



Omavalvontasuunnitelma 2026

Kakspy Palvelut Oy

Valkeakaari

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma 2026	1
Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	5
1.2 Palveluyksikön perustiedot	5
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
1.4 Päiväys	10
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	11
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	12
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	12
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	13
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	15
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	20
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	20
3.3.2 Toimitilat ja välineet	24
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	26
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	28
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	29
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	31
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet	32
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	36
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	43
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	52
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	52
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	55
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	55
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	56
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	60
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	60
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	62

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
https://www.finlex.fi/data/normit/50504/01_Valvira_maarays_1_2024.pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman laadinta ja hyväksyminen

Versio	Laatijat	Hyväksyntä	Muutokset edelliseen versioon	Päiväys
versio 1	Anne Mäkelä +osa-alueiden vastuuhenkilöt yksikössä	Anne Mäkelä Tiina Klingberg		30.4.2025
versio 2	Anne Mäkelä	Anne Mäkelä Tiina Klingberg	lisätty yhteisöllisen asumisen tukipalvelut s. 7	31.12.2025
versio 3	Anne Mäkelä + osa-alueiden vastuuhenkilöt		Päivitetty asiakirja	28.04.2026

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Kakspy Palvelut Oy
- Y-tunnus 2852255-6
 - Valkeakaari OID-koodi 1.2.246.10.28522556.10.10
 - Kakspy Palvelut Oy. Kymenlaaksonkatu 10, 48100 Kotka
kakspy@kakspy.com, p. 040 7103205

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Valkeakaari
Kustaa III tie 17 B 8
45370 Valkeala
p. 040 710 3245
valkeakaari@kakspy.com

Palveluvastaava
Anne Mäkelä
p. 040 710 3244
anne.makela@kakspy.com

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yhteisöllinen asuminen:

Kakspy Palvelut Oy:n ja Valkeakaaren toiminta-ajatus

Kakspy Palvelut Oy tuottaa ja kehittää asiakaskunnan tarpeista lähteviä, joustavia, nykyaikaisia ja kilpailukykyisiä palveluja. Palvelut on tarkoitettu tukemaan mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneiden, kehitysvammaisten, osatyökykyisten tai muuta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kuntoutumista kohti yhteiskunnallista osallisuutta. Kakspy Palvelut Oy on Kakspy ry:n ja Alvi ry:n omistama yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen. Yhtiön tuottamat palvelut perustuvat toipumisorientaatioviitekehykseen.

Valkeakaaren yhteisöllinen asuminen tarjoaa asiakkailleen yksilöllistä, suunnitelmallista ja mahdollisimman itsenäiseen elämään tähtäävää toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Jokaisen asiakkaan kohdalla kuitenkin suunnitelmat ovat yksilöllisiä, samoin kyky edetä omassa kuntoutumisessaan. Asiakkaat saavat tukea yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan ja kannustetaan käyttämään sitä omaa

elämäänsä koskevista päätöksistä. Kannustetaan myös vastuun ottamista omasta elämästä. Asiakkaan osallisuutta omaan elämäänsä vaikuttamiseen sekä osallisuutta yhteiskuntaan ja sen eri asioihin, tuetaan ja kannustetaan.

Palvelussa ymmärretään toimintaa sitova lainsäädäntö, erilaiset velvoitteet, asiakkaan oikeudet sekä henkilökuntaa koskevat velvollisuudet ammatillisesti laadukkaaseen työskentelyyn. Valkeakaaren tuottamaa yhteisöllisen asumisen palvelua ostaa pääasiassa Kymenlaakson hyvinvointialue josta tälläkin hetkellä ovat kaikki Valkeakaaren asiakkaat.

Valkeakaari tuottaa yhteisöllistä palvelua läsnäolopalveluna niin, että ohjaajat ovat paikalla päivittäin 08:00-20:00 välisenä aikana. Valkeakaari toimii Kouvolan Valkealassa, Valkealan kirkonkylällä 70-luvulla rakennetussa kolmikerroksisessa kerrostalossa. Kerrostalon huoneet käsittävät yksiöitä, kaksioita ja kolmioita. Nykyiseen kiinteistöön Valkeakaari muutti syksyllä- 14. Asiakaspakkeja on yhteensä 16.

Valkeakaaren asiakkaat asuvat yksikössä julkisen puolen ostopalvelusopimuksen kautta. Yksikkö ei tarjoa palvelua yksityisasiakkaille. Asiakastyöhön ei käytetä alihankintana ostettua palvelua.

Asiakasryhmittäin Valkeakaareissa paikkoja on ilmoitettu seuraavasti:

Mielenterveyskuntoutujat 11

Päihdekuntoutujat 1

Kehitysvammaiset kuntoutujat 4

Asiakkaat ohjataan Valkeakaareen hyvinvointialueen sosiaalihuollon omatyöntekijän tekemän palvelutarpeen arvion perusteella. Mikäli arvio osoittaa tarpeen yhteisölliselle asumiselle, asumispaikaksi valitaan Valkeakaari asiakasohjauksen päätöksellä. Asuminen perustuu aina viranomaispäätökseen, jonka asiakas saa myös itselleen. Tällä hetkellä päätösten tulisi näkyä asiakkaan OmaKannassa, sillä Kymenlaakson hyvinvointialue on ottanut käyttöön sosiaalihuollon asiakastietovarannon ja tallentaa päätökset sähköisesti asiakkaan tietoihin. Valkeakaari saa ostopäätökset nähtäväkseen PSOP-järjestelmän kautta, jossa asiakasohjaus myös päivittää ostopalveluun liittyvät muutokset. Kymenlaakson hyvinvointialue myöntää rekisterinkäyttöoikeudet yksityisille palveluntuottajille viimeistään asiakastietolain edellyttämään määräaikaan mennessä eli 1.9.2026.

Asumispalvelua järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti joko pitkä- tai lyhytaikaisena. Lyhytaikainen asuminen voi olla tilapäistä tai säännöllisesti toistuvaa, niin sanottua intervalliasumista. Tällöin asiakas asuu suurimman osan ajasta omassa kodissaan mahdollisten tukipalvelujen turvin ja viettää osan ajasta intervallijaksoilla

Valkeakaarella. Intervallijaksojen pituuden määrittelee sosiaalihuollon omatyöntekijä yhteistyössä asiakkaan muun verkoston kanssa.

Tukipalvelujen tuottaminen

Valkeakaaren yhteisöllisen asumisen yksikkö on rekisteröity Soteri-rekisteriin tuottamaan itse sekä alihankintana yhteisöllisen asumisen palvelujen lisäksi kotihoitoa ja erikseen määriteltyjä tukipalveluja. Kotihoidon ohella asiakkaille voidaan tarvittaessa järjestää myös sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaisia tukipalveluja, kuten siivous-, pyykki- ja ateriapalveluja. Nämä palvelut perustuvat aina yksilölliseen tarpeeseen, eivätkä kuulu automaattisesti kaikille asiakkaille. Tukipalvelujen tarve arvioidaan asiakkaan toimintakyvyn ja palveluntarpeen pohjalta, ja arvion tekee Kymenlaakson hyvinvointialueen nimeämä sosiaalihuollon omatyöntekijä.

Palveluja tuotetaan sekä omana toimintana että ostopalveluina. Valkeakaaren yhteisöllisen asumisen yksikössä siivous- ja pyykkipalvelut hankitaan alihankintana SOL-siivouspalvelulta, kun taas ateriapalvelu toteutetaan yksikön omana toimintana. Ateriapalvelun tuottaminen ei vähennä yhteisölliseen asumiseen kuuluvan hoivan ja ohjauksen henkilöstöresursseja.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kakspy:n organisaation, asiakkaiden ja henkilökunnan yhdessä työstämät arvot ja toimintaperiaatteet ohjaavat Valkeakaaren toimintaa.

Kakspy Palvelut Oy:n kaiken toiminnan arvopohjana ovat toiveikkuus, osallisuus ja vastuullisuus. Arvopohja ja arvot näkyvät läpi koko palveluprosessin työskennellessä asiakkaiden, työryhmän, verkoston tai minkä tahansa yhteistyötahon kanssa.

Asiakkaita tuetaan, ohjataan ja kannustetaan oman elämänsä suunnitteluun sekä sisällön löytämiseen hänelle mieleiseen elämään. Kuljetaan rinnalla ja luodaan luottamuksellisella toiminnallamme pohjaa siihen että asiakas kokee turvalliseksi ottaa vastuuta oman elämän arjen asioista kokien samalla myös toiveikkuutta omaa tulevaisuutta kohtaan. Tuetaan asiakasta huomaamaan ettei sairaus tai vamma määrittele hänen nykyhetkeä eikä tulevaisuutta. Autetaan ja kannustetaan asiakasta itseä löytämään keinoja joilla pystyy vaikuttamaan omaan arkeensa ja elämäänsä. Asiakkaan osallisuutta tuetaan yhteisössä siten että asiakas voi osallistua yhteisön sisäisiin tapahtumiin tai yhteisön ulkopuolelle suuntautuviin aktiviteetteihin kuten erilaisiin harrastuksiin, työtoimintaan, opiskeluun, palkkatukityöhön ja kaikenlaiseen

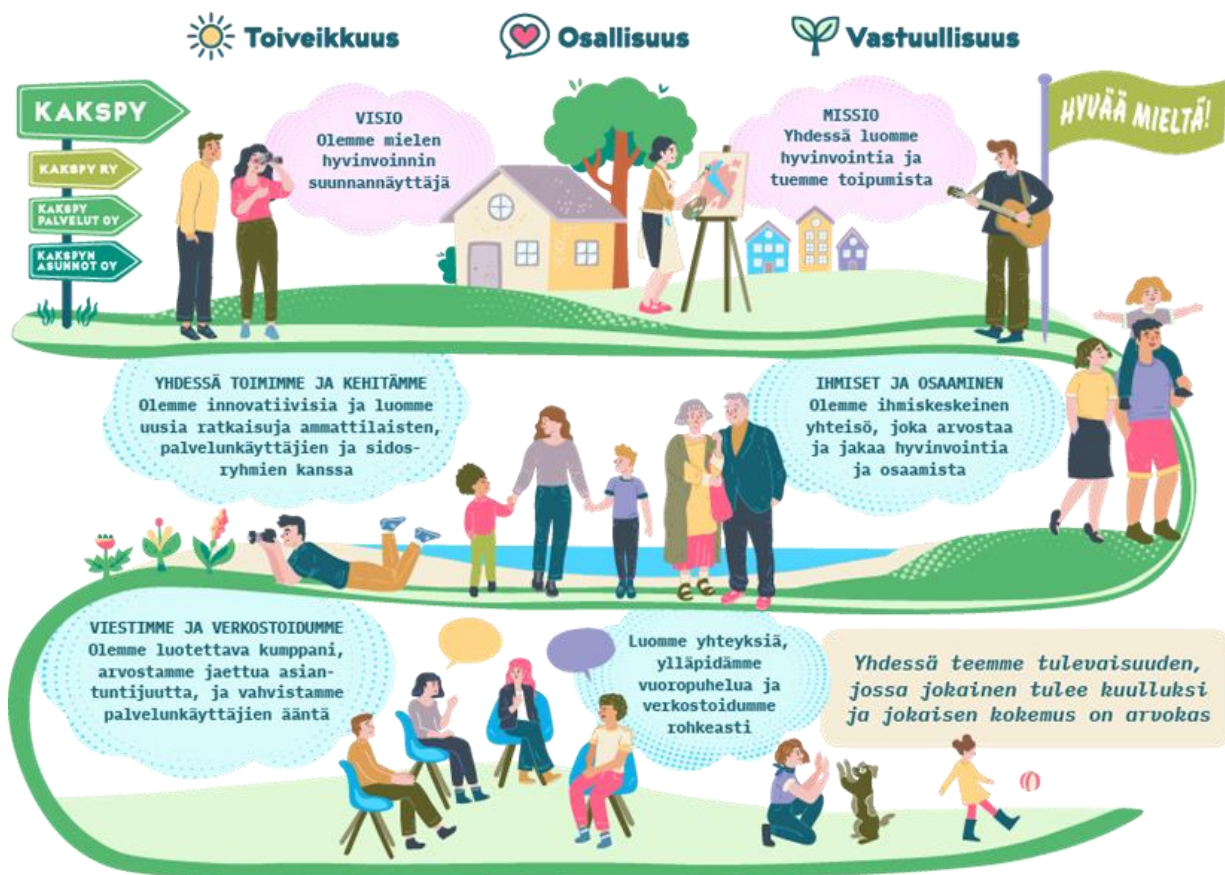
muuhun toimintaan. Toimitaan vastuullisesti ja luottamuksen arvoisesti asiakkaan kanssa. Pidetään kiinne asioista joita hänen kanssaan on sovittu ja luodaan teoillamme ja keskustellen toimintakulttuuria joka on hyvä malli yhteiskuntaan ja sen vaatimuksiin. Tuetaan asiakasta löytämään omia keinoja ja tapoja yhteiskunnassa toimimiseen.

Yhteisistä arvoista ja etenkin niistä juontavista arjen toimintatavoista käydään asiakkaiden kanssa keskustelua lähes päivittäin yhteisön aamukokouksissa ja yhteisökokouksissa. Asiakkaiden ja henkilökunnan kehittämispäivä on myös keskeinen paikka käydä tästä asiasta keskustelua. Yhteisiä arvoja on "avattu" yhteisön olohuoneessa olevalle fläppi taululle jonne kunkin arvon kohdalle jokainen asukas on saanut kirjoittaa sen mitä kyseinen arvo hänelle käytännössä merkitsee ja tarkoittaa. Tämän jälkeen on käyty yhteisökokouksissa keskustelua merkityksistä ja kolme eniten ääniä saanutta merkittävää ajatusta/lausetta on laitettu yhteisön seinälle "huoneentauluiksi".

Kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilöllisiin asiakas- ja toteuttamissuunnitelmiin sekä toipumisorientaatio viitekehykseen jossa arvot ohjaavat kaikkea toimintaa läpi koko palveluprosessin. Asiakkaan yksilöllisen kuntoutumisprosessin painopisteenä ja lähtökohtana ovat toipumisorientaatioviitekehyksen mukainen työskentely asiakkaan toimintakyvyn edistämiseksi sekä hänen tarpeiden ja voimavarojen huomioiminen. Asiakas- ja toteuttamissuunnitelmassa suunnitellaan yhdessä asiakkaan, palvelun tilaajan sekä yksikön ohjaajien (omaohjaaja) kanssa häntä tukevat tavoitteet ja toimenpiteet. Mikäli asiakas haluaa, voidaan hänen lähiverkostonsa myös kutsua suunnitelmaan mukaan. Asiakasta tuetaan harjoittelemaan elämää sairauden, riippuvuuden tai vamman kanssa siten, että mikään edellä mainituista ei määritä hänen identiteettiään tai rajoita hänen mahdollisuuksiaan toimia täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä. Asumisyksikössä hyödynnetään asukkaiden omia taitoja, olemassa olevaa osaamista sekä yhteisön tarjoamaa vertaistukea. Vertaisuus tarjoaa matalan kynnyksen tilaisuuksia kokeilla omia kykyjä ja venyttää rajojaan turvallisessa ympäristössä. Kuntoutusprosessissa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan koko tukiverkoston kanssa, jotta toipuminen saa parhaat mahdolliset edellytykset.

Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden omaa vaikutusvaltaa elämässään ja edistää muutoksia, jotka tukevat itsenäistä elämää ja mahdollisimman laajaa osallisuutta sekä sen tunnetta yhteiskunnassa. Työssä kiinnitetään erityistä huomiota myös omaisten ja läheisten sekä henkilöstön hyvinvointiin.

Arvot



Toiveikkuus

"Asiat olisivat kunnossa."

"Usko siihen, että tulevaisuuskin voi olla valoisa ja tarjota jotakin hyvää."

"Pysyisi terveenä."

Valkeakaarella toiveikkuuden arvot näkyvät seuraavasti: Kannustetaan ja tuetaan jokaista asiakasta yksilöllisesti ja positiivisesti. Annetaan mahdollisuus kokeilla erilaisia asioita ja saada niissä onnistumisen kokemus joka tukee itsetuntoa ja antaa uskoa omiin kykyihin. Luodaan uskoa parempaan. Yhteisöllinen ja vertainen kannustaminen.

Osallisuus

"On osa jotakin."

"Kuuluu johonkin kokoonpanoon ja kantaa kortensa kekoon yhteisen hyvän eteen."

"On läsnä."

Valkeakaarella osallisuuden arvot näkyvät seuraavasti: Jokainen asiakas on omassa elämässään osallinen. Jokainen asiakas on yhteisön jäsen ja vaikuttaa siinä omana yksilöllisenä persoonana riippumatta omasta taustastaan tai lähtökohdista. Jokaista kuunnellaan ja annetaan vaikuttamismahdollisuus erilaisiin asioihin kuten erilaisten toimintojen suunnitteluun. Kysytään ja kuunnellaan asiakkaan toiveita eikä anneta omaa valmista vastausta. Asiakas on aina mukana kun hänen asioitaan hoidetaan ja selvitellään. Muistetaan asiakkaan läheiset.

Vastuullisuus

”Huolehtii itsestään ja ottaa vastuun asioista.”

”Seisoo sanojensa takana ja kohtelee muita, kuten haluaisi itseään kohdeltavan.”

”Sitkeys ja sisu.”

Valkeakaarella vastuullisuuden arvot näkyvät seuraavasti: Henkilökunta toimii vastuullisesti oman työnkuvan mukaisesti, hoitaen hänelle kuuluvat työtehtävät, kohdellaan asiakkaita ja työyhteisön kaikkia jäseniä kunnioittavasti ja tasapuolisesti. Puututaan epäasialliseen käytökseen/toimintaan. Ollaan rehellisiä, vastuullisia ja luottamuksen arvoisia. Toimitaan hyvien eettisten arvojen mukaisesti. Huolehditaan omasta ammattitaidosta ja hakeudutaan koulutuksiin.

1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on 2. versio uudella, valvontalain 27§ edellyttämillä tiedoilla laadittu asiakirja. Se on laadittu 29.4.2026.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja tarkastellaan vähintään 4 kuukauden välein sekä aina jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaativat omavalvontasuunnitelman päivittämistä.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan ja on luettavissa Valkeakaaren olohuoneessa olevan lipaston päältä, josta se on asiakkaiden ja omaisten saatavilla. Ohjaajat saavat omavalvontasuunnitelman käyttöönsä Valkeakaaren omassa pilvipalvelussa.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Tämä omavalvontasuunnitelma käsittää Kakspy Palvelut Oy:n Valkeakaassa tuotettavan sosiaalihuollon alaisen asumispalvelun. Omavalvonnalla halutaan varmistaa, että tuotettava palvelu on laadukasta ja toiminta turvallista sekä asiakkaille että työntekijöille, vastaa järjestävän hyvinvointialueen palvelukuvauksia ja että se täyttää kulloinkin voimassa olevien lait ja säännökset sekä viranomaisten vaatimukset.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat ensisijaisesti palveluvastaava, mutta myös yksikön työntekijät ovat osallistuneet sen valmisteluun ja toteutukseen omien vastualueidensa mukaisesti. Tavoitteena on lisätä työntekijöiden roolia erityisesti omavalvontasuunnitelman päivittämisvaiheessa. Omavalvonnan toteuttaminen kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

Omavalvonta perustuu jatkuvaan arviointiin palveluiden prosesseista sekä niiden kehittämisestä. Huomioimme säännöllisesti palvelun ostajan, asiakkaidemme sekä verkoston tarpeita ja keräämme palautetta sisäisesti ja ulkoisesti erillisen arvioinnin vuosikellon mukaisesti.

Valkeakaaren omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä on samanaikaisesti päivitetty myös lääkehoitosuunnitelma sekä siihen sisältyvät osa-alueet: lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuuksuunnitelma, tietoturvasuunnitelma, infektioiden torjuntasuunnitelma, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys. Näiden suunnitelmien päivittämisestä ovat vastanneet kunkin osa-alueen vastuuhjaajat yhteistyössä palveluvastaavan kanssa.

Valkeakaaren kiinteistön omistaa Kouvola Asunnot Oy, joka vastaa kiinteistön pelastussuunnitelman päivittämisestä. Tämä on päivitetty 5.5.2023. Valkeakaaren poistumisturvallisuusselvitys on päivitetty 1/2026 ja poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa. Seuraava poistumisharjoitus toteutetaan 5/2026.

Valkeakaassa valmistetaan ja tarjoillaan viisi ateriaa päivittäin ja tästä syystä myös keittiön omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja omavalvonnallinen laadunvalvonta ovat tärkeitä. Valkeakaaren keittiön omavalvontasuunnitelma kattaa mm. elintarvikkeiden turvallisen ja asianmukaisen käsittelyn ja on päivitetty 3/2026.

Omavalvontasuunnitelma on avoimesti saatavilla Valkeakaaren olohuoneessa se on ohjaajien luettavissa tulosteena sekä yksikön pilvipalvelussa.

Omavalvontasuunnitelman valmistuttua jokaisen työntekijän vastuulla on lukea se läpi, tämä kuuluu myös perehdytykseen. Vanhat omavalvontasuunnitelmat säilytetään organisaation arkistossa niin kauan kuin palvelua tuotetaan ja tämän jälkeen vähintään 6 vuotta.

Valkeakaaren palveluvastaava ja vastaava ohjaaja huolehtivat siitä, että yhteisöllisen asumisen palvelussa prosessit, asiakasturvallisuus ja muut velvoitteet toteutuvat lainsäädännön ja palvelukuvauksen mukaisesti. Näitä asioita käsitellään säännöllisesti

työryhmän kesken arjen työssä, palavereissa ja työnohjauksessa, ja toimintaa ohjataan jatkuvasti kohti palvelukuvauksen ja sopimusten mukaisia tavoitteita.

Valkeakaaren omavalvontasuunnitelmasta vastaa yksikön palveluvastaava yhteistyössä koko työryhmän kanssa ja muutoksista tiedotetaan aina koko työyhteisöä. Omavalvonnan laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä sekä julkaisemisesta vastaa Valkeakaaren palveluvastaava Anne Mäkelä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Valkeakaaren toiminnasta vastaava aluepäällikkö Tiina Klingberg.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakas ohjautuu Valkeakaareen palvelun tilaajan määrittämien käytäntöjen ja sopimuksen mukaisesti. Toiminnassa noudatetaan tilaajan kanssa sovittuja menettelytapoja. Palveluihin ohjautuminen tapahtuu aina palveluntilaajan aloitteesta ja hänen edustajansa tekemän arvion perusteella eikä Valkeakaaren edustaja osallistu tähän arviointivaiheeseen.

Viranomaisen tekemän palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tilaajan edustaja (asiakasohjaus) sekä palveluntuottajan edustaja (Valkeakaaren palveluvastaava) arvioivat yhdessä asumisen edellytykset Valkeakaaressa. Tämän pohjalta sovitaan asumisen aloittamisesta sekä maksusitoumusjakson pituudesta.

Asiakkaan tullessa palvelun piiriin on hänelle jo nimettynä sosiaalihuollon palvelun omatyöntekijä ostajan taholta sekä palveluntuottajan/Valkeakaaren taholta omaohjaaja. Palveluvastaava ja omaohjaaja ovat asiakkaan palveluun tulovaiheessa tiiviisti mukana.

Valkeakaaressa ei käytetä alihankintaa sosiaalihuollon palvelun tuottamisessa.

Valkeakaaren 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 (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Vanhat ja esteettömät toimitilat	mahdollinen, merkittävä riski • voi rajoittaa uusien asiakkaiden ohjautumista palveluun, tai estää kokonaan palveluun pääsyn	Jatkuva arviointi toimitilojen vaatimustasosta/saavutettavuudesta suhteessa asiakkaisiin. Tavoite tehdä yksikössä ja asunnoissa remonttia esim. keittiö vuoden 2026 aikana. (Tilatarkastus ollut 10.3.-25)
Verkostoyhteistyön haasteet; Asiakasohjautuminen niukkaa	mahdollinen, kohtalainen riski Riskinä se ettei määritellyt asiakaspaikat ole täynnä.	• Tiivis yhteistyö asiakasohjauksen suuntaan ja paikkatilanteen tiedottaminen. Yhteistyötä tuetaan säännöllisillä verkostotapaamisilla (asiakas- ja hoitosuunnitelmat) ja ennakoivalla viestinnällä

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan ja tämän verkoston kanssa tehtävä yhteistyö alkaa siitä kun asiakas ohjautuu Valkeakaaren yksikköön. Yhteistyön keskiössä ovat asiakkaan palvelun tarpeet sekä minkälainen palveluverkosto asiakkaalla on. Yhteistyötä tehdään asiakkaan parhaan mahdollisen tuen takaamiseksi. Valkeakaaren ja palvelua ostavan organisaation eri hallinnonalojen viranomaisten välillä tehtävä yhteistyö kuuluu perustyöhön ja siihen palveluntuottajana meillä on velvollisuus. Asiakkaan muun verkoston kanssa yhteistyön tekemisestä päättää asiakas itse. Tähän kannustetaan ja tätä tuetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Sähköisen, turvallisen yhteistyön mahdollistaa turvapostijärjestelmä. Asiakastietojen siirtäminen ja toimintatavat ovat palvelua ostavien hyvinvointialueiden ohjaamia, kaikki asiakastieto siirtyy turvapostin ja /tai potilastietojärjestelmän kautta. Asiakkaalla ja

omatyöntekijällä tulee olla tiedossa asiakkaan oma sosiaalihuollon työntekijä, joka vastaa asiakkaan palvelun oikeellisuudesta ja tarpeenmukaisuudesta. Yhteistyö hänen kanssaan tulee olla aina asiakkaan tiedossa. Yhteydenpito tapahtuu aina niin, että asiakkaalla on vähintään tieto tästä, mieluiten kuitenkin aina yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteyttä voi ottaa asiakas, työntekijä ja palveluvastaava. Valkeakaaresta ilmoitetaan aina sosiaalihuollon palveluista vastaavalle omatyöntekijälle sekä asiakasohjaukseen mikäli asiakkaan tilanteessa ja voinnissa tapahtuu muutoksia. Palvelua ostava hyvinvointialue on asiasta antanut ohjeistuksen.

Asiakastiedon siirtoon tulee muutos lähitulevaisuudessa, kun sosiaalihuollon asiakastietovaranto (ent. Kanta) tulee käyttöön. Tällöin sekä asiakas että yhteistyötaho ovat saman tiedon äärellä turvallisesti ja tietosuojatusti.

Valkeakaareissa asiakkaan omaohjaaja on tukena tehtäessä yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa. Palveluvastaava voi tätä tehdä myös tilanteen ja tarpeen mukaan. Yhteistyö on sujuvaa ja ajantasaista ja se kuuluu myös perehdytykseen.

Valkeakaaren henkilökunta, palveluvastaava ja vastaava ohjaaja ylläpitävät aktiivista vuoropuhelua Kakspy-organisaation muiden asumis- sekä työ- ja päivätoimintayksiköiden kanssa. Verkostoyhteistyöhön perehdytetään jo työsuhteen alussa, ja siihen kannustetaan vahvasti myös arjen työssä. Asiakkaan verkoston tunteminen kuuluu keskeisenä osana omaohjaajan tehtäviin.

Valkeakaaren monialainen asiakastyön yhteistyöverkosto

- *Asiakas* ja hänen nimeämänsä ns. epävirallinen verkosto; omaiset, läheiset ja muu mahdollinen verkosto asiakkaan toiveen mukaisesti
- Sosiaalihuollon viranomaisverkosto;
 - asiakkaan omatyöntekijä/-t sekä hva:n asiakasohjaus
 - hyvinvointialueen asumisen Aspa-tiimi
 - aikuissosiaalityö
 - muut mahdolliset sosiaalihuollon viranomaistahot
- Asiakkaan *edunvalvonta*
- Vammaispalveluiden viranomaisverkosto
 - asiakkaan omatyöntekijä/-t ja hva:n asiakasohjaus
 - vammaispalvelun asumisen tiimi
 - muut mahdolliset sosiaalihuollon viranomaistahot
- Päihdepalveluiden viranomaisverkosto (asiakkaan omatyöntekijä ja asiakasohjaus)
 - asiakkaan omatyöntekijä ja hva:n asiakasohjaus
 - muut mahdolliset sosiaalihuollon viranomaistahot

- Asiakkaiden somaattiseen hoitoon liittyvä verkosto
 - Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjaamana Terveystalon lääkäripalvelu
 - julkinen perusterveydenhuolto sis.päihdehoitopalvelut
 - julkinen erikoissairaanhoido
- Asiakkaan psyykkiseen hoitoon liittyvä verkosto
 - Kymenlaakson hyvinvointialueen psykiatrian poliklinikka/ psykiatrian erikoislääkäri ja omahoitaja
 - psykiatrian erikoissairaanhoidon palvelut sis. psykiatrian laitoshoido
- Asiakkaan mahdollisiin opintoihin liittyvä verkosto;
 - XAMK
 - Eduko
 - Ekami ja muut mahdolliset opintoja toteuttavat verkostot
- Asiakkaan työelämäpalveluihin ja työtoimintaan liittyvä verkosto;
 - hyvinvointialueen järjestämä työtoiminta
 - Kouvolan alueen TE-palvelut
 - Parik-säätiö:n työtoiminta
 - Eri toimijoiden järjestämä työtoiminta
- Asiakkaan epävirallinen verkosto

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valkeakaaren valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta vastaa palveluvastaava Anne Mäkelä (anne.makela@kakspy.com) p. 040 7103244 yhdessä yksikössä nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan toimivuus varmistetaan säännöllisesti erillisellä suunnitelmalla, jota päivitetään ennalta suunnitelluin määrävälein ja siinä otetaan huomioon muuttuvat olosuhteet sekä mahdolliset yhteiskunnalliset kriisitilanteet. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaa ylläpidetään Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Henkilöstö perehtyy aina ajantasaisimpaan suunnitelmaan ja sen sisällöstä käydään aktiivista keskustelua kuten myös siitä, miten suunnitelmaan pohjautuva varautuminen näkyy arjen toiminnassa ja miten palvelujen saatavuus turvataan myös häiriö- tai poikkeustilanteissa mahdollisimman hyvin. Organisaatiossa seurataan aktiivisesti maailman tilannetta ja huomioidaan sen

mahdollisesti edellyttämät erityiset varautumistoimet. Tästä vastaavat palveluvastaava, vastaava ohjaaja sekä organisaation johto. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on laadittu myös organisaatiotasolla ja sen päivittämisestä vastaa tietoturvavastaava yhteistyössä organisaation johdon kanssa.

Palveluiden jatkuvuus on turvattava myös tavalliseen arkeen liittyvissä tilanteissa, joissa vakituista henkilöstöä esimerkiksi sairastuu. Tällaisissa tilanteissa palveluyksikössä järjestellään sijaisuuksia paikkaamaan henkilöstövajetta, tarvittaessa ulkopuolisia sijaisia hankkimalla ja ulkopuoliset sijaiset perehdytetään perehdytyskäytäntöjen mukaisesti palveluyksikön tehtäviin. Erityistä huomiota tulee kiinnittää ulkopuolisia sijaisia käytettäessä siihen, että sijaisilla on palvelukuvauksen edellyttämä kelpoisuus ja osaaminen. Sijaisina käytetään ensisijaisesti sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneita työntekijöitä, jotka ovat sijaisuuksia palveluyksikössä ennenkin tehneet. Sijaisten käytön periaatteet on yhdessä työryhmän kanssa läpikäyty ja organisaatiossa kirjattuna. Tarvittaessa sijaisina voidaan käyttää myös sellaisia sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, jotka ovat saavuttaneet hyvinvointialueen määrittelemät opintopisterajat.

Valkeakaaren toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Valkeakaaren toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstöön liittyvät riskit: Poissaolot (sairaspoissaolot, työtaistelut) Mahdollinen henkilöstön vaihtuvuus	Mahdollinen, kohtalainen riski ➔ voi vaikuttaa palvelujen laatuun sitä heikentävästi hetkellisesti ➔ uusien, osaavien ja sopivien työntekijöiden rekrytoiminen on aina kohtuullisen pitkä prosessi	Pyritään ylläpitämään sijaisjärjestelmää yhdessä organisaation muiden alueen yksiköiden kanssa. Palveluvastaava seuraa yhteiskunnallista tilannetta tiiviisti ja ylläpidetään työryhmässä keskustelua aiheesta/tilanteesta. Ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti työhyvinvointia, jotta minimoidaan henkilöstön vaihtuvuus, mm. huolehditaan riittävästä perehdytyksestä, palautumisesta, selkeistä työnkuvista, avoimesta keskustelukulttuurista, osaamisen tasosta (koulutukset jne.)

Taulukko 2:

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ulkoiset tekijät, kuten luonnonkatastrofit, pandemiat ym.	mahdollinen, vähäinen riski ➔ voi estää palvelun tuottamisen kokonaan	Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää suunnitelman poikkeusoloihin. Poikkeustilanteissa keskitytään välttämättömien palveluiden turvaamiseen ensin ja priorisoidaan toimintaa. Johto ja yksikön palveluvastaava ja vastaava ohjaaja tekevät päätöksen välttämättömien työtehtävien suorittamisesta ja henkilöstön käytön priorisoinnista
Sähkö- ja vesikatkot	mahdollinen, vähäinen riski ➔ voi vaikeuttaa toimintaa, mutta ei keskeytä sitä	Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma sis. suunnitelman poikkeusoloihin. Sähkö- ja vesikatkojen varalta varaudutaan 72h:n kotivaraan niin elintarvikkeiden, juomaveden kuin hygieniakäytäntöjenkin osalta. Noudatetaan saatua ohjeistusta ja ylläpidetään varautumissuunnitelmassa kirjattuja toimintatapoja.

Taulukko 2:

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Teknologiset riskit, kuten tietojärjestelmien toimintahäiriöt jotka vaikuttavat asiakastiedon hallintaan ja käyttöön Kyber-/hybridiuhat	Mahdollinen, kohtalainen riski ➔ voi vaikeuttaa palveluiden toimintaa ja turvallisuutta ➔ voi aiheuttaa asiakasturvallisuusriskin, jos tietoja ei käytettävissä eikä saatavilla ➔ saattaa estää ajoittaisen asiakastietojärjestelmän kirjaamisen saattaa vaikuttaa asiakkaan lääkehoidon saatavuuteen ja turvallisuuteen (reseptikeskus)	Pyritään kirjaamaan tarvittavat asiakaskertomukset järjestelmään heti toimintahäiriön päätyttyä, tällä välin muiden muistitoimintojen käyttö jotta asianmukainen tieto saadaan tallennettua -Käytetään Kakspyn omaa IT-tukea apuna häiriötilan selvittämisessä. -Käytetään asiakastietojärjestelmätoimittajan IT-tukipalvelua -Käytetään Kymenlaakson hyvinvointialueen IT-tukipalvelua Varmistetaan ja ylläpidetään käytäntöä, että kriittinen asiakastieto on saatavilla myös paperiversiona (asiakkaan henkilötiedot ja lääkelista/dg:t) Kannustetaan asiakkaita varautumaan mm. lääkehuollon poikkeamatilanteiden suhteen noin kahden viikon lääkevaraston ylläpitoon.

Taulukko 2:

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Epävakaa yhteiskunnallinen/globali tilanne	mahdollinen, vähäinen riski → voi pahimmillaan keskeyttää toiminnan tai pakottaa siirtämään toiminnan muualle	Yhteiskunnallisen tilanteen seuraaminen ja tarvittaessa ohjeiden mukainen toimiminen Säännöallisesti asiakkaiden kanssa käytävä keskustelu varautumisen ja valmiuden tarpeista, huomioiden asiakaskunnan haasteet Ylläpidetään valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman mukaista toimintaa. Valkeakaassa nimettynä vastuuhenkilö tähän, kokonaisvastuussa palveluvastaava

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Katso lisää sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

Valkeakaassa turvallisuutta ja laatua seurataan, arvioidaan ja kehitetään seuraavin tavoin:

- Turvallisuus: palvelut ovat turvallisia asiakkaille. Henkilöstö toimii systemaattisesti turvallisuutta edistäen. Henkilöstön tehtävänä on taata kaikkien psyykinen ja fyysinen turvallinen osallistuminen toimintaan (mm. turvallisen tilan periaatteet) ja varmistaa muu turvallisuus.

- Asiakslähtöisyys: asiakkaan saama palvelu suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita kunnioittaen.
- Lainmukaisuus: toiminta noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuolto-, vammaispalvelu-, terveydenhuolto- sekä mielenterveyslakia.
- Ammatillisuus ja osaaminen: henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja osaaminen palveluiden laadukkaaseen toteuttamiseen.
- Saatavuus ja saavutettavuus: palvelut ovat asiakkaiden saatavilla ja saavutettavissa ilman kohtuutonta odotusaikaa tai esteitä.
- Jatkuva parantaminen: palveluiden laatua kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteen ja arviointien perusteella.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimusten toteutumista valvotaan ja kehitetään seuraavilla menetelmillä:

- Omavalvonta: palveluntuottaja eli Valkeakaari laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman, jossa kuvataan riskienhallinta, asiakasturvallisuus ja laadunvarmistus. Vastuu on palveluvastaavalla sekä vastuualuiden mukaisesti jokaisella työryhmän jäsenellä.
- Ulkoiset arvioinnit ja valvonta: palvelun tilaajan, eli Kymenlaakson hyvinvointialueen ja Aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran suorittamat tarkastukset ja arvioinnit.
- Asiakaspalaute ja osallistaminen: asiakkaiden kokemuksia ja toiveita kerätään säännöllisesti kyselyiden ja kehittämispäivien avulla.
- Henkilöstön koulutus ja kehittäminen: jatkuva koulutus ja riittävä perehdytys takaavat että henkilöstöllä on ajantasainen tieto ja osaaminen.
- Riskienhallinta ja poikkeamailmoitukset: mahdolliset vaaratilanteet ja poikkeamat raportoidaan, analysoidaan ja niihin reagoidaan käymällä ne yhteisesti läpi säännöllisesti viikottaisessa henkilöstöpalaverissa. Riski-ilmoitusten läpikäymisen tavoite on kehittää yhteisiä toimintatapoja mahdollisimman turvallisiksi. Riski-ilmoitukset tehdään käytännössä RiskiPulssi-riskienhallintajärjestelmän kautta. Tämä kokonaisuus kuuluu osaksi perehdytystä.

Laadunhallinnan onnistumista arvioidaan seuraavilla työkaluilla ja mittareilla:

- Asiakastyytyväisyyskyselyt: Mittaavat palvelun laatua asiakkaiden kokemusten pohjalta. Väh. 1 x vuodessa, tai palvelukuvauksessa määritellyn syklin mukaan, lisäksi sidosryhmäkyselyt.
- Reklamaatiot ja palautteet: Seurataan ja analysoidaan lukumääriä ja sisältöjä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseksi.

- Toiminnan tulokset ja vaikuttavuus: Arvioidaan palveluiden tehokkuutta ja asiakkaiden hyvinvoinnin parantumista. Esimerkiksi: asiakkaan kuntoutumisen, toimintakyvyn kohenemisen ja elämänlaadun paranemisen mittaaminen RAI-arviointijärjestelmällä, havainnoimalla ja käymällä keskusteluja asiakkaiden kanssa arjessa toteuttamissuunnitelmaprosessin mukaisesti. Asiakastyön kirjaaminen asiakastietojärjestelmään.
- Poikkeamailmoitusten määrä ja laatu (RiskiPulssi+ muut poikkeamailmoitukset): tarkastellaan ilmoitusten lukumäärää, sisältöjä ja niihin tehtyjä toimenpiteitä
- Henkilöstön hyvinvointi ja työtyytyväisyys: seurataan henkilöstön jaksamista ja työoloja, koska ne vaikuttavat myös palveluiden laatuun. Keinoina säännölliset tyhy-kyselyt, s-poissaolotilastot, varhaisen välittämisen keskustelut, asiakaspalautteet, kehittämisspäivät ja kehityskeskustelut

Keinot palveluiden laadun varmistamiseen

- Jatkuva seuranta ja raportointi: Laadunhallinnan tuloksia raportoidaan säännöllisesti johdolle ja sidosryhmille. Kyselyiden ja raporttien jako organisaation sisällä sovitusti. Asiakaspalautteiden ja muiden raporttien jako palveluntilaajan edustajalle sovitun tavan mukaan.
- Laatupoikkeamien käsittely: Havaitut ongelmat analysoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä. Esim. RiskiPulssin havaintojen käsittely säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Muiden poikkeamien käsittely tiimissä tai erikseen sovitussa kokoonpanossa, mukana tarvittaessa palveluntilaajan edustaja.
- Käytäntöjen jakaminen: Hyvät toimintamallit dokumentoidaan ja jaetaan käytäntöjä myös organisaation sisällä.
- Teknologian ja digitalisaation hyödyntäminen: Arvioidaan säännöllisesti mm. seurattavia asioita ja pyritään saamaan helposti tietoa digitaalisten järjestelmien avulla.

Riskienhallinnan koordinoinnista ja johtamisesta Valkeakaassa vastaa palveluvastaava, varavastaava apuna ja tukena on organisaation johto ja työsuojelu.

Valkeakaaren asiakkaiden asiakasturvallisuus varmistetaan seuraavin tavoin:

Henkilöstön osaaminen, riittävyys ja läsnäolo:

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että henkilöstöä on paikalla mitoituksen mukaisesti. Sijaisjärjestelyistä on sovittu sekä yksikkö- että organisaatiotasolla, ja käytännöt ovat henkilökunnan tiedossa. Kymenlaakson hyvinvointialueen edellyttämä 0,3 henkilöstömitoitus yhteisöllisen asumisen yksikössä toteutuu.

Henkilöstösuunnittelulla huolehditaan koulutustasovaatimuksista sekä erityisosaamisesta (miepä-vammaispalvelut). Osaamista ylläpidetään säännöllisesti muun muassa ensiapu-, lääkehoito- ja paloturvallisuuskoulutuksilla. Koulutusten seuraaminen on palveluvastaavan, vastaavan ohjaajan sekä työntekijän omalla vastuulla.

Perehdytyksestä huolehditaan erityisen huolellisesti sijaisten, uusien työntekijöiden sekä sairauspoissaolon jälkeen palaavien osalta. Perehdytykseen osallistuvat palveluvastaava, vastaava ohjaaja ja koko työryhmä vastuualueidensa mukaisesti.

Turvallinen lääkehoito:

Lääkehoidon turvallisuus varmistetaan Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjeistusten sekä yksikön oman lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Henkilökunnan osaamista ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella ja perehdytyksellä. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat, ajantasainen koulutus sekä hyväksytysti suoritettut näytöt.

Lääkehoitoa valvotaan omavalvonnan keinoin: riskit tunnistetaan, niitä seurataan ja poikkeamista opitaan. Prosessi on selkeä ja käydään läpi perehdytyksessä. Yksikössä on nimetty kaksi sairaanhoitajaa vastaamaan lääkehoidon kokonaisuudesta. He päivittävät lääkehoitosuunnitelmaa, vastaavat toiminnan lainmukaisuudesta sekä ohjaavat ja perehdyttävät muuta henkilöstöä.

Selkeät toimintakäytännöt ja omavalvonta:

Omavalvontasuunnitelma sekä siihen liittyvät osa-aluekohtaiset suunnitelmat ohjaavat turvallisuuden toteutumista ja seurantaa. Suunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Päivitysvastuut jakautuvat vastuualueiden mukaisesti, ja koko henkilöstö vastaa oman osaamisensa ajantasaisuudesta.

Muita keskeisiä suunnitelmia ovat:

lääkehoitosuunnitelma (sisältäen lääkinnälliset laitteet)
infektioiden torjuntasuunnitelma
pelastussuunnitelma
poistumisturvallisuussuunnitelma
turvallisuusohjeet
keittiön omavalvontasuunnitelma
siivoussuunnitelma
henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
uhkatilanteiden toimintaohjeet

Turvallinen fyysinen ympäristö:

Fyysisestä ympäristöstä huolehditaan päivittäin siten, että se tukee asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia ja turvallisuutta. Käytävät, yhteiset tilat ja toimistot pidetään esteettöminä ja paloturvallisina. Valaistus pidetään asianmukaisena, ja havaitut puutteet korjataan viipymättä joko omatoimisesti tai kiinteistöhuollon toimesta. Vastuu on koko työryhmällä.

Koko henkilöstö osallistuu vuosittaisiin turvallisuuskävelyihin, joihin osallistuu myös palveluvastaava, vastaava ohjaaja tai turvallisuuvastaava. Havainnot kirjataan reaaliaikaisesti RiskiPulssi-riskienhallintajärjestelmään. Lisäksi yksikössä toteutetaan vuosittainen riskiauditointi, jonka pohjalta tunnistettuja riskejä hallitaan ja vähennetään palveluvastaavan ja turvallisuuvastaavan johdolla.

Psykososiaalinen turvallisuus:

Asiakkaiden psykososiaalista turvallisuutta tuetaan monipuolisesti. Henkilöstö kohtaa asiakkaat ammattitaitoisesti ja kunnioittavasti myös haastavissa tilanteissa. Asiakkaita kuunnellaan aktiivisesti, ja keskusteluja käydään sekä sovitusti että tilanteen mukaan.

Henkilöstö havainnoi asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä ja tekee ennaltaehkäisevää työtä turvallisuuden tukemiseksi. Tarvittaessa käytetään erilaisia ohjauksen ja tuen keinoja. Yhteistyötä tehdään tiiviisti asiakkaan, hoitotahon sekä omaisten ja läheisten kanssa.

Yksikössä noudatetaan selkeitä käytäntöjä verkostotyössä. Henkilöstö tuntee asiakkaat, heidän tilanteensa ja mahdolliset toimintamallit haastavissa tilanteissa, mikä tukee ennakointia. Myös RAI-toimintakykyarviointijärjestelmää hyödynnetään asiakkaan tuen suunnittelussa.

Riskienhallinnan koordinoinnista ja johtamisesta Valkeakaassa vastaavat palveluvastaava ja vastaava ohjaaja yhteistyössä organisaation johdon ja työsuojelun kanssa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Valkeakaaren yksikkö on kolmikerroksinen hissitön kerrostalo Kouvolassa, Valkealan kirkonkylällä. Valkeakaassa huoneistot ovat yksiöitä, kaksioita ja kolmioita. Asiakkaat asuvat vuokralla näissä eri kokoisissa huoneistoissa. Kaksioissa ja kolmioissa voi asua kaksi tai kolme asiakasta riippuen yksikön vapaiden huoneiden tilanteesta. Asiakkailla on oma avain kerrostalon alaoveen, omaan huoneistoon sekä omaan huoneeseen mikäli hän jakaa huoneiston asuinkaverin kanssa. Avain käy myös Valkeakaaren yhteisiin tiloihin. Yksikössä on Ilog-sähkölukkojärjestelmä joka kattaa kaikki yksikön

ovien lukot. Järjestelmä takaa digitaalisen avaintenhallinnan ja esim kadonneet avaimet voidaan poistaa järjestelmästä heti ilman lukkojen vaihtoa. Ilog kerää myös lokitietoa ja voidaan siis tarkistaa kuka on liikkunut ovista ja milloin. Ilog-tietojärjestelmää hallinnoi Lukitustekniikka-STY Oy, kirjanpitoa avaimista ylläpidetään Valkeakaaren palveluvastaavan toimesta ja kaikki luovutetut avaimet kuitataan henkilökohtaisesti.

Asiakas voi sisustaa huoneensa/asuntonsa mieleisekseen huomioiden kuitenkin paloturvallisuusvaatimukset. Asunnon käyttöä ja siistinä pitämistä määrittävät samat vuokralaisen vastuut kuten yleisestikin vuokra-asumisessa. Asiakas saa itse päättää, haluaako hän omaan oveensa nimensä vai ei, samoin hän päättää haluaako nimensä postilaatikkoon vai ei. Toimistotiloja käyttävät henkilökunta sekä asiakkaat vain henkilökunnan läsnäollessa. Asiakkaiden omaisten/läheisten vierailut ovat toivottavia ja vapaasti asiakkaiden sovittavissa. Asiakkaiden omaisten/läheisten yöpymiset toteutuvat asiakkaan asunnossa. Turvallisuussyistä näistä vierailuista toivotaan kuitenkin tiedotettavan henkilökuntaa sekä asiakkaan kanssa mahdollisesti samassa huoneistossa asuvia toisia asiakkaita. Yksikössä vierailevia koskee samat vuokralaisen järjestyssäännöt kuin yksikön asiakkaitakin.

Valkeakaaren yhteiset tilat ovat viihtyisät ja niissä voi oleskella ja seurustella toisten asiakkaiden ja/tai henkilökunnan kanssa sekä näin vahvistaa sosiaalista kanssakäymistä ja kuntoutumista. Asiakkaiden käytössä on iso olohuone sekä ns. toinen pienempi huone olohuoneen vieressä jossa on asiakkaiden käyttöön tarkoitettu tietokone. Lisäksi ovat keittiö ja ruokailutilat, sauna- ja pyykinpesutilat sekä varstotilat. Yhteistilat ovat kaikkien vapaasti käytettävissä. Asuntojen parvekkeilla on mahdollisuus kasvattaa kukkasia tai yrttejä ja luoda näin viihtyvyyttä omaan asumisympäristöön etenkin kesäiseen aikaan.

Yksikön ulko-ovet ovat jatkuvasti lukossa. Ovilla ei ole summeria eikä kameravalvontaa vaan sellaiset henkilöt joilla ei ole omaa avainta Valkeakaareen soittavat ovella näkyvään Valkeakaaren ohjaajien numeroon jolloin ovi tullaan avaamaan. Lukolliset ulko-ovet ovat lisänneet asiakkaiden turvallisuuden tunnetta. Mm. tähän liittyen asiakas saa itse päättää, haluaako hän omaan oveensa nimensä vai ei, samoin hän päättää haluaako nimensä porraskäytävän osoitetauluun nähtäville.

Valkeakaaren lääketoimistossa on kameravalvonta ja henkilökunta on tietoinen sen velvoitteesta ja ymmärtää sen olevan osa yksikön riskienhallintaa lääketurvallisuuden osalta. Kameran asianmukaisesta käytöstä vastaa Valkeakaaren palveluvastaava sekä organisaation aluepäällikkö.

Jokaisessa huoneistossa on ovikello sekä ovisilmä josta asiakas näkee ovella olevan tulijan.

Yhteyshenkilö kameravalvonnan rekisteriä koskevissa asioissa on Tiina Klingberg, tiina.klingberg@kakspy.com p. 040 7103254.

Mikäli yksikön asiakas tarvitsee turvalaitteen, hankkii hän sellaisen omalla kustannuksellaan. Laitteen toimivuudesta ja huollosta vastaa laitteen toimittaja. Asiakkaan omat vastuuhjaajat auttavat ja tukevat asiakasta laitteen hankinnassa, käytössä ja huollossa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Valkeakaassa on asiakastietolain 7§:n mukainen vastuuhenkilö joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta palveluvastaava Anne Mäkelä p. 040 7103244. Yksikössä on nimetty myös tietoturva- ja turvallisuusvastaava ohjaaja Jenni Pekkola. Kakspy:n organisaatiossa tietosuojavastaavana toimii aluepäällikkö Tiina Klingberg; tietosuoja@kakspy.com

Palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) ((EU) 2016/679) ja Suomen tietosuojalain (1050/2018) vaatimuksia seuraavilla tavoilla:

- Tietosuojaperiaatteet: kaikki henkilö; -asiakas; ja potilastiedot käsitellään lainmukaisesti, läpinäkyvästi ja käyttötarkoituksen mukaisesti. Henkilötietojen käsittelystä on tehty tietosuojaselosteet, jotka yksikössä asukkaiden nähtävillä ilmoitustaululla sekä ohjaajien nähtävillä toimiston ilmoitustaululla sekä saatavilla yksikön pilvipalvelussa.
- Tietojen keräämisessä ja käsittelemisessä käytetään minimoinnin periaatetta eli se rajoitetaan vain välttämättömään, palvelussa tarvittavaan tietoon.
- Rekisteröidyn oikeudet: asiakkailla on oikeus tarkastaa tietonsa, vaatia virheellisten tietojen oikaisua, rajoittaa tietojen käsittelyä ja pyytää tietojen poistamista lain sallimissa rajoissa. Asiakas tekee tietojen tarkastamis-poistamis-tai korjaamispyynnön Kymenlaakson hyvinvointialueen Kirjaamoon sähköisesti osoitteessa <https://kymenhva.fi/meilla-asiakkaana/henkilotietojen-kasittely/tietopyynnot/>
- Tietoja voidaan luovuttaa toiselle palveluntuottajalle vain, jos asiakas on antanut siihen suostumuksensa, tai jos luovutus perustuu lakiin. Esimerkkinä asiakkaan muuttaessa toiseen asumisyksikköön toiselle palveluntuottajalle luovutetaan Valkeakaassa kirjattu edellinen palvelun toteuttamissuunnitelma.

- Tulevaisuudessa sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttöönoton jälkeen asiakas voi hallinnoida OmaKannassa sosiaalihuollon palveluiden suostumuksiaan ja nähdä itseään koskevat kirjatut asiakastiedot.
- Kaikki tietojen luovutukset on dokumentoitava, ja asiakkaalla on oikeus saada tieto siitä, kenelle ja miksi hänen tietojaan on luovutettu. Luovutuksessa tulee huolehtia tietoturvasta, esim. käyttämällä turvapostia, mikäli tietoa ei voida luovuttaa asiakastietojärjestelmän sisällä.
- Kaikki työntekijät allekirjoittavat Kakspy Palvelut Oy:n oman vaitiolositoumuslomakkeen. Kyseisessä lomakkeessa työntekijät sitoutuvat noudattamaan asiakirjasalaisuutta sekä vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa niiden tietojen osalta, jotka on saanut toimiessaan Kakspy Palvelut Oy:ssä. Vaitiolo-, salassapito-, ja tietoturvasitoumus sitoo työntekijää myös työsuhteen loppumisen jälkeen.
- Tietosuojakoulutus: henkilöstö koulutetaan tietosuoja-asioihin ja tietoturvan varmistamiseen. Jokaista työntekijää on velvoitettu suorittamaan Arjen tietosuoja-koulutus ja tähän liittyvää koulutusta tarjotaan ja velvoitetaan suorittamaan säännöllisesti. Lisäksi tietosuoja- ja turva-osaamisen vahvistaminen on otettu koko organisaatiotason tavoitteeksi.
- Tietoturvakäytännöt: Valkeakaassa sovelletaan asianmukaisia teknisiä toimenpiteitä asiakastietojen suojaamiseksi. Jokaiseen asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan sote-kortilla tai käyttäjätunnuksella (opiskelijat) ja näissä on rajattu työntekijöiden käyttöoikeuksia. Tätä tehdään yhteistyössä organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavan kanssa.
- Valkeakaassa on oma tietoturvajäteastia, jonne kaikki henkilötietoja sisältävät dokumentit poistetaan. Tietoturvajäteastia on sijoitettu henkilökunnan lukollisten toimistotilojen yhteydessä olevaan neuvotteluhuoneeseen, jonka ovi on myös lukossa. Lukittu ja jäljitettävä tietoturva-astia noudetaan tietoturvajätteestä vastaavan yrityksen toimesta sovitulla aikataululla. Yritys on vastuullinen siitä, että tietoturvajäte tuhotaan asiaan kuuluvalla tavalla.
- Valkeakaassa on nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava) joka vastaa asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta yhdessä yksikössä nimetyn tietoturva- ja turvallisuusvastaavan kanssa.

- Tietosuoja- ja tietoturvarikeilmoitukset ja niiden seuranta: mahdolliset tietoturvapoikkeamat raportoidaan viipymättä RiskiPulssiin ja niihin reagoidaan sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Rikkeen vakavuudesta reagointiaika on 3-7 vuorokautta.
- Tietoturvarikkeen tapahtuessa noudatetaan valtakunnallisen tietosuojavaltuutetun toimiston tietoturvaloukkauksen ohjeistusta. Toimitaan viiveettä, viimeistään 72h sisällä rikkeen havaitsemisesta organisaatiossa sovitulla tavalla.
- Organisaatiolle on laadittu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvavastaavana toimii Emmi Inberg ja tietoturvasta vastaava johtaja on toimitusjohtaja Markku Kärmeniemi.
- Valkeakaaresta on nimetty ohjaaja osallistumaan organisaation sosiaalihuollon kirjaamisvalmennus-työryhmään, jossa kehitetään asiakaslähtöistä, lainsäädännön edellyttämää kirjaamisosaamista silmällä pitäen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon siirtymistä.

Asiakastietojen arkistoinnin osalta Valkeakaari huolehtii asiakastietojärjestelmässä (SofiaCRM) olevan asiakstiedon arkistoinnin. Asiakkaan muuttaessa yksiköstä pois asiakassuhde päätetään viipymättä järjestelmässä. Tämän jälkeen syntynyt asiakastieto tulostetaan järjestelmästä, arkistoidaan erillisen Kymenlaakson hyvinvointialueen arkistointiohjeen mukaan ja toimitetaan ohjeen mukaisesti hyvinvointialueen osoittamaan arkistoon. Tästä manuaalisesta arkistoinnista vastaa Valkeakaaren palveluvastaava. Jatkossa, kun sosiaalihuollon asiakastietovaranto (ent. Kanta) on käytettävissä, asiakastieto arkistoituu sähköisesti sekä arkistoon että sieltä asiakkaan OmaKantaan, jolloin paperista arkistointia ei tarvitse enää ylläpitää eikä toimittaa eteenpäin hyvinvointialueelle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Valkeakaarella on käytössä;

- Asiakastietojärjestelmä SofiaCRM, rekisterinpitäjänä toimii Kakspy Palvelut Oy ja rekisteriseloste on nähtävillä Valkeakaaren ilmoitustaululla sekä yksikön verkkosivuilla. Käyttöoikeushallinnasta vastaa organisaatiotasolla Sofia- pääkäyttäjät sekä yksikötasolla Valkeakaarella palveluvastaava. Rekisterinpitäjänä toimii Kymenlaakson hyvinvointialue. Asiakastietojärjestelmän tietoturvasta vastaa järjestelmätoimittaja Netproce.

- RAI-toimintakykymittari; rekisterinpitäjänä Kymenlaakson hyvinvointialue. Käyttöoikeushallinnasta sekä tietoturvasta vastaa hva:n RAI-tietojärjestelmän pääkäyttäjät.

Kaikki järjestelmät täyttävät asiakastietolain ja tietohallintolain edellyttämät vaatimukset ja lisäksi asiakas- ja potilastietovarannon (Kanta-palveluiden) käyttöön liittyvät vaatimukset.

Kirjaamisosaamista seurataan säännöllisesti palveluvastaavan sekä yksikön kirjaamisvalmentajan toimesta. Kirjaamiseen liittyvistä asioista keskustellaan säännöllisesti henkilökuntapalavereissa. Kirjaamiseen liittyvä osaaminen on osa perehdytystä, ja tarvittaessa siihen tarjotaan henkilöstölle lisäkoulutusta yksilöllisten tarpeiden mukaan. Organisaatiossa on toiminnassa sosiaalihuollon kirjaamisvalmentajien työryhmä, joka kouluttaa ja jakaa osaamista sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyen siäisesti ja toimipisteissä on nimettynä työryhmän yhdyshenkilöt.

Kakspy Palvelut Oy:tä ja Valkeakaarta koskeva tietoturvasuunnitelma on laadittu 11/2025 ja Valkeakaaren tietoturvallinen toiminta johdetaan tästä suunnitelmasta, ja siitä vastaa ensisijaisesti Valkeakaaren palveluvastaava sekä yksikköön nimetty tietoturva- ja cyber-vastaava ohjaaja, joilla on tarvittaessa tukena organisaation tietoturva- ja tietosuojavastaavat.

Valkeakaaren osalta on rekisterinpitäjän tietosuojaseloste, jossa kerrotaan mitä tietoja asiakkaasta kerätään ja mihin tarkoitukseen, miten tietoja säilytetään ja suojataan, miten asiakas voi pyytää tietojensa tarkastusta, korjaamista tai poistamista. Tämä seloste löytyy sekä Valkeakaaren ilmoitustaululta että yksikön verkkosivuilta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tyypillisimmät infektio-tyypit Valkeakaareissa ovat erilaiset hengitystieinfektiot ja viruspohjaiset vatsataudit. Epidemia riski on olemassa ja siihen onkin kiinnitetty toiminnassa huomiota erilaisin ohjeistuksin esim. Infektioturvallisuus- ja infektioidentorjuntasuunnitelma Kakspy Palvelut Oy.

Ennaltaehkäisyä yksikössä toteutetaan erilaisin hygieniaohejauksin, käsihygieniää korostetaan ja siihen ohjataan asiakkaita tehokkaasti, käsidesiä on helposti saatavilla useammassa paikassa kuten keittiössä, eteisessä, WC:n lähellä ja olohuoneessa sekä toimisto tiloissa. Yleisimpien tartuntatautien oirekuvat on listattuna ja jokainen ohjaaja tunnistaa yleisimpien tartuntatautien oireet sekä tietää toimintaohjeet tartuntaa epäiltäessä. Yksikössä tehdään tarvittaessa asiakkaille virustestejä joilla voidaan tunnistaa yleisimmät virustartunnat. Valkeakaaren ohjaajat kiinnittävät tarkasti huomiota

erilaisiin oireisiin. Yksikön asiakkaita joilla on oireita kehoitetaan pysymään omissa huoneissaan ja välttämään oleskelua yhteisissä tiloissa tartuntojen välttämiseksi. Valkeakaaren suoja varusteluun kuuluu esimerkiksi kirurgiset suu-nenäsuojaimet joita käytetään tartuntojen ehkäisemiseksi ja epidemian välttämiseksi. Lähityössä tartunnan jo saaneiden kanssa ohjaajat käyttävät lisäksi tarvittavaa lisäsuojauksia kuten esiliinat, suojatakit, visiirit ja tehokkaammat FFP2- hengityssuojaimet.

Yksikössä seurataan tarkasti tartuntataudit- ja infektioiden torjunta yksikön hygieniahoitajien päivitettyjä ohjeita.

Toiminta epidemiatyyppisissä hengitystieinfektioepäilyssä:

Ilmoita viipymättä

- esihenkilölle
- aluepäällikölle/toimitusjohtajalle (riippuen tavoitettavuudesta)
- oman alueen hygieniahoitajalle/hygieniakoordinaattorille/infektiolääkärille/yksikön lääkärille. Yhteystiedot:
 - Terveystalon vastuulääkäri Jonne Tikkanen p. 044 4942388
 - Hygieniahoitaja Tutta Marttinen p. 040 4884741, tutta.marttinen@kymenhva.fi

Toimipistettä ylläpitävä Kakspy Palvelut Oy ja sen työsuojelu sekä johto seuraavat THL:n ohjeistuksia rokotusohjelmasta ja muista toimenpiteistä epidemiatilanteessa toimimisessa. Valkeakaaren omaa, terveysturvallisuuden suosituksia noudattavaa hengitystieinfektioiden varautumissuunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään koko ajan tarpeen mukaan. Viimeinen päivitys 2/26.

Palveluvastaava huolehtii tiedonkulusta ja kaikki työntekijät ohjeistusten noudattamisesta.

Valkeakaarella on nimetty hygieniayhdyshenkilö Päivikki Helin. Hän pitää ajantasaista tietoa ja keskustelua yllä esim. infektioiden torjunnasta. Myös organisaatiotasolla asiaan kiinnitetään erityistä huomiota ja työntekijöiltä edellytetään lain ja säädösten vaatimia, kulloinkin veloitettuja toimia terveysturvallisuuden ylläpitoon. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan terveyturvalliseen käyttäytymiseen yhteisössä, omassa huoneistossa/asunnossaan sekä liikkuesssa yksikön ulkopuolella.

Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan ajantasaisien rokotuksien ottamiseen ja heitä muutoinkin autetaan ja tiedotetaan terveyteen ja terveysturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa ja ohjeistuksen mukaan konsultoidaan Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniahoitajaa. Sosiaalipalveluiden hoitotyön viikkotiedotetta seurataan aktiivisesti ja siinä oleva olennainen tieto käydään henkilökunnan kanssa

yhdessä läpi joko heti tai viikottaisessa henkilökuntapalaverissa. Yksikön hygieniayhdyshenkilö osallistuu Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämiin hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisiin sekä tarpeen mukaan koulutusiltapäiviin.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Päivikki Helin (sh) paivikki.helin@kakspy.com p. 040 710 3243

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Valkeakaaren lääkehoitosuunnitelma (erillinen asiakirja) on päivitetty keväällä -26. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Kymenlaakson hyvinvointialueen edellyttämälle pohjalle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina kun siihen on tarvetta muulloinkin. Sen laatimisesta ja päivittämisestä vastaa pääasiassa yksikön lääkehoitovastaava sh Päivikki Helin paivikki.helin@kakspy.com. Päivityksen yhteydessä uusi lääkehoidonsuunnitelma lähetetään ensin esitarkastukseen hyvinvointialueen hoitotyön asiantuntijoille. heidän hyväksyntänsä jälkeen suunnitelma toimitetaan luettavaksi ja hyväksyttäväksi hyvinvointialueen osoittamalle lääkärille. Lääkehoitosuunnitelma tallennetaan allekirjoitettuna PSOP-järjestelmään sekä yksikön lääkehoitokansioon. Jokainen lääkehoitoa toteuttava ohjaaja lukee ja kuittaa Valkeakaaren ja Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmat niiden päivittyessä tai osana perehdytystä.

Lääkehoitovastaava on lääkehoidon kokonaisuudesta vastuussa yhdessä palveluvastaava Anne Mäkelän kanssa. Yhdessä he vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista valvotaan päivittäisessä arjessa henkilökunnan kanssa keskustellen, riski- ja haittatapahtumia seuraamalla sekä niihin reagoiden. Riski- ja haittatapahtumat käsitellään viikottain henkilökuntapalaverissa tai tarvittaessa välittömästi sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Lääkehoidon perehdytyksen vastuu on yksikön sairaanhoitajilla. Lupakäytännöt on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitoon osallistuvilla on aina Kymenlaakson hyvinvointialueen ylilääkäri Mervi Lehtosen allekirjoittama voimassa oleva lääkelupa. Opiskelijat osallistuvat lääkehoitoon vain valvottuna ja opintojensa laajuuden mukaisesti.

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa, asiakkaiden käytössä ovat vain heidän henkilökohtaiset lääkkeensä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Valkeakaaren käytössä olevista lääkinällisistä laitteista on erillinen listaus ja lääkinällisillä laitteilla on omat käyttöohjeensa joihin jokainen ohjaaja tutustuu. Lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilöt perehdyttävät tarvittaessa laitteiden käyttöön ja ohjaavat niiden käytössä. Lääkinälliset laitteet säilytetään niiden alkuperäisissä pakkauksissa tai alkuperäisten eränumeroiden ja laitekohtaisten koodien säilyminen varmistetaan tarroin. Henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitetut lääkinälliset laitteet, joko omat tai lainatut, ovat asiakkaan itsensä käytössä. Valkeakaaren ohjaajat avustavat ja ohjaavat asiakkaita laitteiden hoidossa sekä tarvittaessa auttaa laitteen toimittamisessa huoltoon valtuutetulle taholle.

Lääkinällisten laitteiden kalibrointi ja huolto kuuluvat maahantuojan valtuuttamille huoltamoille, jokaisen laitteen kohdalla tällainen löytyy laitekohtaisista tiedoista. Laite toimitetaan tarvittaessa tai aikataulutetusti vuosittain, valtuutettuun huoltoon tai kalibrointiin. Laitteen puhtaudesta huolehditaan asian mukaisella tavalla, käyttämällä laitteiden puhdistukseen sopivia, desinfioivia puhdistusliinoja.

Lääkinällisten laitteiden toiminnassa havaittuihin puutteisiin tai toimintahäiriöihin reagoidaan poistamalla laite käytöstä ja tiedottamalla asiasta työryhmää heti jotta vältetään riskit sekä mahdolliset vaaratilanteet. Riski- ja haittatapahtumista keskustellaan yksikössä ja työryhmässä jotta riskit tunnistetaan ajoissa ja niistä ollaan tietoisia.

Lääkinällisten laitteiden vaaratilanteen raportointiin liittyen, tulee tarkistaa ennen vaaratilanneilmoituksen lähettämistä, täyttääkö havainto vaaratilanteen määritelmän, kenelle vaaratilanteesta tulee ilmoittaa, ja millä lomakkeella ilmoitus tulee tehdä. Ammattimaiset käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalla Fimean verkkosivuilla löytyvän lomakkeen. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Tarkempi ohjeistus Fimean verkkosivuilta:

https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-hekemukset

Valkeakaaren lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot:

Päivikki Helin (sh), paivikki.helin@kakspy.com p. 040 710 3243

Anne Mäkelä (sh), anne.makela@kakspy.com p. 040 7103244

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakasturvallisuuden riskit: - Liukastumiset etenkin porraskäytävien kierreportaissa - Asiakkaan psyykkisestä voinnista johtuvat riskit - Asiakkaan palveluun liittyvät riskit kuten asumispaikan saamisen viivästyminen	mahdollinen, kohtalainen riski → voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa, yleensä fyysistä → asiakkaan psyykkisen voinnin vaihtelu, epätoivottu käyttäytyminen itseä ja toisia kohtaan. Aiheuttaa turvattomuutta → asiakkaan toimintakyky saattaa heiketä jos joutuu odottamaan kauan seuraavaa paikkaa	Huolehditaan esteettömyydestä, pihan ja portaikon kunnossapidosta. Tarvittaessa yhteys kiinteistöhuoltoon. Hyvä ja rakentava yhteistyö omatyöntekijän, psykiatrian poliklinikan, asiakasohjauksen ym. kesken Tuetaan asiakasta mahdollisuuksien mukaan/kehitetään henkilöstön osaamista esim. koulutuksella ym.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
*Tietosuojaja- ja tietoturvan riskit; - Asiakastietojen luvaton käyttö/vuotaminen - Tietojärjestelmien tekniset viat ja kyberuhat - Puutteellinen henkilöstön tietosuojakoulutus	mahdollinen, merkittävä riski → asiakasturvallisuudelle ja asiakkaalle merkittävä haitta, mikäli tiedot joutuisivat väärin käsiin/käytössä asiakastietojärjestelmä → suuri mainehaitta → voi vaikuttaa asiakasohjautumiseen, jos luotto organisaatioon menee → organisaation toiminnan	Organisaation tietoturvasuunnitelman ylläpitäminen ja noudattaminen arjessa Huolehditaan riittävästä tietosuojasta ja -turvasta kaikissa asiakasprosessien vaiheissa Koulutetaan jatkuvasti henkilöstöä tietosuojaan ja –turvaan liittyen Seurataan poikkeamia tähän teemaan liittyen ja

	jatkuvuuden vaarantuminen	reagoidaan tarpeiden mukaan; pidetään keskustelua aiheesta yllä jatkuvasti
--	------------------------------	---

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstöön liittyvät riskit; - Henkilökuntapula - Liiallinen työkuorma/asioiden ja tehtävien organisointi (tehtävien epätasainen jakautuminen työntekijöiden kesken) - Puutteellinen perehdytys ja koulutus - Työuupumus ja siitä johtuvat virheet	mahdollinen, kohtalainen riski ➔ Työntekijöiden työhyvinvoinnin heikkeneminen, sairaspöissaolat, henkilöstön vaihtuvuus, huono asiakastyön laatu ja asiakasturvallisuuden puttee ➔ Mainehaitta	Pyritään varmistamaan riittävä henkilöstömäärä ja työkuorman tasainen jakautuminen työryhmässä ➔ palveluvastaava seuraa tilannetta ja reagoi tarvittaessa Sijaisten käytön periaatteet kaikilla tiedossa ja käytössä; sijaistajajärjestelyt ja työajan joustot Varhaisen välittämisen malli, riskien tunnistaminen varhaisessa vaiheessa ➔ palveluvastaava on avainasemassa tunnistamisessa ja puuttumisessa Riittävä ja jatkuva perehdytys, sekä osaamisen kehittäminen ➔ seurataan poikkeamia, palautetta ym., jonka avulla osaamisen kehittäminen suunnitelmallista ja nopeasti reagoivaa

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Laatuun liittyvät riskit; - Laatupoikkeamat palvelutuotannossa, virheet esim. lääkehoidossa - Prosessien epäselvyys - Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittelyn haasteet - Yhteistyön haasteet eri yhteistyökumppanien välillä	mahdollinen, kohtalainen riski → työn laatu epätasaista, virheitä tai puutteita asiakasprosesseissa, esim. kirjaukset, tot.suunnitelmien viivästyminen, reseptien uusinnat ym. palveluntuottajavelvoitteet → epäselvyydet kuormittavat henkilöstöä → riski poissaoloihin, kuormitus ja työtytymättömyys → palvelun tilaajan tyytymättömyys ja saatu palaute/reklamaatiot	Yhteydenpito palveluntilaajan kanssa tiivistä ja säännöllistä; kysytään ohjeistusta, jos epäselvyyksiä Käydään henkilöstön kanssa läpi asiakasprosesseja ja työnkuvia riittävän säännöllisesti ja jaetaan tiiviisti saatua tietoa, mm. henkilökuntapalaverit, one to one -keskustelut ja kehityskeskustelut Ohjataan asiakasta ottamaan vastuuta omista asioistaan ja antamaan palautetta saamastaan palvelusta matalalla kynnyksellä Seurataan poikkeamia ja palautteita → analysointi ja suunnitelmat ovat palveluvastaavalla selkeänä/oma rooli ja prosessi näihin liittyen

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät riskit: - Rikkoutuneet tai puuttuvat lääkinälliset laitteet - Käyttövirhe, puuttelliset tai virheelliset käyttöohjeet, osaamisen puute - Huollon tai kalibroinnin viivästyminen	mahdollinen, kohtalainen/korkea riski → hoidon tai ensiavun viivästyminen, tarpeeton tauko hoidossa- >sairauden hoidon/kuntoutumisen viivästyminen → laitteen käyttäminen väärin → ei toivottua vastetta, henkilövahinko (esim. pistostapaturma) työntekijälle tai asiakkaalle, virheelliset mittaustulokset, puutteellinen hoito → laiterikko, virheelliset mittaustulokset → asiakasturvallisuuden puutteet	Nimetyt vastuuhenkilöt, säännöllinen omavalvonta ja huolto Laitteiden käyttöön opastus perehdytyksen yhteydessä ja aina tarvittaessa; myös työntekijän oma vastuu tuoda esille perehdytyksen/koulutuksen tarve Selkeät käyttöohjeet henkilökunnan saatavilla Haittatapahtumien seuranta, analysointi ja tarvittavien toimenpiteiden tekeminen; RiskiPulssi-riskienhallinta järjestelmän käyttö ja prosessi

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja huomioidaan palvelusopimuksissa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne.

Valkeakaaren yhteisöllisen asumisen henkilöstömitoitus vastaa Kymenlaakson hyvinvointialueen yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksen edellyttämää 0,3tt/asiakas mitoitusta.

Valvontalain ja Valviran velvoitteiden mukaisesti varmistamme asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen

- huolellisella työvuorosuunnittelulla ja henkilöstön asiakastarpeen mukaisella työvuorosijoittelulla
- jatkuvalla osaamisen kehittämisellä ja kouluttautumisella eri tavoin
- sovittu sijaissuunnitelma sekä tarvittaessa alueen yksiköiden kesken sovittu sijaisten käytön periaatteet ja sijaisten hyödyntäminen eri yksiköissä

Näihin sisältyy huolellinen rekrytointi, selkeä ja tarkka perehdytys, tarpeita ja lain vaatimuksia vastaava täydennyskoulutus sekä työssä oppimisen tukeminen, jotta varmistamme laadukkaan ja turvallisen palvelun asiakkaille. Uusien työntekijöiden osalta esihenkilö varmistaa aina jo rekrytointivaiheessa ammattioikeudet Terhikki/Suosikki rekisteristä, kielitaidon ja muut työtehtävään vaadittavat ominaisuudet ja pätevyudet. Mikäli rekrytoitava työntekijä on vielä opiskelija, pyydetään opintorekisteriote nähtäväksi.

Valkeakaaren henkilöstö koostuu moniammatillisesta sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneista työntekijöistä. Valkeakaarella työskentelee lähihoitaja, sosinomeja ja sairaanhoitajia.

Sijaisia käytetään tarvittaessa työntekijöiden poissaoloissa (lomat, sairauslomat), tällöinkin huolehditaan pätevyysvaatimuksista. Lyhytaikaiset sijaiset ovat pääosin sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita, joiden suhteen noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta; ohjaajan sijaisena voi toimia lähihoitaja, jolla on väh. 60 osp suoritettuna ja amk-tutkintoa opiskelevalla vähintään 140 op suoritettuna. Sijaisten palkkaamisesta ja kelpoisuuksien tarkistamisesta vastaa palveluvastaava tai hänen poissaollessaan nimetty palveluvastaavan sijainen.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan tarpeen mukaan, esim. käytännön toimitissa havaittujen, kehityskeskusteluissa esiin nousseiden tarpeiden pohjalta, tai erilaisten palautteiden kautta saadun tiedon avulla niin, että osaaminen vastaa palveluissa vaadittavaa tasoa.

Osa työharjoittelusta voidaan mahdollistaa suoritettavan palkallisena, mikäli opiskelijan opintopisteet antavat siihen mahdollisuuden.

Henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen on palveluvastaavan vastuulla. Käytössä on perehdytysohjelma ja –lomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutuminen varmistetaan. Samalla huomioidaan myös sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus (48§) ja valvontalain 29§ omavalvontasuunnitelmaan

perehtymisestä, joka on osa perehdytysohjelmaa. Arjessa perehdytyksestä vastaa koko työryhmä sovitun työajan mukaisesti. Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa välipalautekeskustelun noin kuukauden päästä työssä aloittamisen jälkeen, jolloin voidaan myös tarkistaa perehdytyksen tilanne. Prosessi on kuvattuna työsuhteen elinkaari-mallissa, joka on osa esihenkilöiden perehdytystä ja tehtäväkuvaa.

Kakspy ry:n organisaation henkilöstöasioiden vastaava (HR-koordinaattori) vastaa toimintakäytännöissä ja -ohjeistuksissa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta palveluesihenkilöille ja nämä edelleen henkilökunnalle.

Ajankohtaiset Valkeakaaren asiat käsitellään yksikön viikottaisessa henkilökuntapalaverissa, joista tehdään muistio jokaisen työntekijän luettavaksi. Jokaisen työntekijän vastuulla on päivittää omat tietonsa ja käydä lukemassa kyseinen muistio, mikäli ei ole itse ollut henkilökuntapalaverissa paikalla.

Täydennyskoulutustarve arvoidaan lähtökohtaisesti yksittäisen työntekijän tarpeista, mutta tarvittaessa koulutusta järjestetään myös koko henkilökunnalle, huomioiden valtion asettama täydennyskoulutussuositus, Kakspy Palvelut Oy:ssä se on min. 3 pv/vuosi/työntekijä. Palveluvastaava seuraa ja pitää kirjaa käydyistä koulutuksista ja määrittää myös yhdessä henkilöstön kanssa koulutustarpeita esim. toimintasuunnitelman yhteydessä ja arjen toimissa nousseista asioista. Osaamisen kehittämistä johtaa erityisesti palvelukauvaukset, palautteiden ja poikkeamien avulla saatava tieto sekä muut asiakastyöstä ja toimintaympäristöstä esiin nousevat tarpeet. Myös RAI-mittari nostaa esille henkilökunnan osaamisen vahvistamisen tarpeita.

Vuosilomasuunnittelu tehdään toimipisteessä kesälomien osalta 31.3. mennessä ja talvilomien osalta 30.9. mennessä. Palveluvastaava vastaa tasapuolisesta lomasuunnittelusta. Valkeakaareissa noudatetaan pääosin kiertävää lomasuunnittelua.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28§:n edellyttää v.2025 uudelta, yli 3 kk:n työsuhteeseen tulevalta työntekijältä rikosrekisteriotetta vammaisten ihmisten kanssa työskenneltäessä. Kakspy:ssä on päätetty, että 1.1.2025 alakaen kaikkien eri pituisiin sijaistuksiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkattavien työntekijöiden edellytetään näyttävän kyseinen rikosrekisteriote esihenkilölleen ennen työsuhteen allekirjoittamista.

Mikäli työntekijän työskentelyssä havaitaan epäkohtia tai poikkeamia, tulee siihen puuttua. Kakspy:ssä on käytössä varhaisen välittämisen malli, johon on määritelty asioita, joiden pohjalta esihenkilön tulee käydä keskustelu työntekijän kanssa. Tämä malli tuodaan esiin myös perehdytysvaiheessa työntekijälle. Epäkohdan, huolen tai Asian voi nostaa esiin myös kollega tai asiakas. Ensisijaisen tärkeää on käydä

keskustelu ja löytää yhdessä keino ja menetelmät epäkohdan korjaamiseksi, ja seurata asiaa sovitun aikataulun mukaisesti. Keskustelu myös kirjataan.

Henkilöstöltä saadaan palautetta arjessa, kehityskeskusteluissa, 1:1-keskusteluissa ja 2 x vuodessa anonyymien työhyvinvointikyselyn avulla, jolloin saadaan toimipistekohtaisesti tarkempaa tietoa toimipisteen henkilöstön työhyvinvoinnin, osaamisen ja johtamisen tilasta. Nämä tulokset käydään läpi ja tehdään toimipistekohtainen kehittämissuunnitelma, jossa tehdään konkreettiset toimenpiteet esiin nousseiden asioiden kehittämiseksi.

Riskienhallintaa käydään säännöllisesti läpi mm. käymällä riskihavainnot yhdessä henkilökuntapalaverissa läpi, sekä kerrataan riskienhallintaohjelman (RiskiPulssi) käyttöä ja keskustellaan mahdollisista riskeistä. Lisäksi vuosittain tehdään toimipistekohtainen Riskien arviointi erikseen RiskiPulssi-ohjelmassa, jossa yhdessä arvioidaan toimipisteen riskejä laaja-alaisemmin.

Erityisesti palveluvastaavan sekä häntä sijaistavan varavastaavan tulee tietää ja tunnistaa työturvallisuuslakiin liittyvät velvoitteet, koskien riskien arviointia, vaarojen ennaltaehkäisyä ja työn terveellisyttä. Tätä osaamista pyritään kehittämään jatkuvasti organisaatiotasolla ja esihenkilöiden tehtävänä on jalkauttaa tätä osaamista työyhteisössä. Edellä mainittu sisältää mm. riskien arvioinnin, vaarojen ennaltaehkäisyn ja riittävän perehdytyksen. Lisäksi huomioidaan työympäristön ergonomiset tekijät, mahdollisten uhkaavien tilanteiden ehkäisy ja psykososiaalinen kuormitus. Näillä on myös suora vaikutus asiakasturvallisuuteen.

Riskienhallinnan velvoitteita toteutetaan mm. tekemällä toimipisteen säännölliset riskikartoitukset (RiskiPulssi), säännöllinen toimipisteen turvallisuuskävelyn toteutus(RiskiPulssi), henkilöstön koulutus mm. uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintaohje siihen sekä säännöllinen ensiapukoulutus.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Valkeakaaren toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuuden ongelmat ja rekrytointihaasteet	mahdollinen ja kohtalainen riski	- Varmistetaan, että tehtävissä on riittävä määrä osaavaa ja pätevää henkilöstöä - Kehitetään jatkuvasti sijaisjärjestelyjä ja yhteistyötä muiden alueen yksiköiden ja palveluvastaavien kanssa - Pidetään hyvää huolta alan opiskelijoista (sijaisresurssi) - Pidetään hyvästä työilmapiiristä huolta → luodaan hyvä kuva toimipisteestä, houkutteleva työpaikka, maine - Valkeakaassa sovittu työryhmän kesken työhyvinvointia tukevat käytännöt
Sijaisten saatavuus	→ voi vaikuttaa asiakasturvallisuuteen ja estää laadukkaan palvelun toteutumisen → kurormittaa työyhteisössä muita työntekijöitä → voi lisätä sairauspoissaoloja	

Liika työkuorma ja /tai työn kuormittavuus Työn vaatimukset muuttuvat koko ajan; vaatii uuden oppimista ja omaksumista, erilaiset ja eri-ikäiset oppijat Työpäivän aikainen palautuminen Tietotulva ja sen rajaaminen	mahdollinen ja merkittävä riski → epävarmuus oman työn tuloksista, epäselvät työn tavoitteet → henkilöstö ylikuormittuu, mikä voi johtaa työuupumukseen → sairaspöissaolojen kasvu → virheiden määrä kasvaa, kun kuormitusta liikaa, esim. lääkehoitoon liittyvät	- Tasapuolisuus työtehtävien ja vastuiden jaossa - Huomio eri-ikäisten ja erilaisten oppijoiden uusien asioiden haltuunotossa - Selkeät prosessit ja näiden läpikäyminen säännöllisesti mm. omaohjaajan työnkuva - Tarvittaessa lisätyövoiman rekrytointi - Avoin, keskustelevala työilmapiiri työstä ja työnkuvista ja vastuista - Työhyvinvoinnista huolehtiminen yhdessä, työntekijöillä ja esihenkilöillä molemmilla vastuu, keinoina säännölliset keskustelut, varhainen välittäminen, arjen kohtaamiset, esihenkilö arjessa saatavilla, työn tauotus ym - Sovitaan yhdessä keskustellen, miten esim. uutta tietoa jalkautetaan ja miten työntekijää tuetaan tiedon haltuunotossa ja hallinnassa
---	---	---

Puutteellinen osaaminen ja perehdytys Uuden henkilöstön riittämätön perehdytys Epäselvät ja puuttuvat toimintaohjeet Henkilöstön osaamisen päivittämisen vaillinaisuus	mahdollinen ja kohtalainen riski → asiakasturvallisuuden riskit kasvaa → poikkeamat ja virheet kasvaa → työssä jaksaminen kärsii → sairauspoissaolot lisääntyy → osaamisen vajeet kuormittaa → palvelun laatu kärsii	- Hyvä ja riittävä perehdytys - - Hyvä työilmapiiri tukee asioiden läpikäymisessä ja sisäistämisessä - - Selkeät ohjeet ja menettelytavat kaikilla tiedossa - - Prosessit kirjattu ja kuvattu auki sekä läpikäyty yhdessä - - Osaamisen kehittäminen asiakastarpeiden ja hyvinvointialueen palvelukuvauksen mukaisesti→ - Palveluvastaava kartoittaa koulutustarpeita ja osaamisen vajeita, ja ohjaa yksikön koulutussuunnitelmaa näiden mukaisesti. - Osa koulutuksista on henkilökuntaa velvoittavia ja lakisääteisiä. - Tällä hetkellä panostetaan mm. vammaistyön osaamiseen, Sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttöönottoon ja sen myötä kirjaamiseen, tietosuojaan, uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan. - Riskihavaintojen ym. palautteiden seuranta ja analysointi yhdessä organisaation sovitun prosessin mukaan
--	--	---

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Valkeakaassa toiminta perustuu toipumisorientaatioviitekehykseen, jossa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa päätöksentekokykyä ja tukea sairaudesta tai haasteista riippumattomaa osallisuutta. Toipumisorientaatioajatteluun perustuen ohjaajien rooli on asiakkaan toiveita ja elämän suunnitelmia tukevaa ja voimavaroja esille tuovaa ja korostavaa. Asiakasta ei koskaa jätetä yksin ilman tukea tekemään ratkaisuja, jos ne ovat hänelle vaikeita.

Itsemääräämisoikeus

Valkeakaassa asuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaalla on oikeus saada annettava tieto ja ohjaus itselleen ymmärrettävässä muodossa. Aikuinen asiakas saa päättää itse omista asioistaan, mm. siitä, seuraako hän annettuja ohjeita ja neuvoja vai ei. Riittävän ja ammattitaitoisen henkilökunnan merkitys korostuu asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Ammattitaitoisella ja riittävällä henkilökunnalla mahdollistetaan asiakkaiden kuuleminen ja voidaan vastata todelliseen palvelun tarpeeseen.

Tarvittaessa palveluissa huomioidaan yksilöllisesti mm. asiakkaan tarvitsemia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, tilojen ja kalusteiden esteettömyyttä/käytettävyyttä, tarvittavia apuvälineitä, henkilökohtaista apua jne. joilla varmistetaan asiakkaan mahdollisimman täysivaltainen osallisuus omaan arkeen, osallisuuteen ja päätöksentekoon.

Asiakkaille luodaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja päätöksiä antamalla tietoa eduista ja mahdollisista päätökseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaiden vastuunoton harjoittelu mahdollistetaan, ja myös epäonnistumiset ovat sallittuja. Periaatteena on, että asiakkaat päättävät itse omista asioistaan ja ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Työyhteisössä käydään keskustelua toiminnana etiikasta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Valkeakaari on yhteisöllisen asumisen yksikkö ja näin ollen rajoitustoimenpiteitä ei ole käytössä.

Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan suunnitelma itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta (ns. IMO-suunnitelma). Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan

itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Toimenpiteet ovat aina yksilölliset ja asiakkaan kanssa erikseen sovitut.

Kirjattavat asiat voivat olla esimerkiksi:

- kohtulliset mukautukset, joilla mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen/osallisuus, esim. fyysisen ympäristön huomioiminen kuten esteettömyys mahdollisuuksien rajoissa, apuvälineet ja aikataulujen joustavuus.
- henkilön käyttämät kommunikaatimenetelmät kirjataan, esim. viittomakieli, selkokieli, kuvakommunikaatiomenetelmät jne.
- kirjataan toimintamalli asiakkaan kuulemisesta ja mielipiteen selvittämisestä, eli miten varmistetaan, että asiakkaan oma tahto ja näkemykset on huomioitu.

Valkeakaareissa on keväällä-25 käynnistetty asiakkaiden kehittämisiltapäivässä alustava IMO- työryhmä. Mukana ryhmässä on asiakkaita ja IMO-vastaava ohjaaja Valkeakaaresta. Tarkoitus on osallistaa ja saada asiakkaiden näkökulmaa itsemääräämisoikeuteen liittyviin asioihin ja toimintakäytäntöihin ja näin kehittää/lisätä asiakkaiden oikeutta vaikuttaa omiin asioihin. Viimeisin kehittämisiltapäivä pidettiin 04/2026, IMO-vastaavan johdolla käytiin läpi itsemääräämisoikeuskyselyn vastauksia ja niihin liittyen oli avointa keskustelua. Tällä vahvistettiin asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja osallistettiin heitä sekä itsemääräämisoikeussuunnitelman että omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Seuraava asukkaiden kehittämisiltapäivä järjestetään syksyllä 2026, siellä tullaan tarkastelemaan yksikön ryhmätoimintoja ja niiden kehittämistarpeita asiakkaiden tarvelähtökohdista käsin.

Itsemääräämisoikeuden ohjeistuksesta Valkeakaareissa vastaa palveluvastaava Anne Mäkelä (anne.makela@kakspy.com) p. 040 710 3244

Palautteen antaminen

Valkeakaareissa asiakkaalla ja hänen läheisellään on oikeus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja kohtelusta myös palveluntuottajalle. Asiakas saa tähän tarvittaessa tukea. Asiakkaita kannustetaan ensisijaisesti siihen, että mikäli jokin omaan palveluun liittyvä asia on jäänyt epäselväksi tai asiakas on tyytymätön kohteluun, kannustetaan asiaa selvittämään sen työntekijän kanssa, joka on tilanteessa toiminut.

Palveluvastaava tai varavastaava ovat aina asiakkaan niin halutessaan mukana keskustelussa. Tarvittaessa palautekeskustelussa voi olla myös asiakkaan tukena hänen haluamansa henkilö, kuten esim. kokemusasiantuntija tai läheinen. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä mahdollisia muita toimenpiteitä enää tarvita.

Muita kanavia palautteen antoon ovat Kakspy Palvelut Oy:n verkkosivuilta löytyvä palautelomake, jonka kautta voi asiakas, läheinen tai yhteistyökumppani antaa toimipisteelle palautetta anonymisti tai nimellä. Lisäksi asiakkailta, läheisiltä ja sidosryhmiltä kerätään kirjallista palautetta asiakastytyväisyyskyselyn avulla vuosittain erillisen arvioinnin vuosikellon mukaan. Palautteen avulla toimintaa ja palveluja kehitetään jatkuvasti. Palautetta hyödynnetään myös omavalvonnan säännöllisessä arvioinnissa ja raportoinneissa.

Muistutus

Mikäli palvelun kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava ja keskustelusta ei ole ollut apua, on hänellä lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutus osoitetaan Valkeakaaren palveluvastaavalle. Muistutuksen voi tehdä asiakas tai hänen läheisensä kirjallisena. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaaliasiavastaava, jonka yhteystiedot löytyvät Valkeakaaresta yhteisten tilojen ilmoitustaululta.

Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman tarkkaan, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita henkilön tai henkilöiden nimi tai tehtävä, joiden toimintaa muistutus koskee. Jos nimet eivät ole tiedossa, on hyvä kertoa mahdollisimman tarkka tapahtuma-aika ja -paikka.

Muistutuksen vastaanottaja yksikössä; palveluvastaava Anne Mäkelä
(anne.makela@kakspy.com) p. 040 7103244

Muistutuksen voi toimittaa myös Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamon osoitteeseen

Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo, Keskuskatu 19, 48100 Kotka

Kantelu

Kantelu on valvontaviranomaiselle, eli Valkeakaaren osalta Aluehallintovirastolle (AVI), tehty ilmoitus epäillystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Jos kantelu

koskee sosiaalihuoltoa, palveluntuottajalle eli Valkeakaarelle tulee tehdä kirjallinen muistutus, ennen kuin voi tehdä Aluehallintovirastolle kantelun. Tehty muistutus ja siihen saatu vastaus tulee liittää kanteluun.

Lisätietoja ja tarkemmat ohjeet kantelun tekemiseen löytyy:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista, kokoaa tietoa asiakkailta tulleista yhteydenotoista, seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella, auttaa muistutuksen tekemisessä, neuvoo, miten muun muassa kantelu tai oikaisuvaatimus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista löytyy Valkeakaaren yhteisten tilojen ilmoitustaululta.

Sosiaaliasiavastaava

Taija Kuokkanen
p. 040 728 7313 taija.kuokkanen@kymenhva.fi
puhelinaika ma-to klo 9-12

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selvitettävissä riitatatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

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

P. 09 5110 1200

Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kaikki mahdolliset muistutukset, asiakaspalautteet ym. käsitellään Valkeakaaren ja Kakspy Palvelut Oy:n johtoryhmässä. Lisäksi kaikkia asianomaisia informoidaan asian käsittelystä kirjallisesti. Asioiden käsittely on korjaavaa ja kehittävää, ei syyttävää eikä syyllistä etsivää. Muistutukseen vastaaminen tapahtuu määritellyssä ajassa ja määritellyllä tavalla. Muistutus käsitellään asianosaisten kesken kahden viikon sisällä.

Valkeakaaressa saavutettavuutta pyritään ylläpitämään ja kehittämään mahdollisimman selkeillä ohjeilla. Saavutettavuutta on myös varmistaa annetun tiedon ja ohjeistuksen varmistaminen tarvittaessa vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien tai muilla asiakkaan kanssa käytettävien tukimuotojen avulla.

Palveluprosessit ja päätöksenteko perustuvat aina lakiin, palvelukuvaukseen ja oikeudenmukaisuuteen. Asiakkaalle tulee aina perustella päätökset ja kertoa heidän oikeuksistaan (mm.muistutukset). Asiakas otetaan aina mukaan kaikkiin häntä koskeviin palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon liittyviin asioihin ja tapaamisiin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Valkeakaaren palvelut perustuvat toimivaan vuorovaikutukseen ja dialogiin aasiakkaan ja henkilökunnan kesken. Henkilökunnan vastuulla on vuorovaikutuksen tason ja hyvän keskusteluyhteyden ylläpitäminen. Asiat otetaan puheeksi matalalla kynnyksellä, jos asiakkaiden ja/tai henkilökunnan keskinäisessä vuorovaikutuksessa on haasteita. Palveluvastaavan, varavastaavan ja työntekijöiden vastuulla on tukea toisiaan asialliseen vuorovaikutukseen asiakkaiden ja toisten kesken. Tarvittaessa puututaan vuorovaikutuksen haasteisiin ja kriittisiin kohtiin, käydään yhdessä keskusuteluja ja tuetaanasialliseen ja kunnioittavaan käyttäytymiseen toista kohtaan. Tässä hyödynnetään myös työnohjausta.

Valkeakaaressa toteutetaan Valvontalaki 741/2023 29§:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan ilmoittamisessa. Prosessi on kuvattu tarkemmin kohdassa 4.1.

Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma

Jokaisella asiakkaalla on hyvinvointialueen nimeämä sosiaalihuoltolain 42§:n mukainen omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Valkeakaaressa kirjataan asiakkaan kanssa palvelukuvauksen mukaisesti toteuttamissuunnitelma kuukauden sisällä asumisyksikköön muuttaessa. Suunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan tuen tai palveluntarpeen muuttuessa.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitelma tuo selkeästi esiin asiakkaan oman näkemyksen palveluntarpeestaan. Asiakkuuden alkaessa sekä selkeästi aina sovitusti, viimeistään asumisen maksusitoumuksen loppuessa, toteuttamissuunnitelmapalverissa on mukana hänen palveluiden omatyöntekijä sekä muuta viranomaisverkostoa tarpeen mukaisesti. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan mukana voi olla myös hänen läheisiään tai muita verkoston jäseniä. Toteuttamissuunnitelma tehdään palvelukuvauksen mukaisesti asiakkaalle laaditun sosiaalityön asiakassuunnitelman pohjalta. Palvelun aikana Valkeakaaren asiakkaan omaohjaaja, asiakas ja sosiaalityön omatyöntekijä tekevät yhteistyötä, mikäli esim. tulee tarve arvioida asiakkaan tilannetta ja palvelua uudestaan. Mukana keskusteluissa ja arvioinnissa on myös palveluvastaava tai varavastaava tarpeen mukaan.

Suunnitelman keskeisiä asioita ovat asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilanne, hänen tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet tulisivat perustua asiakassuunnitelman tavoitteisiin ja ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttamista on mahdollista arvioida. Arviointia tehdään väh. 2 kertaa vuodessa tai tarvittaessa, jos asiakkaan tilanne tai palveluntarve muuttuu. Toteuttamissuunnitelman pohjana käytetään THL:n määrittämää asiakirjaa työikäisten, päihde-, tai vammaispalveluiden toteuttamissuunnitelmasta ja se kirjataan asiakastietojärjestelmä Sofia:an. Suunnitelman kirjauksessa käytetään hyväksi Kymenlaakson hva:n toimittamia ohjeita, joiden mukaan RAI-toimintakykymittarin tiettyjä arvoja kirjataan mukaan suunnitelmaan.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa, tällöin hänellä on mahdollisuus olla vaikuttamassa samantien kirjattaviin tavoitteisiin ja niiden toteutumisen tukitoimiin.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Valkeakaaren toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kielen ja viestinnän esteet	mahdollinen, kohtalainen ➔ Asiakkaan äidinkieli eri kuin työntekijöiden; aih.mahdollisia kommunikaation ongelmia ➔ Apuvälineiden, vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien puute, tukipalvelun puute ➔ Ohjeiden ja tietojen epäselvyys, työntekijöiden "ammattikielen" käyttö	- Erilaisten kommunikaatiomenetelmien luova käyttö; mm. kielenkääntäjätoiminnot, neuvotellaan tarvittaessa tulkkipalvelun mahdollisuudesta palvelun ostajan kanssa - Pyritään käyttämään asiakkaalle ymmärrettävää kieltä ja huomioidaan tämä myös esim. erilaisissa ohjeistuksissa - Epäkohta-ilmoitusvelvollisuuden muistaminen

Asiakkaan osallisuus omassa palvelussa ei toteudu; asiakkaan mielipidettä ei huomioida	mahdollinen, vähäinen ➔ Asiakas ei ole mukana häntä koskevassa päätöksenteossa ➔ Asiakas ei ole mukana palvelua koskevassa kehittämisessä	- Valkeakaaren kaikissa asiakasprosesseissa asiakas on mukana häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa (esim. palvelun toteuttamissuunnitelmat) - Asiakas määrittää antaako luvan tietojen vaihtoon verkoston kesken - Asiakkaat ovat mukana yksikön kehittämistyössä mm. palautteet, kehittämispäivät - Yksikön IMO-suunnitelman päivittäminen yhteistyössä asiakkaiden ja työntekijöiden kesken
---	---	--

Asiakkaan asema ja oikeudet eivät vastaa vaatimuksia sekä lakia; - Itsenääräämisoikeus ei toteudu - Asiakkaan tietoisuus omista oikeuksistaan heikkoa - Tietosuoja ja tietoturvariskit (sis. kaikki henkilötieto+potilasti eto); asiakkaan tiedot saattavat joutua asiattomien käsiin - Palvelun laadun poikkeamat	mahdollinen, vähäinen ➔ asiakkaan oikeuksia ei tunnisteta, henkilöstön osaamisen puttee ➔ Asiakkaan etuja ei tuoda esille/ei "valvota" ➔ Tietosuoja- ja tietoturvarikkomukset ➔ Asiakasturvallisuuden riskit ➔ Palvelun laatu poikkeamat, asiakkaan saama palvelu ei "tasalaatuista" ➔ Mahdollinen mainehaitta	- Henkilöstön koulutus liittyen asiakkaan oikeuksiin ja henkilöstön vastuisiin ja velvotteisiin - Yksikön IMO-osaamisen kehittäminen; IMO-vastaava + koko työryhmä - Asiakkaiden osallistaminen yksikön IMO-suunnitelman tekoon - Huolellinen tietosuoja + tietoturva (koulutus ja keskustelu asiasta arjessa, tietoturvapoikkeamat ja riskit sekä näiden läpikäynti ja oppiminen) sekä ohjeiden mukainen toiminta-arjessa - Palautteiden keruu ja analysointi; palautetta pyydetään ja kerätään matalalla kynnyksellä ja saatua palautteeseen tarutaan heti. Organisaatiossa paluteprosessi joka näkyvillä asiakkaiden ilmoitustaululla
Yksityisasyyden loukkaukset	➔ Asiakkaan yksityisyyttä ei kunnioiteta	Henkilökunnan tietoisuus asiakkaan yksityisyyden kunnioittamisen tavoista ja vastuusta siinä, vuorovaikutuksen ja tiedon jakamisen selkeät ja läpikäydyt käytännöt Perehdytys tärkeää tässäkin kohtaa
Asiakkaan kaltoinkohtelu tai huomiotta jättäminen/vallankäyttö	➔ Asiakkaan haasteita ei ymmärretä tai niihin ei osata vastata/niitä vähätellään	Ohjaajan työnkuva selkeä; perehdytyksessä sekä muutenkin arjessa läpikäyty, asiasta keskustellaan arjessa ja ylläpidetään hyviä käytäntöjä ja vuorovaikutustaitoja Työnanatjan arvojen mukainen toiminta työssä ehdottoman tärkeää, VV-keskustelut jos ei toteudu Epäkohta-ilmoitusvelvollisuus

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, epäasiallista kohtelua, sanallista loukkaamista tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle haitallisia käytäntöjä. Epäkohta voi liittyä asiakkaan saamaan palveluun joko Kakspy Palvelut Oy:n toiminnassa tai asiakkaan muussa verkostossa, esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua tai hoitoa.

Valvontalain (741/2023, 29 §) mukaan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä asiakkaan palveluun liittyvästä epäkohdasta tai sen uhasta. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös asiakasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä, vaaratilanteita ja läheltä piti -tilanteita. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännösten estämättä, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä seuraamuksia ilmoituksen vuoksi.

Kakspy Palvelut Oy:ssä ja Valkeakaassa käydään aktiivisesti keskustelua henkilöstön kanssa lain velvoitteista liittyen epäkohtailmoituksiin. Keskusteluissa korostetaan, että epäkohtien havaitseminen ja niistä ilmoittaminen kuuluu kaikille työntekijöille, sekä avataan organisaation sisäistä ilmoitusprosessia. Organisaatiotasolla henkilöstölle on järjestetty kaksi samansisältöistä koulutusta maaliskuussa 2026, joissa kokonaisuus on käyty yksityiskohtaisesti läpi. Valkeakaaren henkilöstö on osallistunut koulutuksiin. Aihetta käsitellään säännöllisesti myös henkilökuntapalavereissa ja arjen keskusteluissa, ja se on keskeinen osa perehdytystä.

Epäkohtailmoituksen prosessi Kakspy Palvelut Oy:ssä:

- Työntekijä käyttää epäkohtailmoitukseen tarkoitettua lomaketta, joka on saatavilla toimipisteessä. Valkeakaassa lomake löytyy henkilökunnan toimiston ilmoitustaululta. Kymenlaakson hyvinvointialueella on lisäksi käytössä oma lomakkeensa.
- Työntekijä täyttää lomakkeen ja toimittaa sen omalle esihenkilölleen sekä kopion toimipisteen johdon edustajalle.
- Ilmoituksen vastaanottanut esihenkilö käsittelee ja arvioi sen sisällön viipymättä, pyytää tarvittaessa lisäselvityksiä ja käynnistää tarvittavat korjaavat toimenpiteet.
- Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan myös ilmoituksen tehneelle työntekijälle. Tavoitteena on korjata havaittu epäkohta mahdollisimman nopeasti.
- Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Vakavien vaaratapahtumien ilmoittaminen:

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan Kymenlaakson hva:n ohjaamana SrPro-järjestelmällä. Vakavia, RiskiPulssin lisäksi SrPro-järjestelmän kautta eteenpäin ilmoitettavia vaaratapahtumia ovat mm.

- itsemurhat ja vakavat itsemurhayritykset
- asiakkaan katoaminen, jos katoaminen on jo arvioitu sen verran vakavaksi, että asiasta on ilmoitettu poliisille. Asiaa voi arvioida myös asiakaskohtaisesti, koska asiakkaiden tilanteet voivat olla hyvin erilaisia. (Kymenlaakson HVA:n ohjeistus).
- lääkehoidossa tapahtuneet vakavat virheet, kuten lääkkeen antaminen väärälle asiakkaalle

Lisäksi noudatetaan niin sanottuja kuuman linjan indikaattoreita, joiden perusteella vaaratapahtumista ilmoitetaan ohjeistetusti. Indikaattorit löytyvät seuraavasta linkistä:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/tyokaluja/mittareita/kuuman-linjan-indikaattorit/>

Toiminnassa korostetaan vuorovaikutteista yhteistyötä ja läpinäkyvyyttä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen sekä varmistaa asiakaslähtöinen, turvallinen ja laadukas palvelu.

Muut ilmoitusvelvollisuudet:

Valkeakaaren henkilöstöä koskevat myös muut lainsäädännössä määritellyt ilmoitusvelvollisuudet, kuten lastensuojeluilmoitus, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä sekä eläinsuojeluilmoitus. Lisää ilmoitusvelvollisuuksista: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Näitä velvollisuuksia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa esimerkiksi omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, henkilökuntapalavereissa sekä arjen työtilanteissa.

Riskienhallinta

Henkilökunta seuraa ja havainnoi arjen työssään mahdollisia riskitekijöitä ja tuo esille havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat ja näistä johtuvat mahdolliset riskitekijät. Raportoimalla niistä välittömästi esihenkilölle ja muulle työyhteisölle. Valkeakaassa on käytössä sähköinen LähiTapiolan riskienhallintajärjestelmä Riskipulssi. Järjestelmä on helppokäyttöinen ja asennettu jokaiselle työntekijöiden käytössä olevalle tietokoneelle. Ohjeistus sen käyttöön kuuluu osaksi perehdytystä.

Järjestelmän käytöstä käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä. Järjestelmä luokittelee riskit sosiaali- ja terveystalvapoikkeamiin (sis. mm. lääkepoikkeamat), uhka- ja väkivaltatilanteisiin, työturvallisuushavaintoihin, tapaturmiin, kiinteistö-, kone- ja laiterikkoihin sekä tietosuoja- ja turvapoikkeamiin. Lisäksi järjestelmään ilmoitetaan mahdolliset tapaturmat.

Valkeakaassa on selkeä toimintamalli poikkeamien ilmoittamiseen ja käsittelyyn:

1. Työntekijä tekee havaitsemastaan poikkeamasta ilmoituksen järjestelmään, jossa kuvataan mitä tapahtui, milloin tapahtui, kenelle tapahtui ja mitä välittömiä toimenpiteitä tehtiin tapahtuneen jälkeen
2. Havinnot käydään läpi akuuteissa tilanteissa pikaisesti, aina kuitenkin vähintään viikoittaisessa henkilökuntapalaverissa.
3. Yhdessä työryhmän kanssa mietitään kehittämisen ja oppimisen näkökulmasta se, miten toimintaa muuttamalla voidaan estää mahdolliset uudet tai vastaavanlaiset riskitilanteet. Nämä myös kirjataan poikkeamailmoituksiin
4. Organisaation työsuojeluelin seuraa riskihavaintoja 3 kk:n välein toimipistekohtaisesti ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin työsuojelullisesta näkökulmasta.
5. Organisaation lääkehoitovastaavat käyvät läpi lääkepoikkeamia säännöllisissä tapaamisissa ja tarvittaessa ohjeistavat yksiköitä riskienhallinnassa
6. Mikäli tietyt poikkeamat korostuvat toimipisteessä, tai ne ovat riskiluokitukseltaan merkittäviä, tulee toimipisteen esihenkilön johdolla tehdä kehittämissuunnitelma riskin pienentämiseksi ja kehittämistyötä seuraa myös työsuojelun toimielin.

Toimipisteessä on myös käytössä työturvallisuutta lisäävä käytäntö, turvallisuuskävelyt. Siinä toimipisteen henkilöstö käy vuosittain läpi pareina tai pienryhmissä koko kiinteistön ja tekee kirjalliset havainnot esille nousseista turvallisuusriskeistä. Mikäli riskejä nousee, ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi. Kakspy organisaation työsuojeluorganisaatio seuraa turvallisuuskävelyjen toteutumista ja niistä tehtyjä havintoja ja kehittämistarpeita ja vie niitä eteenpäin yhdessä yksikön kanssa.

Näiden lisäksi tehdään vuosittainen toimipisteen Riskiauditointi yhdessä työryhmän kanssa. RiskiPulssi- järjestelmään. Auditointiprosessiin kuuluu myös

toimenpidesuunnitelma mahdollisten riskien ehkäisemiseksi, minimoimiseksi tai poistamiseksi.

Asiakas tai hänen läheinen voi tehdä vaaratapahtumailmoituksen, jos hän kokee, että on tapahtunut haittatapahtuma tai läheltä piti tilanne. Tämän vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä joko Valkeakaaren verkkosivuilta löytyvän palautekanavan kautta, tai paperiversion. Paperiversio löytyy yksikön asiakkaiden ilmoitustaululta. Tärkeää on että ilmoituksessa ilmenee:

- Mitä tapahtui ja mitä siitä seurasi
 - Tuoda esiin kehittämis ehdotus, miten tapahtuneen toistuminen voitaisiin estää. Kokemus voi tuoda uutta tietoa ammattilaiselle.
- Asiakkaan ilmoitus toimitetaan palveluvastaavalle ja se käsitellään mahdollisimman pian sekä yksikön henkilökunnan että organisaation johdon kanssa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tehdä ilmoituksia vaaratapahtumista. Ilmoituksista seulotaan ne, jossa on tapahtunut vakava haitta ja joissa on suuri riski toistua, eli thdään poikkeamalle haittaluokitus. Samalla arvioidaan myös tapahtuman vaikutusta asiakkaalle, eli onko tapahtuneesta lievää, merkittävää vai vakavaa haittaa.

Selvitetään, miksi ja miten tapahtuma pääsi tapahtumaan. Tunnistettujen vakavien tapahtumien perusteella tehdään korjaavia toimenpiteitä, kuten prosessien parantaminen, koulutukset tai ohjeistusten muutokset, esim. vakavat väkivaltatilanteet.

Tunnistetaan myös velvollisuus raportoida ja ilmoittaa niistä eteenpäin valvontaviranomaiselle ja/tai palveluntilaaajan edustajalle. Lisäksi tapahtuneesta ilmoitetaan organisaation johdolle ja työsuojelulle.

Kymenlaakson hyvinvointialueella vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan SrPro-järjestelmän kautta. Hyvinvointilue on antanut järjestelmän käyttöön ohjeistuksen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoituksista sekä poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksista saatua tietoa voidaan hyödyntää monin tavoin omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita, parantaa asiakasturvallisuutta sekä kehittää Valkeakaaren yksikön toimintaa.

Kaikki ilmoitukset ja poikkeamat tulee kerätä ja analysoida, jotta tunnistetaan erityisesti toistuvat tai vakavat ongelmat ja millä osa-alueilla poikkeamia tai ongelmia esiintyy eniten. Poikkeamien ja epäkohtailmoitusten juurisyitä tulee selvittää.

Em. ilmoitusten tutkinnan jälkeen tulee tehdä korjaavia toimenpiteitä, esim. muuttamalla jotakin prosessia palvelussa, lisätä resursseja tarvittaessa, vahvistaa osaamista koulutuksen avulla ja/tai tarkentaa ohjeistuksia.

Saadun palautetiedon avulla voidaan tunnistaa jatkossa riskejä paremmin, ja mahdollisesti ehkäistä niitä, sekä oppia ja kehittyä työyhteisönä saadun palautteen/riskitiedon avulla. Kaikkea asiakkailta, sidosryhmiltä, valvovalta viranomaiselta tai läheisiltä saatua tietoa käytetään toiminnan kehittämisessä, parantamalla palveluprosesseja, kehittämällä asiakasturvallisuutta ja edistämällä työryhmän osaamista palautetiedon avulla.

Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi, mitä palautekanavia asiakkailta on mahdollisuus käyttää, miten ohjaamme heitä niiden käytössä, mitä tarkoittaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja miten nämä asiat liittyvät omavalvontaan.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Valkeakaassa ryhdytään erilaisiin kehittämistoimenpiteisiin poikkeamien, vaaratapahtumien ja/tai kehittämisehdotusten perusteella, jotta toiminnan laatua ja turvallisuutta voidaan parantaa. Kehittämistoimet voivat kohdistua henkilöstön osaamiseen, toimintaprosesseihin ja niiden siältöön, tiedonkulkuun ja työympäristön turvallisuuteen.

Vuonna 2026 henkilöstön kehittämisen keskeisinä osa-alueina painottuvat sosiaalihuollon kirjaamisosaamisen vahvistaminen, tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjen hallinta, palautteen hyödyntäminen, omavalvonnan merkityksen ymmärtäminen sekä asiakkaiden itsemäärittämisoikeuden tukeminen.

Kaikkia kehittämisen osa-alueita käsitellään systemaattisesti työryhmien arjessa, henkilöstöpalaverissa ja yksikön kehittämispäivillä, joita järjestetään 1–2 kertaa vuodessa. Painoarvoltaan erilaiset kehittämistarpeet käydään läpi säännöllisesti ja niiden toteutumista seurataan, jotta henkilöstön osaaminen kehittyy kokonaisvaltaisesti ja tukee asiakkaiden osallistumista, turvallisuutta ja itsemäärittämisoikeutta.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Sosiaalihuollon kirjaamisosaamisen vahvistaminen ja asiakkaiden osallistaminen kirjaamiseen	Koko vuosi 2026; painopiste syksyllä 2026 siirryttäessä asiakastietovarannon käyttöön	Palveluvastaava, kirjaamisesta vastaava ohjaaja sekä koko työryhmä	Tapahtuu aktiivisesti arjessa; työntekijät, kirjaamisesta vastaava ohjaaja sekä palveluvastaava seuraavat kirjaamisen kehittymistä ja käyvät aktiivista keskustelua työryhmässä ja asiakkaiden kanssa osallistavan kirjaamisen tavoista n. 1x kk organisaation kirjaamisvalmentajatapaamisissa
Asiakas- ja sidosryhmäkyselyjen tekemisen suunnitelmallisuus	Jatkuvaa	Palveluvastaava sekä koko työryhmä	Toteutetaan organisaation suunnitelman mukaisesti sekä yksikön läheisten iltapäivien sekä kehittämispäivien yhteydessä sekä arjessa matalalla kynnyksellä esim. yhteisökokouksissa
Omavalvonnan merkityksen vahvistaminen ja henkilöstön/asiakkaiden osallistuminen	Jatkuvaa	Palveluvastaava & koko työryhmä	Henkilökuntapalaverit, kehittämispäivät 2 kertaa vuodessa. Omavalvonnan kokonaisuus liitetään osaksi arjen toimintaa siten, että jokainen ymmärtää sen merkityksen asiakastyössä ja yksikön toiminnassa.

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukeminen ja osallisuuden lisääminen	Koko vuosi 2026; asiakkaiden kehittämispäivät keväällä ja syksyllä, yhteisökokoukset, IMO-kyselyt	Koko työryhmä	- Asiakkaille tarjottujen valintatilanteiden ja päätöksentekomahdollisuuksien dokumentointi kirjauksissa - Asiakkaiden antama palaute haastatteluin tai kyselyin heidän kokemastaan vaikutusmahdollisuudesta - Asiakkaiden kokemusta omasta osallisuudesta seurataan aktiivisesti arjen tilanteissa, toteuttamissuunnitelmien päivitysten yhteydessä sekä asiakastytytyväisyyskyselyjen avulla
Tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjen päivittäminen ja hallinta	Jatkuvaa	Palveluvastaava, tietoturvavastaava, koko työryhmä	- Henkilöstöä perehdytetään jatkuvasti uusiin ohjeisiin ja toimintamalleihin. - Keskustelu ja käytännön harjoittelu eri tilanteissa auttavat varmistamaan, että asiakas- ja henkilötietojen käsittely tapahtuu turvallisesti ja ohjeiden mukaisesti. - Työryhmissä arvioidaan riskejä ja käsitellään mahdollisia poikkeamia systemaattisesti.

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen palveluprosessien kehittämisessä	Jatkuva	Palveluvastaava, koko työryhmä	Asiakkaita, heidän läheisiään ja yhteistyötahoja kannustetaan antamaan palautetta eri kanavien kautta → Henkilöstö käy läpi palautteet yhdessä työryhmän kanssa ja suunnittelee tarvittavat korjaavat toimenpiteet → edistää palveluprosessien jatkuvaa parantamista ja riskien oikea-aikaista tunnistamista.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvoidaan vähintään 4kk:n välein, arviointia tehdään yhdessä työryhmän kanssa ja toteutumisen raportoinnista vastaa palveluvastaava ja vastaava ohjaaja.

Henkilöstön kanssa käydään poikkeamat läpi henkilökuntapalavereissa viikoittain, tai väh. 1x kk. Viranomaisille raportoidaan vakavista vaaratapahtumista tarvittaessa ja asiakastyytyväisyyttä arvioidaan 1-2x vuodessa, tai palvelukuvauksessa sovitun aikataulun mukaan. Myös Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia käytetään hyväksi yksikön kehittämistyössä.

Seurattava asia	Miksi seurataan	Mittari/tapa seurata	Tiheys	Tavoitetaso	Vastuutaho	Seuranta
Vakavat asiakas-turvallisuus poikkeamat	Asiakas-turvallisuus	Falcony RiskiPulssi, vakavat riskihavainnot	jatkuva, viikottain (tiimipalavereissa läpikäynti)	0% kaikista poikkeamista	Palvelu-vastaavat	Poikkeama - ilmoitukset, koonti 4 kk:n välein
Asiakas-tyytyväisyys	Palvelun laatu ja turvallisuus	“Ohjaajat ovat ammattitaitoisia ja ystävällisiä minua kohtaan”-as.tyytyväisyyskyselyn väittämä	1 x vuodessa kysely + arjessa jatkuva seuranta, hyödyntäen mm. muita palautekanavia	väh. 4/5 (as.tyytyväisyyskyselyn tulos)	Palvelu-vastaavat	1 x vuodessa
Henkilöstö-tyytyväisyys	Työhyvinvointi, palvelu laatu ja turvallisuus	NPS	2 x vuodessa	>30	Palveluvastaavat	2 x vuodessa

Seurattava asia	Miksi seurataan	Mittari/tapa seurata	Tiheys	Tavoitetaso	Vastuutaho	Seuranta
Asiakasasia- kirjojen laatu	Palvelun laatu ja lainsäädännön noudattaminen, oikeusturva sekä lakisääteisten kirjaamisvaatimusten täyttyminen.	kirjaamisohjeiden noudattamisen arviointi, työntekijöiden itsearviointi.	jatkuvaa	Asiakaskirjaukset ja toteuttamissuunnitelmat ajan tasalla Rakenteinen kirjaaminen selkeää ja johdonmukaista Kirjaamisen sisältö laadukasta RAI-arvioinnit ajan tasalla, tuloksia osataan hyödyntää asiakkaan palvelun toteutuksessa	Palveluvastaukset Kirjaamisvalmentaja	Tulokset käsitellään henkilökunnan tapalaverissa; tarvittaessa lisäkoulutus.
Tietosuoja ja tietoturvan riskit	Suojataan asiakkaiden arkaluonteisia tietoja, ehkäistään tietovuotoja ja varmistetaan GDPR-vaatimusten toteutuminen.	Lokitietojen tarkastus, tietoturvakävely (fyysiset tilat), riskienarviointilomake, henkilöstön osaaminen ja kouluttaminen	Jatkuva seuranta; kattava arviointi kerran vuodessa tai muutostilanteissa.	Nolla vakavaa poikkeamaa, mahdollisimman vähän pienempiä poikkeamia. Henkilöstö tuntee tietosuojaohjeet ja noudattaa niitä 100 %.	Palveluvastava Turvallisuusvastaava	Poikkeamaraaportit, auditointipöytäkirjat ja korjaavat toimenpiteet.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Valkeakaassa säännöllisesti. Havainnoista ja palautteista tehdään koonnit ja niiden pohjalta määritellään korjaavat toimenpiteet, ja ne julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein omavalvontasuunnitelman raportoinnissa. Prosessin varmistamiseksi sovitaan osa-alueille vastuuhenkilöitä, tehdään riittävää dokumentointia laadusta ja riskienhallinnasta ja ylläpidetään tehokasta tiedottamista työyhteisön ja koko organisaation sisällä. Tavoitteenamme on avoin omavalvontakulttuuri, jossa poikkeamat nähdään mahdollisuuksina oppia ja kehittää Valkeakaaren toimintaa entistä laadukkaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.