin kaupungin sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kotihoito ja terveyspalvelut
- apteekit ja apuvälinelainaamot
- erikoissairaanhoidot
- asiakkaiden omaiset ja läheiset
- paikalliset oppilaitokset, järjestöt ja seurakunnat

Yhteistyö perustuu asiakkaan suostumukseen ja toteutetaan turvallisia viestintätapoja käyttäen (puhelin, sähköposti, suojattu sähköposti, posti ja potilastietojärjestelmä).

Isopakarissa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa:

- **Nimi:** Emmi Kopra
- **Tehtävänimike:** yksikön johtaja
- **Yhteystiedot:** emmi.kopra@norlandia.com, puh. +358 50 452 0527

Asiakasturvallisuus varmistetaan yhteistyössä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon omavallonta kattaa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaiset vaatimukset, ja lisäksi palo- ja pelastusturvallisuuden sekä asu-
misterveyden osalta noudatetaan erillistä erityislainsäädäntöä ja siihen liittyviä velvoitteita.

5.3 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta palveluyksikkötasolla

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan yksikön kykyä toimia häiriö- ja poikkeustilanteissa, kuten henkilöstön äkillisissä poissaoloissa, sähkökatkoissa tai epidemiatilanteissa. Toiminnan jatkuvuus varmistetaan valmiussuunnitelman, säännöllisten harjoitusten ja henkilöstön koulutuksen avulla. Valmiussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan muuttuessa tai merkittävien muutosten yhteydessä. Yksikönjohtaja yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa vastaa valmiussuunnittelusta, sen ajantasaisuudesta sekä henkilöstön perehdyttämisestä poikkeustilanteissa toimimiseen.

5.4 Häiriötilanteiden toimintamallit

- Käytössä ovat sijaisjärjestelyt oman resurssipoolin kautta ja mahdollisuus yhteistyöhön Norlandian muiden yksiköiden ja henkilöstövuokrauksen kanssa.
- Epidemiatilanteissa noudatetaan THL:n ja AVI:n ohjeita.
- Kiinteistön huoltosopimukset kattavat äkillisten teknisten vikojen hallinnan.
- Poikkeamat ja häiriötilanteet raportoidaan kirjallisesti Falcony-järjestelmään, ja ne käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa tiimipalavereissa.
- Häiriötilanteisiin liittyvä tiedonkulku ja viestintä on kuvattu tarkemmin valmiussuunnitelmassa, joka ohjaa toimintaa sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Kriisitilanteissa ensisijaisena vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtaja, ja hänen tukenaan palveluvastaava. Yksikönjohtaja ja palveluvastaava ovat tarvittaessa tavoitettavissa ympärivuorokautisesti. Mikäli heitä ei tavoiteta, otetaan kriisitilanteessa yhteys liiketoimintajohtajaan. Hoivakodissa Linna toimii vastuuryhmäkotina ja ottaa häiriötilanteessa toiminnan koordinoitavastuun yksikössä.

6 Tietoturvasuunnitelman toteutuminen

6.1 Tietoturva ja rekisterinpitäjän vastuut

Norlandia Isopakarin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu konsernitasolla ja päivitetään säännöllisesti. Sen toteutumisesta vastaa IT-tuki ja hoivaliiketoiminnan johtaja Mira Ruusunen. Rekisterinpitäjän vastuiden

toteutuminen varmistetaan seuraavin toimenpitein: Asiakastietoja käsitellään lain mukaisesti, ja käsittelyprosessit dokumentoidaan. Henkilöstölle tarjotaan tietosuojakoulutusta, ja heitä sitoutetaan tietosuojasopimuksiin. Alihankkijoiden toiminnan valvonta on säännöllistä, ja heiltä edellytetään tietosuojan noudattamista.

6.2 Tietoturva poikkeamat ja häiriötilanteiden hallinta

Kaikki tietoturvapoikkeamat ja häiriöt ilmoitetaan viiveettä konsernin tietoturvavastaavalle (Mira Ruusunen) sekä tarvittaessa viranomaisille. Häiriötilanteissa toimitaan seuraavasti:

- 1. Häiriön tunnistaminen ja ilmoittaminen**
Henkilöstö ilmoittaa havaitsemastaan tietoturvapoikkeamasta viipymättä esihenkilölle ja kirjaa sen Falcony-laatu järjestelmään.
- 2. Dokumentointi ja analysointi**
Poikkeama dokumentoidaan ja sen vaikutukset arvioidaan. Yksikönjohtaja yhdessä tietoturvavastaavan kanssa vastaa tilanteen selvittämisestä ja tarvittavista jatkotoimista.
- 3. Korjaavat toimenpiteet**
Tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viiveettä, ja niiden toteutumista seurataan.
- 4. Asiakasturvallisuuden varmistaminen**
Häiriötilanteessa varmistetaan, että asiakas- ja potilasturvallisuus säilyy esimerkiksi vaihtoehtoisten toimintatapojen avulla.
- 5. Tiedottaminen**
Tarvittaessa tiedotetaan asukkaita, omaisia, palvelun ostajaa sekä viranomaisia tilanteen edellyttämällä tavalla.
- 6. Toistumisen ehkäisy**
Poikkeamien juurisyyt analysoidaan, ja niiden perusteella kehitetään toimintaa, päivitetään ohjeistuksia sekä varmistetaan henkilöstön perehdytys, jotta vastaavat tilanteet eivät toistu.

7 Teknologiset ratkaisut Norlandia Isopakarissa

Norlandia Isopakarissa hyödynnetään monipuolisia teknologisia ratkaisuja asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden sekä sujuvan arjen tukemiseksi.

Yksikössä käytössä oleviin turvajärjestelmiin kuuluu Vivago-monipalvelukutsujärjestelmä, joka mahdollistaa asiakkaiden nopean yhteydenoton hoitohenkilökuntaan. Asiakkailta on käytössään henkilökohtaiset turvarannekkeet, joista hälytykset välittyvät suoraan henkilöstön puhelimiin. Järjestelmä tukee asiakkaiden turvallisuutta myös seuraamalla aktiivisuutta ja hälyttämällä poikkeavista tilanteista.

Kulunvalvonta toteutetaan iLOQ-älylukitusjärjestelmän avulla, joka mahdollistaa turvallisen ja hallitun kulun yksikön tiloihin. Järjestelmä varmistaa, että tiloihin pääsevät vain siihen oikeutetut henkilöt.

Hälytysjärjestelminä toimivat Vivago-järjestelmän hälytykset sekä kiinteistöön liittyvät tekniset hälytysjärjestelmät, kuten paloturvallisuuteen ja kiinteistötექnikkaan liittyvät järjestelmät. Hälytykset ohjautuvat henkilöstölle, mikä mahdollistaa nopean reagoinnin erilaisiin tilanteisiin.

Hyvinvointiteknologiaa hyödynnetään asiakkaiden toimintakyvyn, turvallisuuden ja hoidon laadun tukemisessa. Teknologian soveltuvuus arvioidaan aina yksilöllisesti ennen käyttöönottoa, ja sen käytössä huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toimintakyky.

Teknologisten ratkaisujen vastuuhenkilönä toimii Vivago-järjestelmän osalta Nina Nyholm, joka vastaa järjestelmän toimivuuden seurannasta ja henkilöstön tukemisesta. Kokonaisvastuu yksikön teknologisista ratkaisuista ja turvallisuudesta on yksikön johtajalla Emmi Kopralla.

7.1 Älylukitus- ja kameravalvonta

Norlandia Isopakarissa on käytössä iLOQ-älylukitusjärjestelmä, joka mahdollistaa turvallisen ja hallitun kulun yksikön tiloihin. Tehostetun palveluasumisen kerroksissa ryhmäkotien väliovet pidetään lukittuina ympäri vuorokauden asiakas-turvallisuuden varmistamiseksi.

Lääkehuoneissa on käytössä tallentava kameravalvonta, joka tukee lääkehoidon turvallisuutta ja varmistaa toiminnan asianmukaisuuden. Yksikössä ei ole käytössä yleisiä kulunvalvontakameroita.

Käyttöoikeudet lukitus- ja kamerajärjestelmiin myönnetään työtehtävien perusteella ja vain niille henkilöille, jotka niitä työssään tarvitsevat. Yksikönjohtaja vastaa käyttöoikeuksien myöntämisestä ja ajantasaisuudesta, ja käyttöoikeudet tarkistetaan säännöllisesti sekä työsuhteen muuttuessa tai päättyessä.

Kameravalvonnassa noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä, ja henkilöstölle on tiedotettu valvonnasta sekä kirjallisesti että suullisesti.

Kameravalvonnan tallenteet säilytetään tietoturvallisesti, ja niiden katselu-oikeus on rajattu ennalta määritellyille vastuuhenkilöille (Emmi Kopra, Tiina Pajunen ja Mira Ruusunen). Tallenteet säilyvät 30 vrk, jonka jälkeen ne poistuvat automaattisesti järjestelmästä, ellei niiden säilyttämiseen ole erityistä syytä.

Poikkeamatilanteissa, kuten epäiltäessä väärinkäytöstä tai tietoturvaloukkausta, tallenteita tarkastellaan vastuuhenkilöiden toimesta ja tilanteesta tehdään tarvittavat kirjaukset sekä ilmoitukset. Poikkeamat käsitellään yksikön ohjeiden mukaisesti ja niistä tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, jotta vastaavat tilanteet eivät toistu.

7.2 Kuluttajaturvallisuuslain mukainen turvallisuusasiakirja

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n mukainen turvallisuusasiakirja on osa Norlandia Isopakarin omavalvontasuunnitelmaa. Turvallisuusasiakirja sisältää kuvauksen toimintaan liittyvistä keskeisistä riskeistä ja vaaratilanteista sekä niiden tunnistamisesta.

Riskienhallinta perustuu ennakoivaan arviointiin, säännölliseen seurantaan sekä poikkeamien kirjaamiseen ja käsitteilyyn. Riskien ehkäisyssä hyödynnetään henkilöstön koulutusta, selkeitä toimintaohjeita sekä käytössä olevia turvallisuusjärjestelmiä.

Turvallisuuskäytännöt määrittelevät toimintatavat arjen tilanteissa, häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Niihin sisältyvät muun muassa ohjeistukset asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, henkilöstön vastuut sekä menettelytavat vaaratilanteisiin reagoimiseksi.

8 Asiakastyön kirjaaminen

Norlandia Isopakarissa asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa laadukasta ja turvallista hoitotyötä, ja se kuuluu jokaisen hoitotyötä tekevän työntekijän vastuulle. Jokaisesta asukkaasta tehdään asianmukaiset ja ajantasaiset kirjaukset jokaisen työvuoron aikana. Kirjaamisvelvoite perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (4 §), ja se alkaa siitä, kun palveluntuottaja aloittaa sosiaalipalvelun toteuttamisen asiakkaalle.

Kirjaaminen toteutetaan asiakaslähtöisesti ja suunnitelmallisesti siten, että kirjauksissa kuvataan asiakkaan vointi, toteutunut hoito ja palvelu sekä mahdolliset muutokset asiakkaan tilanteessa. Kirjaamisessa noudatetaan valtakunnallisia ohjeita sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen kirjaamisesta (1/2021). Norlandia Isopakarissa kirjatut tehdään Hilkka-asiakastietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Kirjatut tehdään viiveettä ja tietoturvallisesti.

Kaikki hoitotyötä tekevät työntekijät perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin työsuhteen alussa. Ohjeistukset ovat saatavilla yksikön sisäisissä kanavissa, kuten Teamsissa ja Intrassa. Yksikössä toimii kirjaamisvastaava Nina Nyholm, joka vastaa henkilöstön perehdyttämisestä, ohjauksesta sekä kirjaamiskäytäntöjen kehittämisestä ja ylläpidosta. Kirjaamisen tukena arjessa toimivat lisäksi tiiminvetäjät, koordinoivat sairaanhoitajat, vastaavat sairaanhoitajat ja palveluvastaava.

Kirjaamisen laatua ja toteutumista seurataan säännöllisesti osana omaa valvontaa. Seurannan avulla varmistetaan kirjaamisen ajantasaisuus, kattavuus ja laatu sekä mahdollistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen.

Tietosuoja on olennainen osa asiakastietojen käsittelyä. Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa tietosuoja- ja tietoturvalainsäädäntöä sekä organisaation omia ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen työntekijä sitoutuu tietosuojan toteuttamiseen työsuhteen yhteydessä. Yksikössä on nimetty tietosuojavastaava, joka vastaa henkilöstön ohjauksesta ja koulutuksesta tietosuojaan liittyvissä asioissa. Yksikölle on lisäksi laadittu seloste salassa pidettävien henkilötietojen käsittelystä.

Tietosuojavastaavana toimii liiketoimintajohtaja Mira Ruusunen (puh. 050 476 8933, mira.ruusunen@norlandia.com).

9 Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen

9.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. (Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2)). Norlandia Isopakarin asiakastyötä toteutetaan monella eri tavalla ja siinä huomioiden erilaisia asiakastyöhön liittyviä asioita.

9.2 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Norlandia Isopakarin arki tulee koostumaan aiemmin esitellyistä toimintaperiaatteista, joiden tavoitteena on aktiivinen, yhteisöllinen ja laadukas elämä asukkaillemme. Päivittäin yksikössä on yhteistä ja yksilöllistä toimintaa joustavan viikkokalenterin mukaisesti. Tilat, henkilöstön osaaminen ja luotu viikko-ohjelma tukevat asiakkaiden osallisuutta ja toimintakykyä. Henkilöstön rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota ikääntymisen erityisosaamisen sekä aktiiviseen työtapaan. Arjen toteutumista tullaan seuraamaan päivittaisen raportoinnin, kirjausten ja omahoitajan tekemien väliarviointien avulla. Asiakastietojärjestelmään saadaan kirjattua esimerkiksi ulkoilut helposti tarkistettavaksi, jolloin jokainen työntekijä pystyy seuraamaan asiakkaiden toteutuneiden aktiivisuuksien määrää.

Asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan kirjataan kattavasti kuvaus hänen toimintakyvystään sekä RAI-mittarin tuottamat havainnot. Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan myös MMSE-, MNA- ja GDS-15-mittareilla, jotka täydentävät kokonaiskuvaa asiakkaan tarpeista. RAI-arvioinnit ja palvelujen toteuttamisen suunnitelmien tekemiset kalenteroidaan ja niiden valmistumista seurataan. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan aina merkittävien muutosten yhteydessä, hoitopalaverissa ja tarvittaessa muulloinkin. Asiakas osallistuu palvelusuunnitelman laatimiseen sekä RAI-arvioinnin tekoon. Hänen toiveidensa tai luvallaan myös omaiset voivat osallistua vuosittaiseen hoitopalaveriin. Omahoitaja laatii asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelman, josta käy ilmi asiakkaan päivittäinen avuntarve, tavoitteet, hoitotahto ja -toiveet, omaisten yhteystiedot, hoitava lääkäri sekä toimintaohjeet terveydenhuollon palvelujen tarpeessa. Tiedot kirjataan selkeästi asiakastietojärjestelmään, ja omaisten yhteystiedot pidetään jatkuvasti ajan tasalla. Hoitajilla on velvollisuus perehtyä huolellisesti jokaisen asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan. Erityistä huomiota kiinnitetään selkeään ja johdonmukaiseen päivittäiskirjaamiseen vuoronvaihtojen yhteydessä, jotta tiedon kulku on mahdollisimman sujuvaa.

9.3 Omahoitajuus

Norlandia Isopakarin asukkaille nimetään asiakkuuden ajaksi omahoitaja sekä varaomahoitaja, jotka vastaavat asukkaan tarpeiden mukaisesta palveluiden järjestämisestä.

Omahoitajan tehtäviin kuuluu:

- Yksilöllisen Hoito – ja palvelusuunnitelman suunnittelu, toteutus, arviointi ja seuranta
- RAI-arvioinnit
- Omaisyhteistyö (vähintään kaksi kertaa kuukaudessa)
- Hoitopalaverin suunnittelu ja toteutus
- Tuloneuvottelun pitäminen, etuuskien selvittäminen ja ohjeistaminen
- Yhteistyö asukkaan läheisen/edunvalvojan kanssa
- Asukkaan raha-asioiden huolehtiminen yhdessä muun tiimin kanssa, erillisen sisäisen ohjeen mukaan
- Omahoitaja-hetkien pitäminen 1 kerran viikossa (min. 15 min)
- Ajankohtaisista apuvälineistä huolehtiminen yhdessä muun tiimin kanssa

Omahoitajuuden toteutumista seurataan osana yksikön päivittäistä johtamista ja omavalvontaa. Omahoitajan vastuut ja tehtävät on määritelty tehtäväkuvassa sekä yksikön toimintaohjeissa, ja ne käydään läpi henkilöstön perehdytyksessä.

Toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmän kirjauksista, hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta, RAI-arviointien toteutumisesta sekä omaisyhteistyön kirjaamisesta. Lisäksi omahoitajahetkien toteutumista seurataan yksikön käytäntöjen mukaisesti.

Omahoitajuuden toteutumista käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa ja esihenkilötyössä, ja mahdollisiin puutteisiin puututaan ohjauksen, perehdytyksen tai työnjaon tarkentamisen avulla.

Näin varmistetaan, että omahoitajamalli toteutuu suunnitellusti ja asukkaan hoito on jatkuvaa, yksilöllistä ja laadukasta.

9.4 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi oma työntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Oman työntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Norlandia Isopakarista voidaan tarvittaessa olla yhteydessä asiakkaan asioista Helsingin kaupungin tai Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluohjaukseen.

Vantaan ja Keravan alueella keskitetysti. h24@vakehyva.fi

Helsingin kaupungin alueella, sotepe.hoivapaikkakoordinaattorit@hel.fi

9.5 Lääkäri palvelut

Isopakarin lääkäripalvelut tuotetaan yhteistyössä Helsingin kaupungin kanssa Mehiläisen kautta. Lääkäri käy yksikössä paikan päällä kerran kuukaudessa, ja lisäksi toteutetaan viikoittainen etäkierto. Tarvittaessa yksiköstä voidaan konsultoida takapäivystävää lääkäriä.

Asukkaan hoito pyritään ensisijaisesti toteuttamaan Isopakarissa kaikissa tilanteissa. Tavoitteena on ennaltaehkäistä päivystykseen siirtymistä huolellisella hoidon suunnittelulla, tiiviillä lääkärikonsultaatioilla sekä henkilöstön osaamisella. Tarvittaessa hoitoa toteutetaan yhteistyössä kotisairaalan kanssa, jolloin voidaan turvata asukkaalle laadukas ja turvallinen hoito hänen omassa asuinympäristössään ilman tarpeettomia sairaalasiirtoja.

9.6 Suunhoito

Puhtaat hampaat ja hammasproteesit ovat keino välttää sairauksia. Tavoitteenamme on asukkaidemme puhdas ja kivuton suu. Asukas puhdistaa päivittäin suunsa, hampaansa/ hammasproteesinsa itse tai työntekijän avustamana. Ohjaamme asukasta, ja tarvittaessa läheisiä, oikeiden suuhygieniavälineiden hankinnassa. Hyvinvointialue järjestää suun terveydenhuollon palvelut. Asukkaiden suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan joko paikan päällä tai terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkäriässä. Asukas maksaa suun terveydenhuollon palvelunsa itse.

9.7 Kuolevan asukkaan oireiden hoito

Isopakarissa elämän loppuvaihe otetaan huomioon jo asukkaan muuttaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tuodaan esille asukkaan toivomat yksikölliset toiveet, hoitotahto esille. Mikäli asukas ei kykene kertomaan itse, selvitetään omaisilta asukkaan aikaisemmin ilmaiseman hoitotahto ja elämänarvot.

Toimintayksikössä DNR-päätös tehdään aina hoitavan lääkärin toimesta lääketieteellisin perustein. Päätös perustuu asukkaan terveydentilaan, ennusteeseen sekä mahdolliseen hoitotahtoon. Mikäli asukas ei kykene ilmaisemaan omaa tahtoaan, selvitetään omaisten tai edunvalvojan kautta asukkaan aiemmin ilmaisemat hoitoa koskevat toiveet. Omaisia kuullaan, mutta DNR-päätös on lääketieteellinen päätös. DNR-päätös kirjataan potilasasiakirjoihin selkeästi, ja siitä tiedotetaan hoitohenkilöstölle sekä omaisille ymmärrettävällä tavalla.

DNR-päätös ei tarkoita hoidon lopettamista, vaan asukkaalle annetaan aktiivista ja laadukasta oireenmukaista ja saattohoitoa. Päätöksen ajantasaisuus arvioidaan säännöllisesti ja aina asukkaan voinnin muuttuessa.

9.7.1 Palliatiivinen hoito ja saattohoito

Palliatiivinen hoito, eli oireenmukainen hoito kuulu kaikille, jotka sairastavat kuolemaan johtavaa tai henkeä uhkaavaa sairautta. Palliatiivisen hoidon tarkoituksena on kärsimyksen lievittäminen ja elämänlaadun ylläpitäminen. Palliatiiviseen hoitoon kuuluu saattohoito. Palliatiivisen tai saattohoidon aloittaminen on asukkaan kannalta tärkeää, vaikkakin raskasta.

Vastuulääkäri tekee päätöksen saattohoidosta asukkaan voinnin mukaan, kuoleman lähestyessä yhteistyössä henkilöstön, asukkaan ja läheisten kanssa. Asukkaalla on oikeus asua Isopakarissa elämän loppuun asti. Asukkaan kärsimyksen lievitys on saattohoidossa oleellinen. Vaikeiden oireiden ja kivun hoitaminen on hyvän palliatiivisen hoidon mukaista. Omaiset huomioidaan asukkaan kuoleman lähestyessä. Asukkaan kuollessa toimitaan palvelun tilaajan ohjeiden mukaisesti.

10 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri on tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan Ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineliherkkyydet, allergiat ja intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta). Norlandia Isopakarin ruokahuolto järjestetään oman keittiön henkilöstön toimesta. Asukkaille tarjotaan aamupala, lounas, päiväkahvi ja välipala, päivällinen ja iltapala sekä tarpeen mukaan yöpalaa, sillä tavalla että yö paasto ei yritä 11 tuntia.

Asiakkaan muuttaessa mahdolliset ruokarajoitteet ja erityisruokavaliot selvitetään ja otetaan huomioon asiakkaan ruokavaliassa. Ruokailussa huomioidaan esimerkiksi mahdolliset nielemisen ongelmat, jolloin pyritään muuttamaan ruoan rakennetta helpommin nieltäväksi. Henkilökunta seuraa asukkaiden ravitsemuksen tilaa ja käyttää tarvittaessa apuna MNA mittaria. Asukkaiden painoa seurataan vähintään kuukausittain. Nestelista otetaan käyttöön tarvittaessa, nesteen saannin seuraamiseksi. Norlandia Isopakarin henkilökunta on koulutettu ikäihmisten tarpeisiin ja näin ollen he osaavat arvioida päivittäisten havaintojen perusteella ravitsemukseen tarvittavia muutoksia ja tarvittaessa sairaanhoitajan ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa miettivät keinoja ravitsemuksen turvaamiseksi ja parantamiseksi.

Ruokalista on asukkaiden ja omaisten nähtävillä ja se noudattaa THL:n laatimia ikääntyneiden ruokasuosituksia.

11 Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniää käytännöistä suositellaan laadittavaksi yksiköön ohjeet normaali tilanteisiin ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (ohje 2/2020). Norlandia Isopakarissa yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen varmistaminen ovat koko henkilöstön vastuulla. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan hygieniakäytäntöjä päivittäisessä työssä. Tilojen suunnittelussa on huomioitu käsienpesumahdollisuudet ja desinfiointihuuhteen saatavuus, mikä tukee tehokasta käsihygieniää. Kodinhuoltajat vastaavat tilojen siivouksesta erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti. Asukashuoneet siivotaan vähintään kerran viikossa sekä lisäksi tarkistus siivous, ja yleiset tilat siivotaan päivittäin. Näin varmistetaan, että henkilökohtaiset sekä yleiset tilat pysyvät siisteinä ja hygieniataso korkeana. Yksikössä löytyy lisäksi erillinen hygieniasuunnitelma ja hygieniaohteet, jotka takaavat, että hygienian käytännöt ovat selkeät ja niiden toteuttamista on helppo seurata.

11.1 Pyykkihuolto

Kodinhuoltajat huolehtivat Norlandia Isopakarin pyykkihuollosta erillisen ohjeen mukaan. Kodinhuoltajana voi toimia henkilö, jolla on vähintään 3 vuotta siivouskokemusta tai alan kokonainen tutkinto. Liinavaatteiden pesupalvelut toimittavat Comforta Oy. Lindström huolehtii vaihtomattojen puhtaudesta ja Medanta Oy henkilöstön työvaatteiden puhtaudesta. Asukkaiden vaatteet pestään yhteisessä pyykkituvassa, jossa on käytössä talon pyykinpesukoneet sekä kuivausrummut. Asukkaiden pyykkihuolto on kodinhuoltajien sekä hoitohenkilökunnan yhteisvastuulla. Norlandia Isopakarissa ei kuivata pyykkiä narulla sisäilman laadun varmistamiseksi.

12 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisy

Norlandia Isopakarissa infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisy perustuu suunnitelmalliseen infektiorjuntaan, ajantasaisiin hygieniakäytäntöihin sekä jatkuvaan seurantaan. Toimintaa ohjaa tartuntatautilaki (17 §), jonka mukaisesti toimintayksikössä seurataan tartuntatautiin esiintymistä ja huolehditaan niiden ehkäisystä sekä leviämisen estämisestä.

Yksikössä noudatetaan Norlandian hygieni- ja tartuntatauti-ohjetta, ja toiminnasta vastaa nimetty hygieniavastaava Sunday Onah. Hygieniavastaava ohjaa henkilöstöä, tiedottaa ajankohtaisista ohjeista sekä toimii yhteyshenkilönä viranomaisiin ja Helsingin kaupungin hygieni- ja laadunhallinnan asiantuntijoihin.

Hygieniakäytännöt perustuvat perusvarotoimiin, kuten käsihygieniaan, suojainten käyttöön ja aseptiseen työskentelyyn. Infektioiden esiintymistä seurataan päivittäisessä työssä, kirjausten kautta sekä poikkeamien käsittelyssä.

Henkilöstö perehdytetään infektiorjuntaan työsuhteen alussa, ja osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla (esim. Skhole). Hygieniakäytäntöjen noudattamista seurataan pistokokein, auditoinnein sekä jatkuvan palautteen avulla.

12.1 Käsihygienia

Käsihygienia on keskeisin yksittäinen keino infektioiden ehkäisyssä. Käsihuuhdetta on saatavilla kaikissa yksikön tiloissa, ja sen käyttöä edellytetään kaikissa asiakaskontakteissa ennen ja jälkeen hoitotilanteiden.

Henkilöstöä ohjeistetaan käsihygienian oikeaoppiseen toteuttamiseen perehdytyksen ja koulutusten yhteydessä. Käsihygienian toteutumista seurataan osana päivittäistä toimintaa, auditointeja ja esihenkilöiden havainnointia.

12.2 Hengitystiehygienia sekä pisaratartunta

Hengitystieinfektioiden leviämistä ehkäistään noudattamalla pisaratartuntaan liittyviä varotoimia. Tarvittaessa käytetään asianmukaisia suojaimia, kuten suu-nenäsuojuksia, suojakäsineitä ja suojatakkeja.

Epidemiatilanteissa toimitaan THL:n ja hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Yksikössä on valmius suojavarusteiden käyttöön, ja niitä on saatavilla äkillisten tilanteiden varalta. Suojavarusteiden tilaamisesta huolehtii Riitta Orenius.

12.3 Rokotukset

Norlandia Isopakarissa edellytetään henkilöstöltä tartuntatautilain mukaisia rokotuksia. Henkilöstöä ohjataan ja kannustetaan ottamaan suositellut rokotukset, kuten influenssa- ja COVID-19-rokotukset.

Aasukkaiden rokotukset toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa, ja rokotussuunnitelmat laaditaan yksilöllisesti osana hoitoa.

12.4 Hoitoon liittyvien infektioiden tunnistaminen ja ilmoitusmenettely

Henkilöstö seuraa aktiivisesti asiakkaiden vointia ja tunnistaa infektioiden viittaavat oireet, kuten kuumeen, punoituksen, turvotuksen tai yleistilan laskun. Havaitut infektiot kirjataan asiakastietojärjestelmään viiveettä, ja tiedonkulku varmistetaan koko henkilöstölle.

Hoitoon liittyvien infektioiden esiintyvyyttä seurataan säännöllisesti, ja tilanteet käsitellään yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan yksikön lääkärinä.

Tartuntatautilanteista tiedotetaan hyvinvointialuetta heidän ohjeidensa mukaisesti, ja tarvittaessa toimitaan yhteistyössä viranomaisten kanssa (esim. THL:n HARVI-ilmoitukset). Hygieniavastaava toimii yhteyshenkilönä viranomaisyhteistyössä ja varmistaa ajantasaisen ohjeistuksen.

13 Lääkehoitosuunnitelma

Norlandia Isopakarissa lääkehoitosuunnitelman laadinnasta, ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Hannu Timonen. Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa lisäksi yksikön johtaja Emmi Kopra (emmi.kopra@norlandia.com, puh. +358 50 452 0527), joka ohjeistaa ja tukee yksikköä lääkehoitoon liittyvissä asioissa sekä huolehtii riittävästä osaamisesta ja resursoinnista. Lääkehoitosuunnitelman vahvistavat allekirjoituksillaan yksikön lääkäri ja yksikön johtaja.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka pohjautuu valtakunnalliseen *Turvallinen lääkehoito* -oppaaseen. Lääkehoitoa toteuttavat koulutetut ja lääkeluvalliset työntekijät, ja se toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä lääkärin ja hoitohenkilöstön välillä. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehuollon päivittäisestä toteutuksesta, kuten lääkkeiden jakamisesta, säilytyksestä ja seurannasta.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat, ja heidän osaamisensa varmistetaan perehdytyksellä, näytöillä sekä säännöllisellä arvioinnilla. Lääkeluvat uusitaan organisaation ohjeistusten mukaisesti.

Lääkehoidon toteutumista ja laatua seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa. Seuranta sisältää kirjaamisen tarkastelua, lääkehoidon toteutuksen arviointia sekä henkilöstön osaamisen varmistamista.

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat kirjataan viiveettä Falcony-järjestelmään, ja ne käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa. Poikkeamien käsittelyn tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisy.

13.1 Kulunvalvonta

Yksikön tiloihin on kulkuoikeus vain vakituisella henkilökunnalla, ja lääkehuoneisiin pääsy on rajattu lääkeluvalliselle henkilöstölle. Lääkehuoneissa on käytössä tallentava kameravalvonta, josta on tiedotettu asianmukaisesti. Kameravalvonalla varmistetaan lääkehoidon turvallinen toteutuminen ja ehkäistään mahdollisia väärinkäytöksiä.

13.2 Rajattu lääkevarasto

Norlandia Isopakarissa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

13.3 Lääkinnälliset laitteet

Norlandia Isopakarissa käytetään hoitoon liittyviä lääkinnällisiä laitteita, kuten liikkumisen apuvälineitä sekä erilaisia mitauslaitteita. Laitteiden käytössä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, ja niiden turvallinen käyttö varmistetaan perehdytyksellä sekä säännöllisellä seurannalla. Laitteiden käytöstä ja valvonnasta vastaavat vastaava sairaanhoitaja Hannu Timonen sekä laiterekisterivastaava Natte Malevits.

Norlandia Isopakarissa lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö, huolto ja asianmukainen hankinta varmistetaan kattavan perehdytyksen ja vastuullisen ylläpidon avulla. Kaikki työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävien

apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja arviointiin, jotta he pystyvät arvioimaan välineiden soveltuvuuden ja toimivuuden asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Henkilöstön vastuulla on huolehtia siitä, että jokaiselle asukkaalle hankitaan asianmukaiset apuvälineet hänen toimintakykynsä mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus raportoida apuvälineiden akuutit korjaustarpeet, mikä varmistaa laitteiden turvallisuuden ja toimintakuntoisuuden.

Lääkinnällisistä laitteista ja niiden käytöstä vastaa yksikössä vastaava sairaanhoitaja, joka huolehtii siitä, että toiminnassa noudatetaan lääkinnällisiä laitteita koskevaa lainsäädäntöä ja ohjeistuksia. Mahdolliset vaaratilanteet dokumentoidaan laatu järjestelmään, ja niistä tehdään tarvittaessa ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle sekä laitteen valmistajalle tai muulle toimijalle. Ilmoitus tehdään erityisesti tilanteissa, joissa laite on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa vaaran asiakkaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle.

Kaikki yksikön lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet on kirjattu IDR-laiterekisteriin, jota pidetään ajantasaisena. Nimetyt vastuuhenkilöt vastaavat rekisterin ylläpidosta ja saavat siihen tarvittavan koulutuksen.

Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista kokonaisvastuu on yksikön johtaja Emmi Kopralla (emmi.kopra@norlandia.com, puh. 050 452 0527). Näin varmistetaan, että lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaiset velvoitteet toteutuvat ja että toiminta täyttää asiakas- ja käyttäjäturvallisuuden vaatimukset.

14 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä, osaava ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palveluiden laadun, asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämisen varmistamisessa. Henkilöstön suunnittelussa huomioidaan lainsäädäntö, yksikkökohtaiset lupaehdot sekä asiakastarpeet. Lääkkäiden asiakkaiden palveluissa noudatetaan vanhuspalvelulain vaatimuksia ja varmistetaan riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

14.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Hoitohenkilöstön määrä määritellään asiakasmäärän ja asiakkaiden hoitoisuuden perusteella. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohden, ellei lainsäädäntö muuta määrää. Henkilöstömitoituksessa huomioidaan palvelun laatu, asiakasturvallisuus ja asiakkaiden yksilöllinen avun tarve.

Norlandia Isopakarissa työskentelee yksikön johtaja, palveluvastaava, henkilöstövalmentaja ja vastaava sairaanhoitaja, sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, kuten sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Lisäksi yksikössä työskentelee kodinhuoltajia ja ruokapalvelutyöntekijöitä.

Yksikössä on kuusi ryhmäkotia, ja jokaisessa toimii oma tiimi, joka vastaa asukkaiden hoidosta. Tiimiin kuuluu tiiminvetäjä, sairaanhoitaja sekä tarvittava määrä lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Tarvittaessa tiimissä toimii myös opiskelijoita.

Sijaisten käyttö perustuu tarpeeseen, kuten akuutteihin poissaoloihin ja vuosilomiin. Sijaisina käytetään pätevyysvaatimukset täyttäviä henkilöitä, ja vuodesta 2026 alkaen sijaisilta edellytetään lääkelupia. Lisäksi tarvittaessa voidaan hyödyntää vuokratyövoimaa toiminnan turvaamiseksi poikkeustilanteissa.

14.2 Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Henkilöstöresurssien suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöstövalmentaja yhdessä yksikön johtajan kanssa. Päivittäisestä resursoinnista vastaa henkilöstövalmentaja Riitta Orenius. Työvuorosuunnittelu toteutetaan siten, että henkilöstömäärä vastaa asiakkaiden hoidon tarvetta kaikissa vuoroissa.

Poissaoloihin varaudutaan ennakoivalla suunnittelulla ja joustavilla sijaisjärjestelyillä. Virka-aikana sijaisten hankinnasta vastaa henkilöstövalmentaja. Virka-ajan ulkopuolella äkillisissä poissaolotilanteissa vuorovastaava koordinoi sijaisjärjestelyt erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijän tulee ilmoittaa poissaolostaan viipymättä voimassa olevan poissaolo-ohjeen mukaisesti. Poikkeustilanteissa hyödynnetään tarvittaessa Norlandian sisäisiä henkilöstöresursseja sekä vuokra-työvoimaa.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan aktiivisesti, mikä edistää työntekijöiden sitoutumista ja pysyvyyttä. Työhyvinvointia edistäviä toimenpiteitä toteutetaan säännöllisesti, ja henkilöstö osallistuu toiminnan kehittämiseen. Tavoitteena on ottaa käyttöön autonominen työvuorosuunnittelu, joka tukee työssä jaksamista. Henkilöstön riittävyyttä, sairauspoissaoloja, vaihtuvuutta ja työhyvinvointia seurataan säännöllisesti osana yksikön omavalvontaa ja havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan viivytyksettä.

14.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnista vastaavat yksikön johtaja, palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja ja henkilöstövalmentaja. Rekrytointi perustuu yksikön tarpeisiin ja henkilöstön osaamiseen, ja siinä kiinnitetään erityistä huomiota hakijan soveltuvuuteen asiakastyöhön.

Työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta tarkistetaan rekisteröinti Valviran JulkiTerhikki-rekisterissä. Lisäksi tarkistetaan rikosrekisteriote, henkilöllisyys ja tarvittaessa oleskelu- ja työlupa.

Henkilöstöltä edellytetään tehtävien edellyttämää riittävää suomen kielen taitoa, joka arvioidaan rekrytointivaiheessa. Arvioinnin tukena käytetään HR:n toteuttamaa kielitestiä, joka sisältää sekä suullisen että kirjallisen osuuden.

Työntekijöiltä edellytetään myös rokotussuojan ajantasaisuutta.

Vakituisille työntekijöille asetetaan kuuden kuukauden koeaika, jonka aikana arvioidaan molemminpuolisesti työntekijän soveltuvuutta tehtävään.

14.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Kaikki työntekijät perehdytetään yksikön toimintatapoihin, asiakastyöhön, kirjaamiseen, tietosuojaan ja omavalvontaan. Perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti, ja siihen osallistuvat kaikki työntekijät, mukaan lukien opiskelijat ja pitkältä poissaololta palaavat. Perehdytykseen sisältyy kolme perehdytyspäivää, joiden aikana työntekijä ei ole mukana henkilöstömitoituksessa ja hänellä on nimetty perehdyttäjä. Perehdytys dokumentoidaan yksikön käytäntöjen mukaisesti. Perehdytys- ja ohjeistusmateriaali on saatavilla sähköisesti Intra-alustalla. Toimintakulttuurissa korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja turvallista hoitoa.

Henkilöstön osaamista kehitetään jatkuvasti koulutuksilla. Norlandiassa on käytössä Skhole-koulutuslusto, jossa on määritelty pakolliset koulutukset. Lisäksi koulutuksia toteutetaan yhteistyössä oppilaitosten kanssa ja oppisopimuksina. Osaamisen seuranta tehdään säännöllisesti, ja erityistä huomiota kiinnitetään lääkehoidon osaamiseen. Henkilöstöä kannustetaan myös omaehtoiseen kouluttautumiseen.

Riskienhallinnan osaamista kehitetään perehdytyksen, koulutusten sekä arjen ohjauksen kautta. Poikkeamatilanteiden käsittely, asiakasturvallisuus ja omaoalvonta ovat keskeisiä koulutussisältöjä.

Henkilöstöltä kerätään palautetta säännöllisillä henkilöstökyselyillä, joiden tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Palautteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa, ja tarvittaessa toimintatapoja muutetaan.

15 Aukkaiden yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa palveluvastaava Tiina Pajunen 050-4393329 sekä vastaava sairaanhoitaja Hannu Timonen 050-3292917.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen arjessa tarkoittaa sitä, että hänellä on mahdollisuus osallistua omaa elämänsä koskevaan päätöksentekoon ja tehdä valintoja omien toiveidensa ja tarpeidensa mukaisesti – myös silloin, kun hänen toimintakykynsä on heikentynyt. Käytännössä tämä toteutuu esimerkiksi siten, että asiakas saa itse päättää päivittäisistä asioista, kuten milloin hän herää, mitä hän syö tai mihin toimintaan hän osallistuu. Asiakkaan oma tahto ohjaa arjen ratkaisuja niin pitkälle kuin se on turvallisesti mahdollista. Asiakkaan mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan ja hän osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa omaisten kanssa.

Itsemääräämisoikeutta tuetaan myös tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee ohjausta tai muistutusta valintojen tekemiseen. Rajoitustoimia vältetään, ja niitä käytetään vain lain sallimissa tilanteissa, asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Kaiken keskiössä on kunnioittava ja arvostava kohtaaminen, jossa asiakas saa elää omannäköistään elämää mahdollisimman itsenäisesti ja turvallisesti.

Norlandia Isopakarissa asiakkaan arvokas ja inhimillinen kohtaaminen on keskeinen osa palvelun laatua, ja henkilöstö pyrkii luomaan ilmapiirin, jossa asiakkaat tuntevat itsensä kuulluiksi ja kunnioitetuiksi. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Asiakkaiden toimintakykyisyys ja yhteisöllisyys ovat toimintamme lähtökohdat. Nämä edellyttävät ja mahdollistavat asiakkaiden toiveiden mukaista toimintaa tavanomaista laajemmin. Asiakkaiden osallisuus on jokaisen hoitajan vastuulla ja osa jokapäiväistä arkea. Jokaisen asukkaan kohdalla kirjataan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan asiakkaan toiveet omaa arkeaan kohtaan. Samalla selvitetään asiakkaan hoitotahto ja sovitaan yhdessä hoitoon liittyvistä käytänteistä. Hoitajat opettelevat tuntemaan asiakkaat elämäntarvikseksen avulla ja näin löydetään lisää yksilöllisiä keinoja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi asumisen aikana.

Asiakkaan kyky päättää omista asioistaan tai kertoa päätöksistään saattaa vaihdella, mutta henkilökunta on koulutettu asukkaan mielipiteen ja toiveen selvittämiseen tarpeen mukaan puhutta korvaavien tai tukevien kommunikaatiokeinojen avulla.

Asukkaan muuttaessa Isopakariin selvitetään hänen tahtonsa omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön ja tarvittaessa asukkaan toiveita voidaan kysellä myös omaisilta. Itsemääräämisoikeiden vahvistaminen voi olla esimerkiksi asukkaan toiveiden kertomista omaisille, jos asukas ei pysty itse pysty tai uskalla kertoa asioistaan tai asukkaan toiveiden mukaisia hankintoja asukkaan puolesta, jos hänen toimintakykynsä ei mahdollista esimerkiksi kaupassa käymistä. Myös arjen pienet asiat kuten omaan tahtiin herääminen, vaatteiden valinta, oman huoneen sisustaminen tai saunaoluen juominen ovat tärkeä osa itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi. Norlandia Isopakarissa käytetään rajoittamistoimenpiteitä vain asiakkaan terveyden- ja/tai turvallisuuden kannalta välttämättömissä tilanteissa lääkärin määräyksellä.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttäminen kirjataan aina lääkärin toimesta potilastietojärjestelmään, ja hoitajien toimesta palvelujen toteuttamisen suunnitelmaan sekä päivittäisiin kirjauksiin. Rajoittamistoimia käytetään vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ennakoihin keinoihin ja henkilöstön tutustumiselle asukkaisiin varataan riittävästi aikaa. Lupa on voimassa kerralla enintään kolme kuukautta, jonka jälkeen lääkärin kanssa arvioidaan jatkotarvetta. Hoitajat arvioivat päivittäin rajoitteiden tarvetta, ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilkka), jota kautta pääsemme myös seuraamaan rajoitteiden käyttöä. Rajoittamistoimia voivat olla esimerkiksi laitaluvat, haaravyö ja hygieniahäälari. Mahdollisissa pandemia tilanteissa noudatamme hyvinvointialueiden ohjeita ja suosituksia, jotka saattavat rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeus.

16 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely

Norlandia Isopakarissa asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen edellyttää jatkuvaa riskien tunnistamista ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamista. Omavalvonnassa keskitytään erityisesti arvioimaan palveluun liittyviä riskejä asiakkaan näkökulmasta. Riskit voivat liittyä esimerkiksi henkilöstömitoitukseen, toimintakulttuuriin, asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen tai fyysiseen toimintaympäristöön, kuten esteettömyyteen tai laitteiden käytettävyyteen.

Riskien tunnistamisen edellytyksenä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esiin havaintojaan. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa kriittiset työvaiheet ennakolta, estää haattatapahtumia sekä varmistaa toiminnan laatu ja asiakasturvallisuus.

Toimintaan kuuluu epäkohtien ja riskien suunnitelmallinen poistaminen tai minimointi, haattatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja korjaaminen sekä henkilöstön perehdyttäminen omavalvontaan ja asiakasturvallisuuteen. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, jossa korostuu henkilöstön aktiivinen osallistuminen ja sitoutuminen turvallisuuden kehittämiseen.

Riskienhallinnan keskeisiä asiakirjoja ovat muun muassa laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma, vuosittainen riskikartoitus, lääkehoitosuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma sekä työterveyshuollon suunnitelma. Vastuu kokonaisuudesta jakautuu yksikön johdolle ja esihenkilöille, jotka huolehtivat ohjeistuksesta, resurssien riittävyydestä ja turvallisuuskulttuurin edistämisestä.

16.1 Ilmoitusvelvollisuus

Palveluyksikössä noudatetaan lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), jonka mukaisesti henkilöstön tulee ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista, niiden uhista sekä turvallisuutta vaarantavista tilanteista.

Ilmoitus tulee tehdä tilanteissa, joissa:

- asiakkaan turvallisuus vaarantuu
- palvelun laatu ei toteudu asianmukaisesti
- toiminnassa havaitaan epäkohta tai turvallisuusriski
- lääkehoidossa, hygieniassa, kirjaamisessa tai tietosuojassa havaitaan puutteita
- henkilöstöresurssit eivät turvaa turvallista toimintaa
- asiakkaan kohtelu ei ole asianmukaista
- toimintatavat eivät vastaa sovittuja ohjeita tai lainsäädäntöä

Ilmoitukset tehdään ensisijaisesti Falcony-järjestelmän kautta sekä tarvittaessa esihenkilölle, palveluyksikön vastuhenkilölle ja hyvinvointialueelle voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä, ja havaittujen epäkohtien osalta tehdään tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa ja riskienhallintaa.

Henkilöstö perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen osana perehdytystä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden koulutusta. Yksikössä ylläpidetään avointa turvallisuuskulttuuria, jossa poikkeamista ilmoittaminen nähdään keskeisenä osana toiminnan laadun, turvallisuuden ja jatkuvan kehittämisen varmistamista.

17 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Norlandia Isopakarissa omavalvonnan toteutumista seurataan järjestelmällisesti hyödyntämällä erilaisia mittareita, auditointeja sekä jatkuvaa tiedonkeruuta. Omavalvonta perustuu säännölliseen arviointiin, avoimeen raportointiin sekä toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

Toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan Falcony-järjestelmän kautta, johon kirjataan poikkeamat, palautteet, vaaratapahtumat sekä kehittämis ehdotukset. Seurannassa hyödynnetään mittareita, kuten asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyttä, lääkehoidon toteutumista sekä tapaturmien ja poikkeamien määriä. Lisäksi seurataan henkilöstömitoitusta, palvelun laatua ja toimintaprosessien toimivuutta.

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan analysoimalla kerättyä tietoa ja tunnistamalla kehityssuuntia. Toimintaa tarkastellaan säännöllisesti riskikartoitusten, palautekeskustelujen ja henkilöstön osallistamisen kautta. Havaintoja käsitellään tiimipalaverissa, joissa sovitaan tarvittavista korjaavista toimenpiteistä.

Omaavalonnan toteutumista arvioidaan myös auditointien avulla. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti sisäisiä auditointeja, joissa tarkastellaan omaavalonntasuunnitelman toteutumista ja tunnistetaan kehittämiskohteita. Lisäksi ulkoiset auditoinnit ja viranomaisvalvonta tukevat toiminnan lainmukaisuuden ja laadun varmistamista.

Seurannan tulokset raportoidaan säännöllisesti. Riskienhallinnan raportit toimitetaan yksikön johtajalle ja konsernin vastuuhenkilöille puolivuositain. Laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvä seuranta raportoidaan neljännesvuositain yksikön johdolle ja konsernijohdolle.

Laadun- ja riskienhallinnan seuranta perustuu jatkuvaan tiedonkeruuseen ja analysointiin. Falcony-järjestelmä mahdollistaa poikkeamien ja palautteiden käsittelyn sekä kehittämistoimenpiteiden seurannan. Havaintojen perusteella tunnistetaan toiminnan vahvuudet ja kehittämistarpeet, ja havaitut puutteet käsitellään viivytystä.

Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan systemaattisesti. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja kirjataan, ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti tiimipalaverissa ja johdon kokouksissa.

Omaavalonnan tuloksia ja kehittämistoimenpiteitä hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti omaavalonntaan ja sen kehittämiseen, ja palautetta kerätään asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä ja viranomaisilta.

Omaavalonnnasta tuotettu tieto kootaan omaavalonntaohjelmaan, jossa kuvataan palvelujen toteutumisen, laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden seuranta sekä puutteiden korjaaminen. Omaavalonntaohjelma sekä sen toteutumiseen perustuvat havainnot ja toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa, mikä lisää toiminnan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä.

Omaavalonntasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti sekä aina toiminnan, lainsäädännön tai auditointien perusteella. Henkilöstölle järjestetään koulutusta omaavalonnan toteuttamisesta ja sen muutoksista, jotta kaikki työntekijät ymmärtävät vastuunsa ja osallistuvat aktiivisesti laadun ja turvallisuuden varmistamiseen.

Järjestelmällinen seuranta, raportointi ja avoin toimintakulttuuri mahdollistavat nopean reagoinnin havaittuihin puutteisiin ja tukevat toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

18 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos olet tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun. Tarvitset neuvoja oikeuksista sosiaali- tai terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat Helsingin kaupungin järjestämien palveluiden sekä Helsingissä sijaitsevien yksityisten palveluiden asiakkaita, potilaita ja omaisia. Myös näiden palvelujen työntekijät voivat olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan. Palvelu on luottamuksellista, puolueetonta ja maksutonta. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei neuvo Kelaan, työllisyyspalveluun tai edunvalvontaan liittyvissä asioissa.

Helsingin Kaupunki

Yhteydenottotavat salattu sähköposti: <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava> Linkki johtaa ulkoiseen palveluun, yhteydenotto vaatii tunnistautumisen.

Puhelinneuvonta: +358931043355 ma-to 9–11. Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Yksikön päällikkö: Tove Munkberg

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Vantaan ja Keravan Hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)

Satu Laaksonen puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Sähköpostiyhteydenotot salatulla sähköpostilla:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

19 Allekirjoitus

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja ja liiketoimintajohtaja.

Helsingissä 15.6.2026

Allekirjoitukset:



yksikönjohtaja Emmi Kopra

Norlandia Care Malminkartano Oy



liiketoimintajohtaja Mira Ruusunen

Norlandia Hoiva