



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Firehorse oy: Liikkuva päivätoiminta

Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

(1.1 ja 1.2)

Palveluntuottaja Nimi: Firehorse oy Y-tunnus 2629656-7	Toimintayksikön nimi Firehorse oy Liikkuva päivätoiminta
Osoite Nuijamäentie 123	Postitoimipaikka ja posti nro 16710 Hollola
Henkilöstö määrä: 3-4 ohjaajaa (riippuen asiakasmäärästä) Asiakasmäärä: 19 asiakasta tällä hetkellä Asiakaspaikkoja: 35kpl Asiakkaiden kuljetus: Firehorse oy:n omat kuljetusautot	Kohteet, joissa päivätoimintaa tehdään: -Tuomalantie 2 Hollola (keittiötöyt ja muut ravintolatyöhön liittyvät toimet) - Kiikun talli, sekä Hevostalous Susanna Packalen. Hevosten hoitoon liittyvät talli, sekä ulkotyöt (Tarhojen siivous, eläinten ruokinta.) -Lisäksi kiinteistöjen siivous ja ylläpito töitä tilaajien osoittamista kohdista. (Lumityöt, polttopuiden teko, nurmikon leikkaus, piha ja puutarhatyöt.) Lisänä vielä pienimuotoiset muuttotyöt ja vanhusten hoito palvelutaloissa.
Susanna Packalen	Puhelin 0400907084 Sähköposti packalensusanna@gmail.com
Toimintayksikön esimies Ulla Teppola	Puhelin Sähköposti
Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue	Sijaintikunta Hollola

Palvelut. toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja arvot (1.3)

Liikkuva päivätoiminta on erityisryhmäläisille tarkoitettu toiminnan toteuttamismuoto. Perinteisestä toimintakeskuksissa toteutetusta toimintamallista poiketen, liikkuvan päivätoiminnan toimintamuodossa asiakkaan toiminta ei ole sidoksissa tiettyyn toimintapaikkaan, vaan toiminnassa hyödynnetään asiakaslähtöisesti yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja luonnon puitteita. Liikkuva päivätoiminta tukee asiakkaan osallisuutta ympäröivään yhteiskuntaan.

Pyrimme toiminnassamme antamaan asiakkaille merkityksellisyyden tunnetta ja mahdollisuutta auttaa muita.

Toimintaperiaatteet
1.Firehorse Oy:n arvot ja periaatteet kiteytyvät lämpöön, yksilöllisyyteen ja yhteisölliseen tekemiseen. Toiminnan tavoitteena on tukea erityistä tukea tarvitsevien aikuisten arjen sujumista, osallisuutta ja hyvinvointia turvallisessa ja myönteisessä ilmapiirissä.
2.Firehorse korostaa ystävällistä ja aitoa läsnäoloa asiakkaiden arjessa. Yrityksen toiminta rakentuu lämpimälle ilmapiirille, jossa asiakkaan tunteet ja tarpeet huomioidaan yksilöllisesti.
3.Toiminnan keskiössä on asiakkaan oman näköinen arki. Tuki suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti erityistä tukea tarvitsevien aikuisten tarpeisiin. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja toteutuminen on meillä tärkeää.
4.Firehorse luo ympäristön, jossa asiakas voi kokea olevansa tärkeä osa yhteisöä. Päivätoiminta sisältää myös kuljetuksen kotoa ja takaisin, mikä lisää turvallisuuden tunnetta.
5.Tavoitteena on lisätä asiakkaiden arjen taitoja, osallistumista ja hyvinvointia käytännönläheisten tehtävien kautta.
6.Firehorse Oy:n arvot ja periaatteet kiteytyvät lämpöön, yksilöllisyyteen ja yhteisölliseen tekemiseen. Toiminnan tavoitteena on tukea erityistä tukea tarvitsevien aikuisten arjen sujumista, osallisuutta ja hyvinvointia turvallisessa ja myönteisessä ilmapiirissä.

Päiväys (1.4)

Omavalvontasuunnitelman laadintapäivä: 14.4.2026

Omavalvontasuunnitelman tarkistuspäivä: Vuoden välein, eli seuraava 14.4.2027
(tai tarvittaessa useammin)

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako (2)

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen (2.1)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Asiakkaiden ja läheisten palautteet ja kehitysehdotukset otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa sekä päivitettäessä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja toiminnan kehittämisen kohteita seurataan jatkuvasti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Suunnittelusta ja seurannasta vastaa
Esihenkilö: Ulla Teppola.

Omavalvontasuunnitelman päivitys
Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma päivitetään vuosittain marraskuussa. Lisäksi sen sisältö tarkistetaan kahdesti vuodessa. Ohjaajat ovat osallistuneet suunnitelman laatimiseen. Sen päivityksen kirjaamisesta vastaa esihenkilö. Suunnitelmaa päivitetään myös tarpeen mukaan, mikäli toiminnassa tai ohjeistuksessa tapahtuu muutoksia. Päivitetään myös epäkohtien, saatujen palautteiden ja uusien toimintamallien myötä.

Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

Omaevalvontasuunnitelma on toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla saatavilla asiakkaille ja omaisille. Lisäksi se julkaistaan yrityksen verkkosivuilla, mikä luo luotettavuutta yksikölle.

Omaevalvontasuunnitelman tarkoituksena on	
	• varmistaa toiminnan lainmukaisuus ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen,
	• tukea yksikön laadunhallintaa, turvallisuutta ja jatkuvaa kehittämistä,
	• ohjata henkilöstöä havaitsemaan, ehkäisemään ja korjaamaan toiminnassa ilmeneviä puutteita.

3. Palveluyksikön omaevalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Firehorse Oy:n Liikkuvassa päivätoiminnassa kaikkien työntekijöiden velvollisuutena on seurata, arvioida ja kehittää toiminnan laatua, turvallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Omaevalvonta perustuu yhteiseen toimintakulttuuriin, jossa havaittuihin puutteisiin puututaan heti ja niistä opitaan.

Omaevalvonnan keskeiset tavoitteet ovat
• asiakkaiden hyvinvoinnin, turvallisuuden ja oikeuksien turvaaminen
• laadukkaiden ja jatkuvien palvelujen varmistaminen
• riskien ennaltaehkäisy ja varhainen reagointi ongelmiin
• henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpito

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajan ja esihenkilön tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit. Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja työntekijöiden antama palaute

Palvelujen laadulliset edellytykset

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

henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Taulukko: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
1. Henkilöstön äkillinen sairastuminen tai poissaolo	$3 \times 3 = 9$ (keskisuuri)	Varahenkilöjärjestelmä, sijaisten hälytyskäytännöt, työntekijöiden moniosaamisen kehittäminen.
2. Pitkä sähkökatkos tai vesihuollon häiriö	$2 \times 4 = 8$ (keskisuuri)	Valmiussuunnitelma, varavoimaratkaisut, yhteistyö kunnallistekniikan kanssa, kriittisten laitteiden akkuvarmistus.
3. Tulipalo tai muu rakennusvahinko	$1 \times 5 = 5$ (kohtalainen)	Pelastusharjoitukset 2 krt/vuosi, automaattinen hälytysjärjestelmä, henkilöstön koulutus alkusammutukseen.
4. Tietojärjestelmien tai internet-yhteyksien katkos	$3 \times 3 = 9$ (keskisuuri)	Käytössä varmuuskopiot, kirjalliset asiakaslistat, IT-päivystys. Työntekijät perehdytetty paperimenettelyyn varatilanteissa.
5. Epidemia tai pandemiatilanne henkilöstön keskuudessa	$2 \times 5 = 10$ (merkittävä)	Tartuntatautihojeistus, maski- ja käsihygieniakäytännöt, yhteistyö THL- ja hyvinvointialueen infektioitiimin kanssa.
6. Alihankkijan toiminnan keskeytyminen (esim. kuljetus, siivous, ateriapalvelu)	$2 \times 3 = 6$ (kohtalainen)	Sopimuksissa varapalveluntarjoaja, vaihtoehtoiset toimintamallit, sisäiset varajärjestelyt.
7. Väkivaltatilanne tai turvallisuusuhka yksikössä	$1 \times 5 = 5$ (kohtalainen)	Ennakoiva riskiarvio, henkilöstön koulutus uhka- ja

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys x vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
		väkivaltatilanteisiin, nopea yhteys poliisiin/valvontaan.

Asiakasturvallisuus

Asiakkaaseen kohdistuvista vaaratapahtumista, haittatapatumista tai läheltä-piti-tilanteista tehdään kirjaus. Esihenkilö käsittelee tapaukset viipymättä.

Asiakaslähtöisyys

Liikkuvan päivätoiminnan palvelu on yksilöllistä päivätoimintapalvelua kunkin asiakkaan tarpeiden pohjalta. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omiin työtehtäviinsä ja työnkuva on moninainen.

Palvelun laatu ja sen seuranta (3.2)

Palvelun laatua mitataan palautekyselyn avulla Palautekyselyt ovat ns. jatkuvan palautteen kanavia, joiden kautta palautetta voi antaa koko ajan.

1. Palautteen keräämisen periaatteet
Yksikössä kerätään palautetta säännöllisesti:
asiakkailta
asiakkaiden omaisilta ja läheisiltä
henkilöstöltä
Palautteen tavoitteena on:
palvelun laadun kehittäminen
asiakastyytyväisyyden seuranta
turvallisuuden ja toiminnan parantaminen
2. Palautteen keräämistavat
Palautetta kerätään monipuolisesti, esimerkiksi:
suullinen palaute arjen tilanteissa (liikkuvassa toiminnassa erityisen tärkeä)
kirjallinen palaute (lomakkeet / sähköinen lomake)
puhelin- ja viestipalautteet
asiakastapaamiset ja keskustelut
omaisten yhteydenotot
henkilöstön sisäinen palaute ja kokoukset

3. Palautteen vastaanotto ja kirjaaminen
• Kaikki palaute otetaan vastaan asiallisesti ja dokumentoidaan tarvittaessa • Vakavammat palautteet kirjataan erilliseen järjestelmään tai poikkeamailmoituksena • Suullinen palaute kirjataan, jos se vaikuttaa toiminnan laatuun tai turvallisuuteen
4. Palautteen käsittely
• Palautteet käsitellään säännöllisesti työyksikön kokouksissa • Esihenkilö vastaa palautteen koonnista ja käsittelystä • Tarvittaessa palaute viedään johtotasolle
5. Toimenpiteet palautteen perusteella
Palautteen perusteella voidaan:
• muuttaa toimintatapoja • päivittää ohjeistuksia • lisätä henkilöstön koulutusta • korjata havaittuja puutteita • kehittää asiakaspalvelua ja turvallisuutta
6. Palautteen käsittelyn läpinäkyvyys
• Asiakkaille ja omaisille kerrotaan, että palaute käsitellään • Mahdollisuuksien mukaan kerrotaan, mihin toimiin palaute on johtanut • Tavoitteena on avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus
7. Henkilöstön palaute
• Henkilöstö voi antaa palautetta matalalla kynnyksellä • Palautetta käsitellään työpalavereissa ja kehittämiskeskusteluissa • Esihenkilö huolehtii, että henkilöstön näkemykset vaikuttavat toiminnan kehittämiseen

Muistutusten käsittelystä vastaa Firehorse Oy:ssä **Susanna Packalen (palveluyksikön johtaja)**. Hän vastaa muistutusten vastaanottamisesta, käsittelystä sekä siihen liittyvistä jatkotoimenpiteistä.

Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat
Muistutukset voidaan tehdä kirjallisesti tai suullisesti, jolloin ne kirjataan ylös käsittelyä varten. Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti ja viivytyksettä.
Käsittelyprosessi sisältää:
• muistutuksen kirjaamisen ja vastaanoton vahvistamisen • asian selvittämisen tarvittaessa henkilöstöä ja asiakkaita kuullen • tarvittaessa yhteistyön muiden palvelujärjestäjien kanssa

- kirjallisen vastauksen laatimisen asiakkaalle tai hänen edustajalleen - asian käsittelyn dokumentoinnin osana omavalvontaa
Asianmukaisen käsittelyn varmistaminen
Muistutusten asianmukainen käsittely varmistetaan sillä, että:
- käsittelyvastuu on selkeästi nimetty (Ulla) - kaikki muistutukset kirjataan ja arkistoidaan - käsittely tehdään viivytyksettä ja tasapuolisesti - henkilöstö on ohjeistettu toimintatapaan - tarvittaessa asioita käsitellään myös johdon ja henkilöstön yhteisissä palaverissa
Muistutusten huomioiminen toiminnan kehittämisessä
Muistutuksissa esille tulleet epäkohdat ja puutteet käsitellään osana Firehorse Oy:n omavalvontaa ja jatkuvaa laadun kehittämistä.
Niiden perusteella:
- päivitetään toimintaohjeita ja käytäntöjä - toteutetaan korjaavia toimenpiteitä - lisätään henkilöstön koulutusta tarvittaessa - seurataan muutosten vaikuttavuutta - kehitetään asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua
Kaikki merkittävät havainnot ja toimenpiteet dokumentoidaan osana omavalvontasuunnitelman seurantaa.

Palautetyyppi	Kohde	Tavoite
Vapaa palaute	Työntekijä / Yksikkö	Palvelun kehittäminen
Muistutus	Yksikön johtaja	Virheen korjaaminen tai selvitys
Oikaisuvaatimus	Hyvinvointialue	Päätöksen muuttaminen
Kantelu	AVI / Valvira/lupa ja valvontavirasto	Toiminnan laillisuusvalvonta

Tiedottaminen ja viestintätavat

1. Sisäinen viestintä
Henkilöstön sisäinen tiedonkulku toteutetaan seuraavilla tavoilla:
- säännölliset tiimi- ja työpalaverit - päivittäinen työtilanteiden suullinen ja kirjallinen raportointi - asiakastietojärjestelmään tehtävät kirjaukset

- sähköiset viestintäkanavat (esim. työpuhelimet ja suojatut viestintäjärjestelmät) - vastuuhenkilön ohjeistukset ja tiedotteet
Sisäisessä viestinnässä varmistetaan, että kaikki työntekijät saavat olennaisen tiedon asiakkaisiin, turvallisuuteen ja toimintaan liittyvistä muutoksista.
2. Ulkoinen viestintä
Asiakkaille, omaisille ja yhteistyötahoille tiedottaminen tapahtuu:
- henkilökohtaisessa asiakaskontaktissa - puhelimitse tai suojatun sähköisen viestinnän kautta - kirjallisilla tiedotteilla tarvittaessa - asiakassuunnitelmapalavereissa
Tiedottaminen on aina selkeää, ymmärrettävää ja asiakkaan toimintakykyä huomioivaa.
3. Tiedottaminen muutoksista
Toimintaa koskevista muutoksista tiedotetaan viipymättä:
- henkilöstölle (ensisijaisesti sisäinen viestintäkanava ja palaverit) - asiakkaille ja heidän läheisilleen tarpeen mukaan - yhteistyötahoille, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille
4. Asiakasturvallisuuteen liittyvä viestintä
Asiakasturvallisuuden kannalta olennaista viestintää ovat:
- poikkeamat ja vaaratilanteet (välitön ilmoitus ja kirjaaminen) - muutokset asiakaskohtaisissa suunnitelmissa - lääkehoitoon ja hoito-ohjeisiin liittyvät muutokset - turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset (esim. hevostoiminta, keittiötyö, pihatyöt)
5. Vastuut
- Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa tiedottamisen kokonaisuudesta ja ohjeistuksesta - Henkilöstö vastaa tiedon viemisestä käytäntöön ja ajantasaisesta viestinnästä asiakastyössä - Jokainen työntekijä on velvollinen varmistamaan, että olennainen tieto siirtyy oikeille tahoille oikea-aikaisesti

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta (3.3)

Asiakkaiden ohjaussuunnitelmaan on kirjattu toimintakyvyn tukemiseen, hyvinvointiin, sekä kuntotuttavaan toimintaan koskevat tavoitteet ja keinot niiden toteuttamiseksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja kirjataan jatkuvasti.

Lääkehoito
Lääkehoidon toteuttamisesta vastaat ohjaajat. Lääkehoidon kokonaisuus on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Vastuu palvelujen laadusta
Yksikön päivittäisestä toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö seuraa yksikön toimintaa, palvelun laatua, saatuja palautteita ja tehtyjä vaaratapahtumailmoituksia ja yhdessä henkilöstön kanssa kehittää palvelun laatua ja yksikön toimintaa. Esihenkilö seuraa jatkuvasti, että yksikössä toteutetaan lain asettamia vaatimuksia mm. itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa.
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet
Asiakkailla, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. Liikkuvan päivätoiminnan palvelun asiakkaaksi tullaan vammaispalvelujen kautta.
Palvelusuunnitelma
Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja henkilökunnan kanssa. Palvelusuunnitelma tarkastetaan, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan.
Ohjaussuunnitelma/Tukisuunnitelma
Ohjaussuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ohjaussuunnitelma laaditaan palvelusuunnitelman pohjalta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.
Itsemääräämisoikeus
Jokaiselle asiakkaalle on yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan läheisen kanssa laadittu henkilökohtainen Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, johon on kirjattu asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvät keinot ja tavoitteet sekä tuen tarpeet. Asiakkaalle annetaan valinnanmahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan päivittäin toivomuksista ja mielipiteistä sekä kannustetaan oman näköiseen elämään. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan ohjaussuunnitelmaan. Keskeisimmät seikat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ovat: Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen Asiakkaat saavat tukea ja ohjausta harjoitellessaan valintojen tekemistä omaan elämäänsä liittyen mm. päivittäiset valinnat ruokailussa ja päivittäisissä toimissa. Tavoitteena on, että asiakkaat kykenevät osallistumaan oman elämänsä suunnitteluun ja tekemään siihen liittyviä valintoja.
1. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Yksikössä varmistetaan, että jokaisella asiakkaalla on oikeus:

- päättää omasta arjestaan ja osallistumisestaan toimintaan
- tehdä omia valintoja palvelun sisällä
- kieltäytyä tarjotusta toiminnasta
- saada tietoa ymmärrettävässä muodossa päätöksenteon tueksi

Liikkuvassa päivätoiminnassa tämä tarkoittaa erityisesti:

- asiakkaan osallistumisen vapaaehtoisuutta
- asiakkaan oman tahdin ja jaksamisen huomioimista
- yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden kunnioittamista

2. Asiakkaan osallisuus ja kuuleminen

- Asiakkaan mielipide selvitetään aina ennen toimintaa ja sen aikana
- Asiakas osallistuu itseään koskeviin päätöksiin mahdollisuuksiensa mukaan
- Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikointitapoja (esim. kuvat, selkokieli, avustaja)

3. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Rajoitustoimenpiteitä ei käytetä rutiininomaisesti, vaan ainoastaan:

- lain sallimissa tilanteissa
- viimesijaisena keinona
- aina asiakkaan turvallisuuden tai muiden turvallisuuden vuoksi

Rajoitusten tulee olla:

- välttämättömiä
- oikeasuhtaisia
- mahdollisimman lyhytaikaisia
- aina perusteltuja ja kirjattuja

4. Rajoitustoimenpiteiden käytännöt

Mahdollisia rajoituksia voivat olla esimerkiksi:

- tilanteen rauhoittaminen ohjauksella ja poistumisella tilanteesta
- turvallisuuden varmistaminen ohjatusti
- tarvittaessa yhteys hätäkeskukseen tai terveydenhuoltoon

fyysisiä rajoituksia ei käytetä ilman lain mukaista perustetta ja koulutettua henkilöstöä.

5. Toiminta rajoitustilanteissa

Jos rajoitustoimi joudutaan tekemään:

- tilanne kirjataan viipymättä
- perustelut kirjataan (miksi, milloin, miten)
- ilmoitetaan vastuuhenkilölle
- arvioidaan jälkikäteen olisiko tilanne voitu hoitaa muulla tavalla

6. Henkilöstön vastuut

- Henkilöstö tuntee itsemääräämisoikeuden periaatteet
- Henkilöstö osaa tunnistaa tilanteet, joissa rajoittamista voisi syntyä

• Henkilöstö toimii aina ensisijaisesti ohjauksen ja vuorovaikutuksen keinoin • Esihenkilö vastaa ohjeistuksesta ja seurannasta
7. Asiakkaan oikeusturva • Asiakas ja omaiset voivat tehdä muistutuksen tai ilmoituksen, jos kokee oikeuksiaan loukatun • Asiakkaalla on oikeus saada selvitys tilanteesta • Epäkohtiin puututaan viipymättä omavalvonnan mukaisesti
Terveys ja hyvinvointi
Asiakkaita tuetaan ja ohjataan sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä sekä terveellisten elämän tapojen noudattamisessa päivittäin mm. terveellinen ravitsemus, itsestä huolehtiminen.

Turvallisuus
Asiakas kokee olevansa turvassa. Asiakasta kohdellaan arvostavasti ja hän kokee tulevaisuutta kuulluksi. Turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.
Asiakkaan osallisuus
Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan osallistumaan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön Firehorsesissa pyritään siihen, että asiakkaiden kokemukset palveluista ovat hyviä ja asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Palautetta kerätään monella tavalla. Arkisen työn lomassa annettu suullinen palaute suoraan työntekijälle sekä palautelomakkeiden kautta. Asiakaspalautteen perusteella mietitään yhdessä kehittämisen kohteet, sekä tavoitteet.

Yhteistyö ja tiedonkulku muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden

kanssa
Yhteistyö toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja suostumukseen perustuen. Yhteistyökumppaneita voivat olla esimerkiksi:
• hyvinvointialueen sosiaalipalvelut ja vammaispalvelut
• perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoido

• kuntoutus- ja terapiapalvelut (fysioterapeutti)
• muut palveluntuottajat (esim. asumispalvelut)
• asiakkaan omaiset ja edunvalvojat
Tiedonkulku varmistetaan:
• ajantasaisella ja asianmukaisella asiakaskirjaamisella
• asiakkaan tai edustajan antamalla tiedonsiirtoluvalla
• puhelin- ja sähköisellä yhteydenpidolla
• verkostopalavereilla tarvittaessa
• palvelusuunnitelmien ja hoito-/kuntoutussuunnitelmien avulla
Kaikessa tiedonkulussa noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä ja varmistetaan, että tieto siirtyy vain tarpeellisessa laajuudessa.

Kehittämisen suunnittelun perusteet (3.4)

Kehittämistoiminta perustuu systemaattisesti kerättyyn tietoon, jota saadaan:
• asiakkailta ja omaisilta saadusta palautteesta
• henkilöstön havainnoista ja kehittämis ehdotuksista
• poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksista
• riskienarvioinnin tuloksista
• viranomaisohjeista ja lainsäädännön muutoksista
• toiminnan tavoitteista ja arjen asiakastyöstä
Kehittämistoimenpiteiden suunnittelu
• Tunnistetuille kehittämiskohteille määritellään: ○ konkreettiset toimenpiteet ○ vastuuhenkilö

o aikataulu
• Kehittämistoimet voivat koskea:
o asiakastyön sisältöä ja menetelmiä
o turvallisuuskäytäntöjä
o ohjeistuksia ja toimintamalleja
o henkilöstön osaamista ja koulutusta
o yhteistyökäytäntöjä
Kehittämisen toteutus arjessa
• Kehittämistoimenpiteet viedään käytäntöön osana päivittäistä työtä
• Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle selkeästi
• Henkilöstö osallistuu aktiivisesti kehittämiseen ja tuo esiin havaintojaan
Seuranta ja arviointi
• Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti
• Vaikuttavuutta arvioidaan:
o asiakaspalautteen perusteella
o henkilöstön havaintojen perusteella
o poikkeamien vähenemisen kautta
• Kehittämistoimia tarkennetaan tarvittaessa
Dokumentointi ja tiedonkulku
• Kehittämistoimenpiteet ja niiden eteneminen dokumentoidaan
• Muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan ja muihin ohjeisiin
• Tiedonkulku varmistetaan henkilöstöpalavereissa ja päivittäisessä työssä
Yksikön johtajan rooli

Yksikön johtaja vastaa siitä, että:
kehittämistoiminta on suunnitelmallista ja jatkuvaa
kehittämistarpeet tunnistetaan ja priorisoidaan
toimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt
kehittämisen toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan

Työntekijöiden / ohjaajien rooli
Työntekijät vastaavat siitä, että:
osallistuvat kehittämiseen aktiivisesti
tuovat esiin havaintojaan ja kehittämis ehdotuksia
toteuttavat sovittuja muutoksia työssään
noudattavat päivitettyjä ohjeita ja toimintatapoja

Asiakkaiden ja omaisten rooli
Asiakkaat ja omaiset osallistuvat kehittämiseen palautteen kautta
Heidän näkemyksensä huomioidaan palvelun kehittämisessä

VALMIUS JA JAKUVUUDEN HALLINTA SUUNNITELMA

KRIISI JA HÄIRIÖTILANTEIDEN VARALTA (4)

palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa

Toimintaohjeet löytyvät fyysisenä kansiona, mikäli digijärjestelmät kaatuvat.

1. Henkilöstöresurssien varmistaminen (Jatkuvuudenhallinta)
--

Häiriötilanteissa (esim. pandemia tai lakko) henkilöstöpula on suurin riski.
--

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Kriittisyysluokitus: Määrittele asukkaat, jotka tarvitsevat jatkuvaa valvontaa vs. ne, joiden luona käyntiä voidaan viivästyttää. |
| <ul style="list-style-type: none">• Varallaolojärjestelmä: Päivitä yhteystiedot, joista tavoitat vapaalla olevan henkilöstön nopeasti. |
| <ul style="list-style-type: none">• Tehtäväsiirrot: Ohjeista, mitkä tukipalvelut (siivous, pyykki) keskeytetään ensin, jotta hoitohenkilökunta vapautuu perushoitoon. |

2. Tekninen varautuminen (72 tunnin varautumissuositus)
--

Kun infra pettää, asumispalvelun on pärjättävä itsenäisesti.
Sähkökatko:
Varmista hengityslaitteiden ja sähkösänkyjen akunkesto ja varavirtalähteet (UPS).
Hanki paristokäyttöisiä valaisimia ja varaparistoja jokaiseen huoneeseen.
Vesihuolto:
Varaa puhdasta juomavettä (2L/hlö/vrk) ja kannellisia astioita veden noutoon.
Ohjeista kuivakäymäläratkaisut (esim. pussi pönttöön ja kuiviketta), jos viemäröinti estyy.
Lämmitys:
Hanki peittoja ja makuupusseja. Eristä yksi tila (esim. yhteissali), jossa asukkaat pysyvät lämpiminä yhdessä.

.

3. Viestintä ja tietohallinto
Digitaalinen katkos lamaannuttaa kirjaamisen ja lääkkeenjaon.
Paperiset varajärjestelmät: Tulosta viikoittain asukkaiden ajantasaiset lääkelistat ja kriittiset hoito-ohjeet paperille.
Viestintävälineet: Hanki paristokäyttöinen radio viranomaisohjeiden seuraamiseen ja varmista satelliitti- tai varapuhelimien toimivuus.
Yhteyspiste: Määrittele fyysinen paikka (esim. ulko-ovi), josta omaiset saavat tietoa, jos puhelimet eivät toimi.

4. Ohjeistus kriisitilanteeseen (Toimintakortti-malli)

Luo jokaiselle työntekijälle selkeä toimintakortti, jossa lukee:	
1.	Hälytä: Kenelle ilmoitetaan ensimmäisenä?
2.	Pelasta: Ketkä asukkaat ovat suurimmassa vaarassa?
3.	Rajoita: Miten estetään lisävahingot (esim. sulkuventtiilit)?
4.	Tiedota: Mitä sanotaan asukkaille paniikin välttämiseksi?
Suositeltavat työkalut ja lähteet:	
•	Käytä SPEK:n varautumisoppaita kiinteistön turvallisuuden varmistamiseen.
•	Hyödynnä Huoltovarmuuskeskuksen ohjeita elintarvikehuollon varmistamiseen.

TOIMINTAKORTTI 1: SÄHKÖKATKO	
Välittömät toimenpiteet (0–15 min):	
1.	Valaistus: Ota esiin paristokäyttöiset valaisimet ja otsalamput. Vältä kynttilöitä paloturvallisuusriskin vuoksi.
2.	Hengenpelastavat laitteet: Tarkista asukkaat, joilla on hengitystuki tai muu sähköinen elintoimintoja tukeva laite. Varmista akkujen toiminta ja siirry tarvittaessa manuaaliseen tukeen (esim. paljetuuletus).
3.	Hissit: Tarkista, onko hisseihin jäänyt ihmisiä jumiin.
4.	Tiedotus: Kerro asukkaille rauhallisesti, että tilannetta hoidetaan. Paniikin ehkäisy on ensiarvoista.
Jatkuvuuden hallinta (15 min – 2 h):	
•	Lääkehoito: Ota käyttöön paperiset lääkelistat. Älä avaa lääkettäkaappia tarpeettomasti, jotta se pysyy kylmänä.
•	Lämpö: Pidä ulko-ovet ja ikkunat suljettuina. Kerää asukkaat yhteen tilaan ja jaa peittoja.
•	Ruoka: Estä kylmälaitteiden lämpeneminen – älä avaa pakastimia. Valmistaudu tarjoilemaan huoneenlämmössä säilyvää ruokaa.

TOIMINTAKORTTI 2: VESIKATKO (Tai veden saastuminen)	
Välittömät toimenpiteet:	
1.	Käyttökielto: Estä veden käyttö (vessan huuhtelu, käsienpesu, juominen), kunnes puhtaus on varmistettu. Kiinnitä laput hanoihin.
2.	Varasto: Ota esiin yksikön hätävesivarasto. Varaa 2 litraa juomavettä per asukas/vuorokausi.
3.	Hygienia: Ota käyttöön desinfiointigeelit, puhdistusliinat ja kertakäyttökäsineet.
Jatkuvuuden hallinta:	

• Vara-WC: Vuoraa wc-istuin tukevalla muovipussilla ja käytä imeytysainetta (esim. kissanhiekka tai turve). Sulje pussi jokaisen käytön jälkeen ja toimita jätepisteelle.
• Ruokahuolto: Siirry kertakäyttöastioihin tiskauksen välttämiseksi. Käytä ruoanvalmistuksessa vain pulloitettua/varastoitua vettä.
• Yhteys: Ilmoita häiriöstä huoltoyhtiöön ja paikalliselle vesilaitokselle tilannekuvan saamiseksi.

.

Tarkistuslista varautumiskansioon (Paperiversio)
Jotta suunnitelma on täydellinen, varmista että kansioista löytyvät nämä:
• Kriittinen yhteystietolista: Huolto, sähköyhtiö, vesilaitos, esimies, hyvinvointialueen päivystys ja taksikeskus.
• Asukaslista: Sisältäen tiedon liikkumiskyvystä (esim. kuka tarvitsee evakuoinnissa kantotuolia).
• Yksikön pohjapiirustus: Merkittynä sulkuventtiilit (vesi) ja pääkytkimet (sähkö).
• Ohje viestintään: Mitä vastataan huolestuneille omaisille (esim. valmis tekstiviestipohja).
Suosittelava jatkoaskel: Haluatko, että käymme läpi evakuointisuunnitelman erityistarpeet, jos asuinrakennus muuttuu asumiskelvottomaksi esimerkiksi tulipalon tai pitkän pakkasen vuoksi?

EVAKUOINTISUUNNITELMA: Toimintaohje
1. Päätöksenteko ja Hälytys
• Kuka päättää: Työvuoron vastaava tekee päätöksen evakuoinnista, ellei pelastusviranomainen ole paikalla antamassa käskyä.
• Hälytys: Aktivoi palohälytin tai käytä varajärjestelmää (esim. pilli tai kovaääninen), jos sähköt ovat poikki.
• Viranomaisyhteys: Soita 112 ja ilmoita: <i>Mitä on tapahtunut, kuinka monta asukasta evakuoidaan ja kuinka moni tarvitsee kantoapua.</i>

2. Evakuointijärjestys (Priorisointi)	
1.	Välittömässä vaarassa olevat: Ne, joiden huoneessa on savua tai tulta.
2.	Omatoimiset: Ohjeista itsenäisesti liikkuvat asukkaat poistumaan kokoontumispaikalle (s
3.	Avustettavat: Pyörätuolilla liikkuvat ja fyysisesti rajoitteiset.
4.	Vuodepotilaat: Viimeisenä, elleivät he ole välittömässä vaarassa (vaativat eniten resursseja/evakuointilakanoita).
3. Käytännön apuvälineet ja tekniikka	
•	Evakuointilakana: Varmista, että jokaisen vuodepotilaan patjan alla on evakuointilakana. Harjoittele sen käyttöä säännöllisesti.
•	Kantotuolit ja hissit: Muista, että tulipalon sattuessa hissiä ei saa käyttää. Portaikkoon on varattava kantotuoleja.
•	Tunnistaminen: Merkitse tarkistettut ja tyhjennetyt huoneet (esim. tyyny oven väliin tai merkkiteippi), jotta kukaan ei palaa vaaralliseen tilaan.
4. Kokoontumispaikka ja sijoitus	
•	Ensisijainen (Pihalla): Turvallisen etäisyyden päässä rakennuksesta. Suojaa asukkaat kylmältä (häätäpeitot).
•	Toissijainen (Lähialue): Naapuriyksikkö, koulu tai muu lämmin tila, jonka kanssa on tehty, yhteistyösopimus.
•	Nimenuuto: Tarkista asukaslista ja henkilöstö välittömästi kokoontumispaikalla.
5. Evakuointikassi ("Grab-and-Go")	
Yksikössä on oltava valmis kassi, joka napataan mukaan. Sen sisältö:	
•	Paperiset asukaslistat ja omaisten yhteystiedot.
•	Vara-avaimet ja kulkukortit.
•	Lääkekortit ja kriittiset lääkkeet (esim. insuliini, epilepsialääkkeet).
•	Ensiaputarvikkeet ja huomioliivit henkilöstölle.

Jatkuvuuden varmistaminen evakuoinnin jälkeen

Kun asukkaat on saatu turvaan, käynnistyy palvelun jatkuvuus:
• Majoitus: Miten asukkaiden erityistarpeet (esim. nostolaitteet, sähkösängyt) täytetään väliaikaisessa paikassa?
• Psyykkinen tuki: Vammaiset asukkaat voivat kokea rutiinien rikkoutumisen erittäin pelottavana. Varaa resursseja rauhalliseen läsnäoloon.
• Tiedottaminen: Ilmoita hyvinvointialueen johdolle ja omaisille heti, kun tilanne on vakiintunut.

RIITTÄVÄN NESTEEN JA RAVINNON SAANNIN SEURANTA (5)

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan yksikkö Firehorse oy

1. Tarkoitus

Tämän ohjeen tarkoituksena on varmistaa, että työ- ja päivätoiminnan asiakkaat saavat riittävästi ravintoa ja nestettä päivittäisessä toiminnassa. Se tukee asiakkaiden hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontavaatimuksia.

2. Soveltamisala

- Kaikki työ- ja päivätoiminnan asiakkaat
- Henkilöstö, joka osallistuu ruokailun, tarjoilun ja ravitsemuksen seurantaan
- Opiskelijat ja sijaiset, jotka työskentelevät yksikössä

3. Ravitsemuksen ja nesteen saannin seuranta

- Päivittäin seurataan asiakkaan ruoan ja juoman saantia
- Ruokailutilanteissa kirjataan tarvittaessa poikkeamat, erityisesti jos asiakas ei syö tai juo riittävästi
- Asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan (erityisruokavaliot, apuvälineet, annosmuutokset)
- Säännöllisesti arvioidaan ravitsemuksen ja nesteen saannin riittävyyttä

4. Henkilöstön ohjeistus

- Henkilöstö seuraa asiakasta ruokailun aikana ja ohjaa tarvittaessa
- Tarjotaan nesteitä säännöllisesti päivän aikana
- Huolehditaan monipuolisesta ja ravintorikkaasta ruokavaliinnasta
- Kirjataan havainnot ja poikkeamat selkeästi asiakaskorttiin tai seurantajärjestelmään

5. Poikkeamien käsittely
- Jos asiakas ei syö tai juo riittävästi, tehdään havainto ja ilmoitetaan vastuuhenkilölle - Tarvittaessa ohjataan asiakkaan terveydenhuoltoon (esim. lääkäri, ravitsemusterapeutti) - Poikkeamien perusteella arvioidaan ruokailu- ja nesteytyskäytännöt uudelleen
6. Dokumentointi ja raportointi
- Kaikki havainnot ja seurannan tulokset kirjataan luotettavasti ja ajantasaisesti - Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan - Raportointi esihenkilölle säännöllisesti ja osana omavalvontaa
7. Vastuut
- Henkilöstö: toteuttaa seurannan ja kirjaa havainnot - Vastuuhenkilö / esihenkilö: valvoo käytäntöjen toteutumista ja ohjaa tarvittaessa - Johto: varmistaa resurssit ja ohjeiden ajantasaisuuden
8. Yhteenveto
Ravitsemuksen ja nesteen saannin seuranta on keskeinen osa asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden turvaamista työ- ja päivätoiminnassa. Säännöllinen seuranta, kirjaaminen ja poikkeamien käsittely takaavat toimintakyvyn ylläpidon ja mahdollistavat kehittämisen.

Ruokahuollon toteutus Firehorse oy: päivätoiminnassa

Ruokailu järjestetään suunnitelmallisesti ja asiakaslähtöisesti. Ruokahuolto toteutetaan siten, että yksikössä laaditaan viikoittain ruokalista , joka ohjaa aterioiden suunnittelua ja toteutusta.
Ruokalistan avulla varmistetaan:
- monipuolinen ja ravitsemussuositusten mukainen ruokavalio - ennakoitavuus asiakkaille (tieto päivän aterioista etukäteen) - erityisruokavalioiden ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen
Ruoka valmistetaan pääsääntöisesti paikan päällä ohjaajan toimesta päivätoiminnan yhteydessä. Ohjaaja vastaa ruoan valmistamisesta, hygieniasta sekä siitä, että ruokailu toteutuu turvallisesti ja suunnitelman mukaisesti.
Ruokailutilanteissa huomioidaan lisäksi:
- asiakkaiden avustamisen tarve - ruokailun rauhallinen ja sosiaalinen ilmapiiri

• hygieniaohjeiden noudattaminen
• asiakkaiden osallistaminen mahdollisuuksien mukaan (esim. kattaminen, pienet valmistelut)

HYGIENIA JA INFEKTIOIDEN TORJUNTA (6)

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan yksikkö Firehorse oy

1. Ohjeen tarkoitus
Tämän ohjeen tarkoituksena on varmistaa, että työ- ja päivätoiminnan yksikössä ylläpidetään riittävä hygieniataso ja ehkäistään tartuntatautien ja infektioiden leviäminen. Ohje tukee asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta sekä täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvontavaatimukset.
2. Soveltamisala
Ohje koskee:
• kaikkia työ- ja päivätoiminnan asiakkaita
• koko henkilöstöä (pysyvä ja sijainen)
• opiskelijoita ja vapaaehtoisia
• tilojen siivousta ja välineiden käsittelyä
3. Henkilökohtainen hygienia
• Käsien pesu ja desinfiointi ennen ruokailua, WC-käyntiä ja asiakkaiden ohjaamista
• Henkilökohtaiset suojavarusteet (käsineet, maski, esiliina) tarvittaessa

Sairaana työskentely kielletty; oireileva asiakas ohjataan kotiin tai terveydenhuollon arvioon
Henkilökohtaiset hygieniatuotteet (hammasharja, pyyhe, partakone) eivät ole yhteiskäytössä
4. Tilojen hygienia
Päivittäin siivottavat tilat: keittiö, WC, ruokailu- ja oleskelutilat, ohjaustilat, hevostalli- ja luontotoimintatilat
Pinnat, ovenkahvat ja yhteiskäytössä olevat välineet desinfioidaan säännöllisesti
Siivousvälineet puhtaita ja erikseen asiakaskohtaisiin tarpeisiin
5. Välineiden käsittely
Työvälineet ja välineet (esim. puutarhavälineet, hevosenhoitovälineet) desinfioidaan käytön jälkeen
Asiakkaiden välineet merkitään henkilökohtaisiksi, eivätkä ne ole yhteiskäytössä ilman puhdistusta
Ruokailuvälineet, astiat ja pinnat puhdistetaan ja desinfioidaan jokaisen käytön jälkeen
6. Tartuntatautien ehkäisy
Rokotusten seuranta ja suositusten mukainen toteutus (esim. kausi-influenssa)
Asiakkaiden ja henkilöstön ohjaus flunssa- ja vatsatautipäivinä kotona pysymiseen
Nopeasti eristetään oireilevat asiakkaat tai henkilöstö ja ilmoitetaan vastuuhenkilölle
Yksikön riskikartoitus ja infektioprosessien päivitys vuosittain
7. Ohjeiden noudattamisen varmistaminen
Perehdytys ja täydennyskoulutus henkilöstölle hygieniakäytännöistä säännöllisesti
Tarkastukset ja havainnointi: henkilöstön ja tilojen hygieniakäytännöt seurataan säännöllisesti
Poikkeamat kirjataan ja analysoidaan, tarvittaessa kehitetään toimintaa

• Asiakkaiden ja omaisten ohjaus hygieniakäytäntöihin
8. Dokumentointi
• Hygienian ja infektioiden torjunnan toimenpiteet kirjataan omavalvontaan • Poikkeamat ja infektiotilanteet dokumentoidaan erilliseen seurantajärjestelmään • Raportointi esihenkilölle ja johdolle säännöllisesti
9. Vastuut
• Henkilöstö: noudattaa ohjeita päivittäisessä toiminnassa • Esihenkilö: valvoo ohjeiden toteutumista, järjestää koulutuksen ja tarkastukset • Johto: varmistaa resurssien ja välineiden riittävyys
10. Yhteenveto
Hygienian ja infektiorojunnan ohjeiden noudattaminen on välttämätöntä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi. Säännöllinen koulutus, seuranta ja dokumentointi tukevat käytäntöjen pysyvyyttä ja laatua. Hygienia Ja Infektioiden Torjunta Työ ja päivätöinnassa

Hygienian ja infektiorojunnan toteutumista seurataan osana päivittäistä asiakastyötä sekä omavalvontaa. Henkilöstö noudattaa voimassa olevia hygieniaohjeita kaikissa asiakastilanteissa, erityisesti liikkuvassa toiminnassa, jossa toimintaympäristöt voivat vaihdella.

Seuranta ja varmistaminen toteutuvat seuraavasti:
• henkilöstö noudattaa käsihygieniaohjeita ja aseptista työskentelyä • käytettävien tilojen ja välineiden puhtaus varmistetaan säännöllisesti • tarvittaessa käytetään suojaimia (esim. hanskat, käsidesi) • infektioriskit arvioidaan asiakaskohtaisesti • henkilöstö havainnoi ja raportoi mahdolliset hygieniaan liittyvät puutteet • poikkeamat kirjataan ja käsitellään omavalvonnan mukaisesti
Henkilöstö perehdytetään hygieniaohjeisiin osana perehdytystä ja osaamista ylläpidetään tarvittaessa täydennyskoulutuksella.
Tavoitteena on ehkäistä tartuntatautien ja infektioiden leviämistä sekä varmistaa turvallinen asiakastilanne kaikissa toiminnan ympäristöissä.

Terveyshaittojen ja niiden ennaltaehkäisyn huomioiminen

Toiminnassa huomioidaan asiakkaiden yksilöllinen terveydentila sekä toimintaympäristön erityispiirteet, kuten talliympäristö, ulkotyöt, keittiötyöskentely ja muu toiminnallinen arki. Henkilöstö arvioi säännöllisesti toimintaan liittyviä riskejä ja huolehtii siitä, että työskentelyolosuhteet ovat turvalliset sekä asiakkaille että henkilöstölle.

Terveyshaittojen ehkäisemiseksi kiinnitetään erityistä huomiota ergonomiaan, tapaturmien ennaltaehkäisyyn, hygienian toteutumiseen sekä asianmukaisiin työ- ja suojavälineisiin. Talli- ja ulkotyöskentelyssä huomioidaan liukastumis-, puristumis- ja allergiariskit sekä eläinten käsittelyyn liittyvät turvallisuuskäytännöt. Keittiötyöskentelyssä noudatetaan hygieenisia toimintatapoja ja elintarviketurvallisuusohjeita.

Henkilöstö ohjaa ja valvoo asiakkaita työskentelyn aikana siten, että toiminta tapahtuu turvallisesti asiakkaiden toimintakyky huomioiden. Mahdolliset havaitut riskit ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja käsitellään osana yksikön riskienhallintaa, ja niiden perusteella toimintatapoja kehitetään. Tavoitteena on ennaltaehkäistä terveyshaittoja jatkuvalla seurannalla, ohjeistuksella ja henkilöstön perehdytyksellä sekä varmistaa turvallinen ja terveellinen toimintaympäristö kaikille asiakkaille ja työntekijöille.

Henkilöstö (7)

Rekrytoinnissa on aina tärkeimpänä asiana henkilön soveltuvuus tehtävään. Rekrytoitavan työntekijän tulee, olla soveltuva ja kiinnostunut vammaistyöstä, sekä hänellä tulee olla riittävä kielitaito. Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme tarvittaessa suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta. Käytössä on 6 kk koeaika.

Liikkuvan päivätoiminnan ohjaajalla tulee olla yksikön lääke

hoitosuunnitelman mukainen lääkehoidon osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla myös hygieniapassi. Esihenkilö tarkastaa työsuhteen alussa osaamisen ja tarvittaessa organisoii lisäkoulutusta. Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja esille nousseiden tarpeiden mukaan vuosittain tai tarpeen mukaan.

Vammaisten päiväaikaisen toiminnan henkilöstölle on määritelty tehtäväkohtaisesti velvoittavat koulutukset, jotka tulee suorittaa. Esihenkilö seuraa suoritettuja koulutuksia. Esihenkilö seuraa myös osaamista ja lisäkoulutustarpeita. Kehityskeskusteluissa käydään läpi osaamisen vahvuuksia, kehittämiskohteita ja lisäkoulutustarpeita. Esihenkilö seuraa lääkehoidon osaamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Ammattioikeuden tarkistaminen
Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, niiden pätevyys- ja tutkintotodistuksien perusteella, joilla hänet on valittu tehtävään. Esihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön
Rikostaustaote
Rikostausta otteella, jolla tarkoitetaan rikosrekisteriotetta. On tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten tai vammaisten henkilöiden kanssa. Tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä. Rikostaustaotteen myöntämispäivämäärän tulee olla 6 kk:n sisällä sen esittämisestä. Otteen tarkastuksesta tehdään merkintä työntekijän tietoihin.
Henkilöstön perehdytys
Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö Perehdytyksen sisältö Perehdytyksessä käsitellään vähintään: • yksikön toiminta ja palvelun sisältö (liikkuva päivätoiminta) • asiakasryhmät ja heidän erityistarpeensa • asiakasturvallisuus ja riskienhallinta • tietosuoja ja salassapito • kirjaamiskäytännöt • ilmoitusvelvollisuudet (mm. valvontalaki 29 §) • toimintatavat poikkeamissa ja vaaratilanteissa • lääkehoito (siltä osin kuin työtehtävä edellyttää) • hygieniaohteet ja infektiontorjunta • yhteistyökäytännöt ja viestintä Toimintaa ohjaava lainsäädäntö Perehdytyksessä varmistetaan, että henkilöstö tuntee keskeisen toimintaa ohjaavan lainsäädännön, kuten: • sosiaalihuoltolaki • vammaispalvelulainsäädäntö • laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista • tietosuojalainsäädäntö (GDPR) • valvontalaki ja ilmoitusvelvollisuudet • rikostaustan selvittämistä koskeva laki (504/2002) • asiakasturvallisuutta koskevat säädökset

Perehdytyksen toteutus • Perehdytys toteutetaan ennen itsenäisen työn aloittamista • Jokaiselle työntekijälle nimetään perehdyttäjä tai vastuhenkilö • Perehdytys on sekä kirjallinen että käytännön työssä tapahtuva • Perehdytyksen etenemistä seurataan ja tarvittaessa täydennetään
Yksikön johtajan rooli Yksikön johtaja vastaa siitä, että: • perehdytys on yhtenäinen ja kattava • henkilöstö tuntee toiminnan kannalta keskeisen lainsäädännön • perehdytys toteutuu ennen asiakastyön aloittamista • perehdytyksen toteutumista seurataan ja dokumentoidaan
Työntekijän / ohjaajan rooli Työntekijä vastaa siitä, että: • osallistuu perehdytykseen • tutustuu annettuihin ohjeisiin ja lainsäädäntöön • noudattaa perehdytyksessä opittuja toimintatapoja • pyytää ohjausta epäselvissä tilanteissa
• Yksikön toiminta ja vastuut
• Asiakastyö: itsemääräämisoikeus, kohtaaminen, turvallisuus
• Lääkehoito: suunnitelma, poikkeamat, luvan mukaiset tehtävät
• Turvallisuus: pelastus-, työturvallisuus- ja väkivaltatilanteet
• Tietosuoja ja kirjaaminen
Dokumentointi: perehdytyslomake/passi.
Opiskelijoiden perehdytys
Sisältö:
• Yksikkö ja ohjaaja
• Työvuorokäytännöt
• Vastuut ja rajoitukset
• Asiakasturvallisuus ja poikkeamien ilmoittaminen
• Lääkehoito vain koulutuksen ja luvan sallimissa rajoissa
Ohjaus: aina nimetty ohjaaja.

Opintojen määrä
• Lähihoitaja: 180 osp
• AMK-sairaanhoitaja/sosionomi/fysioterapeutti/toimintaterapeutti: 210 op
• Sosiaalityöntekijä (yliopisto): 300 op
• Opiskelija voi työskennellä harjoittelijana, jos osaaminen ja vastuut ovat arvioitu.
Hyvä käytäntö
• Erillinen perehdytysohjelma työntekijöille ja opiskelijoille
• Seuranta ja kuittaus
• Linkitys omavalvontasuunnitelmaan ja vuosikelloon
• Päivitys vuosittain tai toimintamuutoksissa
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
-Riittävä ja osaava sekä omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on
-keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas turvallisuuden
-varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.
-Esihenkilö seuraa henkilöstömäärää suhteessa asiakkaiden palvelun
-tarpeeseen.
-Lyhyisiin poissaoloihin sijaisia ei palkata vaan työtehtävät järjestellään
-asiakasturvallisuus huomioiden.

Menettely opiskelijoiden työskentelyn varmistamiseksi käytännössä

1.

Opiskelijan taustojen varmistaminen
• Ennen työskentelyn aloittamista tarkistetaan: ◦ opiskeluoikeus (oppilaitos) ◦ opintojen vaihe ◦ suoritettut opinnot ja osaaminen • Tarvittaessa pyydetään todistus opinnoista.
2. Soveltuvuuden arviointi
• Arvioidaan, voiko opiskelija toimia tehtävässä tilapäisesti

• Varmistetaan, että tehtävät vastaavat opiskelijan osaamista
3. Työtehtävien määrittely
• Opiskelijalle määritellään selkeät, rajatut työtehtävät • Opiskelija ei toimi itsenäisesti tehtävissä, jotka edellyttävät laillistetun ammattihenkilön pätevyyttä
4. Ohjaus ja valvonta
• Opiskelijalle nimetään vastuullinen ohjaaja • Ohjaaja vastaa päivittäisestä ohjauksesta ja tuesta • Työskentely tapahtuu ohjatusti ja valvotusti
5. Perehdytys
• Opiskelija perehdytetään: ◦ toimintaan ja asiakkaisiin ◦ turvallisuuskäytäntöihin ◦ tietosuojaan ja kirjaamiseen ◦ toimintaan ohjaavaan lainsäädäntöön
6. Seuranta ja arviointi
• Opiskelijan työskentelyä seurataan säännöllisesti • Tarvittaessa työtehtäviä rajataan tai muutetaan
Yksikön johtajan rooli
Yksikön johtaja vastaa siitä, että:
• opiskelijoiden työskentely on lainmukaista ja turvallista • opiskelijoiden oikeus toimia tehtävässä varmistetaan ennen työn aloitusta • ohjaus ja valvonta on järjestetty asianmukaisesti • opiskelijoille ei anneta heidän osaamistaan vastaamattomia tehtäviä
Ohjaajan / työntekijän rooli
Ohjaaja tai nimetty työntekijä vastaa siitä, että:
• opiskelija saa riittävän perehdytyksen • opiskelijaa ohjataan ja tuetaan päivittäisessä työssä • opiskelijan osaaminen huomioidaan tehtävien jaossa • mahdollisista riskeistä tai puutteista ilmoitetaan esihenkilölle
Opiskelijan rooli
Opiskelija vastaa siitä, että:
• toimii ohjeiden ja annettujen tehtävien mukaisesti • tunnistaa oman osaamisensa rajat • pyytää tarvittaessa ohjausta ja tukea • noudattaa salassapitoa, tietosuojaa ja yksikön ohjeita

Tällä menettelyllä varmistetaan opiskelijoiden turvallinen, ohjattu ja osaamista vastaava työskentely Firehorse Oy:n liikkuvassa päivätoiminnassa.

Menettely rikostaustan selvittämiseksi käytännössä

1. Rekrytointivaihe
- Työpaikkailmoituksessa ja haastattelussa kerrotaan, että tehtävä edellyttää rikosrekisteriotteen esittämistä. - Hakijalle annetaan ohjeet rikosrekisteriotteen tilaamiseen.
2. Valintavaihe
- Työntekijä voidaan valita tehtävään ehdollisesti ennen otteen esittämistä. - Työsopimus tehdään ehdollisena siihen asti, kunnes ote on tarkistettu.
3. Rikosrekisteriotteen esittäminen
- Valittu henkilö tilaa rikosrekisteriotteen ja esittää sen ennen työsuhteen alkamista. - Ote tarkistetaan aina ennen työn aloittamista, eikä työskentelyä aloiteta ilman tarkistusta.
4. Tarkistaminen
- Yksikön johtaja tai nimetty vastuuhenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen sisällön. - Arvioinnissa huomioidaan tehtävän luonne ja asiakasryhmän erityinen suoja.
5. Dokumentointi
- Tarkistamisesta tehdään merkintä (päivämäärä ja tarkistaja). - Itse rikosrekisteriotetta ei kopioida eikä tallenneta.
6. Tietosuoja ja luottamuksellisuus
- Rikostaustatiedot käsitellään luottamuksellisesti. - Tietoja käsittelee vain siihen nimetty vastuuhenkilö

Yksikön johtaja vastaa siitä, että:

rikostaustan selvittäminen toteutuu lain edellyttämällä tavalla kaikissa rekrytoinneissa
menettely on yhtenäinen ja dokumentoitu
tarkistukset tehdään ennen työn aloittamista
henkilöstö ei työskentele ilman vaadittua rikostaustan selvitystä

Työntekijän rooli

Työntekijä vastaa siitä, että:
hän tilaa rikosrekisteriotteen pyydettäessä
esittää otteen ennen työn aloitusta
antaa oikeat ja ajantasaiset tiedot rekrytoinnin yhteydessä

Tällä menettelyllä varmistetaan asiakkaiden turvallisuus sekä toiminnan lainmukaisuus Firehorse Oy:n liikkuvassa päivätoiminnassa.

Riskienhallinta vammaisten työ- ja päivätoiminnassa (8)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.

Riskienhallinnan vastuut Riskejä ovat sekä asiakkaisiin liittyvät riskit että työn vaaroihin liittyvät riskit. Jokaisen työntekijän vastuulla on toteuttaa työtä turvallisesti ohjeistusten mukaisesti.

Esihenkilön vastaa työn vaarojen arvioinnin toteuttamisen seurannasta.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen. Yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja arvioidaan vuosittain sekä tarvittaessa riskien arvioinnilla yhdessä työntekijöiden sekä esihenkilön kanssa. Myös asiakkailta ja läheisiltä saadun palautteen perusteella riskien arviointia ja tunnistamista suoritetaan tarvittaessa. Tunnistettujen riskien perusteella suunnitellaan riskienhallintatoimenpiteitä, joiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan. Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet

Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely
Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.
liite tunnistetuista riskeistä.
Riskienhallinnan seuranta

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yhteisissä palavereissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta. Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat antaa suoraan palautetta henkilökunnalle puhelimitse, sähköpostitse tai keskustelemalla. Henkilökuntapalavereissa käydään läpi havaittu haittatapahtuma, siihen johtaneet syyt ja toimenpiteet, millä vastaava tapahtuma pystyttäisiin ehkäisemään tulevaisuudessa.

Turvallisuuskulttuuri ja vastuut

Turvallisuuskulttuuri perustuu yhteiseen vastuuseen ja avoimeen riskien tunnistamiseen.
Jokainen työntekijä vastaa siitä, että työ toteutetaan turvallisesti annettujen ohjeiden mukaisesti.
Jokainen työntekijä tunnistaa, arvioi ja raportoi asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä riskejä.
Henkilöstö kirjaa kaikki vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat.
Esihenkilö vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta sekä sen toteutumisen seurannasta.
Esihenkilö varmistaa, että vaarojen arviointi tehdään suunnitelmallisesti ja että korjaavat toimenpiteet toteutetaan.
Riskien tunnistaminen ja arviointi
Riskienhallinta kattaa sekä:
- asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit - työntekijöiden työturvallisuuteen liittyvät riskit
Riskien tunnistaminen ja arviointi toteutetaan:
- vuosittain järjestelmällisesti - aina toiminnan tai ympäristön muuttuessa - henkilöstön ja esihenkilön yhteisissä arvioinneissa - asiakkaiden ja omaisten antaman palautteen perusteella
Tunnistettujen riskien pohjalta suunnitellaan ennaltaehkäisevät toimenpiteet, joiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan jatkuvasti.
Riskienhallinnan keinot
Riskien hallinta toteutetaan seuraavin keinoin:
- henkilöstön perehdytys ja säännöllinen koulutus - selkeät työ- ja turvallisuusohjeet - henkilökohtaisten suojavälineiden käyttö (esim. kypärät, turvakengät, suojakäsineet) - jatkuva ohjaus ja valvonta asiakastyössä

- toimintaympäristöjen turvallisuuden varmistaminen (välineet, reitit, siisteys) - riskien ja poikkeamien systemaattinen kirjaaminen ja käsittely
Poikkeamien käsittely ja seuranta
- Kaikki turvallisuuspoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja epäkohdat kirjataan - Poikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa - Jokaisesta tilanteesta arvioidaan juurisyy ja sovitaan korjaavat toimenpiteet - Esihenkilö vastaa toimenpiteiden toteutumisen seurannasta - Asiakkaiden ja omaisten palaute huomioidaan riskienhallinnassa
Seuranta ja päivitys
- Riskienhallintasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain - Päivitys tehdään myös aina toiminnan tai ympäristön muuttuessa - Henkilöstö perehdytetään muutoksiin - Riskienhallinnan tulokset huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja omavalvonnassa

1. Johdanto

Tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja hallita riskejä vammaisten työ- ja päivätoiminnassa eri ympäristöissä: hevostallit, luonto, liikenne ja keittiö. Riskienhallinta tukee asiakasturvallisuutta, henkilöstön turvallisuutta ja lainsäädännön noudattamista.

2. Toimintaympäristöt ja riskit
2.1 Hevostallit ja eläinten kanssa työskentely
Fyysiset riskit: potkut, puremat, kaatumiset, liukastumiset, hevosen arvaamaton käyttäytyminen Hygienia ja terveys: eläinperäiset infektiot, allergiat, bakteeri- ja virustartunnat Ympäristö: liukkaat lattiat, epätasaiset pihat, välineiden huono kunto Henkilöstön osaaminen: puutteellinen perehdytys, osaamattomuus hevosten käsittelyssä
2.2 Luonto ja ulkoilutoiminta
Fyysiset riskit: kaatumiset, liukastumiset, loukkaantumiset epätasaisessa maastossa Sään vaikutukset: liukkaus, kuumuus, kylmyys, sade Luonnoneläimet ja kasvit: allergiat, pistot, puremat, myrkylliset kasvit Henkilöstön valvonta ja ohjaus: riittävä opastus ja jatkuva seuranta
2.3 Liikenne

• Kuljetusvälineet: ajoneuvojen turvallisuus, turvavyöt, lastaus- ja purkutilanteet
• Liikennetilanteet: tielle astuminen, jalankulkualueiden käyttö, pyörätuolien ja apuvälineiden turvallisuus
• Henkilöstön osaaminen: kuljettajien pätevyys ja asiakasturvallisuuden tuntemus
2.4 Keittiö ja sisätilatoiminta
• Fyysiset riskit: liukastumiset, polttamis- ja leikkaantumismat
• Hygieniat: ruoan käsittely, ristikontaminaatio, allergiat
• Laitteet ja välineet: terävät veitset, kuumat liedet, sähkölaitteet
• Henkilöstön osaaminen: turvallinen työskentely ja asiakasohjaus

3. Riskien arviointi

Ympäristö	Riski	Todennäköisyys (1-5)	Vakavuus (1-5)	Arvio (L/M/K)	Toimenpiteet
Hevostalli	Asiakkaan kaatuminen	3	4	K	Turvavaljaat, ohjaus ja valvonta
Hevostalli	Potku tai purema	2	5	K	Turvavarusteet, perehdytys hevosen käyttöön
Luonto	Kaatuminen epätasaisessa maastossa	4	3	M	Turvakenkien käyttö, kulkureittien suunnittelu, valvonta
Luonto	Sään aiheuttama riski	3	3	M	Säänmukainen pukeutuminen, tarkastus ennen ulkoilua
Liikenne	Liikenneonnettomuus	2	5	K	Hyväksytyt ajoneuvot, turvavyöt, koulutetut kuljettajat

Ympäristö	Riski	Todennäköisyys (1-5)	Vakavuus (1-5)	Arvio (L/M/K)	Toimenpiteet
Liikenne	Tielle astuminen	3	4	K	Valvonta, selkeät reitit ja ohjaus
Keittiö	Polttaminen / leikkaantuminen	3	4	K	Turvalliset työvälineet, henkilöstön ohjaus, suojavarusteet
Keittiö	Hygieniariski	3	3	M	Käsihygienia, ohjeet ja koulutus, allergiatietojen huomiointi

1. Keskeiset riskienhallinnan ja omavalvonnan dokumentit
Toiminnassa käytetään ja ylläpidetään seuraavia asiakirjoja:
Omavalvontasuunnitelma - o koko toiminnan keskeinen ohjaava asiakirja - o sisältää riskienhallinnan periaatteet ja toimintamallit Riskienarviointilomakkeet ja -kirjaukset - o asiakas- ja toimintaympäristökohtaiset riskit - o päivitetään säännöllisesti ja aina muutosten yhteydessä Poikkeama-, epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset - o kirjataan kaikki turvallisuuteen ja laatuun liittyvät havainnot - o käsitellään viipymättä ja dokumentoidaan korjaavat toimet Korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden seurantaloki - o varmistaa, että havaitut riskit on käsitelty ja korjattu Perehdytys- ja koulutusrekisteri - o osoittaa henkilöstön osaamisen ja riskienhallintaan liittyvän koulutuksen Toimintaohjeet (SOP-ohjeet) - o sisältävät keskeiset työohjeet mm. ▪ asiakasturvallisuus ▪ lääkehoito ▪ hygienia ▪ hevostoiminta, pihatytöt ja keittiötyö Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma - o häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautuminen Tietoturva- ja tietosuojadokumentit

- o asiakastietojen käsittelyyn ja järjestelmiin liittyvät ohjeet

OHJE ASSIAKKAILLE JA OMAISILLE POIKKEAMIEN JA RISKITAPAHTUMIEN ILMOITTAMISEEN

Tämä ohje kertoo asiakkaille ja heidän omaisilleen, miten havaituista laatupoikkeamista ja riskeistä ilmoitetaan.

1. Johdanto
Turvallisuutemme ja hyvinvointimme ovat meille ensiarvoisen tärkeitä. Jos havaitsette palveluissamme poikkeamia, vaaratilanteita tai muita epäkohtia, pyydämme teitä ilmoittamaan niistä, jotta voimme korjata tilanteet nopeasti ja parantaa palvelun laatua.
2. Mitä voi ilmoittaa
• Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit • Palvelun laatuun liittyvät poikkeamat • Laitteiden tai välineiden vioittumiset • Henkilöstön toimintatavat, jotka voivat vaarantaa turvallisuuden • Muut huolenaiheet tai havainnot, jotka liittyvät palvelun turvallisuuteen ja laatuun
3. Miten ilmoittaa
• Suoraan henkilöstölle: kertokaa havainnoistanne vastuuhenkilölle, ohjaajalle tai työntekijälle, jonka kanssa olette tekemisissä • Kirjallisesti: täyttämällä ilmoituslomakkeen tai sähköisen ilmoitusjärjestelmän • Puhelimitse: ottamalla yhteyttä yksikön vastuuhenkilöön • Sähköposti: lähettämällä tiedon vastuuhenkilölle
4. Mitä tapahtuu ilmoituksen jälkeen
1. Ilmoitus kirjataan ja arvioidaan 2. Vastuuhenkilö selvittää tilanteen ja tarvittaessa toteuttaa korjaavat toimenpiteet 3. Teidät informoidaan tarvittaessa toteutetuista toimenpiteistä ja ratkaisusta
5. Tärkeää tietää
• Ilmoittaminen ei aiheuta teille tai asiakkaalle haittaa • Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään palvelun laadun ja turvallisuuden parantamiseen • Teidän havaintonne ovat arvokas osa palvelun kehittämistä ja turvallisuuden varmistamista

Henkilöstön ohje poikkeama ja vaaratapahtumien ilmoittamisesta, dokumentoinnista ja käsittelystä.

Ilmoittaminen
-Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä:
asiakasturvallisuutta vaarantavista tilanteista
epäkohdista ja puutteista palvelun toteutuksessa
vaaratapahtumista ja tapaturmista
läheltä piti -tilanteista
Ilmoitus tehdään:
suullisesti tai kirjallisesti esihenkilölle
kirjaamalla tieto sovittuun järjestelmään tai lomakkeelle
Käsittelyprosessi
Poikkeamien käsittely etenee seuraavasti:
Kirjaaminen
Ilmoitus kirjataan ja ohjataan vastuuhenkilölle.
Arviointi ja analysointi
Tilanteen vakavuus ja vaikutukset arvioidaan. Poikkeamat voidaan luokitella esimerkiksi asiakasturvallisuuteen, työympäristöön tai toiminnan laatuun liittyviin.
Vastaaminen ja reagointi
Tarvittavat toimenpiteet käynnistetään viipymättä. Vakavat tilanteet käsitellään kiireellisesti ja tarvittaessa ilmoitetaan viranomaisille.
Hyödyntäminen ja kehittäminen
Poikkeamat käsitellään henkilöstöpalavereissa ja niiden perusteella kehitetään toimintaa.
Dokumentointi
Kaikki poikkeamat dokumentoidaan
Dokumentaatio sisältää tapahtuman kuvauksen, arvioinnin ja tehdyt toimenpiteet
Tiedot käsitellään luottamuksellisesti
Seuranta
Esihenkilö seuraa toimenpiteiden toteutumista
Vaikuttavuutta arvioidaan (esim. poikkeamien väheneminen)
Poikkeamat käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa
Yksikön johtajan rooli
vastaa käsittelyprosessin toimivuudesta
varmistaa, että poikkeamat käsitellään viipymättä
seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista
Työntekijöiden / ohjaajien rooli
ilmoittavat havaitsemansa poikkeamat

kirjaavat tiedot ohjeiden mukaisesti
osallistuvat käsittelyyn ja kehittämiseen

6. Lomake asiakkaiden ja omaisten havainnoille

Päivämäärä	Havaitsija (asiakas / omaisen nimi)	Tapahtuman tyyppi (poikkeama / vaaratilanne / epäkohta)	Kuvaus havainnot / kommentit	Toimenpiteet	Vastuuhenkilön merkintä
------------	--	---	---------------------------------	--------------	----------------------------

7. Yhteystiedot
• Vastuuhenkilö: Ulla Teppola
• Puhelin: 0449864274
• Sähköposti: Firehorseoy10@gmail.com

SOSIAALIALAN VALVONTALAIN (954/2012) 29 § – ILMOITUSVELVOLLISUUS

Ilmoitusvelvollisuus

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä, mikäli hän havaitsee:
• asiakasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan
• palvelun toteutuksessa olevan puutteen
• asiakkaan kohteluun liittyvän riskin tai epäasiallisen toiminnan
• muut toimintaan tai turvallisuuteen liittyvät poikkeamat
Ilmoitusvelvollisuus on henkilökohtainen eikä sen toteuttaminen edellytä esihenkilön lupaa.
Ilmoituksen tekeminen käytännössä

Ilmoitus tehdään seuraavasti:
• ensisijaisesti suullisesti tai kirjallisesti esihenkilölle • lisäksi kirjataan poikkeamajärjestelmään tai erilliselle lomakkeelle • kiireellisissä tilanteissa ilmoitus tehdään välittömästi esihenkilölle tai vastuuhenkilölle
Ilmoitusten käsittely
• Esihenkilö vastaanottaa ja kirjaa ilmoitukset • Ilmoitukset käsitellään viipymättä, kiireellisyys huomioiden • Tarvittaessa ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin • Käsittely sisältää tilanteen analysoinnin, syiden selvittämisen ja jatkotoimenpiteiden määrittelyn • Toimenpiteiden toteutumista seurataan
Muut ilmoitusvelvollisuudet
Henkilöstöä ohjeistetaan myös muihin lakisääteisiin ilmoituksiin, kuten:
• tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamien ilmoittaminen • työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset • mahdolliset lastensuojelulliset tai muut viranomaisille tehtävät ilmoitukset tilanteen edellyttämällä tavalla
Asiakkaiden ja omaisten ilmoitukset
Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista:
• suoraan henkilöstölle • esihenkilölle puhelimitse tai sähköpostilla • keskustelemalla paikan päällä toiminnan yhteydessä
Kaikki palautteet ja ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä.
Yksikön johtajan rooli
Yksikön johtaja vastaa siitä, että:
• henkilöstö tuntee ilmoitusvelvollisuutensa • ilmoituskanavat ovat selkeät ja käytössä • ilmoitukset käsitellään viivytyksettä • korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja seurataan • ilmoitusmenettely on osa perehdytystä ja jatkuvaa koulutusta
Työntekijän / ohjaajan rooli
Työntekijä vastaa siitä, että:
• ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat viipymättä • toimii avoimesti ja vastuullisesti turvallisuuden varmistamiseksi • kirjaa poikkeamat ohjeiden mukaisesti • osallistuu tarvittaessa tilanteiden selvittämiseen

Tämä dokumentti kokoaa keskeiset ohjeet sosiaalialan valvontalain 29 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

1. Lain tarkoitus Sosiaalihuollon työntekijöillä ja vastuuhenkilöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus viranomaisille, jos he havaitsevat : - vakavia epäkohtia - asiakasturvallisuuden vaarantumisia - lain tai hyvän ammattikäytännön vastaisia toimia Velvoite koskee sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalveluja, mukaan lukien vammaispalvelut.
2. Kenelle ilmoitetaan Pääsääntöisesti Valviralle tai aluehallintovirastolle (AVI) / lupa ja valvontaviranomaiselle Vakavissa tapauksissa, kuten rikosepäilyssä, ilmoitus voidaan tehdä myös Poliisille
3. Ilmoitusvelvollisuuden sisältö Ilmoituksessa tulee yleensä olla seuraavat tiedot:
1. Epäillyn vakavan epäasian luonne
2. 2. Tapahtumapaikka ja ajankohta
3. 3. Havaitsevat henkilöt ja heidän tehtävänsä
4. 4. Asiakkaiden mahdolliset vaikutukset tai vahingot
5. 5. Toimenpiteet, jotka on jo tehty tilanteen korjaamiseksi
4. Velvollisuuden kohde Kaikki sosiaalihuollon työntekijät ja vastuuhenkilöt, kuten lähihoitajat, sosionomit, ohjaajat ja johtavat henkilöt Ilmoitus on henkilökohtainen, eikä vastuuta voi siirtää toiselle
5. Ilmoituksen seuraukset ja suojele Ilmoittajaa ei saa rangaista tai syrjiä ilmoituksen vuoksi. Ilmoituksen tarkoitus on turvata asiakkaiden oikeudet ja turvallisuus sekä varmistaa lain ja hyvän ammattikäytännön noudattaminen. Valvira tai AVI voi ryhtyä tarkastuksiin, ohjaukseen, määräyksiin tai muihin valvontatoimiin

6. Ilmoituslomake (pohja)
Päivämäärä
Havaitseva henkilö
Yksikkö / osasto
Havaittu epäkohta / asiakasturvallisuuden vaarantuminen
Tapahtumapaikka
Tapahtuma-aika
Toimenpiteet
Ilmoitettu (Valvira/AVI/ Lupa ja valvontaviranomainen/Poliisi)

Tässä ajantasaiset yhteystiedot ja ohjeet sosiaali- ja potilasvastaavan (asiakasasiat ja oikeudet koskevat neuvonta- ja muistutusasiat) osalta Päijät-Hämeen alueella toimivalle sosiaalialan organisaatiolle sekä muita hyödyllisiä tahoja:

Viranomais- ja alueellinen yhteystieto
Sosiaalialan ja potilasasian neuvonta (sosiaali- ja potilasvastaavat)
Sähköposti: asiavastaavat@pajatha.fi
Puhelin sosiaaliasiamiehen palvelunumero (Päijät-Hämeen hyvinvointialue): 03 819 2504
Palveluaikoina ma, ti ja to klo 9–12 ja ke klo 9–15 (eri hyvinvointialueilla)

Firehorse Oy:n liikkuvassa päivätoiminnassa (Hollola) henkilöstöä koskee valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus sekä muut lakisääteiset ilmoitusvelvollisuudet. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on varmistaa asiakasturvallisuus sekä puuttua viivytyksettä havaittuihin epäkohtiin, riskeihin ja vaaratilanteisiin.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta on maksuton valtakunnallinen palvelu, joka antaa kuluttajille ohjausta ja neuvontaa tilanteissa, joissa palveluun liittyy epäselvyyksiä, erimielisyyksiä tai mahdollisia virheitä. Palvelun kautta asiakas saa neuvontaa omista oikeuksistaan sekä ohjeistusta siitä, miten toimia ongelmatilanteissa palveluntuottajan kanssa.

Kuluttajaneuvonnan kautta saatavia palveluja ovat:
- kuluttajan oikeuksiin liittyvä neuvonta ja ohjaus - palveluihin ja sopimuksiin liittyvien erimielisyyksien selvittely - reklamaatioiden käsittelyyn liittyvä ohjaus - sovitteluapu kuluttajan ja palveluntuottajan välillä - tarvittaessa asian ohjaaminen kuluttajariitalautakuntaan käsiteltäväksi
Yhteystiedot:
- Puhelin: 09 5110 1200 (ma,ti,ke klo 10-12 ja to klo 12-14) - Verkkosivut: www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

Toimintamalli kiireellisten sairaanhoitotilanteiden ja kuolemantapausten varalle

Henkilöstö on ohjeistettu tunnistamaan hätätilanteet, kuten tajuttomuus, hengitysvaikeus, kouristelu ja vakavat tapaturmat, ja toimimaan niissä viipymättä. Hätätilanteissa soitetaan

aina hätänumeroon 112 ja annetaan ensiapua oman koulutuksen mukaisesti, kuten

peruselvytystä, verenvuodon tyrehtyttämistä ja asiakkaan turvallisen asennon varmistamista. Asiakkaiden terveydentilaan ja mahdollisiin sairauksiin liittyvät oleelliset tiedot pyritään pitämään henkilöstön saatavilla toiminnan aikana turvallisen hoidon varmistamiseksi. Kaikki vakavat tilanteet kirjataan poikkeamina ja niistä ilmoitetaan viipymättä yksikön vastuuhenkilölle.

Kuolemantapauksen sattuessa henkilöstö varmistaa tilanteen ja hälyttää viipymättä hätäkeskuksen 112. Vainajaa ei käsitellä eikä siirretä, ellei viranomaiset anna siihen erillistä ohjetta. Tilanteessa toimitaan rauhallisesti ja asiakkaan sekä omaisten ihmisarvoa kunnioittaen. Omaisille tiedottaminen tapahtuu ensisijaisesti viranomaisten toimesta tai sovitun käytännön mukaisesti vastuuhenkilön kautta. Tapahtuma dokumentoidaan yksikön ohjeiden mukaisesti ja käsitellään jälkikäteen osana toiminnan arviointia ja kehittämistä. Henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa jälkipurku ja tuki tilanteen käsittelemiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan keskeisiin tehtäviin kuuluu:
neuvoa ja ohjata asiakkaita sosiaali- ja potilaslain mukaisissa oikeuksissa
avustaa asiakkaita muistutusten, kantelujen ja reklamaatioiden tekemisessä
tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä palvelujen laadun ja kohtelun periaatteista
toimia puolueettomana tukihenkilönä asiakastilanteissa
edistää asiakkaiden oikeusturvaa ja yhdenvertaista kohtelua
Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan kaikissa palveluun, kohteluun tai oikeuksiin liittyvissä asioissa. Yhteydenotto on luottamuksellista, eikä se vaikuta asiakkaan saamaan palveluun.
Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot: Päijät-sote
Nimi: Tarja Laukkanen, Essi Lipponen, Anniina Rinne, Salla Ritala
Puhelin: (+358 38192504)
Sähköposti: asiavastaavat@pajatha.fi
Palvelualue: Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Liitteet:

Tietoturvasuunnitelma: Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä.

Firehorse Oy varmistaa, että asiakastietojen käsittelyssä käytettävät tietojärjestelmät ovat turvallisia, lainmukaisia ja toimintaa tukevia. Tavoitteena on varmistaa asiakastietojen luotettava käsittely sekä tietosuoja kaikissa tilanteissa.

1. Henkilöstön koulutus tietojärjestelmien käyttöön
Kaikilla asiakastietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on oltava:
• työtehtävän edellyttämä järjestelmäkoulutus ennen käyttöoikeuksien myöntämistä • perehdytys asiakastietolain, tietosuojan ja salassapidon vaatimuksiin • ohjeistus kirjaamisesta, tietoturvakäytännöistä ja virhetilanteiden toiminnasta
Lisäksi:
• uudet työntekijät perehdytetään järjestelmiin heti työsuhteen alussa • henkilöstölle järjestetään säännöllistä päivityskoulutusta järjestelmien ja ohjeiden muuttuessa • koulutuksista pidetään kirjaa osana henkilöstöhallintoa ja tietoturvasuunnitelmaa
2. Tietoturvasuunnitelmassa kuvattavat käytännöt
Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan:
• henkilöstön perehdytys ja koulutuskäytännöt • käyttöoikeuksien hallinta (myönnetään vain työtehtävien perusteella) • salasanakäytännöt ja tunnistautuminen • tietojen käsittelyn seuranta ja lokitiedot • tietoturvapoikkeamien ilmoitus- ja käsittelyprosessi • henkilöstön vastuut tietoturvan toteuttamisessa
3. Tietojärjestelmien vaatimustenmukaisuuden varmistaminen
Firehorse Oy varmistaa ennen tietojärjestelmän käyttöönottoa, että:
• järjestelmä täyttää asiakastietolain (703/2023) ja muut sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuoja- ja tietoturva vaatimukset • järjestelmä soveltuu liikkuvan päivätoiminnan asiakastyöhön ja kirjaamistarpeisiin • järjestelmä on tarkoituksenmukainen ja tukee asiakastyön dokumentointia • järjestelmä on hyväksytty ja rekisteröity Valviran tietojärjestelmärekisteriin • järjestelmän toimittajalta edellytetään vaatimustenmukaisuuden dokumentointi
4. Käyttöönoton ja seurannan menettely
Ennen käyttöönottoa:
• vastuuhenkilö tarkistaa järjestelmän rekisterimerkinnän Valviran rekisteristä • arvioidaan järjestelmän soveltuvuus yksikön toimintaan • varmistetaan tietoturva- ja tietosuojavaatimusten täyttyminen
Käytön aikana:
• seurataan järjestelmän toimivuutta ja tietoturvaa • raportoidaan ja käsitellään mahdolliset poikkeamat • arvioidaan järjestelmien jatkuva soveltuvuus osana omavalvontaa

5. Vastuut
• Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että käytössä olevat tietojärjestelmät täyttävät vaatimukset • Hän vastaa myös henkilöstön koulutuksen toteutumisesta ja seurannasta • Jokainen työntekijä vastaa siitä, että käyttää järjestelmiä ohjeiden ja koulutuksen mukaisesti

Tietosuoja vastaava Firehorse oy: päivätoiminnassa on

- Susanna Packalen

- puh: 0400907084

Yksikössä on laadittu ohjeistus tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaiden tietoja käsitellään turvallisesti, asianmukaisesti ja vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa.

Tietosuojan periaatteet
• henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti • tietoja käytetään vain asiakastyön toteuttamiseen • tietojen käsittely perustuu lakisääteiseen oikeuteen tai asiakkaan suostumukseen • tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman perustetta
Henkilöstön ohjeistus ja vastuut
• kaikki työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeisiin työsuhteen alussa • henkilöstö sitoutuu salassapitoon • henkilötietoja käsittelevät vain työtehtävien edellyttämät henkilöt • tietosuojakäytännöt ovat osa jatkuvaa perehdytystä ja ohjeistusta
Asiakastietojen käsittely
• asiakastiedot kirjataan viiveettä ja asianmukaisesti • käytössä olevat tietojärjestelmät ovat suojattuja ja käyttöoikeudet rajattuja • paperimuotoiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa • tietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan voimassa olevia säädöksiä
Poikkeamat ja ilmoitusvelvollisuus
Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan viipymättä tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista. Poikkeamat käsitellään viipymättä ja niistä tehdään tarvittavat ilmoitukset sekä korjaavat toimenpiteet.

Lääkehoitosuunnitelma: Lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset

lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin. Esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma saatetaan tiedoksi henkilöstölle. Lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisenä, että tulostettuna versiona. Työntekijän tulee kuitata lääkehoitosuunnitelman liitteenä olevaan perehdytyslomakkeeseen saatuaan perehdytyksen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä informoidaan henkilöstöä. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan koulutuksella, suoritettavilla tenteillä sekä tarvittaessa näytöillä.

Miten varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen

• käytössä olevat laitteet ovat tarkoitukseen soveltuvia ja turvallisia
• laitteiden käyttöohjeet ovat henkilöstön saatavilla
• henkilöstö perehdytetään laitteiden oikeaan ja turvalliseen käyttöön
• laitteiden kuntoa ja toimivuutta seurataan säännöllisesti
• mahdolliset viat tai puutteet poistetaan käytöstä välittömästi ja raportoidaan
• laitteille tehdään tarvittavat huollot ja tarkastukset valmistajan ohjeiden mukaisesti
• laitteiden käyttö ja huolto dokumentoidaan sovitulla tavalla
Henkilöstö vastaa siitä, että asiakastilanteissa käytettävät apuvälineet ja laitteet ovat turvallisia ja käyttökuntoisia ennen käyttöä.