



Omavalvontasuunnitelma Teeritien palvelukoti



Versio ja julkaisuajankohta	Muutokset
14.1.2026	Organisaatiokaavioon vaihtuneiden henkilöiden nimet, sairaanhoitajan nimi muutettu
3.2.2026	Asiakassuunnitelman tarkastusväli muutettu ja RAI-arvioinnin päivitys, Miun elämän lomakkeen päivitys, itsemääräämiskeussuunnitelman päivitykset.
25.2.2026	Hoitajakutsun yhteystiedot muutettu, konsernin tietoturvasuunnitelman päiväys muutettu.
2.4.2026	Luvun 1.3 täsmennykset sekä lukujen 3.3.3 ja 3.3.4 päivitykset Taulukko 6 kehittämistoimenpiteet
30.4.2026	Riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta taulukoita päivitetty, henkilöstön määrä muutettu
15.5.2026	Sisällön jäsentelyä asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohjan mukaiseksi.



Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2	Palveluyksikön perustiedot	4
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4	Päiväys.....	7
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
3	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	9
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	9
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
3.2.1	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
3.2.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	11
3.3	Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen	13
3.3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	14
3.3.2	Toimitilat ja välineet.....	16
3.3.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	17
3.3.4	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
3.3.5	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	19
3.3.6	Lääkehoitosuunnitelma	19
3.3.7	Lääkinnälliset laitteet	20
3.4	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	22
3.5	Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asukkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	26
4	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	34
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	34
4.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	36
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	37
4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	38
5	Omavalvonnan seuranta ja raportointi	39
5.1	Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	39
5.2	Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	40



1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Honkalampi-säätiö
Y-tunnus: 0847843-9
Yhteystiedot: Salpakatu 2A, 80100 Joensuu
toimisto(at)hls.fi

Teeritien palvelukoti ei ole yhteinen palveluyksikkö. Palvelut tuotetaan yhden palveluntuottajan, Honkalampi-säätiön, toimesta eikä toimintaan osallistu muita rekisteröityjä palveluntuottajia.

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Teeritien palvelukoti
Yhteystiedot: Teeritie 1, 81700 Lieksa

Palveluyksikön vastuhenkilö
Valvontalain (741/2023) 10 §:n 4 momentin mukaisena palveluyksikön toiminnasta vastaavana vastuuhenkilönä toimii palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen (sosionomi).
Puhelin: 050 388 6645
Sähköposti: riitta.syrjalainen(at)hl-s.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Teeritien palvelukoti on rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajarekisteriin. Palveluyksikköä koskevat tiedot pidetään ajantasaisina ja päivitetään vuosittain viimeistään 31.3.

Teeritien palvelukodin toiminta perustuu sosiaalihuollon lainsäädäntöön sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia turvaaviin periaatteisiin. Toiminnassa huomioidaan muun muassa sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulainsäädäntö sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki. Toimintaa ohjaavat myös perustuslain turvaamat perusoikeudet sekä YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen periaatteet.

Teeritien palvelukoti tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista täysi-ikäisille vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat arjessa jatkuvaa ohjausta, tukea ja huolenpitoa. Asiakaskunta muodostuu pääasiassa kehitysvammaisista ja autismikirjon henkilöistä sekä henkilöistä, joilla on pitkäaikainen tuen tarve arjen toiminnassa. Tuen tarpeet vaihtelevat yksilöllisesti.

Palvelu toteutetaan ympärivuorokautisena läsnäpalveluna, jossa henkilöstö on paikalla kaikkina vuorokauden aikoina. Palveluyksikössä on 18 asiakaspaikkaa.



Asukkaalla on käytettävissään hänen tarpeidensa mukainen tuki, hoiva ja valvonta myös yöaikaan. Palvelu perustuu asukkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin sekä asiakas- ja palvelusuunnitelmaan.

Arjen tuki sisältää ohjauksen ja avun päivittäisissä toiminnoissa, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, kodinhoidossa ja asiointissa. Lisäksi palveluun kuuluu terveydentilan ja voinnin seuranta, lääkehoidon toteutus sekä turvallisuuden varmistaminen. Asukkaan hyvinvointia tuetaan kokonaisvaltaisesti huomioimalla hänen fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset tarpeensa.

Fyysisiin avuntarpeisiin vastaamme liikkumisen, pukeutumisen ja peseytymisen ohjauksella. Teeritiellä tarjoillaan maukasta ja terveellistä ruokaa asukkaiden ruokatoiveita kuunnellen. Asukkailla on mahdollisuus toivoa lempiruokiaan asukaskokouksissa ja niitä pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Lääkityksessä ohjaajat huolehtivat lääkityksen antoajoista ja valvonnasta.

Psyykkistä hyvinvointia tuemme mielenterveyttä tukemalla esimerkiksi psyykkisen oireilun tunnistaminen ja hoitoon ohjaaminen, kriisituki tulee kyseeseen esimerkiksi läheisen kuoleman tai muuton yhteydessä ja luomme turvallisuuden tunnetta luotettavalla vuorovaikutuksella, jatkuvuudella ja tutulla ohjaushenkilöstöllä.

Kognitiivista toimintakykyä tuetaan muistuttamalla päivän tapahtumista, ohjataan aikatauluissa, rahankäytössä tai kotitöissä sekä käytämme selkeää kieltä ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Sosiaalista kanssakäymistä tuemme kannustamalla osallistumaan ryhmätoimintaan ja sosiaalisiin tilanteisiin, avustamme ja kannustamme yhteydenpidossa läheisiin sekä tuemme yhteisössä vaikuttamiseen ja päätöksentekoon.

Toimintaa ohjaa toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä työote. Asukkaita tuetaan osallistumaan arkeen omien voimavarojensa mukaisesti. Tavoitteena on vahvistaa itsenäisyyttä, osallisuutta ja kokemusta omasta elämästä toimijana. Arkeen sisältyy virike- ja vapaa-ajan toimintaa, harrastuksia sekä mahdollisuus osallistua päivätoimintaan ja yhteisiin tapahtumiin.

Palvelua tuotetaan pääosin palvelusetelillä hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin perusteella. Lisäksi palvelua voidaan tuottaa ostopalveluna hyvinvointialueiden kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti.

Teeritien toiminta-ajatus on ”Turvallisesti omassa kodissa – yksilöllisesti yhdessä”. Tavoitteena on mahdollistaa asukkailla turvallinen ja merkityksellinen arki, jossa heidän toiveensa, tarpeensa ja elämäntapansa ohjaavat arjen toteutumista. Jokaisella asukkaalla on oikeus elää omannäköistä elämää ja tehdä omaa arkeaan koskevia valintoja.



Teeritie on esteetön ja kommunikointia tukeva asuinympäristö. Arkea jäsenetään selkeällä päivä- ja viikkorakenteella, jota tuetaan tarvittaessa kuvallisilla ja muilla puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikaatiomenetelmillä. Asukasilmoitustauluilla on esimerkiksi kuvin nähtävillä päiväohjelma (ruokailut, päivätoiminnot ja viriketoiminnot), vuorossaan olevien työntekijöiden kuvat, ruokalistat, asukaskokousasialista, arjen tapahtumat ja ne asiat, jotka asukkaat kokevat tärkeiksi. Asukkaalla on tarpeen mukaan käytössä oma viikko-ohjelma, joka kootaan yksilöllisesti ja on tarvittaessa kuvallinen. Asukkaan viikko-ohjelma voi koostua sekä yksilön yhteisistä menoista ja tapahtumista, että asukkaan henkilökohtaisista menoista.

Yhteisöllisyys muodostaa vahvan pohjan yksilölliselle elämän suunnittelulle. Yhteisöllisyys vähentää yksinäisyyden tunnetta, vahvistaa toimintakykyä ja motivaatiota sekä lisää kokemusta merkityksellisyydestä ja elämänhallinnasta. Yhteisöllisyys Teeritiellä näkyy asukkaiden harrastus- ja kulttuuritoiminnan ja asioinnin mahdollistamisella sekä osallistumisella mielekkäällä tavalla arjen toimintaan, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja päätöksentekoon. Asukkaita tuetaan omatoimisuuteen tekemällä arjen asioita yhdessä heidän kanssaan; henkilöstö auttaa tarvittaessa, mutta ei tee asioita asukkaan puolesta.

Henkilöstö huolehtii siitä, että asukas tulee omassa elämässään kuulluksi ja hyväksytyksi, ja että hänen yksilölliset toiveensa huomioidaan arjessa. Yhteistyö omaisten ja muun verkoston kanssa on tärkeä osa palvelun toteutusta ja tukee asukkaan hyvinvointia sekä elämän jatkuvuutta.

Asukaskokousten kautta asukkaat vaikuttavat itse ja yhteisöllisesti omaan asuinympäristöönsä sekä tekemiseensä. Kokousten kautta asukkaat voivat vaikuttaa muun muassa kuntouttavan viriketoiminnan sisältöön. Yhteistyö omaisten ja muiden läheisten sekä verkoston kanssa on olennainen osa palvelun toteutusta ja tukee asukkaan hyvinvointia ja jatkuvuutta elämässä.

Honkalampi-säätiön arvot – vastuullisuus, rohkeus ja kekseliäisyys – ohjaavat Teeritien toimintaa arjessa. Arvot näkyvät asukkaiden kunnioittavana kohtaamisena, henkilöstön ammatillisena vastuuna sekä haluna kehittää toimintaa yhdessä asukkaiden, läheisten ja työyhteisön kanssa.

Henkilöstön määrä yhteensä 14,0 htv.

- hallintohenkilöstö: 0,5 htv
- hoito-, kasvat- ja kuntoutushenkilöstö 13 htv (omat työntekijät 13 htv)
- tuki ja muut henkilöt; 0,5 htv

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Yliopiston Apteekki: lääkkeiden annosjakelu



Barona Oy, Points Oy, MediPower Oy: tarvittaessa henkilöstövuokraus äkillisiin poissaoloihin

Palveluntuottaja vastaa kokonaisuudesta ja varmistaa, että myös alihankintana tuotettu palvelu täyttää laadun, asianmukaisuuden ja asiakasturvallisuuden vaatimukset. Alihankintana palveluja tuottavilta toimijoilta edellytetään omavalvontasuunnitelmaa.

1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on päivitetty ja hyväksytty 15.5.2026, versio 6. Aiemmat versiot on arkistoitu Honkalampi-säätiön arkistointiohjeen mukaisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonta on konsernin sisäisen valvonnan tapa varmistaa, että tuottamamme sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut ovat lainmukaisia, asiakas- ja potilasturvallisia ja laajuudeltaan ja laadullisesti hyvätasoisia. Omavalvontaohjelma perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Laissa määritellään, että palveluntuottajan on valvottava ja seurattava oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä huolehdittava mahdollisten puutteiden ja virheiden korjaamisesta. Lisäksi palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma palveluyksiköittäin varmistamaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä henkilöstön riittävyys.

Honkalampi-konsernin omavalvontaohjelma on osa laadunhallintajärjestelmää (ISO 9001) ja kattaa Honkalampi-konsernin tuottamat sosiaali- ja terveyspalvelut ja niiden tukipalvelut. Laadunhallintatyössä varmistetaan toiminnan sisäinen ja ulkoinen auditointi sekä päivittäisessä työssä laadukas toiminta, arviointi ja jatkuva parantaminen. Riskienhallinta on osa laadunhallintatyötä, jolla varmistetaan, että riskit ovat tunnistettu, laadittu toimenpiteet riskien hallintaan ja toimintatavat riskien toteutuessa. Omavalvonta on jokapäiväistä toimintaa ja sitä toteutetaan ennakoivana, toiminnanaikaisena ja jälkikäteisenä suunnitelmallisena toimintana.

Honkalampi-konsernin omavalvontaohjelma on laadittu ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa. Omavalvontaohjelma on julkisesti näkyvillä organisaation verkkosivuilla. Omavalvontaohjelmaa tarkastellaan toimialojen kanssa huomioiden lakimuutokset ja valvontaan liittyvien vaatimusten muutokset. Päivityksestä vastaa laatupäällikkö Satu Seppäläinen.

Teeritien palvelukodin omavalvontasuunnitelma kattaa palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja toimii henkilöstön päivittäistä työtä ohjaavana välineenä. Tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu, asianmukaisuus ja asiakasturvallisuus sekä tunnistaa ja korjata toimintaan liittyvät riskit ja puutteet ajoissa.



Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja sitä päivitetään yhteistyössä palvelukotivastaavan ja henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan kehittämiseen tuomalla esiin havainnot arjesta, asiakaspalautetta sekä kehittämistarpeita. Näin varmistetaan, että omavalvonta perustuu käytännön työhön ja ohjaa toimintaa arjessa.

Palvelukotivastaava vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, ajantasaisuudesta ja käyttöönnotosta. Hän huolehtii siitä, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja että toiminta toteutuu sen mukaisesti kaikissa työvuoroissa. Palvelukotivastaava seuraa omavalvonnan toteutumista käytännössä esimerkiksi kirjaamisen, poikkeamailmoitusten ja arjen havainnoinnin kautta sekä käsittelemällä asioita säännöllisesti työyhteisön ajankohtaispalavereissa. Hän vastaa siitä, että havaittuihin poikkeamiin reagoidaan viivytyksettä ja että niiden perusteella sovitaan tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

Palvelupäällikkö vastaa omavalvonnan ohjauksesta ja valvonnasta ja varmistaa, että toiminta on lainsäädännön mukaista ja laadultaan yhdenmukaista. Omavalvontaa tarkastellaan myös organisaation sisäisissä auditoinneissa.

Henkilöstö toteuttaa omavalvontaa osana päivittäistä työtä. Omavalvonta näkyy käytännössä esimerkiksi siten, että työntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään asukkaan voinnin ja arjen sujumisen, ilmoittaa poikkeamista, kuten lääkehoidon virheistä tai turvallisuushavainnoista, sekä tuo esiin kehittämistarpeita työvuoron aikana ja työyhteisön kokouksissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia ohjeiden mukaisesti ja tuoda havaitsemansa epäkohdat esiin.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan työyhteisössä säännöllisesti vähintään neljän kuukauden välein. Palvelukotivastaava vastaa suunnitelman ajantasaisuuden arvioinnista ja päivittämisestä. Neljän kuukauden välein toteutettavasta tarkastelusta laaditaan kooste, jossa kuvataan omavalvonnan keskeiset havainnot, mahdolliset poikkeamat sekä sovitut kehittämistoimenpiteet. Mikäli tarkastelun perusteella omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia, päivitetty versio julkaistaan viiveettä ja aiempi versio arkistoidaan.

Omavalvonnan perustana hyödynnetään eri lähteistä saatavaa tietoa. Asukkailta ja läheisiltä saatua palautetta kerätään arjen yhteydessä, asukaskokouksissa sekä erillisillä kyselyillä. Henkilöstön havainnot tuodaan esiin työvuorojen vaihdoissa ja työyhteisökokouksissa. Lisäksi hyödynnetään poikkeamailmoituksia, riskienhallintatietoa sekä auditointien havainnot. Näiden perusteella sovitaan konkreettisista toimenpiteistä, kuten toimintatapojen tarkentamisesta, ohjeiden päivittämisestä tai koulutustarpeista, ja niiden toteutumista seurataan.



Omavalvonnan toteutumista varmistetaan jatkuvalla seurannalla, havaintojen kirjaamisella sekä sovittujen toimenpiteiden systemaattisella toteuttamisella ja seurannalla. Poikkeamat kirjataan ja käsitellään suunnitelmallisesti. Sovituille toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö ja niiden toteutumista seurataan esimerkiksi seuraavissa työyhteisön ajankohtaiskokouksissa. Näin varmistetaan, että omavalvonta johtaa todellisiin muutoksiin arjen työssä.

Henkilöstön omavalvontaosaaminen varmistetaan perehdytyksellä ja jatkuvalla ohjauksella. Jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa omavalvontasuunnitelmaan sekä sen keskeisiin käytäntöihin, kuten kirjaamiseen, lääkehoitoon, turvallisuuteen ja ilmoitusvelvollisuuteen. Omavalvontaa käsitellään säännöllisesti työyhteisökokouksissa, jolloin yhteiset toimintatavat pysyvät ajantasaisina.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla sähköisesti ja palvelukodin tiloissa sekä asiakkaiden ja heidän läheistensä nähtävillä ilmoitustaululla ja organisaation verkkosivuilla. Suunnitelman muutoksista tiedotetaan viiveettä ja varmistetaan, että käytössä on aina ajantasainen versio.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot arkistoidaan organisaation ohjeiden mukaisesti ja säilytetään Teeritien yhteisessä tallennuspaikassa siten, että muutokset ovat jäljitettävissä.

Omavalvontasuunnitelma toimii palveluyksikön arjen työvälineenä, ja henkilöstöltä edellytetään sen sisällön tuntemista ja noudattamista kaikissa työvuoroissa.

3 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Teeritien palvelukoti tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista täysi-ikäisille henkilöille, jotka tarvitsevat arjessa jatkuvaa ohjausta, tukea ja huolenpitoa. Asukkaaksi tulevan henkilön tuen tarvetta arvioidaan ennen muuttoa yhteistyössä palvelun tilaajan kanssa, ja varmistetaan, että Teeritien palvelu vastaa hänen yksilöllisiä tarpeitaan. Asukkaalla ja hänen läheisellään on mahdollisuus tutustua palvelukotiin etukäteen, ja tarvittaessa voidaan toteuttaa tutustumis- tai kokeilujakso palvelun soveltuvuuden varmistamiseksi.

Teeritien asukkailla on oikeus saada tarpeidensa mukaista, laadukasta ja turvallista ympärivuorokautista palveluasumista. Palvelu sisältää arjen tuen ja ohjauksen sekä toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, liikkumisen ja ulkoilun, ravitsemuksen, vaatehuollon, hygienian ja siisteyden sekä hoivan ja turvallisuuden kaikkina vuorokauden aikoina.



Palvelu toteutetaan asukkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakassuunnitelman mukaisesti. Asukkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti, ja palvelua mukautetaan tarpeiden muuttuessa yhteistyössä asukkaan, hänen läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa.

Asukkaille ja heidän läheisilleen annetaan tietoa palveluun liittyvistä vaihtoehtoista avoimesti ja ymmärrettävästi. Palvelun toteuttamisessa kunnioitetaan asukkaan ihmisarvoa, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asukkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omaa elämäänsä koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Tarvittaessa käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä osallistumisen varmistamiseksi.

Palvelujen saatavuutta ja oikea-aikaisuutta seurataan osana omavalvontaa. Asukkaan palvelutarpeen muutokset tunnistetaan arjen työssä, kirjaamisessa, omaohjaajatyössä sekä säännöllisten arviointien, kuten RAI-arviointien, avulla. Havaituista muutoksista tiedotetaan viivytyksettä, ja tarvittavat muutokset palveluun tehdään yhteistyössä palvelun tilaajan kanssa.

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

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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy ja hallintatoimet
Asukkaan palvelutarve ja Teeritien tuottama palvelu eivät vastaa toisiaan	Kohtalainen / merkittävä	Palvelutarpeen arviointi ennen muuttoa, tutustumis- tai kokeilujakso, yhteistyö tilaajan kanssa
Asukkaan palvelutarve muuttuu eikä palvelua mukauteta riittävästi	Kohtalainen / merkittävä	RAI-arvioinnit säännöllisesti, omaohjaajatyö, asiakassuunnitelman päivitys, muutoksista tiedottaminen tilaajalle
Terveydenhuollon palveluihin pääsy viivästyy	Pieni / merkittävä	Selkeät toimintamallit terveydenhuoltoon ohjautumisesta, nimetyt yhteistyötahot, kirjaaminen ja seuranta
Laaja sairastuminen asukkaissa	Pieni / vakava	Hygieniäkäytännöt, eristämiskäytännöt, ohjeistus epidemiatilanteissa sekä yhteistyö terveydenhuollon kanssa



3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teeritien palvelukodissa yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön, tiedonhallintajärjestelmiin sekä sovittuihin toimintamalleihin.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja luovutus perustuvat lainsäädäntöön, rekisterinpitäjän ohjeisiin ja tarvittaessa asiakkaan suostumukseen. Tietojen siirrossa hyödynnetään Kanta-palveluja 1.9.2026 alkaen. Kanta-liittymisen valmistelu etenee asiakastietojärjestelmän kehittämisen ja henkilöstön koulutusten kautta.

Yhteistyö toteutuu säännöllisinä palaverina, yhteydenpitoina sekä sähköisten järjestelmien kautta. Asumista siirtyessä palvelujen välillä, esimerkiksi sairaalaan tai takaisin asumisyksikköön, huolehditaan hoidon jatkuvuudesta käyttämällä tarkoituksenmukaista tiedonsiirtoa, kuten läheteitä ja ajantasaisia hoitotietoja.

Asiakassuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä vastaa sosiaalityöntekijä yhteistyössä palvelukotivastaavan kanssa.

Teeritien asukkaiden palvelut toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Säännöllistä yhteistyötä tehdään esimerkiksi suuhygienistin kanssa, joka huolehtii asukkaiden suun terveyden hoidosta yhdessä henkilöstön kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään Honkalampi-säätiön muiden yksiköiden kanssa muun muassa apuvälineisiin ja lääkehooltoon liittyvissä käytännöissä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta perustuu Honkalampi-säätiön konsernitason valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan (laadittu 11/2024), tietoturvasuunnitelmaan, pelastussuunnitelmiin sekä yksikkökohtaisiin riskienhallintasuunnitelmiin.

Konsernitason suunnittelusta ja ohjauksesta vastaa laatupäällikkö Satu Seppäläinen, satu.seppalainen@hl-s.fi, puh. 0503818511, Salpakatu 2 A, 80100 Joensuu. Teeritien palvelukodissa valmiuden toteuttamisesta, ohjeiden jalkauttamisesta ja käytännön varautumisesta vastaa palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen.

Teeritien palvelukodissa on tunnistettu keskeisiksi toimintaa uhkaaviksi tilanteiksi pitkäkestoiset sähkö- ja vesikatkot, tietojärjestelmähäiriöt, henkilöstöpoissaolot, epidemiatilanteet, kiinteistöön liittyvät häiriöt (esimerkiksi paloturvallisuus ja ilmanvaihto) sekä apuvälineiden ja laitteiden toimintahäiriöt. Näihin varaudutaan ennakolta pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen (28.6.2023) mukaisesti sekä erillisten varautumisohjeiden avulla (esimerkiksi sähkökatkotilanteet ja epidemiat). Varautuminen sisältää riittävien elintarvike- ja tarvikkeiden ylläpidon, laitteiden ja kiinteistön säännöllisen huollon sekä henkilöstön koulutuksen.



Häiriötilanteissa toiminnan ensisijaisena tavoitteena on varmistaa asukasturvallisuus ja turvata keskeiset palvelut, kuten lääkehoito, ravitseminen, hygienia ja turvallisuus. Lääkehoito toteutetaan suunnitelman mukaisesti myös poikkeustilanteissa. Jokaisessa työvuorossa on lääkeluvallinen työntekijä, ajantasaiset lääkelistat ovat saatavilla, lääkepoikkeamat kirjataan ja käsitellään viivytyksettä ja lääkemäärien riittävyttä seurataan. Kiiretilanteissa välttämätön lääkehoito priorisoidaan ensimmäiseksi.

Ravitsemuksessa varmistetaan riittävä ja asukkaiden tarpeiden mukainen ruokailu kaikissa tilanteissa. Poikkeustilanteisiin on varauduttu ruokavarannolla, ja ateriat tarjotaan säännöllisesti myös häiriötilanteissa. Tarvittaessa hyödynnetään valmiita tai ennakkoon varattuja ateriaratkaisuja.

Perushygienia turvataan kaikissa tilanteissa noudattamalla hyvää käsihygieniaa sekä varmistamalla siivouksen ja pyykinhuollon kriittisten tehtävien toteutuminen ja hygieniatarvikkeiden riittävyys.

Poikkeustilanteissa toiminta suunnataan asukkaiden välttämättömien tarpeiden turvaamiseen. Tilanteen seuranta tehostetaan, tarvittaessa hyödynnetään sijaisia ja henkilöstöjärjestelyjä, ja kaikki poikkeamat sekä tehdyt toimenpiteet kirjataan. Henkilöstölle, asukkaille ja tarvittaessa läheisille tiedotetaan tilanteesta, ja viranomaisyhteistyötä tehdään ohjeiden mukaisesti.

Laajoihin henkilöstöpoissaoloihin varaudutaan ennakoinnilla, joustavalla työvuorosuunnittelulla ja henkilöstön moniosaamisella. Henkilöstön osaamista ylläpidetään perehdytyksellä ja koulutuksella. Palvelukotivastaava seuraa henkilöstötilannetta jatkuvasti ja tekee tarvittavat muutokset viivytyksettä. Tarvittaessa henkilöstöä voidaan siirtää tilapäisesti yksiköiden välillä.

Häiriötilanteiden viestintä toteutetaan suunnitelmallisesti, selkeästi ja oikea-aikaisesti. Henkilöstölle tiedotetaan viipymättä, asukkaille heidän ymmärrystasonsa mukaisesti ja läheisille tarvittaessa. Viranomaisyhteistyö toteutetaan ohjeiden mukaisesti. Viestinnästä vastaa palvelupäällikkö Saila Kosunen.

Alihankintaa käytetään rajatusti, ja palvelut hankitaan luotettavilta toimijoilta. Teeritiellä keskeisin alihankintakumppani on Yliopiston Apteekki.

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



Taulukko 2: Teeritien palvelukodin toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy ja hallintatoimet
Pitkäkestoinen sähkökatko	Pieni / vakava	Varautumisohjeet, varavesi ja elintarvikevarasto, pelastussuunnitelma, yhteistyö kiinteistöhuollon kanssa
Paloturvallisuuden vaarantuminen	Pieni / vakava	Pelastussuunnitelma, paloilmoitin- ja sammutusjärjestelmät, henkilöstön koulutus, säännölliset turvallisuuskävelyt
Apuvälineiden tai laitteiden rikkoutuminen	Kohtalainen / merkittävä	Säännölliset huollot, käyttöopastus, vikailmoituskäytännöt
Laaja henkilöstöpoissaolo	Kohtalainen / vakava	Sijaisjärjestelyt, henkilöstövuokraus, henkilöstön siirtäminen säätiön sisällä, joustava työvuorosuunnittelu
Ilmanvaihdon tai kiinteistön toimintahäiriö	Pieni / merkittävä	Määräaikaishuollot, kiinteistöhuollon nopea reagointi, vikailmoituskäytännöt
Tietojärjestelmähäiriö tai käyttökatko (kirjaaminen/viestintä estyy)	Kohtalainen / merkittävä	Varamenettelyt asiakastyön turvaamiseksi, häiriötilanneohjeet, käyttöoikeuksien hallinta ja häiriöiden raportointi sekä toimenpiteiden kirjaaminen

3.3 Palveluiden turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Teeritien palvelukodissa tehdään säännöllistä yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa. Palotarkastaja käy yksikössä säännöllisesti ja osallistuu pelastus- ja turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen.

Terveystarkastaja tekee yksikköön vuosittaiset tarkastukset, ja elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma on laadittu hänen ohjeidensa mukaisesti.

Asukasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti osana arjen toimintaa. Turvallisuuteen liittyviä havaintoja ja kehittämistarpeita käsitellään säännöllisesti työyhteisökokouksissa, ja havaitut epäkohdat korjataan viivytyksettä.



3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Honkalampi-säätiön ISO 9001-standardin mukainen toimintajärjestelmä kattaa Teeritien palvelukodin toiminnan. Toimintajärjestelmä on ulkoisesti auditoitu ja sertifioitu.

Teeritien laatutyö perustuu laatuvaatimuksiin, joissa korostuvat palvelujen asiakaslähtöisyys, turvallisuus, palvelun vaikuttavuus ja vaatimusten mukaisuus. Teeritien palvelukodissa laatutyö näkyy arjen toiminnassa erityisesti asukkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisena, lainsäädännön ja tilaajien vaatimusten täytymisellä sekä henkilöstön koulutuksella.

Laatua seurataan omavalvontasuunnitelman avulla, asukkaiden ja läheisten palautteilla, riskien hallinnalla ja toiminnan mittareiden avulla. Esimerkkinä toiminnanmittarista on yksilöllisten tuokioiden määrä.

Teeritiellä asumispalveluja tuotetaan siten, että asukkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus ei vaarannu. Nämä toteutuvat ajantasalla suunnitelmilla ja ohjeilla, kuten lääkehoitosuunnitelmalla, pelastussuunnitelmalla ja omavalvonnalla.

Vaikka palvelut toteutetaan pääasiassa lähipalveluina, asukkaalla on mahdollisuus osallistua joihinkin etäpalveluihin. Mikäli asukas osallistuu esimerkiksi hyvinvointialueen järjestämään etäpäivätoimintaan, etäyhteys toteutetaan tietoturvaisilla välineillä, ohjelmistoilla ja yhteyksillä organisaation ohjeiden mukaisesti.

Asukasturvallisuuden varmistaminen arjen työssä

Asukasturvallisuus varmistetaan arjessa yhtenäisillä toimintatavoilla, henkilöstön osaamisella sekä jatkuvalla seurannalla. Turvallisuuteen liittyvät havainnot, poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja käsitellään omavalvonnan mukaisesti, jotta toiminnan kehittämiskohteet tunnistetaan ja turvalliset toimintatavat toteutuvat käytännössä.

Asukkaan turvallinen tunnistaminen on keskeinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Tunnistamisen tavoitteena on varmistaa, että oikea hoito, lääkitys ja palvelu annetaan oikealle henkilölle. Tunnistaminen varmistetaan palvelutilanteissa asukkaan nimen varmistamisella, huone- ja asiakastietojen tarkistamisella sekä tarvittaessa vertaamalla tietoja asiakastietojärjestelmään. Lääkehoidossa varmistetaan aina oikea asukas, oikea lääke, oikea annos, oikea ajankohta ja oikea antotapa. Kaikki tiedot kirjataan oikean asukkaan tietoihin, ja poikkeamat käsitellään omavalvonnan mukaisesti.

Kaatumisen ja putoamisen ehkäisyä toteutetaan suunnitelmallisesti ja jatkuvasti. Jokaisen asukkaan kaatumisriski arvioidaan muuton yhteydessä, terveydentilan



muuttuessa ja säännöllisesti. Riskien perusteella sovitaan yksilölliset ehkäisytoimet. Teeritiellä huolehditaan turvallisesta ympäristöstä pitämällä kulkureitit esteettöminä ja kuivina sekä varmistamalla riittävä valaistus. Matot ja kynnykset eivät aiheuta kompastumisvaaraa, tukikahvat ja kaiteet pidetään kunnossa ja sängyt sekä pyörätuolit säädetään turvallisiksi. Lääkityksen osalta erityisesti huimausta, väsymystä tai tasapainohäiriöitä aiheuttavat lääkkeet arvioidaan yhteistyössä lääkärin kanssa. Asukkaiden liikuntaa ja toimintakykyä tuetaan aktiivisella arjella. Henkilöstöä koulutetaan tunnistamaan kaatumisriskit ja toimimaan turvallisesti siirto- ja avustamistilanteissa. Jokainen kaatuminen kirjataan ja analysoidaan, ja toimintaa kehitetään analyysien perusteella.

Asukkaiden terveydentilan muutokset tunnistetaan ympärivuorokautisen seurannan, henkilöstön havaintojen ja sovittujen toimintamallien avulla. Apua ja valvontaa on saatavilla kaikissa tilanteissa, mikä mahdollistaa nopean reagoinnin. Henkilöstö seuraa asukkaiden vointia päivittäisten rutiinien yhteydessä ja tunnistaa hoitoa edellyttävät muutokset. Seurannassa hyödynnetään muun muassa elintoimintojen mittauksia, toimintakyvyn muutosten tarkkailua sekä ravinnon ja nesteen saannin seurantaa. Mikäli asukkaan tila heikkenee, tilanteeseen reagoidaan viivytyksettä ohjaamalla hänet tarvittaessa jatkohoitoon tai järjestämällä tarvittavat tukipalvelut, kuten kotisairaalan palvelut.

Elintapaohjaus ja terveyden edistäminen ovat osa asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvoinnin tukemista. Tavoitteena on ylläpitää ja edistää toimintakykyä, terveyttä, elämänlaatua ja mahdollisimman itsenäistä arkea. Ohjaus sisältää ravitsemuksen, liikumisen, levon, sairauksien ennaltaehkäisyn ja seurannan sekä psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukemisen. Asukkaiden mahdollisuus ulkoiluun toteutetaan ympäri vuoden osana päivittäistä toimintaa, ja tarvittaessa henkilöstö tukee ulkoilua. Ulkoilu suunnitellaan asukkaiden toimintakyvyn, terveydentilan ja toiveiden mukaisesti, ja se voi sisältää esimerkiksi liikuntaa, pihatoimintaa, retkiä ja yhdessäoloa. Ulkoilun toteutumista seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti osana päivittäistä hoitoa ja asiakasturvallisuutta. Painoa, ravinnon ja nesteen saantia sekä ruokahalua tarkkaillaan, ja poikkeamiin reagoidaan viivytyksettä. Ruokavalio suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden asukkaan terveydentila, erityisruokavaliot ja muut tarpeet. Henkilöstö tukee riittävää ravitsemusta ja nesteytystä erityisesti tilanteissa, joissa siihen liittyy haasteita. Ateriat ja välipalat tarjotaan säännöllisesti, ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ruokahuollon turvallisuutta ja laatua seurataan osana omavalvontaa, ja Teeritiellä on käytössä elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma.

Loppuvaiheen hoito perustuu yksilölliseen ja ennakoivaan suunnitteluun, jonka tavoitteena on turvata asukkaalle arvokas elämä loppuun asti tutussa ympäristössä. Hoidon perustana on yhdessä asukkaan, hänen läheistensä, lääkärin ja



hoitohenkilöstön kanssa laadittu hoitosuunnitelma. Hoito voidaan pääosin toteuttaa asukkaan omassa asunnossa, ja henkilökunta huolehtii hyvästä perushoidosta, läsnäolosta ja kiireettömyydestä. Läheisille tarjotaan mahdollisuus olla asukkaan luona. Tarvittaessa hyödynnetään kotisairaalan palveluja ja sovitaan siirtymisestä jatkohoitoon, mikäli hoitoa ei voida turvallisesti toteuttaa Teeritiellä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Teeritie sijaitsee noin kilometrin päässä Lieksan keskustasta ja noin 0,5 kilometrin päässä pelastuslaitoksesta. Toiminta sijoittuu kahteen erilliseen rakennukseen. Asuinrakennuksissa on yhteensä 18 asuinhuonetta, joissa on wc ja suihku, sekä yhteiset keittiö- ja oleskelutilat ja kodinhoitotilat. Sauna ja lämmönjakohuone sijaitsevat toisessa rakennuksessa. Piha-alueella on erillinen talousrakennus, jossa sijaitsevat varastotilat ja jätekatos. Asukkaiden käytössä ovat omat huoneet, ja yhteiset keittiö-, oleskelu- ja saunatilat ovat kaikkien käytettävissä.

Henkilökunnan pukuhuoneet wc-tiloineen sijaitsevat molemmissa rakennuksissa, ja A-talossa on lisäksi henkilökunnan suihkutila. Molemmissa taloissa on erilliset vesipisteelliset kodinhoituhuoneet, joissa on pyykinpesukoneet ja kuivausrummut.

Lääkehoitoa varten on erillinen lääkehuone, johon on pääsy vain lääkeluvallisella henkilöstöllä. Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa, ja tilassa on lääkkeenjako- ja vesipiste.

Toiminnot on sijoitettu tarkoituksenmukaisesti tiloihin. Pyykkihuolto toteutetaan kodinhoituhuoneissa, ja siivousvälineille on varattu erilliset säilytystilat vesipisteineen. Teeritielle on laadittu siivoussuunnitelma sekä ohjeistus kemikaalien turvalliseen säilytykseen. Yhteiskäytössä olevista kemikaaleista on saatavilla tuoteselosteet.

Asukkailla on omat kodit, jotka he voivat kalustaa omien toiveidensa mukaisesti. Tavoitteena on mahdollistaa turvallinen ja mahdollisimman itsenäinen elämä esteettömässä ympäristössä. Yksityisyyden suojaa kunnioitetaan tukemalla asukkaan itsemääräämisoikeutta ja huolehtimalla henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä. Asuntoja käytetään ainoastaan asukkaan omaan käyttöön, ja asukasta avustetaan henkilökohtaisissa tilanteissa hänen intimitteettiään kunnioittaen.

Teeritielle on laadittu pelastussuunnitelma liitteineen, joissa on kuvattu muun muassa kiinteistön tekniset järjestelmät sekä kiinteistöhuollon vastuut.

Kiinteistön ylläpidosta vastaa Kontu Oy Isännöinti yhteistyössä huoltoliikkeen Pirtonen kanssa. Kiinteistöhuollon kanssa on sovittu vastuunjaosta ylläpitoon ja huoltoon liittyvissä asioissa. Toimitilojen terveellisyyttä seurataan osana kiinteistön ylläpitoa. Sisäilman lämpötilan, ilmanvaihdon, valaistuksen ja meluolosuhteiden asianmukaisuudesta huolehditaan, ja mahdolliset puutteet ilmoitetaan viivytyksettä



kiinteistöhuollolle sekä kirjataan omavalvonnan havaintoina.

Välineiden ja laitteiden kuntoa seurataan päivittäisessä työssä, ja rikkoutuneet välineet poistetaan käytöstä tai korjataan. Välineiden huollosta ja puhtaudesta vastaa henkilöstö, ja niiden käyttöön perehdyttäminen on osa työntekijöiden perehdytystä.

Osalla asukkaista on käytössä turvalaitteita, kuten hälytysrannekkeita ja liiketunnistimia, jotka lähettävät hälytyksen henkilöstön puhelimeen. Liiketunnistimia käytetään erityisesti yöaikaan ja tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden käyttö perustuu yleisiin ja yksikkökohtaisiin ohjeisiin ja asukaskohtaisen tarpeen arviointiin. Henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön osana perehdytystä, ja laitteiden toimivuutta seurataan säännöllisesti. Mahdolliset toimintahäiriöt ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään omavalvonnan mukaisesti. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen. Hoitajakutsun yhteyshenkilö: Janne Sipilä p. 0440100310.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Honkalampi-säätiössä asiakas- ja potilastietojen käsittely perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, hyvään tietosuojakäytäntöön, konsernitasoisiiin ohjeisiin sekä tilaajien vaatimuksiin. Toiminnassa noudatetaan EU:n yleistä tietosuojat asetusta (EU 2016/679), tietosuojalaki (1050/2018), asiakastietolaki sekä muuta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa koskevaa lainsäädäntöä.

Asiakas- ja potilastietoja käsitellään lainmukaisesti, luottamuksellisesti ja turvallisesti siten, että rekisteröityjen oikeudet toteutuvat ja tietojen eheys, saatavuus ja käytettävyys varmistetaan. Kaikkea henkilötietojen käsittelyä koskee salassapito ja vaitiolovelvollisuus.

Honkalampi konsernissa on nimetty asiakastietolain mukainen asiakas- ja potilastietojen käsittelystä vastaava esihenkilö sekä tietosuojavastaava. Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeudet myönnetään roolipohjaisesti siten, että henkilöstöllä on pääsy vain niihin tietoihin, joita he tarvitsevat työtehtäviensä hoitamiseen. Käyttöoikeuksien myöntämistä, muuttamista ja poistamista seurataan säännöllisesti.

Asiakastietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin työtehtävien hoitaminen edellyttää. Tiedot kirjataan asianmukaisiin asiakastietojärjestelmiin, jotka täyttävät lainsäädännön vaatimukset ja ovat käyttötarkoitukseensa soveltuvia. Tässä yksikössä on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä, jolla on A-luokan tietojärjestelmä ja rekisteröity Astori-rekisteriin.

Tietojen säilytys, arkistointi ja hävittäminen toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön, arkistointivelvoitteiden, konsernin ohjeiden sekä tilaajien vaatimusten



mukaisesti.

Henkilötietoja suojataan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein. Tietoturvasta huolehditaan konsernin tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjen mukaisesti. Tietosuojaselosteet on laadittu yksikön ylläpitämistä rekistereistä ja henkilötietojen käsittelystä on informoitu rekisteröityjä (läheisrekisterit, kuvausluvut).

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot sekä pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Rekisteröidyn oikeuksien toteuttamista koskevat menettelytavat on ohjeistettu konsernissa. Kun tilaaja toimii rekisterinpitäjänä, pyydämme luvan tietojen käsittelyyn tilaajalta, tilaajan ohjeiden mukaan.

Asiakastietoja luovutetaan sivullisille tai viranomaisille vain lainsäädäntöön perustuen ja rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

Henkilöstöllä on käytössään ajantasaiset ohjeet asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä, tietosuojasta ja tietoturvasta. Tietosuoja ja tietoturva sisältyvät uuden henkilöstön perehdytykseen ja osaamista ylläpidetään säännöllisellä ohjeistuksella ja koulutuksella.

Tietoturvaloukkauksiin, tietomurtoihin ja muihin vakaviin tietoturvahäiriöihin on määritelty konsernitasoiset toimintamallit. Poikkeamat käsitellään järjestelmällisesti, ja tarvittaessa tehdään lainsäädännön edellyttämät ilmoitukset viranomaisille ja rekisterinpitäjälle. Poikkeamista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan ja tietosuojakäytäntöjen kehittämisessä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyn sekä tietosuojan ja -turvan toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Havaitut puutteet ja kehittämistarpeet käsitellään, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viiveettä.

Henkilöstöä ohjeistetaan toimimaan huolellisesti ja ilmoittamaan viipymättä havaitsemistaan tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä poikkeamista.

Henkilötietojen käsittelystä Teeritien palvelukodissa vastaa Palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen. Tietosuojavastaava: Satu Seppäläinen, satu.seppalainen@hl-s.fi

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Honkalampi-säätiössä tietojärjestelmät ja teknologia tukevat asiakas- ja potilastyötä, tiedonhallintaa sekä toiminnan laatua ja turvallisuutta. Käytettävät järjestelmät ovat tarkoituksenmukaisia, turvallisia ja lainsäädännön mukaisia, ja niitä käytetään annettujen ohjeiden mukaan.

Asiakkaiden käyttöön tuleva teknologia valitaan soveltuvuuden, vaikuttavuuden ja asiakkaan toiveet huomioiden.



Käyttöoikeudet myönnetään roolipohjaisesti vain työtehtävien edellyttämään laajuuteen. Käyttäjät tunnistetaan henkilökohtaisilla tunnuksilla, salasanalla ja kaksivaiheisella tunnistautumisella. Käyttöoikeuksien ajantasaisuutta seurataan ja ne päivitetään viipymättä muutostilanteissa. Henkilöstö perehdytetään järjestelmien turvalliseen käyttöön, ja osaamista ylläpidetään ohjeistuksella ja koulutuksella.

Järjestelmien toimivuutta seurataan jatkuvasti, ja häiriötilanteissa toimitaan ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa käytetään varamenettelyjä asiakastyön turvaamiseksi. Tietoturvasuunnitelma on laadittu konsernitasolla (8.8.2024, päivitetty 18.2.2026), ja tietoturvaa seurataan osana omavalvontaa. Havaitut riskit ja puutteet käsitellään ja korjataan viipymättä. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma on intrassa.

Yksikössä kirjaamisesta sekä käyttöoikeuksista vastaa Riitta Syrjäläinen ja tietoturvasta ICT-asiantuntija Joonas Kuronen.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Teeritien tilojen yleinen hygieniataso pidetään siistinä ja puhtaana järjestelmällisellä siivouksella, hyvillä hygieniakäytännöillä ja jatkuvalla seurannalla. Hyvä hygieniataso näkyy tilojen siisteydellä ja puhtaudella, epämiellyttäviä hajuja ei ole, kun tuuletetaan säännöllisesti ja huolehditaan ettei virtsan, jätteen tai pilaantuneiden ruoan hajuja synny, puhdistetaan pinnat usein ja wc- ja pesutilat ovat hygieenisinä. Lisäksi huolehditaan jätehuollosta ja toimivasta pyykkihuollosta.

Henkilökunnan hygieniakäytännöt toteutuvat käsihygienialla, suojakäsineiden käytöllä ja työvaateohjeistuksella. Siivoussuunnitelmat ovat kirjallisena ja infektioita ehkäistään tehostetulla siivouksella, käsihygienialla ja suojautumisella.

Infektioaudit ovat tulehdustiloja, jotka ovat virusten, bakteerien tai sienten aiheuttamia. Infektiot voivat tarttua joko pisaratartuntana tai kosketustartuntana. Tyypillisimpiä tartuntatauteja Teeritiellä ovat erilaiset hengitystieinfektiot. Kolmannen asukkaan sairastuttua samaan tautiin, on kyse epidemiasta ja tämä mahdollisuus on olemassa.

Käsihuuhdetta on saatavilla yksikön yhteisissä tiloissa ja henkilöstötiloissa. Infektiotilanteita seurataan ja tarvittaessa raportoidaan palvelukotivastaavalle.

Teeritielle on laadittu hygieniasuunnitelma, jonka mukaisesti toimintaa ohjataan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito perustuu ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Teeritielle on nimetty lääkehoitovastaavat, jotka seuraavat ja ohjaavat lääkehoidon toteutumista sekä huolehtivat käytäntöjen yhtenäisyydestä. Yksikössä on riittävästi koulutettua ja lääkeluvallista henkilöstöä lääkehoidon



turvalliseen toteuttamiseen. Muut sairaudenhoitoon liittyvät asiat toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti ja asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

Asukkaiden terveydentilaa ja jaksamista seurataan päivittäin. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan muutoksista viivytyksettä, jotta mahdollisiin muutoksiin voidaan reagoida oikea-aikaisesti.

Teeritien palvelukodissa asuvan asukkaan lääkitys tarkistetaan lääkärin toimesta aina tarvittaessa. Teeritien palvelukodissa asukkaiden lääkitys toteutetaan annosjakeluna, mikä tukee lääkehoidon turvallista, oikea-aikaista ja suunnitelmallista toteutumista. Asukkaan terveyden tarkastus toteutuu 1–3 vuoden välein sekä tarvittaessa useammin. Terveydenhuollon käyntien yhteydessä varmistetaan lääkelistojen ajantasaisuus.

Teeritien lääkehoidosta vastaa Teeritien vastuusairaanhoidtaja Sirpa Piipponen ja palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen.

Sairaanhoidtaja Sirpa Piipponen, p. 050 3886642, sirpa.piipponen (at) hl-s.fi

Riitta Syrjäläinen p. 050 3886645, riitta.syrjalainen(at)hl-s.fi

Teeritien lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 14.1.2025. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat: Sairaanhoidtaja Sirpa Piipponen ja Palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Siun Soten apuvälineyksikkö tekee apuvälinearviot kullekin asukkaan tarvitsemalle laitteelle. Asukkaan apuvälinearvioinnin tulee tekemään fysio- tai toimintaterapeutti. Apuväline, joka edistää asukkaan arjessa hänen yksilöllistä ja omatoimista toimintaa jatkuvasti, on asukkaan saatava apuvälineyksikön kautta.

Apuvälineyksikkö voi ohjata Teeritietä hankkimaan apuvälineen palveluseteliehtoihin tai muihin asioihin vedoten. Tällöin selvitetään, hankkiiko apuvälineen asukas itse vai hankitaanko se asumisyksikön kautta. Mikäli Teeritie on velvollinen tekemään hankinnan, tehdään hankinta Berner Oy:n kautta.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, ohjaajat saavat siihen käyttöopastuksen ja valmistajan ohjeet ovat saatavilla. Mikäli apuväline on apuvälineyksikön omaisuutta he huolehtivat vuosittaisesta huollosta. Teeritien hankkimat apuvälineet huoltaa Berner Oy:n huolto.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään Fimean vaaratilanneilmoituksen ohjeiden mukaisesti palvelukotivastaavan kanssa. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta merkittävästä vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle, niin pian kuin mahdollista:



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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy ja hallintatoimet
Lääkepoikkeama tai puute lääkehoidon osaamisessa	Pieni / vakava	LOVe-tentit, kaksoistarkastukset, annosjakelu, poikkeamien käsittely työyhteisössä
Infektiot ja tarttuvat taudit	Kohtalainen / merkittävä	Hygieniasuunnitelma, rokotukset, eristäminen, ohjeistus
Asiakas- tai potilastietojen tietoturvaloukkaus	Pieni / vakava	Käyttöoikeuksien hallinta, koulutus, poikkeamailmoitukset
Uhka- ja vaaratilanne asiakastyössä	Kohtalainen / merkittävä	Avekki-koulutus, ennakointi, jälkikäsittely ja seuranta
Kaatuminen tai tapaturma arjessa (siirtymiset, apuvälineet, ympäristö)	Kohtalainen / merkittävä	Kaatumisriskin arviointi säännöllisesti, yksilölliset ehkäisytöimet, turvallinen ympäristö (kulkureitit, valaistus, tukikahvat), henkilöstön ohjaus siirtoihin sekä tapahtumien kirjaaminen ja analysointi.
Aliravitsemus tai kuivuminen	Pieni / vakava	Painon seuranta säännöllisesti, ravinnon ja nesteen saannin tarkkailu, erityisseuranta tarvittaessa, yksilöllinen ruokavalio ja poikkeamiin reagointi viivytyksettä sekä kirjaaminen
Lääkinnällisen laitteen/apuvälineen käytön virhe tai toimintahäiriö	Pieni / vakava	Käyttöopastus ja valmistajan ohjeet saatavilla, huollot sovittujen vastuiden mukaan, vikojen tunnistaminen ja laitteiden poistaminen käytöstä tarvittaessa sekä vaaratilanneilmoitukset Fimean ohjeiden mukaan.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Palvelukodilla työskentelee 12 ohjaajaa, palvelukotivastaava ja hoiva-avustaja. Aamuvuorossa on neljä ohjaajaa, iltavuorossa neljä ohjaajaa ja yövuorossa yksi ohjaaja. Yksilöllisten tilanteiden mukaan ohjaushenkilöstön määrä voi vaihdella. Ammattinimikkeiltään ohjaajat ovat: lähihoitajia 12, sosionomi 1 ja hoiva-avustaja / toimitilahuoltaja 1.



Yksikölle on nimetty vastuuhenkilö, jonka tehtävät ja vastuut on määritelty ja joka tuntee toimintaan liittyvän lainsäädännön sekä vastaa toiminnan asianmukaisuudesta.

Teeritien rekrytoinnin periaatteita ovat:

- Kelpoisuuden varmistaminen: työntekijällä tulee olla tehtävään soveltuva koulutus, tutkinto ja tarvittavat luvat. Ammattioikeudet tarkastetaan Julkiterhikki rekisteristä.
- Soveltuvuuden arviointi: hakijan soveltuvuutta arvioidaan haastattelussa ja työkokemuksen perusteella.
- Luotettavuuden tarkastaminen: tarkistetaan rikosrekisteriote, tutkintotodistukset sekä lääkehoitoon liittyvät luvat.
- Kielitaidon varmistaminen: työntekijällä tulee olla riittävä suomen kielen taito.
- Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo: hakijoita kohdellaan tasapuolisesti ilman syrjintää esimerkiksi iän, sukupuolen, alkuperän tai uskonnon perusteella,
- Asukaslähtöisyys: valitaan työntekijöitä, jotka sitoutuvat asukkaiden arvokkaaseen ja yksilölliseen kohteluun.
- Riittävä henkilöstömitoitus: varmistetaan, että henkilöstöä on tarpeeksi asukkaiden hoidon ja turvallisuuden takaamiseksi.

Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuus tarkastetaan rekrytoinnissa edellä mainittujen rekrytointiperiaatteiden lisäksi:

- arvioidaan työkokemus ja osaaminen aiemman kokemuksen vammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä
- rekrytoinnissa arvioidaan vuorovaikutus ja kommunikaatiotaitoja, asiakaslähtöisyyttä, kykyä toimia haastavissa tilanteissa ja eettistä toimintatapaa
- koeajalla ja perehdytyksen aikana seurataan työntekijän toimintaa käytännössä. Perehdytyksen aikana arvioidaan, miten henkilö toimii asukkaiden kanssa ja noudattaa turvallisuusohjeita.

Teeritiellä varmistetaan riittävä kielitaito rekrytoinnissa, perehdytyksessä, jatkuvalla arvioinnilla ja käytännön menetelmillä. On tärkeää, että henkilöstö pystyy kommunikoimaan turvallisesti asukkaiden, omaisten ja muun henkilökunnan kanssa. Henkilöstön tulee ymmärtää hoitoon liittyvät ohjeet ja kirjaukset. Henkilöstöllä tulee olla selkeä vähimmäistaso suomen kielessä puhumisessa, kirjaamisessa ja ymmärtämisessä. Rekrytoinnissa haastattelu tehdään työskentelykielellä ja siinä voidaan käyttää myös kirjallisia tekstejä. Perehdytyksessä tavallinen yleiskieli ei aina riitä, vaan siinä harjoitellaan myös lääkehoidon sanastoa, asiakastilanteita, turvallisuusohjeita ja kirjaamista. Käytännön kielitaitoa arvioidaan säännöllisellä seurannalla, ymmärtääkö työntekijä ohjeet, osaako hän raportoida tilanteet oikein ja sujuuko asiakkaan kohtaaminen turvallisesti. Erilaisten puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien osaaminen ja käytön tärkeyden ymmärtäminen ovat eduksi asukkaan hyvän arjen mahdollistamiseksi.



Teeritien palvelukodissa työntekijöiden rikostausta selvitetään valvontalain (741/2023) mukaisesti. Rikosrekisteriote tarkistetaan ja kirjataan perehdytykseen, mutta sitä ei säilytetä yksikössä.

Uuden työntekijän ja sijaisen perehdytys toteutetaan käytännönläheisesti työparityöskentelynä. Ensimmäisissä työvuoroissa työntekijä työskentelee kokoneemman ohjaajan kanssa, ja perehdytyksessä käydään läpi asiakkaiden arki, lääkehoito, turvallisuuskäytännöt, hälytysjärjestelmät sekä kirjaaminen. Perehdytys etenee vaiheittain, ja sen aikana varmistetaan, että työntekijä pystyy toimimaan turvallisesti ennen itsenäistä työskentelyä. Henkilöstön perehdytykseen on laadittu perehdytysohjeistus ja perehdytysvastuut on jaettu työntekijöiden vastuualueiden mukaisesti. Omaavontasuunnitelmaan perehdytys kuuluu osana perehdytysohjelmaa.

Teeritie tekee yhteistyötä koulutusyksikkö Riverian kanssa. Teeritiellä on oppisopimusopiskelijoita maksimissaan kaksi kerrallaan. Opiskelijalla tulee olla suoritettuna 2/3 opinnoista voidakseen toimia ohjaajan tehtävässä tilapäisesti. Opiskelija todentaa opiskelujensa tilanne esittämällä opintokorttinsa. Opiskelijan perehdytyksessä ohjaajan työhön käytetään samaa perehdytysohjelmaa kuin muidenkin työntekijöiden kohdalla. Opiskelijalle valitaan kaksi omaa ohjaajaa, jotka ovat päävastuussa opintoihin liittyvissä asioissa.

Teeritien sijaisten käytön periaatteiden tarkoitus on varmistaa asiakkaiden turvallinen, laadukas ja jatkuva hoito myös henkilöstömuutosten aikana. Hyvät käytännöt perustuvat ennakointiin, osaamisen varmistamiseen ja selkeisiin toimintatapoihin. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan sairauspoissaoloihin, vuosilomiin, koulutuksiin ja äkillisiin henkilöstövajeisiin. Asiakasturvallisuus on Teeritiellä etusijalla ja sijaisella tulee olla tehtävään soveltuva koulutus, osaaminen ja riittävä kielitaito. Sijaista ei sijoiteta tehtäviin, joihin osaaminen ei riitä. Teeritiellä uusi sijainen on neljä vuoroa alkuperehdytyksessä, missä perehdytetään ainakin asiakkaiden perustarpeisiin, lääkehoidon käytäntöihin, hälytys- ja poistumisturvallisuuteen ja kirjaamiskäytäntöihin. Sijaiselta tarkastetaan lääkehoidon oikeudet ja hän saa osallistua lääkehoitoon vain, jos koulutus on riittävä, lääkeluvat ovat voimassa ja osaaminen on varmistettu. Myös sijaisia sitovat vaitiolovelvollisuus, tietosuojasäännöt ja asiakastietojen turvallinen käsittely.

Mikäli sijaista ei ole saatavilla, työt jaetaan siten, että työssä olevat pystyvät takaamaan asukkaiden turvallisen arjen. Henkilöstön vaihtuessa keskitytään pitämään arki vakaana ja turvallisena sekä asukkaiden arjen toiveiden mukaisena henkilövaihdoksista huolimatta – siinä auttavat hyvä perehdytys ja asukaskirjaaminen, sekä ajan tasalla olevat asukkaan oman elämän suunnitelmat.

Henkilöstön osaamista ja kehittymistä varmistetaan perehdytyksellä, työyhteisön käytännöillä ja kehityskeskusteluilla. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus



osallistua vuosittaiseen kehityskeskusteluun, jossa arvioidaan osaamista ja sovitaan tarvittavasta täydennyskoulutuksesta. Palvelukotivastaava seuraa koulutustarpeita ja laatii vuosittain koulutussuunnitelman. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti muun muassa lääkehoidon, ensiavun ja Avekki-toimintamallin mukaisiin koulutuksiin.

Lakisääteiset koulutukset huolehditaan koulutussuunnitelman mukaisesti:

- Lääkehuollon koulutus ja näyttö 5 vuoden välein
- Ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutus 3 vuoden välein,
- Avekki-koulutus 3 vuoden välein
- Tietosuojakoulutus vuosittain.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista esihenkilölle. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan.

Työturvallisuutta varmistetaan arjen riskien arvioinnilla, koulutuksella, toimivilla työvälineillä ja riittävällä henkilöstömitoituksella. Henkilöstö on koulutettu toimimaan haastavissa asiakastilanteissa, ja itsemääräämisoikeuteen liittyvät ohjeet käydään läpi perehdytyksessä. Apuvälineiden käyttö opastetaan työsuhteen alussa.

Tietosuoja ja tietoturva sisältyvät perehdytykseen, ja henkilöstön osaamista seurataan. Palvelukotivastaava vastaa siitä, että henkilöstö suorittaa tarvittavat perehdytykset ja koulutukset.

Työhyvinvointia tuetaan hyvällä työnjaolla, työvuorosuunnittelulla, avoimella keskustelulla ja yhteistyöllä työterveyshuollon kanssa. Henkilöstön jaksamista seurataan, ja käytössä on varhaisen tuen toimintamalli (SD Worx Health). Työterveyskumppanina toimii PK Terveys Oy.

Henkilöstön kokemuksia seurataan vuosittaisella Signi-kyselyllä, jonka tuloksia käsitellään työyhteisössä ja niiden pohjalta sovitaan kehittämistoimenpiteet.

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



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

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy ja hallintatoimet
Henkilöstön saata- vuuden heikkenemi- nen	Kohtalainen / merkit- tävä	Rekrytointi, sijaisten käyttö, työ- vuorosunnittelu
Riittämätön pereh- dytys	Pieni / merkittävä	Perehdytysohjelma, vastuutettu perehdytys
Henkilöstön kuor- mittuminen ja jaksa- minen	Kohtalainen / merkit- tävä	Työvuorosunnittelu, työterveys- yhteistyö, varhainen välittäminen
Esihenkilötyön re- surssin riittämättö- myys	Pieni / merkittävä	Työn priorisointi, johtamisen tuki, palvelupäällikön tuki
Riittämätön kieli- tai vuorovaikutusosaami- nen	Pieni / merkittävä	Täydennyskoulutus, työparityös- kentely
Lääkeluvallisen hen- kilöstön riittämättö- myys työvuoroissa	Pieni / vakava	Lääkelupien seuranta, osaamisen varmistaminen perehdytyksessä, työvuorosunnittelu ja sijaisjärjes- telyt siten, että lääkehoito voidaan toteuttaa turvallisesti.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asukkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palvelukodin asukkaiden asema ja oikeudet varmistetaan Teeritiellä lainsäädännöllä, omavalvonnalla, viranomaisvalvonnalla sekä arjen käytännöillä. Keskeinen perusta on asukkaan ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden ja turvallisen hoidon turvaaminen.

Teeritien asukkaiden tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan siten, että he saavat ymmärrettävää tietoa omista asioistaan ja voivat osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon mahdollisimman täysipainoisesti. Tietoa annetaan suullisesti ja / tai kirjallisesti ja tarvittaessa käytetään tulkkausta, kuvia tai muita kommunikoinnin tukikeinoja.

Teeritien asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö: omaohjaaja ja palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen p. 050 3886645



Asiakkaan oikeusturva

Teeritien asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluasumiseen ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus tehdään Teeritien palvelukotivastaavalle tai Siun soten sosiaalihuollon vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä asukkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja.

Ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemiseen löytyy: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollossa.](#)

Henkilöstön toimintaan liittyvät valitukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset, vaatimukset ja muistutukset osoitetaan kirjallisesti viipymättä Siun Soten kirjaamoon Tikkamäentie 16, M-talo/3.krs, 80210 Joensuu, kirjaamo(at)siunsote.fi. Siun sote ohjaa asiat kirjaamon kautta käsiteltäviksi palvelusetelintuottajalle.

Muistutuksen vastaanottaja Teeritien palvelukodissa on palvelukotivastaava Riitta Syrjäläinen, puh. 050 3886645 tai riitta.syrjalainen@hl-s.fi

Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus pitää käsitellä asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä eli muistutus kirjataan saapuneeksi ja aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen pitää antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Jos asia vaatii laajaa selvitystyötä, voi kohtuullinen vastausaika olla kaksi kuukautta.

Kantelu tehdään, jos muistutuksen käsittely ei johtanut tyydyttävään lopputulokseen tai kyse on vakavasta epäkohdasta. Kantelu osoitetaan Lupa- ja valvontaviranomaiselle (LVV).

Muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittelystä toimintayksikössä vastaa palvelukotivastaava ja tarvittaessa palvelupäällikkö. Niistä johtuvat muutokset toiminnassa ja ohjeistuksessa käsitellään työyhteisössä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, asiakkaita, miten toimia omassa asiassa. Asiakas voi olla yhteydessä Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä ovat muun muassa neuvoa sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa, neuvoa ja avustaa muistutuksen ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakasta oikeuksistaan.



Alueen sosiaaliasiavastaavan tavoittaa osoitteesta:
sosiaalijapotilasiasiavastaavat@siunsote.fi,
p. 013 330 8265 tai 013 330 8268, ma-pe klo 9-11.
Siun sote, Torikatu 18 A 3 krs, 80100 Joensuu.

Kuluttajaneuvonta auttaa asumispalveluun liittyvissä kysymyksissä ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluaupua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-13
p. 09 5110 1200
Kuluttajaneuvonnan kanssa voi asioida myös sähköisesti:
<https://asiointi.kkv.fi/asiointi/fi>

Edunvalvonta ja asioiden hoitaminen

Teeritiellä asukkaiden edunvalvonta toteutuu asukkaan oikeuksia, itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta kunnioittaen. Asukkaita tuetaan osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon heidän toimintakykynsä mukaisesti. Tiedon ja päätöksenteon tukemiseen ohjaamme tukien ja etuuksien osalta sekä tiedotamme asukkaan oikeuksista ja valinnanmahdollisuuksista.

Tarvittaessa yhteistyötä tehdään omaisten, virallisen edunvalvojan sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Asukkaiden taloudellisia asioita hoidetaan sovittujen ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti, ja ne on kirjattu asiakassuunnitelmaan.

Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Päivittäisissä toiminnoissa selviytymisessä tarvittava tuki, ohjaus ja huolenpito perustuvat yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Suunnitelman mukaisesti toteutetaan myös fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä. Asukasta aktivoidaan omatoimisuuteen, sosiaaliseen kanssakäymiseen, yhdessä tekemiseen ja ryhmämuotoisiin toimintoihin osallistumiseen. Harrastukset, yksikön ulkopuolinen tekeminen ja opiskeleminen sekä päivätoiminta ovat mahdollisia itse kunkin lähtökohdista. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa ja tilannekohtaisesti soveltuvin arviointimenetelmin (havainnointi, haastattelu, kyselyt, testi tai mittaus tai näiden yhdistelmä). Teeritiellä käytetään RAI-arviointimenetelmää osana toimintakyvyn arviointia. Arviointi päivitetään säännöllisesti, vähintään puolivuositain tai tarpeen mukaan.

Asukas osallistuu oman asiakassuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen huomioiden hänen mielipiteensä, toiveensa ja elämäntapansa. Päätökset tehdään ensisijaisesti yhdessä asukkaan kanssa. Tarvittaessa päätöksenteossa huomioidaan asukkaan etu, toimintakyky ja lainsäädäntö, ja ratkaisut perustellaan ja kirjataan asianmukaisesti. Asiakassuunnitelmapalaveriin osallistuvat asukkaan lisäksi hänen



elämänsä kannalta tärkeät sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijat sekä läheiset ja muut asiakkaalle tärkeät henkilöt, jotka hän haluaa kutsua paikalle.

Yhteistyökumppaneiden kanssa käydään arjessa avointa keskustelua ja tiedonvaihtoa puhelimitse, sähköpostin turvapistilla sekä palavereissa ja muissa tapaamisissa. Asiakassuunnitelmaa laadittaessa on tärkeää varmistaa, että asukkaan ääni tulee kuuluviin. Tarvittaessa käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä annetaan riittävästi aikaa. Suunnitelma laaditaan asumisen alkaessa ja tarkistetaan tarvittaessa. Asukkaan toimintakykyä ja tuen tarvetta arvioidaan jatkuvasti osana arjen työskentelyä. Muutoksissa tiedotetaan tilaajaa.

Asiakassuunnitelmakokoukseen valmistaudutaan asukkaan ja omaohjaajan yhteistyöllä laatimalla asukkaan oma Miun elämä -suunnitelma. Miun elämä-suunnitelmaan kirjataan asukkaan fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen liittyvät asiat. Yhdessä asukkaan kanssa mietitään kuinka, miten usein ja millä keinoin näiden osa-alueiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään arjessa. Tavoitteet on kirjattu Miun elämä suunnitelmaan.

Kaikki ohjaajat kirjaavat toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntouttavaan toimintaan liittyvät huomiota asiakastietojärjestelmään. Omaohjaajat seuraavat tavoitteiden toteutumista ja päivittävät Miun elämä -suunnitelmaa puolivuositain tai tarpeen mukaan yhdessä asukkaan kanssa. Omaohjaajat huolehtivat yksilöllisesti kunkin asukkaan eri osa-alueiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisestä.

Jokaiselle asukkaalle nimetyt omaohjaajat vastaavat suunnitelmien toteuttamisesta, seurannasta ja päivityksestä yhdessä muiden ohjaajien kanssa. Omaohjaajat huolehtivat, että asiat tuodaan työyhteisöpalaveriin ja kirjaukset tehdään asianmukaisesti. Teeritiellä varmistamme ohjaushenkilöstön asiakassuunnitelman sisällön tuntemisen tuomalla uusi asiakassuunnitelma kaikkien luettavaksi henkilökunnan kirjaustilaan. Asiakassuunnitelmat löytyvät kunkin asukkaan kohdalta asiakastietojärjestelmästä. Asiakassuunnitelman lisäksi laaditaan myös itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Palveluprosessin oikeellisuus varmistetaan siten, että palveluprosessit perustuvat asukkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan, joka laaditaan yhdessä palvelun järjestävän viranomaisen sekä asukkaan läheisten kanssa. Lisäksi yksikössä on sosiaalihuollon ammattilainen töissä. Kaikki merkittävimmät päätökset (kuten itsemääräämisoikeuden rajoittaminen) tehdään ulkoisen asiantuntijatiimin päätöksiin nojaten. Yksikössä noudatetaan hyvää kirjaustapaa: palveluprosessi ja asukasta koskevat päätökset kirjataan asukkaan tietoihin tarkasti ja ne ovat tarkastettavissa.

Teeritien asukas osallistuu palvelujaan koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon



asiakassuunnitelmapalavereissa, Miun elämä –lomakkeen päivityksissä sekä arjessa tapahtuvissa hetkissä. Asukkaiden yhdenvertainen osallistuminen ja osallisuus varmistetaan kohtuullisilla mukautuksilla. Osallisuutta tuetaan esimerkiksi selkokielisellä viestinnällä, kuvien ja kommunikointimenetelmien käytöllä, riittävän ajan antamisella päätöksentekoon sekä arjen joustoilla. Tarvittaessa hyödynnetään apuvälineitä, rauhallisia tiloja ja yksilöllisiä tukikeinoja.

Teeritien fyysinen ympäristö on esteetön, ja asukkailla on mahdollisuus käyttää tarvitsemiinsa apuvälineitä sekä osallistua arkeen omien voimavarojensa mukaisesti. Teeritien asukkailla on mahdollisuus hankkia digitaalisia laitteita omien tarpeidensa tai halujensa mukaisesti ja heitä ohjeistetaan niiden käytössä. Kaikilla asukkailla on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, eikä syrjintää sallita. Toiminnassa huomioidaan yksilölliset tarpeet ja tehdään tarvittavat mukautukset, jotta asukas voi osallistua tasavertaisesti palveluun, toimintaan ja päätöksentekoon.

Asukkaalla on oikeus ylläpitää ja vaalia läheissuhteitaan. Teeritiellä tuetaan läheissuhteiden ylläpitämistä aktiivisesti, koska ne edistävät asukkaan hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta. Yhteydenpito voi toteutua esimerkiksi vierailuina Teeritiellä, yhteisinä ulkoiluina, tapahtumiin osallistumisena sekä puheluin, videopuheluin tai muin viestintävälinein. Asukkailla on myös mahdollisuus vierailla läheistensä luona ja osallistua perhetapahtumiin. Henkilöstö voi tarvittaessa auttaa yhteydenpidon järjestämisessä, esimerkiksi tapaamisten sopimisessa.

Asukkaan asiallinen kohtelu ja epäkohtiin puuttuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle asukkaalle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Teeritien henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Teeriteillä asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan selkeillä toimintatavoilla, henkilöstön osaamisella, valvonnalla ja asukkaan oikeuksien kunnioittamisella. Asiallinen kohtelu Teeritiellä näkyy ystävällisenä vuorovaikutuksena, asiakkaan kuuntelemisena, turvallisena ilmapiirinä ja nopeana puuttumisena epäkohtiin. Eettiset ohjeet ja perehdytys toimivat epäasiallisen kohtelun ehkäisevinä toimenpiteinä, samoin asukkaiden yhdessä laatimat pelisäännöt.

Epäasiallista kohtelua ei sallita. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan asukkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sellaisen uhasta esihenkilölle. Epäkohdista ilmoitetaan yksikön ilmoitusvelvollisuusohjeen mukaisesti. Tätä on kuvattu tarkemmin kohdassa 4.1.

**Asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne**

Jos epäasiallista kohtelua / käyttäytymistä on esiintynyt asukasta kohtaan, käydään tapahtunut tilanne asukkaan kanssa läpi hänen ymmärtämällään tavalla ja arvioidaan, tarvitseeko hän mahdollisesti lisäapua asian käsittelyyn. Myös muiden tilanteeseen osallistuvien kanssa käydään asia läpi. Asukkaalle pyritään turvaamaan turvallisuuden tunne. Läheisiä tiedotetaan asukkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta mahdollisimman nopeasti. Yhdessä arvioidaan tapahtunut tilanne ja mietitään mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Tapahtuman jälkeen arvioidaan sitä kokonaisuutena ja pyritään miettimään, kuinka jatkossa vastaavanlainen tapahtuma pystyttäisiin ennaltaehkäisemään. Asukkaan, hänen edustajansa ja/tai läheisensä oikeusturvakeinoista (valitus, muistutus, oikaisu) on asumisyksikössä ohje. Tiedot näistä menetelmistä annetaan asukkaalle hänen muuttaessaan ja niiden mahdollisista muutoksista tiedotetaan. Mikäli asukas, hänen läheisensä tai edustajansa on tyytymätön palveluun tai johonkin sen osaan, palvelukotivastaavalla on velvoite neuvoa häntä/heitä valituksen/muistutuksen/oikaisun tekemisessä. Lisäksi sosiaaliasiaavastaavan ja kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot löytyvät asumisyksikön ilmoitustaululta.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Teeritiellä itsemääräämisoikeus tarkoittaa muun muassa asukkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista. Keskeiset toimintaamme ohjaavat arvot ovat ihmisarvo, tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen vaatii luottamusta ja kaikkien osapuolten sitoutumista – henkilön itsensä, palveluiden johdon ja lähityöntekijöiden. Omaisten, läheisten tai asukkaan laillisen edustajan rooli korostuu, jos asukas ei itse pysty ilmaisemaan omaa mielipidettään tai tahtoaan.

Itsemääräämisoikeuden käyttämiseen kuuluu oikeus hallittuihin riskeihin. Asukkaan tulee voida kokeilla uusia asioita, niin että mahdolliset riskit huomioidaan ja asukas ymmärtää ne.

Vuorovaikutuksen onnistuminen on avain itsemääräämisoikeuden toteutumiselle. Asukkaan asiakassuunnitelmaan kirjataan hänen käyttämänsä vuorovaikutuksen keinot ja menetelmät ja asukas pääsee itse arvioimaan omaa palvelutarvettaan, osallistumaan palvelusuunnitteluun ja palveluiden toteutuksen suunnitteluun sekä arviointiin.

Itsemääräämisoikeuden edistämisen keinona käytetään yksilökeskeistä elämän suunnittelua. Sen avulla saadaan välineitä asukkaan elämänlaadun parantamiseen ja hänen mielipiteensä aitoon kuulemiseen. Jokaiselle asukkaalle laaditaan Miun elämä -suunnitelma, joka sisältää seuraavat asiat:

- esittely
- nykyinen tilanne ja elämän historia
- Ihmissuhteet



- kommunikointi
- tärkeät asiat elämässä
- näistä asioista en pidä tai pelkään
- terveys ja turvallisuus
- tuki ja apu, jota tarvitsen
- toiveet ja haaveet
- näissä asioissa minun tulee vielä kehittyä
- viikko-ohjelma
- videot ja kuvat

Kaikille asukkaille laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka liitetään asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmaan on koottu toimenpiteet, joilla asukkaan itsemääräämisoikeutta edistetään ja asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan, hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen kanssa sekä tarvittaessa muiden palveluiden järjestämisestä vastaavien tahojen kanssa.

Itsemääräämisoikeussuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuosittain, jos asukkaalla on rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelma tulee tarkistaa myös silloin, jos itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi suunnitellut toimenpiteet todetaan soveltumattomiksi tai toimintakykyä arvioidaan uudestaan siinä tapahtuneiden muutosten vuoksi, jos asukkaaseen kohdistetaan uudenlaisessa tilanteessa sellainen rajoitustoimenpide, jonka käyttöön ei ole aikaisemmin varauduttu yksilöllisessä suunnitelmassa.

Itsemääräämisoikeussuunnitelmaan kirjataan:

- itsemääräämiskyvyn alenemisen ilmeneminen ja asiat, joista asiakas kykenee itsenäisesti tekemään päätöksiä
- toimenpiteet ja keinot asukkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- asukkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
- erityishuollon ensisijaiset toteuttamistavat ilman rajoittamistoimenpiteitä
- rajoitustoimenpiteet, joita arvioidaan jouduttavan käyttämään
- perustelut rajoitustoimenpiteen käytölle
- rajoitustoimenpiteen toteuttaminen
- rajoitustoimenpiteen seuranta ja valvonta
- asukkaan oma näkemys
- asukkaan hoitoon osallistuvan henkilökunnan näkemys
- asukkaan omaisen näkemys
- tiedonanto asukkaan hoitoon osallistuvalla henkilöllä/edunvalvojalle

Rajoitustoimenpiteet ovat sellaisia toimia, joilla rajoitetaan asukkaan perusoikeuksia hänen tahdostaan riippumatta. Rajoitustoimenpiteen tulee olla ammatillisesti perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään



nähdessä. Rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on viimesijainen keino, ja ensisijaisina toimintatapoina ovat ennaltaehkäisy, yksilöllinen suunnittelu sekä tilanteiden arviointi. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain, kun asukkaan tai toisen henkilön turvallisuus tai terveys on uhattuna.

Rajoitustoimenpiteiden käytännön toteutusta ohjaa Honkalampi-säätiön ohje. Asukkaan itsemääräämisoikeuden edistäminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö asumispalveluissa, jossa on määritelty toiminnan menettelytavat, vastuut ja kirjaamiskäytännöt.

Rajoitustoimenpiteistä päättää hyvinvointialueen IMO-työryhmä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Päätöksiä ei tehdä ilman erityishuollon päätöstä. Erityishuollon päätöksen tekee vaativa monialainen työryhmä, johon kuuluvat lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi.

Palveluyksikössä noudatetaan rajoitustoimenpiteitä koskevia päätöksiä ja huolehditaan niiden asianmukaisesta kirjaamisesta, seurannasta ja arvioinnista. Kirjaamisessa kuvataan toimenpide, sen perusteet ja vaikutukset, arvioidaan tilanteen taustatekijöitä ja tarkastellaan keinoja vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan rajoitustoimenpiteiden asianmukaisesta käytöstä ja ohjeiden noudattamisesta. Palvelukotivastaava vastaa rajoitustoimenpiteiden käytön ohjeistuksesta sekä toteutuksen ja kirjaamisen seurannasta.

Teeritien palvelukodissa rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan silloin, kun niihin on palvelun järjestäjän tekemä viranhaltijapäätös. Rajoitustoimenpiteet perustuvat aina yksilölliseen arvioon ja ne dokumentoidaan asiakassuunnitelmaan sekä asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteet ovat viimesijaisia, eivät ennakoivia, ja ne lopetetaan välittömästi, kun niiden käytölle ei ole enää perustetta. Teeritiellä rajoitustoimenpiteistä tehdään asiakaskohtaiset, asianmukaiset kirjaukset, joista raportoidaan Siun soten sosiaalityöntekijälle kuukausittain. Asiakaskohtaiset rajoitustoimenpiteet käydään läpi puolivuositain Siun soten sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa.

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



Taulukko 5: Teeritien 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
Asukkaan tahdon tai mielipiteen jääminen kuulematta	Kohtalainen / merkittävä	Puhetta tukevat ja korvaavat keinot, omaohjaajatyö, asukas-kokoukset
Rajoitustoimenpiteiden virheellinen käyttö	Pieni / vakava	IMO-suunnitelmat, koulutus, seuranta
Muistutuksen käsittelyn viivästyminen	Pieni / merkittävä	Vastuutettu käsittely, määräajat, seuranta
Epäasiallinen kohtelu	Pieni / vakava	Ilmoitusvelvollisuus, koulutus, esihenkilön puuttuminen
Kohtuullisten mukautusten riittämättömyys (osallisuus ei toteudu yhdenvertaisesti)	Pieni / merkittävä	Puhetta tukevat ja korvaavat keinot, selkokielen viestintä, riittävä aika päätöksenteolle, yksilölliset tukikeinot ja arviointi asiakassuunnitelman yhteydessä

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Teeritien omavalvonnan kulmakivenä on riskienhallinta, jossa kaikki toimintaan ja palveluun liittyvät riskit, poikkeamat, läheltä piti sekä vaara- ja uhkatilanteet tunnistetaan, arvioidaan ja käsitellään. Henkilöstölle perehdytyksessä koulutetaan, että jokaisen velvollisuus on seurata ja ilmoittaa palvelun laatuun liittyvistä havainnoista ja mahdollisista riskeistä. Mikäli niitä havaitsee, niin ne ilmoitetaan esihenkilölle ja kirjataan OP-riskienhallintajärjestelmään. Palvelukotivastaava kirjaa havaintoihin tehdyt toimenpiteet ja asiat käsitellään henkilöstön kanssa. Kuukausittain havainnot käsitellään palvelukotivastaavien johtotiimissä ja samalla tarvittavat muutokset ja hyvät toimintatavat sovitaan ja otetaan käyttöön myös muissa palvelukodeissa.

Teeritien toiminnan riskit on arvioitu omavalvontasuunnitelmaan, jota tarkastellaan neljän kuukauden välein ja tehdään tarvittavat muutokset. Uusi versio julkaistaan verkkosivuilla ja paperiversiona palvelukodin ilmoitustaululla.

Lääkepoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viivytyksettä. Poikkeamat käsitellään työyhteisössä siten, että toimintatavat selkiytyvät ja yhtenäistyvät. Poikkeamien



käsittelyssä hyödynnetään juurisyyanalyysiä, jotta vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä.

Teeritien henkilöstöä sitoo sosiaalihuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuus. Teeritien henkilöstön on tehtävä välittömästi ilmoitus salassapitosäännösten estämättä palvelukotivastaavalle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitusohje ja -lomake löytyvät Teams / asumispalvelut ohjeet ja lomakkeet / jatkuva parantaminen / tiedostot / Työohje epäkohtailmoitus. Ilmoitus tulee aina kirjata – pelkkä suullinen ilmoitus ei riitä. Yksikön palvelukotivastaavan on kuitattava ilmoitus vastaanotetuksi ja hänen on välittömästi ryhdyttävä toimeen asian selvittämiseksi ja tarvittavien toimenpiteiden käynnistämiseksi epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Palvelukotivastaava kirjaa epäkohdan tai uhan poistamiseksi tehdyt selvitykset ja toimenpiteet ja ilmoittaa asiasta palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö vahvistaa sekä ilmoituksen tekijälle, että hänen esihenkilölleen ilmoituksen vastaanotetuksi. Palvelupäällikkö arvioi, ovatko toimenpiteet olleet riittäviä ja kirjaa lomakkeelle hyväksynnän, sekä mahdolliset lisätoimet, joihin on ryhdytty. Tämän jälkeen lomake toimitetaan ilmoituksen tehneelle työntekijälle, hänen esihenkilölleen sekä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelujohtajalle. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, palvelujohtaja tekee ilmoituksen Lupa- ja valvontaviranomaiselle. Palvelukotivastaava vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksen.

Asukkaiden ja omaisten havaitsemat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

Teeritien henkilöstön ja omaisten välinen tiivis ja avoin yhteydenpito madaltaa kynnystä tuoda epäkohtia ja riskejä henkilökunnan tietoon. Ensisijaisesti epäkohdat ja riskit ilmoitetaan kirjallisesti palvelukotivastaavalle riitta.syrjalainen(at)hls.fi. Tarvittaessa ilmoituksen voi tehdä myös suullisesti keskustelemalla ohjaajien tai palvelukotivastaavan kanssa. Mikäli kirjallinen ilmoitus tai keskustelu ei tuo haluttua lopputulosta, asiasta voi tehdä virallisen muistutuksen hyvinvointialueen vammaispalvelujohtajalle. Asukkaat voivat ilmaista henkilökunnalle havaitsemiaan epäkohtia päivittäin arjessa sekä asukaspalaverissa.

Poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden, uhka ja vaaratilanteiden sekä palautteiden ja aloitteiden osalta henkilöstö voi toteuttaa jo välittömiä toimenpiteitä, mikäli asia ja tilanne sitä vaatii. Palvelukotivastaava huolehtii siitä, että myös ehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan niin, että vastaavaa ei enää tapahtuisi. Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet edellyttävät, että tapahtumien juurisyyt analysoidaan. Ehkäiseviin toimenpiteisiin sisältyy tapahtumaa koskevan tiedon ja siitä opittujen asioiden levittäminen koko organisaatiossa. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä palvelukotivastaava tekee aina kirjauksen laatu- ja palvelupäällikön ohjeiden mukaisesti.



Muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittelystä Teeritiellä vastaa palvelukotivastaava. Niistä johtuvat muutokset toiminnassa ja oheistuksessa käsitellään yksikön työyhteisöpalaverissa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa joko Teeritien tai sen alihankkijan toiminnassa havaitusta poikkeamasta palvelukotivastaavalle. Palvelukotivastaavat on ilmoitettava asiasta palvelupäällikölle ja alettava viipymättä korjaaviin toimenpiteisiin.

Palvelukotivastaava vastaa, että riskienhallintaan osana laatutyötä on henkilöstölle selkeää ja ohjeet löytyvät perehdytysmateriaaleista.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Uhka ja vaaratilanteet ovat työsuojelun alaisia havaintoja. Työtapaturmat ja välitöntä fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa sisältäneet tilanteet ilmoitetaan välittömästi työsuojeluvaltuutetulle riskienhallintajärjestelmässä.

Työsuojelutoimikunta

Iita Hirvonen, työsuojelupäällikkö, p. 0400 178070

Teija Kuivalainen; palvelukodit työsuojeluvaltuutettu, sähköposti:

teija.kuivalainen@hls.fi

Palveluntuottajan velvollisuutena on ilmoittaa viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle:

- asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet sekä muut puutteet, joita ei ole pystytty korjaamaan omavalvonnallisilla keinoin

Vakavia vaaratilanteita tutkitaan asukasturvallisuuden kehittämiseksi. Tutkinnan lähtökohtana on turvallisuusajattelu, jossa tarkastelun kohteena ei ole yksittäinen työntekijä, vaan koko toimintajärjestelmä. Tutkinnassa käytetään juurisyyanalyysia, jonka avulla tunnistetaan tapahtumaan johtaneet perimmäiset syyt ja mahdollistetaan korjaavien toimenpiteiden kohdentaminen oikein.

Vakavia vaaratilanteita voivat olla esimerkiksi liian suuren lääkemäärän antaminen asukkaalle tai apuvälineen, kuten henkilönostimen, rikkoutuminen siten, että asukas vaarantuu. Vakava vaaratilanne uhkaa asukkaan henkeä tai terveyttä.

Vaaratilanteen sattuessa varmistetaan ensisijaisesti asukkaiden ja henkilöstön turvallisuus. Tapahtumaan liittyvät tiedot kirjataan viipymättä asiastietojärjestelmään, eikä kirjattuja tietoja muuteta jälkepäin. Tapahtumaan



liittyvät laitteet, tarvikkeet ja muu materiaali säilytetään tutkintaa varten. Tarvittaessa laite poistetaan käytöstä. Valmistaja vastaa laitteeseen liittyvän vaaratilanteen teknisestä selvittämisestä. Tapahtumasta tehdään muistiinpanot tapahtuman kulusta ja olosuhteista, ja asiasta ilmoitetaan organisaation johdolle. Vakavissa tilanteissa otetaan aina yhteys lääkäriin tai muuhun terveydenhuoltoon ja toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti.

Vaaratilanteeseen osallisille tarjotaan tukea tapahtuman jälkeen. Asiaa käsitellään työyhteisössä, jolloin kokemukset ja opitut toimintatavat jaetaan mahdollisimman laajasti. Myös asukkaalla on oikeus saada tietoa tapahtumasta ja sen vaikutuksista hänen ymmärryksensä mukaisella tavalla.

Vaaratapahtumien käsittelyn tavoitteena on oppiminen. Toiminnan kehittämisessä korostuu avoimuus ja rankaisemattomuus; tarkoituksena ei ole syyllisten etsiminen, vaan turvallisuuden parantaminen.

Lääkehoitoon liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään avoimesti työyhteisössä. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan viivytyksettä, ja tilanne käydään läpi asukkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Vaaratapahtumat käsitellään Teeritien työyhteisön ajankohtaiskokouksissa, joissa arvioidaan tarvittavat muutokset toimintaan ja seurataan tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia. Lisäksi haitta- ja vaaratapahtumista sekä niiden käsittelystä laaditut raportit käsitellään asumispalveluiden johtotiimissä, jotta opitut käytännöt tulevat kaikkien palvelukotien käyttöön. Vuosittain arvioidaan tehtyjen kehittämistoimenpiteiden vaikutus turvallisuuteen.

Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneet tilanteet ilmoitetaan myös Honkalampi-säätiön riskienhallintajärjestelmään, josta tieto välittyy konsernin laatupäällikölle.

Henkilöstöllä on mahdollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus myös Siun soten verkkosivuilla yhteistyökumppaneiden vaaratilanne -lomakkeen kautta. Yksityisten sosiaalihuollon toimijoiden ilmoitukset kohdennetaan Siun soten valvontapalvelut - yksikköön, joka on yhteydessä ko. yksikön vastuuhenkilöön korjaavien toimenpiteiden käynnistämiseksi. Ensisijaisesti ilmoitukset tehdään kuitenkin oman organisaation järjestelmään, jonka kautta varmistetaan tilanteiden käsittely ja kehittämistoimenpiteiden toteutuminen.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asukkaiden ja läheisten kanssa keskustellaan avoimesti, henkilökunta tekee kirjaukset yksikön huomioihin asiakastietojärjestelmään, ja tuo asian työyhteisökokouksen esityslistaan ja asiat käsitellään työyhteisöpalaverissa.



Läheisille lähetettävällä läheiskirjeellä tiedotetaan yhteisön kuulumisista kaksi kertaa vuodessa. Läheiset kutsutaan kerran tai kaksi kertaa vuodessa yhteiseen läheistentapaamiseen. Tapaamiset mahdollistavat tutustumisen ja matalan kynnyksen asioiden puheeksi ottamiseen joko itse tapahtumassa tai sen jälkeen. Läheis- ja asukaspalautetta kerätään vuosittain tehtävällä kyselyllä, jonka tulokset ja tulosten perusteella tehtävät toimet kerrotaan läheiskirjeessä/tapaamisissa.

Yhteistyötahoilta saadaan palautetta arjessa tai yhteisissä tilaisuuksissa. Palautteet kirjataan ja ne käsitellään työyhteisökokouksissa. Teeritien palvelukodin palvelukotivastaava huolehtii palautteen vastineen sen antajalle tarvittaessa.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan välittömästi tai viipymättä määräaikaan mennessä, toiminnan laadun kehittämiseksi. Välitön ohjauksen tai päätöksen huomiointi vaatii sellaisen korjaavan toimenpiteen, joka on välittömästi toteutettavissa, eikä vaadi esimerkiksi hankintoja.

Teeritietä koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikössä noudattaen organisaation omavalvontaa, lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistuksia. Käsittely etenee seuraavasti:

- asia vastaanotetaan ja kirjataan asiakashallintajärjestelmään
- vastuuhenkilö nimetään
- tapahtuman taustat selvitetään ja dokumentit (asiakasasiakirjat, kirjaukset, toimintatavat) tarkastetaan
- arvioidaan, onko toiminnassa tapahtunut virhe, puute tai asiakasturvallisuutta vaarantava tilanne
- toteutetaan korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet, kuten toimintatapojen muutokset, henkilöstön ohjaus tai koulutus, kirjaamisen kehittäminen tai henkilöstöressurssien arviointi
- annetaan kirjallinen vastaus.

Asia käsitellään työyhteisössä oppimisen näkökulmasta, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä jatkossa ja palvelun laatua kehittää. Kaikki käsittelyn vaiheet dokumentoidaan, ja tarvittaessa raportointi toimitetaan johdolle tai viranomaiselle.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Vuosittain tehtävissä toiminta, talous, asukas- ja omavalvontasuunnitelmissa hyödynnetään saatujen palautteiden ja kirjattujen havaintojen ja poikkeamien tuloksia ja tehtyjä analyyskejä palvelukotien ja toimialueen johtotiimitasolla. Näiden perusteella määritellään, yhdessä työyhteisön kanssa palvelukodin toiminnan ja talouden tavoitteet seuraavalle vuodelle. Tavoitteet käsitellään työyhteisökokouksessa ja niitä seurataan pitkin vuotta säännöllisesti. Vastuu on palvelukotivastaavalla Riitta Syrjäläisellä.



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
RAI –arvioinnit	Kaikille asukkaille 6 kk välein, jatkuva.	Palvelukotivastaava ja työntekijät	Palvelukotivastaava, RAI-vastaavat
Henkilökunnan ammatillisen kirjaamisen taitojen kehittäminen.	Jatkuva	Palvelukotivastaava, työntekijät	Johtotiimi, palvelukotivastaava
Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto	Kevät 2026 alkukoulutukset. Käyttöönotto 1.5.2026	Palvelukotivastaava, työntekijät	Johtotiimi, palvelukotivastaava
Uusien 6 viikon kiertävien ruokalistojen käyttöönotto	Huhtikuu 2026	Palvelukotivastaava, työntekijät	Palvelukotivastaava
Omavalvonnan kehittäminen ja uudistaminen uudella toimintamallilla.	Jatkuva, aloitus kevät 2026.	Palvelukotivastaava ja työntekijät	Palvelukotivastaava, palvelupäällikkö, laatupäällikkö

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laadun- ja riskienhallintaan tehdään arjessa tarkkailemalla, kirjaamalla havaintoja ja poikkeamia asiakastietojärjestelmään ja riskienhallintajärjestelmään. Poikkeamia käsitellään toimintayksikön palaverissa ja kirjataan sovitut toimenpiteet, vastuuhenkilöt sekä seurataan toimenpiteiden vaikutuksia.

Koko asumispalveluiden poikkeamia käsitellään vastaavien johtotiimissä kuukausittain ja jaetaan tietoa hyvistä toimintatavoista sekä sovitaan yhteisiin ohjeistuksiin tarvittavista päivityksistä.

Riskienhallinnan riittävydestä ja toteutumisesta raportoidaan laatupäällikölle. Organisaatio hyödyntää tietoa johtamiseen ja oman toiminnan kehittämiseen.



5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Teeritien asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelma ja asukkaiden henkilökohtaiset palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyjen pohjalta kartoitetaan toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Säännöllisesti tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Yksikön sisäinen ja ulkoinen auditointi auttaa Teeritietä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja vaatimuksiin sekä tukee jatkuvaa parantamista.

Toimeenpanon suunnittelussa huomioidaan vastuut, aikataulut, seuranta ja asiasta viestittäminen. Muutoksista tiedotetaan sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, jotta tieto saavuttaisi kaikki työntekijät. Muutoksista tiedotetaan myös joka toinen viikko pidettävissä työyhteisön ajankohtaiskokouksissa ja joka toinen viikko pidettävissä asukasasioita käsittelevissä kokouksissa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja ajantasaisuutta arvioidaan vähintään neljän kuukauden välein. Mahdolliset muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan ja julkaistaan viiveettä verkkosivuilla ja Teeritien ilmoitustaululla.