

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
WILHELMIINA PALVELUT OY
WILHELMIINA TENHOLA
27.8.2026**

wilhelmiina



SISÄLLYSLUETTELO

1.	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
	Toiminta-ajatus, strategiset linjaukset ja palvelulupaukset	4
3.	RISKINHALLINTA.....	4
	Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat, työnjako	4
	Riskien tunnistaminen.....	6
	Riskien käsitteleminen	6
	Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	7
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt.....	8
	Omavalvontasuunnitelman seuranta	8
	Omavalvontasuunnitelmasta tiedottaminen ja saatavuus	9
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
	Palvelutarpeen arviointi	9
	Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma + RAI	9
	Asiakkaan kohtelu: Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	10
	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	10
	Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
	Asiakkaan osallisuus	11
	Palautteen kerääminen.....	11
	Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	12
	Asiakkaan oikeusturva.....	12
6.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	13
	Ravitsemus	13
	Hygieniakäytännöt	14
	Terveysten- ja sairaanhoito	14
	Lääkehoito	15
	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	15
	Alihankintana tuotetut palvelut.....	15
7.	ASIAKASTURVALLISUUS	16
	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
	Henkilöstö	16
	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	17
	Toimitilat.....	18
	Teknologiset ratkaisut.....	18
	Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet	19
	Tietosuojat ja henkilötietojen käsittely	19
9.	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	20
	Liite: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	21

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Wilhelmiina Palvelut Oy	
Kunnan nimi: Helsinki	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0282248-9	
Hyvinvointialue: Helsinki	
Toimintayksikön nimi Wilhelmiina Tenhola / Asumispalvelukeskus Wilhelmiina	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Wilhelmiina Palvelut Oy tuottaa ikääntyneiden asumispalveluita Helsingissä. - Ympäri vuorokautinen ikäihmisten palveluasuminen ja senioriasuminen: Ympäri vuorokautisen palveluasumisen koteja yhteensä 60 asukaspaikkaa, joista 30 suunnattu muistisairaille asiakkaille. - Yhteisöllisen asumisen yksioita ja kaksioita, lupa 45 asukaspaikkaa. Yhteisöllisen asumisen senioriasukkaille on tarjolla Wilhelmiinan toteuttamana kotiin vietäviä palveluita ja kotihoitoa tuottaa mm. Helsingin kaupunki.	
Toimintayksikön katuosoite Tenholantie 10 H ja J-siipi	
Postinumero 00270	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö: - Nina Illi, palvelupäällikkö - Juha Karhu, vastaava lääkäri	Puhelin 044 706 0148
Sähköposti etunimi.sukunimi@wilhelmiina.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
(Aluehallintoviraston/Valviran) Lupa- ja valvontaviraston luvan myöntämisaikajankohhta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 22.5.2023, 4.9.2024 päivitys, 29.12.2025 (vastuuhenkilö muutos), 11.2.2026	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tuotettavat palvelut: lääkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen – 60 asiakaspaikkaa (Akseli, Elina ja Lyyli) lääkäiden yhteisöllinen asuminen – 45 asiakaspaikkaa lääkäiden kotihoito ja muu sosiaalihuollon palvelu – tukipalvelut – 45 asiakaspaikkaa	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Palvelutuotannon ja kuntoutuksen tukipalvelut: - Siivouspalvelut: MTB-Siivouspalvelu Oy - Pyykkihoidto: Vistan Pesula Oy - Lääkäripalvelut: MeloniMed Oy ja Medikämmin Oy (geriatri Juha Karhu) - Vuokratyövoima: MediPower Oy	

Hallinnon alihankinta:

- Taloushallinnon ja palkkahallinnon palveluita: Talenom Oy
- Tietohallinto ja tietoturva: VoiceLink
- Tietosuojaavastaava: Jaanaliisa Kuoppa (GDPR Tech)
- Tietosuojapalvelut: GDPR Tech
- Kiinteistöpalvelu: Are Oy

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus, strategiset linjaukset ja palvelulupaukset

Wilhelmiina Palvelut Oy on kotimainen ja arvopohjainen ikääntyneiden asumis- ja kuntoutuspalveluita tarjoava toimija Helsingissä. Yhtiön omistaa ikääntyneiden hyvinvointia ja osallisuutta edistävä Miina Sillanpään Säätiö. Wilhelmiina Palveluiden ja Miina Sillanpään Säätiön yhteinen toiminta-ajatus on: Rohkeaa työtä – Jotta me kaikki voimme ikääntyä paremmin.

Strategiset linjaukset

1. Ikääntyvien toimintakyky ja toimijuus vahvistuvat. He pystyvät elämään omannäköistään, merkityksellistä elämää. Myös haavoittuvassa asemassa oleville turvataan omannäköinen ja arvokas ikääntyminen.
2. Ikääntyvien kuntoutumista ja toimintakykyä edistävät toimintamallit ja yhteiskunnalliset innovaatiot hyödynnetään yhteiskunnassa.
3. Ikääntyvien toimintakyvyn edistämisen mahdollisuudet huomioidaan yhteiskunnallisessa päätöksenteossa ja sen valmistelussa hyödyntäen Säätiöyhteisön asiantuntijuutta.

Toimintaa ohjaavat arvot ovat:

- **Rohkeasti – toimin ja kehitän uutta rohkeasti**
- **Arvostaen – toimin arvostavasti kaikkia kohtaan**
- **Yhdessä – jaan osaamistani ja tuen yhdessä onnistumista.**

Wilhelmiinan toiminnan kivijalka on turvallinen ja itsemääräämisoikeutta kunnioittava korkeatasoinen hoiva. Wilhelmiinan palvelulupaukset on rakennettu vahvistamaan asukkaiden elämänlaatua, toimijuutta ja merkityksellisyyden kokemuksia.

- **Olet tärkeä, tarinasi jatkuu. (oman näköinen elämä, elämänhistorian ja mieltymysten mukaan, läheiset osa elämänpiiriä)**
- **Liikut päivittäin, tavallasi. (liikunnallinen kuntoutuminen ja pois passiivisuudesta)**
- **Lautasellasi on merkitystä. (sosiaalinen syöminen, ravitsemus, mieltymysten mukaan)**

Wilhelmiina Palvelut kiinnittää huomiota erityisesti asukkaidemme läheisyhteistyön tiivistämiseen. Näemme läheiset voimavarana ja turvalliseen asukaskokemukseen liittyä meillä olennaisesti myös erinomaisen läheiskokemuksen rakentaminen.

3. RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat, työnjako

Wilhelmiinassa riskien hallintaa tehdään kolmella eri tasolla:

- Wilhelmiinan johtoryhmässä ja yhtiön hallituksessa tunnistetaan liiketoimintatason riskit ja sovitaan niiden kulloinkin edellyttämät toimenpiteet. Osana riskienhallintaa hyvä hallinnointitapa määrittelee Wilhelmiina Palvelut Oy:n johtamisen ja ohjauksen rakenteet sekä roolit ja vastuut, toimintatavat ja -ohjeet sekä ohjausta tukevat järjestelmät. (Hyvä hallintotapa Wilhelmiina Palvelut Oy)

- Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteiden riskianalyysit käydään säännöllisesti läpi Työsuojelu- ja YT- toimikunnassa. Työsuojeluun liittyen laaditaan toimintakaudelle suunnitelma, jossa sovitaan yhteisesti tunnistetuista kehitystoimenpiteistä. Lisäksi Wilhelmiinassa tehdään suunnitellut, säännölliset työpaikkaselvitykset yhdessä työterveyshuollon kanssa. Läheltä piti- ja toteutuneet vaaratilanteet analysoidaan vuosittain Johtoryhmässä ja Työsuojelu- ja YT- toimikunnassa. Näiden pohjalta sovitaan ja toteutetaan tunnistettuja korjaustoimenpiteitä. Säännöllisesti päivitettävä palo- ja pelastussuunnitelma ja siihen liittyvät työohjeet ovat osa toiminnallisten riskien hallintaa.
- Yksikkö- ja ryhmäkotit tasolla raportoidaan ja käsitellään Läheltä piti- ja toteutuneet vaaratilanteet. Päivittäinen omavalvonta on keskeinen osa arjen riskienhallintaa. Raportointi tehdään Laatuportti-järjestelmään.

Tapahtumaraportointi toteutuneesta vaaratilanteesta, riskistä tai vahingosta tai Läheltä piti -tilanteesta tehdään Laatuportti-järjestelmään. Tehdyt ilmoitukset tulevat reaaliaikaisesti tiedoksi ja käsiteltäväksi Wilhelmiinan esihenkilöille sekä työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Vakavat poikkeamat käsittely aloitetaan 24 tunnin sisällä (arkipäivä), ja muut poikkeamat käsittely aloitetaan 4 vrk sisällä (arkipäivä).

Pelastussuunnitelma sisältää toimintaohjeet ennaltaehkäisyyn sekä toimintaan riski- ja vaaratilanteissa. Suunnitelma päivitetään vuositason.

Lääkehoitosuunnitelma, siihen liittyvät toimintamallit ja -ohjeet ovat keskeinen työkalu lääkevahinkojen ja riskitilanteiden ennaltaehkäisyä. Wilhelmiina Palveluiden lääkehoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain vastuulääkärin johdolla.

Tietoturvan ja tietosuojan osalta tietohallinto vastaa teknisen tietoturvan ylläpidosta ja varmistuksista. Tietosuojavastaava huolehtii toimintaohjeiden ja mallien osalta ajantasaistiedon tuomisesta Johtoryhmän ja esihenkilöiden tietoon. Tietosuojavastaavan kanssa yhteistyössä tehdään myös vuosittainen tietoturva- ja tietosuoja-auditointi.

Vivago-turvajärjestelmä ja asukasturvallisuus

Wilhelmiina Palveluissa käytämme **Vivago-turvajärjestelmää** varmistamaan asukkaiden ympärivuorokautisen turvallisuuden. Hälytysten **vasteaika** **seurataan johtoryhmätasolla viikoittain**, ja järjestelmällinen seuranta tukee riskinhallintaa sekä turvallisuuden jatkuvaa parantamista.

Tavoitteemme on, että **hälytyksiin reagoidaan yhden (1) minuutin kuluessa**. Kaikki tilanteet, joissa vasteaika ylittää **10 minuuttia**, käsitellään **poikkeamina**, selvitetään viipymättä ja kirjataan osaksi yksikön turvallisuuden seurantaa. Näin varmistamme, että mahdolliset riskit tunnistetaan ajoissa ja että korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi.

Henkilöstömitoitus – Wilhelmiina Palveluissa henkilöstömitoitusta toteutetaan **0,63–0,68 välillä**, jotta voimme varmistaa asiakasturvallisen ja tarpeisiin perustuvan hoivan. Lakisääteinen vähimmäismitoitus on 0,6 työntekijää asiakasta kohden 1.1.2025 alkaen, mutta viranomaiset edellyttävät mitoituksen nostamista yli minimitason, jos asiakkaiden hoidon tarve on vaativa tai jatkuva.

Osana riskienhallintaa on henkilöstön osaaminen ja sen ylläpitäminen. Wilhelmiinan henkilöstö osallistuu mm. palo- ja pelastusharjoitukseen sekä EA-koulutuksiin säännöllisin päivitysvälein. Tietoturva ja tietosuojan perusasiat käydään läpi osana Wilhelmiinan perehdytystä. Näistä järjestetään myös päivityskoulutuksia koko henkilöstölle vuosittain.

Palautteiden käsittelyä tehdään monella tasolla. Johtoryhmässä, ja Tenholan kehitys- ja yhteistyötiimissä kuukausittain, ryhmäkotien arkipalavereissa lähiesihenkilön toimesta työtunneilla, tiimipäällikkökokouksissa.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- **Tapahtumaraportoinnin ohje - Laatuportti** → Intra etusivu
- **Työtapaturma ohjeistus + Toimenpiteet verialtistustilanteissa ja niiden ennaltaehkäisy** → Intra → Työsuhteeni → Pelisäännöt ja toimintamallit → Työtapaturman sattuessa
- **Työtapaturma seuranta** (esihenkilöt)
- **Lääkehoitosuunnitelma** → kansio ryhmäkodissa + Intra → Wilhelmiinan Tapa Toimia
- **Palohälytysohjeistus henkilöstölle** → Intra → Tekemisen tueksi → Työturvallisuus

- **Pelastussuunnitelma** → Intra → Tekemisen tueksi → Työturvallisuus
- **Asukkaiden itsemääräämisoikeus ja itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet** ja käytännöt Wilhelmiinassa
- **Hygieni-ohjeet mm. epidemiatilanteiden varalle** → Intra → Työsuhteeni → Pelisäännöt ja toimintamallit
- **Asiakastyöhön liittyvät ammattieettiset ohjeistukset** mm. asukkaan itsemääräämisoikeuden ja kaltoinkohtelun ehkäisemisen/puuttumisen toimintaohjeet
- Ohjeistus terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamien vaaratilanteiden ilmoittamisesta
- Ohje **Tietosuoja hoivatyössä ja Tietoturvaohje**

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Wilhelmiina Palveluissa riskien tunnistaminen perustuu jatkuvaan, monitasoiseen ja ennakoivaan käytäntöön. Riskihavaintoja syntyy päivittäin henkilöstön työssä, asukkaiden voimien ja toimintaympäristön seurannassa sekä läheisten palautteen kautta. Kaikki haitta-, vaara- ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään, josta ne ohjautuvat automaattisesti vastuuhenkilölle käsiteltäväksi.

Riskien tunnistamista tukevat myös säännölliset turvallisuuskävelyt, joilla arvioidaan tilaturvallisuutta, esteettömyyttä, teknisten järjestelmien toimivuutta ja ympärivuorokautisen hoivan kriittisiä riskikohtia (esim. kaatumis- ja poistumisturvallisuus).

Johdon tasolla riskien arviointi tehdään vuosikellon mukaisesti, jolloin tarkastellaan organisaatiotason riskejä, toimintaympäristön muutoksia ja aikaisempaa palautetietoa.

Teknologiset ratkaisut, kuten Vivago-turvajärjestelmä, tukevat riskien varhaista tunnistamista havaitsemalla poikkeavia tilanteita ja tuottamalla reaaliaikaisia hälytyksiä (tavoitevasteaika 1 minuutti; yli 10 minuutin vasteet käsitellään poikkeamina).

RAI-arviointitietoja hyödynnetään osana riskien tunnistamista. RAI:n avulla tunnistetaan erityisesti yksilöllisiä riskejä (esim. kaatumis-, ravitsemus- ja kognitiiviset riskit), jotka täydentävät henkilöstön havaintoja ja arjen seurantaa.

Lisäksi Työsuojelu- ja YT-toimikunta tarkastelee turvallisuuteen ja työympäristöön liittyviä riskejä neljä kertaa vuodessa, ja läheiset voivat tuoda esiin huomioitaan sekä suoraan henkilöstölle että palautekanavien kautta.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Käsittelyn pohjalta tehdään ehdotus tarvittavista kehystoimenpiteistä ja toimintaohjeista. Mikäli epäkohta on laajempi, asia tuodaan vastuullisen esihenkilön toimesta Wilhelmiinan esihenkilökokoukseen ja/tai tarvittaessa lisäksi jatkokäsittelyyn Wilhelmiinan Johtoryhmään. Sen kokouksissa voidaan tehdä päätöksiä koko yritystä koskevista laajemmista toimintamallin ja/tai ohjeistuksen muutoksista. Asia esitellään ja tiedotetaan tarvittaessa tämän jälkeen asian laajuuden ja vaikutusarvioinnin pohjalta erikseen ohjaustiimeissä.

Wilhelmiina Palveluissa riskien käsittely on järjestelmällinen ja monitasoinen prosessi, jossa sekä havainnot että henkilöstön oma toiminta ovat keskeisessä roolissa. Kaikki Laatuporttiin kirjatut haitta-, vaara- ja läheltä piti -tilanteet ohjautuvat automaattisesti esihenkilöille, tiimipäällikölle, turvallisuusvastaavalle ja työsuojelupäällikölle, ja ne käsitellään yhdessä asianomaisten kanssa.

Viikoittaisissa tiimipalaverissa tarkastellaan yksikön ajankohtaisia riskejä ja poikkeamia. Laajempia tai useampaa yksikköä koskevia havaintoja käsitellään esihenkilöpalaverissa ja tarvittaessa johtoryhmässä, jolloin voidaan tehdä organisaatiotason muutoksia. Työsuojelu- ja YT-toimikunta täydentää kokonaisuutta tarkastelemalla toistuvia riskejä ja työympäristön turvallisuutta neljä kertaa vuodessa.

Vivago-turvajärjestelmän hälytyspoikkeamat analysoidaan säännöllisesti, ja yli 10 minuutin vasteet käsitellään aina poikkeamina. Whistleblowing-kanava mahdollistaa nimettömien ilmoitusten tekemisen silloin, kun epäkohtaa ei voida tuoda esiin avoimesti.

Merkittävä osa riskien käsittelystä perustuu henkilöstön ammattitaitoon, arviointikykyyn ja kykyyn toimia luotettavasti arjen tilanteissa. Moni hetki ympärivuorokautisessa hoivassa rakentuu läsnäolosta ja luottamuksesta, ja henkilöstön nopea reagointi, avoin keskustelu ja kyky havaita pieniäkin muutoksia ovat usein ratkaisevia riskien ehkäisyssä ja turvallisuuden ylläpitämisessä.

Wilhelmiina Palveluissa riskien käsittely on järjestelmällinen ja monitasoinen prosessi, jossa henkilöstön toiminta ja avoin, luottamukseen perustuva vuorovaikutus ovat keskeisessä roolissa. Kaikki Laatuporttiin kirjatut haitta-, vaara- ja läheltä piti -tilanteet ohjautuvat automaattisesti esihenkilöille, tiimipäällikölle ja työsuojelupäällikölle. Tapahtumat käsitellään yhdessä asianomaisten työntekijöiden kanssa, jotta tilanteen syyt ja vaikutukset voidaan tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Yksiköissä tapahtumien käsittelyä jatketaan viikoittaisissa arkipalavereissa. Laajempaa vaikutusta omaavat tai useampaa yksikköä koskevat poikkeamat käsitellään esihenkilöpalavereissa ja tarvittaessa johtoryhmässä, jossa arvioidaan tarve organisaatiotason muutoksille. Työsuojelu- ja YT-toimikunta täydentää kokonaisuutta tarkastelemalla toistuvia riskejä ja työympäristön turvallisuutta neljä kertaa vuodessa.

Juurisyyanalyysin käyttö

Juurisyyanalyysi tehdään **vakavissa poikkeamissa** sekä tilanteissa, jotka **toistuvat tai aiheuttavat jatkuva haittaa**. Sen tavoitteena on selvittää poikkeaman todellinen syy ja varmistaa, että korjaavat toimenpiteet kohdistetaan oikein ja ehkäisevät vastaavan tapahtuman uusiutumisen. Juurisyyanalyysi käynnistetään myös silloin, kun poikkeaman syy ei ole selkeä tai epäillään laajempaa prosessi-, resurssi- tai järjestelmätason ongelmaa.

Riskien käsittelyn onnistuminen perustuu pitkälti henkilöstön ammattitaitoon, arviointikykyyn ja kykyyn toimia luottamusta rakentavasti arjen tilanteissa — moni hetki ratkaistaan henkilöstön läsnäolon ja herkkyyden avulla.

Jokaiselle toimenpiteelle määritellään vastuuhenkilö ja aikataulu. Laajemmat muutokset käsitellään johtoryhmässä ja jalkautetaan tiimipäälliköiden kautta. Toimenpiteiden toteutumista seurataan yksikköpalavereissa, esihenkilökokouksissa sekä Työsuojelu- ja YT-toimikunnassa, **jotta vaikutukset näkyvät arjessa**.

Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Wilhelmiina Palveluissa työskentelytapojen, ohjeistusten sekä havaittuihin riskeihin liittyvien korjaavien toimenpiteiden tiedottaminen toteutetaan monikanavaisesti, jotta tieto tavoittaa koko henkilöstön ja tarpeelliset yhteistyötahot ajantasaisesti.

Intra ja Wilhelmiinan Tapa Toimia -ohjeistukset

Kaikki uudet ja päivitettyt *Wilhelmiinan Tapa Toimia* -ohjeistukset julkaistaan Wilhelmiinan Intrassa, jossa ne näkyvät ohjekokonaisuuksissa ja uutisnostoissa. Ohjepäivityksistä lähtee myös sähköpostimuistutus koko henkilöstölle. Päivitetyt ohjeet voidaan käsitellä erikseen tiimipalavereissa ja työtunneilla, jotta ne jalkautuvat arjen toimintaan.

Tieto ja Teams -kanava

Henkilöstön tavoittamista tukevat Tieto@Teams -kanavan videot, erityisesti kolmivuorotyössä.

Muut viestintäkanavat ja koulutukset

Uudistettuja toimintamalleja vahvistetaan lisäksi henkilöstön kokouksissa, koulutuksissa ja infoissa, jotta muutokset siirtyvät osaksi käytännön toimintaa.

Läheisviestintä

Wilhelmiina Palveluissa läheisviestintää toteutetaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Läheisille lähetetään neljä kertaa vuodessa *läheiskirje*, jossa kerrotaan ajankohtaisista asioista, toiminnan kuulumisista ja tärkeistä muutoksista. Lisäksi käyttöön on otettu nettisivujen yhteydessä salasanan takana oleva *Meidän Wilhelmiina*, läheisille suunnattu viestintäkanava, jonka kautta jaetaan tietoa arjen toiminnasta, tapahtumista ja yksikön ajankohtaisista teemoista.

Tarvittaessa läheisille tiedotetaan myös erillisillä *tiedotteilla*, erityisesti silloin kun kyse on kiireellisestä tai yksikköä laajemmin koskevasta asiasta. Läheisviestinnän tavoitteena on vahvistaa avoimuutta, luottamusta ja yhteistyötä asukkaan läheisten kanssa.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Wilhelmiina Palveluissa omavalvonnan suunnittelusta vastaavat johtoryhmä sekä yksiköiden vastuuhenkilöt hallinto-ohjeen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman päivittäisessä hyödynnetään päivittäisessä omavalvonnassa esiin tulleita havaintoja sekä työsuojelu- ja yhteistoimintaryhmässä ja tiimipäällikötapaamisissa esille nousseita kehitys- ja muutostarpeita.

Vuoden aikana esiin nousseet poikkeamat ja riskit sekä prosessien muutokset sekä arjen toiminnan kehitystarpeet muodostavat pohjan omavalvonnan sisällön uudistamiselle. Kun päivitykset on koottu ja viimeistelty, omavalvontasuunnitelma hyväksytään Wilhelmiinan johtoryhmässä ennen sen julkaisemista ja käyttöönottoa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

- Liiketoimintajohtaja Hanna Heiskanen, kokonaisvastuu liiketoiminnasta

Yksiköiden tiimipäälliköt ja vastuuhenkilöt sekä Wilhelmiina palveluiden johtoryhmän jäsenet vastaavat omien toimintojensa ja nimettyjen erillisvastuiden mukaisesti käytännön operatiivisesta toiminnasta ja omavalvonnan toimeenpanosta sekä seurannasta omalla vastuualueellaan ja yksikössään:

- Nina Illi, palvelupäällikkö, Wilhelmiina Tenhola
- Marianne Pelkonen, ympärivuorokautinen palveluasuminen Akseli ja Elina
- Jenni Kukkola, ympärivuorokautinen palveluasuminen, Lyyli.
- Nina Saukko, lyhytaikainen asuminen ja kuntoutus
- Nina Sievinen, yhteisökoordinaattori, Tenhola yhteisöllinen asuminen
- Tarja Saarinen, palvelupäällikkö, ravintolapalvelut.
- Asiakkuuspäällikkö Heidi Moisio ja asiakkuusvastaava Nina Saukko asiakkuuteen liittyvien prosessien ja toimintamallien asiakaslähtöisyyden ja laadun kehittäminen.
- Taloushallinnon prosessit Tiina Elomaa, talouscontroller
- Kehitysjohtaja Virpi Annaniemi, henkilöstöhallinnon prosessit, yhtiön innovaatio ja kehitys

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvonnan toteutumista seurataan yksiköiden vastuuhenkilöiden ja tiimipäälliköiden toimesta osana päivittäistä toiminnan johtamista ja laadunvalvontaa. Mahdolliset havaitut laatu-poikkeamat, toiminnan riskit, asiakaspalautteet ja henkilöstön esiin nostamat kehitystarpeet käsitellään omavalvontasuunnitelman periaatteiden mukaisesti ja tehdään tarvittavat kehitystoimenpiteet.

Omavalvontasuunnitelma on osa Wilhelmiinan Tapa Toimia -ohjeistusta. Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään tavoitteen mukaisesti vuosittain. Päivitykset käsitellään ja päivitetty suunnitelma hyväksytään Wilhelmiinan Johtoryhmässä. Omavalvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan yllä kuvatu

mukaisesti osana päivittäistä omavalvontaa esiin nousseet ja esihenkilöiden, henkilöstön sekä asiakkaiden tunnistamat kehitys – ja muutostarpeet, mahdolliset viranomais- tai muiden vaatimusten tuomat uudet toimintamallit sekä muut ulkoisen toimintaympäristön muutokset, joilla on vaikutusta myös omavalvonnan periaatteisiin.

Omavalvontasuunnitelmasta tiedottaminen ja saatavuus

Ajantasainen Omavalvontasuunnitelma on aina saatavilla:

- Wilhelmiinan Intrassa
- jokaisessa ryhmäkodissa tulostettuna omassa kansiossaan, yhteisissä tiloissa helposti henkilöstön ja läheisten nähtävillä
- Wilhelmiina Palveluiden nettisivuilla: www.wilhelmiina.fi

Henkilöstö perehdytetään omavalvontaan osana perehdytysohjelmaa sekä päivittäisjohtamista. Omavalvonnan keskeiset periaatteet, turvallisuuskäytännöt ja toimintamallit käydään läpi perehdytyksen yhteydessä, ja niitä kerrataan yksiköiden säännöllisissä palaverissa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan asukassuhteen alkaessa laadittavalla palvelu- ja hoitosuunnitelmalla, joka tehdään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa (tapaamisessa paikalla asukas, läheinen ja asukkaan omahoitaja, tarvittaessa myös hoitava lääkäri). Arvioinnissa hyödynnetään terveydentilaa, toimintakykyä ja arjen tarpeita koskevaa tietoa sekä Perustieto- ja Omakuva -lomakkeita, jotka tukevat yksilöllisen elämäntarinan ja tottumusten huomioimista hoivan suunnittelussa. Kuntoisuuden arvioinnissa käytössä on RAI-mittaristo. Suunnitelman jatkuva arviointi ja päivitys tapahtuvat tämän jälkeen 3 kuukauden välein tai tarvittaessa.

Uusille asukkaille järjestetään **alkupalaveri noin kahden viikon kuluttua muutosta**, johon osallistuvat asukas, läheiset, omahoitaja, esihenkilö sekä fysioterapeutti tai toimintaterapeutti. Tapaamisen tavoitteena on varmistaa asukkaan yksilöllinen, turvallinen ja merkityksellinen arki hoivasuhteen alusta lähtien.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma + RAI

Miten palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asukaan palvelu- ja hoivasuunnitelma laaditaan yllä kuvatun mukaisesti yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Omahoitajilla on päävastuu suunnitelman laatimisesta, mutta se perustuu moniammatillisesti ryhmäkodin koko tiimin yhteistyöhön. Tavoitteena on, että tavoitteiden ja toteutumisen seuranta tapahtuu arjessa, päivittäisten kirjaamisten kautta ja näin siihen osallistuvat kaikki tiimin jäsenet. Tiimien arkipalaverissa huomion keskiössä ovat asukkaiden arkeen liittyvät tavoitteet ja niiden toteutuminen sekä se, miten toimintaa voidaan edelleen kehittää. Omahoitajilla on vastuu hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta.

Uuden asukkaan muuttaessa RAI tehdään kahden viikon kuluessa ja päivitetään tarpeen mukaan voinnin muuttuessa, viimeistään puolen vuoden välein.

Wilhelmiinassa on vahvistettu RAI-arvioinnin osaamista. Ryhmäkoteihin on nimetty RAI-vastaava ja yhtiön RAI- johtamista on vahvistettu RAI-pääkäyttäjällä. Tavoitteena on integroida RAI-arvioinnit entistä sujuvammin osaksi arjen hoitotyötä, palvelu- ja hoivasuunnitelmia sekä asukaskohtaisia tavoitteita sekä kytkeä päivittäiset asiakaskirjaukset vahvemmin asiakaslähtöisiin arjen tavoitteisiin ja niiden toteutumiseen. Näin saadaan entistä paremmin myös raportointitietoa tukemaan/konkretisoimaan suunnitelman toteutumista ja apuvälineeksi seurantaan.

RAI-mittarit Wilhelmiinassa:

- ADL-L toimintakykymittari
- CPS- kognitio mittari
- sRISE sosiaalisen osallistumisen mittari
- 9 lääkettä tai enemmän
- Käyttösoireita % asukasmäärästä
- Rajoittamistoimenpiteitä % asukasmäärästä
- BMI alle 24

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Jokaisella asukkaalla on omahoitaja / omahoitajatyöpari, joiden vastuulla on kunkin asukkaan suunnitelmien toteutuminen ja suunnitelman toteutuksen varmistaminen hoitotiimissä.

Asiakkaan kohtelu: Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Tavoitteenamme on jokaisen asukkaan kohdalla tukea hänen lähtökohdilleen, voimavaroilleen, toiveilleen ja totumuksilleen rakentuvaa arkea. Asukkaalla on omien voimavarojensa pohjalta mahdollisuus päättää omasta päivärytmistään ja erilaiseen toimintaan osallistumisesta.

Wilhelmiina on koti täällä asuville ihmisille ja hoitajat pyrkivät toiminnallaan tekemään asukkaan elämästä ja asumisesta Wilhelmiinassa mielekästä ja turvallista. Asiakkaan yksilöllisyys ja omien voimavarojen tukeminen kuuluvat jatkuvana teemana myös Wilhelmiinan omahoitajuuteen.

Yksityisyyttä ja itsenäisyyttä tuetaan myös tilojemme kautta. Asukkailla on omat lukittavat huoneet, joissa on oma wc ja suihku. Asukas sisustaa oman kotinsa omannäköisekseen omilla huonekaluillaan. Ryhmäkotien yhteiset tilat järjestetään niin, että ne tukevat itsenäisyyttä ja, että asukkaat voivat toimia mahdollisimman omatoimisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Wilhelmiinassa noudatetaan *Wilhelmiinan Tapa Toimia: Itsemääräämisoikeus ja rajoittamisen periaatteet* -ohjeistusta, jonka mukaan asukkaan itsemääräämisoikeus on hoivan lähtökohta. Asukas saa osallistua itseään koskeviin päätöksiin ja tehdä arjen valintoja toimintakykynsä mukaisesti. Myös muistisairaana henkilön itsemääräämisoikeus säilyy.

Rajoittaminen on **aina viimesijainen keino**, jota voidaan käyttää vain, kun:

1. asukas ei ymmärrä toimintansa seurauksia,
2. rajoitus on välttämätön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi, ja
3. kaikki lievemmat keinot on kokeiltu tai arvioitu riittämättömiksi.

Rajoittaminen ei saa perustua henkilöstövajaukseen, kiireeseen tai diagnoosiin.

Rajoitustoimenpiteet (esim. laitojen nosto, turvavyöt, apuvälineiden poistaminen, hygienihaalari) edellyttävät aina **lääkärin päätöksen**, kirjauksen DomaCareen ja jatkuvaa tarvearviointia. Kiireellisessä tilanteessa hoitaja voi tehdä tilapäisen rajoituksen, mutta asiasta on ilmoitettava lääkärille viipymättä ja tehtävä asianmukainen kirjaus.

Hygienihaalaria voidaan käyttää vain **pakottavasta turvallisuussyystä**, ei levottomuuden tai vaippojen riisumisen vuoksi. Käyttö lopetetaan heti, jos se aiheuttaa ahdistusta.

Wilhelmiinassa rajoituksia pyritään ensisijaisesti **ehkäisemään** yksilöllisellä kohtaamisella, rauhallisella vuorovaikutuksella, ennakoivalla hoito- ja palvelusuunnitelmalla, toimintakykyä tukevilla keinoilla, turvallisella ympäristöllä ja Vivago-turvajärjestelmän avulla.

Asukkaan huone on hänen oma kotinsa, ja henkilöstö kunnioittaa yksityisyyttä (mm. koputtaminen ennen sisään astumista). Asukkaalla on oikeus päättää pukeutumisestaan, valinnoistaan ja ruokailustaan – lääkkeitä ei piiloteta ruokaan, ja kieltäytyminen kirjataan ja arvioidaan yhdessä lääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Wilhelmiina Palveluissa asukkaiden asiallinen kohtelu on kaiken toiminnan ydin. Jokainen asukas kohdataan kunnioittavasti, yksilöllisesti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tukien. Henkilöstöllä on tärkeä rooli turvallisen ja arvostavan ilmapiirin ylläpitämisessä, ja mahdollisiin huolta herättäviin tilanteisiin pyritään reagoimaan herkästi ja välittömästi. Mikäli työntekijä huomaa tilanteen, joka ei hänen mielestään vastaa Wilhelmiinan arvojen ja toimintaohjeiden mukaista toimintatapaa, hän kertoo siitä esimiehelle. Esihenkilö selvittää tilanteen keskustellen kaikkien osapuolten kanssa, ja tarvittaessa käynnistää jatkotoimet. Kaikki huomioidut kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta asukkaan hyvinvointi ja turvallisuus voidaan varmistaa parhaalla mahdollisella tavalla.

Jos huoli liittyy läheisen toimintaan — oli kyse sitten taloudellisesta, fyysisestä tai psyykkisestä kaltoinkohtelusta — esihenkilö toimii tilanteen vaatimalla tavalla joko ottamalla yhteyttä sosiaalityöntekijään tai järjestämällä hoitoneuvottelun, jossa pyritään yhdessä löytämään ratkaisuja ja turvaamaan asukkaan hyvä arki. Asukasta ja tarvittaessa hänen läheisiään kuullaan aina kunnioittavasti ja avoimesti, ja heille kerrotaan asian etenemisestä siinä määrin kuin mahdollista ilman luottamuksellisten henkilötietojen jakamista.

Jos ilmenee vakava kaltoinkohtelutilanne, toimitaan ripeästi asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi tekemällä rikosilmoitus ja tarvittaessa ilmoitus lupa- ja valvontavirastoon ja yhteistyökunnalle tai hyvinvointialueelle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Wilhelmiina Palveluissa asukkaiden ja heidän läheistensä osallisuus on keskeinen osa toiminnan laatua, kehittämistä ja omavalvonnan toteutumista. Osallisuutta vahvistetaan sekä säännöllisillä palautekanavilla että arjen vuorovaikutuksella.

Uusille asukkaille ja heidän läheisilleen toteutetaan muuton jälkeen tyytyväisyyskysely, ja alkupalaverissa kartoitetaan asukkaan ja läheisten toiveita, elämäntapoja ja merkityksellisiä asioita.

Pysyvien asukkaiden ja läheisten palautetta kerätään vuosittain Wilhelmiinan omalla sähköisellä Läheiskyselyllä. Lisäksi palautetta voi antaa arjen kohtaamisissa henkilökunnalle, esihenkilöille tai jättää palautelaatikkoon, joita on kaikissa ryhmäkodeissa sekä aulatiloissa.

Asukkaiden osallisuutta vahvistetaan **asukaskokouksilla**, joissa asukkaat voivat tuoda esiin näkemyksiään ja toiveitaan arjen toiminnasta, yhteisistä tiloista, ruokailusta ja vapaa-ajan toiminnasta.

Läheisillä on mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen myös läheistentilaisuuksissa ja läheiskahviloissa, jotka tarjoavat avoimen keskustelufoorumin ajankohtaisille asioille ja palautteelle.

Lisäksi käytössä ovat ulkopuoliset palautekanavat, kuten Espoon ja Helsingin kaupunkien vuosittaiset asiakaskyselyt sekä THL:n asukastyytyväisyyskysely. Näiden tulokset hyödynnetään osana Wilhelmiinan laadun ja toimintamallien kehittämistä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteen käsittely ja käyttö on suunnitelmallista: Läheiskyselyn tulokset käydään läpi henkilökunnan ja läheisten kanssa, julkaistaan verkkosivuilla ja käsitellään läheiskahviloissa. Yksittäiset palautteet käsitellään tapauskohtaisesti tiimeissä, tiimipäälliköiden ja palvelupäälliköiden kanssa. Tarvittaessa palautteet viedään laajemmin ryhmäkotien palaveriin tai johtoryhmätasolle, jossa päätetään mahdollisista toimintamallien muutoksista ja kehittämistoimenpiteistä.

Kaiken palautteen käsittelyn tavoitteena on, että asukkaiden ja läheisten ääni kuuluu aidosti Wilhelmiinan kehittämisessä, ja että toiminta kehittyy jatkuvasti kohti turvallista, laadukasta ja yksilöllistä hoivaa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Hanna Heiskanen, 044 491 4101

hanna.heiskanen@wilhelmiina.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Voit ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos

- olet tyytymätön saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun
- haluat lisää tietoa oikeuksistasi julkisessa tai yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa
- sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo sinua, jos harkitset tekeväsi muistutuksen tai kantelun.
- myös omaiset ja läheiset voivat ottaa yhteyttä asiavastaavaan

Neuvonta

Puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Lisätietoa kuluttajaneuvonnasta löytyy osoitteesta: <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kaikki muistutukset käydään läpi esihenkilö johdolla ja tarvittaessa Wilhelmiinan Johtoryhmässä. Muistutukset selvitetään ja kirjataan mahdollisimman tarkasti. Muistutusten pohjalta laaditaan yhteenveto ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet ja toteutus Wilhelmiinan normaalien päätös- ja toimintaprosessin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Wilhelmiina Palveluissa hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään kokonaisvaltaisesti, perustuen asukkaan toimijuuteen, yksilöllisiin voimavaroihin ja osallisuuteen. Arjen toimintaa ohjaavat Wilhelmiinan palvelulupaukset; • Olet tärkeä, tarinasi jatkuu – kohtaamme jokaisen asukkaan arvokkaana, oman tarinansa jatkajana. • Liikut päivittäin, tavallasi – tuemme fyysistä toimintakykyä arjen liikkeellä ja yksilöllisillä arkiliikuntatavoitteilla. • Lautasellasi on merkitystä – tarjoamme ravitsemuksellisesti laadukasta ruokaa, joka tukee terveyttä, toimintakykyä ja yhteisöllisyyttä. Palvelulupaukset pohjaavat tutkittuun tietoon ja hyviin käytänteeseen mm. Finger-mallin ja Montessori-filosofian periaatteisiin. Asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään tarjoamalla merkityksellisiä arjen rooleja ja mielekästä tekemistä, asukkaan toimintakyvyn ja toiveiden mukaan. Jokaiselle asukkaalle määritellään yksilöllinen arkiliikuntatavoite, jonka toteutumista seurataan päivittäin ja arvioidaan hoito- ja arkipalavereissa. Hyvinvointia tukevat myös talo- ja ryhmäkotitasolla laaditut viikko-ohjelmat, joissa huomioidaan liikunta, kognitiivinen aktivointi, sosiaalisuus ja omatoimisuus. Toimintakyvyn muutoksia seurataan RAI-arvioinnin avulla. Uusille asukkaille RAI tehdään kahden viikon kuluessa muutosta ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai tilanteen muuttuessa. RAI-tietoa hyödynnetään yksilöllisten tavoitteiden asettamisessa, hoito- ja palvelusuunnitelmien päivityksissä ja päivittäisessä kirjaamisessa. Tavoitteemme on, että jokainen asukas voi olla aktiivinen toimija omassa arjessaan – tuettuna, kuultuna ja arvostettuna, turvallisessa ympäristössä ja omien voimavarojensa mukaisesti.
Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Tavoitteiden toteutumista ja asukkaan hyvinvointia mitataan ja arvioidaan päivittäin keskusteluilla, havainnoinnilla ja raportoinnilla sekä säännöllisesti RAI-mittarilla. Roolitoimintojen ja aktiviteettien sekä arkiliikunnan toteutumista seurataan päivittäin DomaCaressa. Nämä asiat ja asukkaiden toiminta ovat keskiössä ovat myös arkipalavereissa. Hoitokokouksissa käydään säännöllisesti läpi asukkaan hyvinvointia, voimavaroja, sekä niiden ja asukkaan kokonaistilanteen kehittymistä suhteessa suunnitelmiin.
Ravitseminen
Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Ruokailuajat ovat säännölliset (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala sekä tarvittaessa väli- ja yöpala). Yöaikaisen paaston tavoitteena on olla enintään 11 tuntia, jotta hyvän ravitsemuksen ja vireyden edellytykset säilyvät. Ravitsemuksen suunnittelun tavoitteena on tarjota monipuolinen, ravitsemussuosittelun mukainen ja ikääntyneiden tarpeisiin vastaava ateriakokonaisuus. Wilhelmiinan ravintolapalveluilla on käytössä Aromi-järjestelmä, joka tukee ruokalistasuunnittelua, reseptiikkaa, ravintoarvojen seurattavuutta sekä menekin ja hävikin hallintaa.

Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti asiakaskirjausten, painonseurannan ja MNA-testien avulla. Näin varmistetaan, että ravitsemus vastaa yksilöllisiin tarpeisiin ja muutoksiin voidaan reagoida ajoissa.

Wilhelmiinassa ruokailua ohjaa palvelulupaus "Lautasellasi on merkitystä". Tämän lupauksen mukaisesti kehitämme jatkuvasti ruokailuympäristöä, ruokailutilanteita ja henkilöstön ravitsemusosaamista. Tavoitteena on, että ruokailu on:

- kodikasta, viihtyisää ja rauhallista,
- ravitsemuksellisesti laadukasta ja terveellistä,
- yksilöllisiin tarpeisiin mukautettua,
- sekä osallisuutta ja yhteisöllisyyttä vahvistavaa.

Kehittämisessä hyödynnetään keittiön, ravintolan ja hoitohenkilöstön yhteistyötä.

Palvelulupaus perustuu Merkityksellinen lautanen-hankkeen aikana konseptoituun ravitsemuksen toimintamalleihin yhteistyössä Gery Ry:n, hoito- ja ravintolahenkilöstön kanssa. Kehitämme säännöllisesti ravintolan ja ryhmäkotien yhteistyötä mm. keittiövastaavien ja terapeuttien kanssa.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Wilhelmiinassa on hygienia-asioille vastuuhenkilö: palvelupäällikkö, SH, Kirsi Isomäki. Hän vastaa hygienia- ja siivousasioista sekä niihin liittyvistä laatuasioista. Hygieniaohteet on tehty ohjaamaan toimintaa. Tarvittaessa järjestetään hygieniakoulutuksia ja hyödynnetään yhteistyökumppanina myös Helsingin kaupungin hygienia- ja haavahoidon asiantuntijoita. Hygieniatason seuranta on osa päivittäistä hoitotyön ja hoitajien/hoitotiimin vastuuta ja lähiesihenkilötyötä.

Hygieniakäytännöistä on ohjeistettu Wilhelmiinan Tapa Toimia -toimintaohjeissa ja ne löytyvät Intrasta. Siivouspalveluiden kanssa on laadittu palvelukuvaukset, joissa huomioitu tarvittavat hygieniakäytännöt tilojen siivouksessa. Siivouksen laatua seurataan hygieniavastaavan toimesta.

Ravintolassa on Helsingin kaupungin omavalvonta suunnitelma pohjalle tehty omavalvontasuunnitelma. Terveystarkastajat tekevät Oiva-tarkastuksen joka toinen vuosi.

Helsingin kaupunki tekee säännölliset auditointikäynnit ja on antanut hyvää palautetta talon siisteydestä ja tekemisen tavasta.

Terveys- ja sairaanhoito

Asukkaan tilanteen vaatiessa sairaanhoitoa, konsultoidaan aina ensisijaisesti talon omaa lääkäriä ja tehdään tilannekohtaisesti hoitotiimissä tilanteeseen liittyen tarvittavat päätökset sairaanhoidon osalta. Tarvittaessa konsultointiin on myös käytettävissä Pihlajalinnan päivystyksen lääkäri (Helsingin kaupungin hoivapalveluyksiköiden käytössä) esimerkiksi pyhäpäivinä ja viikonloppuina. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa käytetään tarvittaessa julkisen terveydenhoidon palveluja (112).

Hammashoidon tarve huomioidaan osana päivittäistä hoivaa. Mikäli huomataan tarvetta hammashoidolle, asiasta keskustellaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa, ja tilataan sovitusti tarvittaessa aika hammashoitajalta/-lääkäriltä. Wilhelmiina tekee yhteistyötä Luokse -hammaslääkäripalveluiden kanssa, joilla on säännölliset, viikoittaiset käynnit Wilhelmiinassa asukastarpeen pohjalta.

Saattohoito-työryhmä päivittää Wilhelmiinan saattohoito-ohjeistuksen 2026 aikana.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa on määritelty millä tavalla huolehditaan asiakkaan perushoidosta, mahdollisten pitkäaikaissairauksien ja muun ei-kiireellisen hoidon järjestämisessä.

Suunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja järjestetään hoitokokoukset, joissa mukana asukas, hänen läheisensä, omahoitaja ja lääkäri. Päivittäisissä kirjauksissa otetaan kantaa asukkaan hyvinvointiin ja terveydentilaan.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Hoitotyön toteutuksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti vastaa omahoitajan lisäksi ryhmäkodin moniammatillinen tiimi, joka koostuu tiimipäälliköstä, lähi- ja sairaanhoitajista, hoiva-avustajista sekä fysio- ja toimintaterapeuteista. Toimenkuvien päivitys ammattiryhmittäin on käynnissä vuoden 2026 aikana.

Hoitotiimien rinnalla Wilhelmiinassa työskentelee 2 lääkäriä, joilla on säännölliset vastaanottopäivät viikoittain sekä tarvittaessa lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse. Oman lääkäritoiminnan rinnalla toimii hyvinvointialueen järjestämä perusterveydenhuolto.

Wilhelmiinassa yksiköiden hoitotyön kokonaisuudesta vastaavat palvelupäälliköt.

Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Wilhelmiinan lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n suositusten mukaisesti, se käydään läpi ja päivitetään vuosittain. Päivitykseen osallistuvat lääkehoidosta vastaava lääkäri, yksiköiden esihenkilöt ja sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi perehdytyksessä ja se on henkilöstön saatavilla ja luettavissa Wilhelmiinan Intrassa sekä Wilhelmiinan Tapa Toimia -ohjeistuksessa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Koko Wilhelmiina Palvelut Oy:n vastaavana lääkärinä toimii geriatri Juha Karhu, juha.karhu@wilhelmiina.fi.

Kunkin yksikön operatiivisen lääkehoidon vastuuhenkilö on yksikön palvelupäällikkö.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Wilhelmiinan johto ja esihenkilöt tapaavat säännöllisesti Helsingin kaupungin ikääntyneiden asumispalveluista vastaavien tahojen ja henkilöiden kanssa. Yhteistyösuhteet ovat toimivat.

Yksittäisen asiakkaan kohdalla tarvittavasta tiedonkulusta sovitaan tapauskohtaisesti eri toimijoiden kanssa. Tietosuoja ja salassapito huomioidaan kaikessa yhteydenpidossa. Asiakastietoja ei välitetä suojaamattomalla sähköpostilla.

Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Wilhelmiina vastaa alihankkijoiden työstä osana oman palvelunsa kokonaislaatua ja valvoo työn laatua ja toimeenpanoa yhdessä alihankinnan palvelutuottajien kanssa.

Laatuasioita käydään läpi yhteistyökumppanien kanssa sekä osana säännöllisiä tapaamisia, että tarvittaessa erillisesti, mahdollisten reklamaatioiden pohjalta.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Yhteistyökaupunkien ja muiden toimijoiden mahdolliset kehitystoimenpide-ehdotukset otetaan huomioon Wilhelmiina asiakasturvallisuuden osana ja toimintaohjeissa. Yhteistyötä tehdään mm. palo- ja pelastusviranomaisten kanssa säännöllisten tarkastusten muodossa. Palo- ja pelastussuunnitelmien laadinnassa ja päivityksissä käytetty asiantuntijayhteistyötä. Viimeisin määräaikainen palotarkastus on tehty nykyisessä Wilhelmiina Tenholassa 13.1.2026. Sisäinen turvallisuuskävely SPEKin tarkistulistan mukaisesti tehdään vuosittain pelastus- ja turvallisuusorganisaation toimesta, osallistujina: Nevalainen, Häkkinen, Heiskanen. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti jokaisella Wilhelmiinan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta, ilmeisestä epäkohdan uhasta tai muusta lainvastaisuudesta asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti omalle esihenkilölle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle. Tarkemmat ohjeet ilmoitusvelvollisuudesta, ilmoituksen tekemisestä ja ilmoitusten käsittelystä on kuvattu omavalvontasuunnitelman liitteessä "Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus".
Henkilöstö
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Hoivahenkilöstön määrän ja rakenteen osalta Wilhelmiinassa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja määräyksiä. Hoivayksiköstä vastaa palvelupäällikkö ja jokaisessa ryhmäkodissa työskentelee lähiesihenkilönä tiimipäällikkö. Hoito- ja hoivatehtävissä työskentelevien kokonaismäärä on Wilhelmiina Tenholassa yhteensä noin 35 työntekijää ja toteutunut mitoitus vaihtelee välillä 0,66–0,7 kolmen viikon tarkastelujaksolla. Pääasiallisesti henkilöstön koulutustaustana on lähihoitajan koulutus ja lisäksi ryhmäkodeissa työskentelee hoiva-avustajia, sairaanhoitajia, geronomi-opiskelijoita ja fysioterapeutti. Osa pyykkihuollon palveluista ostetaan ulkoa ja osa hoidetaan oman hoiva-avustajan toimesta. Yksikön siivouspalvelut on ulkoistettu. Ne hoitavat MTB-Siivouspalvelut, jolla on yksikössä noin 2 hlön vahvuus päivittäin. Keittiössä ja ravintolapalveluissa työskentelee 3 henkilöä. Koulutuksena heillä on kokin, keittäjän ja ravitsemustyöntekijän koulutus. Hoivahenkilöstön määrän ja rakenteen osalta Wilhelmiinassa noudatetaan henkilöstön rakenteen, mitoituksen ja määrän säädöksiä sekä sopimuskuntien palvelukuvauksia.
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Vakinaisen henkilöstön vuosiloma-, sairauspoissaolot ja muut lyhytaikaiset poissaolot katetaan määräaikaikaisilla, tuntiperusteisilla sijaisuuksilla tai käytetään vuokratyövoimaa. Pidemmissä määräaikaikaisissa poissaoloissa, kuten vanhempainvapaat, tavoitteena on löytää täysiaikainen sijainen tiedossa olevalle pidemmälle poissaolojaksolle.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Työvuorosuunnittelu ja henkilöstön vahvuus perustuvat aina asiakastilanteeseen ja sen vaatimaan henkilöstömäärään. Vuosiloma- ja muut pidempi aikaiset poissaolot pyritään ennakoimaan jo

työvuorojen suunnitteluvaiheessa sijaisresurssilla ja yllättäviin, sairas- ja muihin poissaoloihin reagoidaan heti, niistä saadun tiedon pohjalta ja hankitaan sijainen paikkaamaan kyseistä työvuoroa. Henkilöstömitoituksen ja sairauspoissaolojen seuranta tehdään viikkotasolla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöitä rekrytoidaan avoimen hakumenettelyn mukaan tarvittaviin tehtäviin. Rekrytoinneissa noudatetaan Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja muuta sovellettavaa lainsäädäntöä. Sijaistarpeisiin vuokratyövoimaa välittävä yhteistyökumppanimme noudattaa samoja periaatteita.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti haavoittuvan erityisryhmän kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijöiden kelpoisuusehdot tarkistetaan todistuksista ja JulkiSuosikista (Terhikki). Samaa käytäntöä käytämme sijaisten hankinnassa.

Työntekijän tulee näyttää alalle soveltuva rikosrekisteriote, joka on myönnetty henkilölle alle 6 kuukautta sitten.

Näiden virallisten tarkistusten lisäksi pyrimme haastatteluissa sekä mahdollisten suositusten kautta kartoittamaan hakijan työkokemusta ja soveltuvuutta juuri kyseiseen tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilöstö perehdytetään erillisen perehdytys suunnitelman mukaan asiakastyöhön ja Wilhelmiinan toimintamalleihin, - ohjeisiin ja käytäntöihin. Jokaiselle uudelle työntekijälle laaditaan perehdytys suunnitelma ja hänelle nimetään perehdyttäjä. Omavalvonnan materiaalit ovat osa Wilhelmiinan Tapaa Toimia, joka kuuluu perehdytykseen. Opiskelijoiden perehdytykseen ja ohjaukseen nimetään aina vastuuhenkilö. Sijaisia käsitellään tässä dokumentissa työntekijä-roolin mukaisesti.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Jokaisella on Wilhelmiinassa velvollisuus raportoida asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Kun kysymys on vaaratilanteista tai niiden uhista, ilmoitus tehdään Laatuportti - sähköiseen järjestelmään. Samoin jokaisella on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun, ja havaitessaan epäasiallista kohtelua, ilmoittaa siitä esihenkilölleen välittömästi, jotta asiaa voidaan lähteä selvittämään viivytyksettä.

Tarkemmat kuvaukset etenemisestä korjaavien toimenpiteiden osalta kts. Riskienhallinta ja Asiakkaan asema & oikeudet.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön kehittämisen, osaamisen ja johtamisen painopisteet suunnitellaan vuosittain osana toiminnansuunnittelua. Näiden pohjalta laaditaan henkilöstön koulutussuunnitelma. Koulutuksessa huomioidaan sekä hoiva-alan osaamiseen liittyvät asiaosaamisen koulutustarpeet ja mahdolliset lakisääteiset päivitystarpeet sekä asiakastyön kehittäminen osana toimintaa tavoitteiden mukaisesti. Suunnitellussa huomioidaan myös henkilöstöltä itseltään mm. tavoitekeskusteluissa esiin nousevat kehitysteemat ja toiveet.

Vuoden 2026 koulutussuunnitelman ja osaamisen kehittämisen painopisteitä:

- Omaha-tajatyöpajat
- Palvelulupausten jalkauttaminen monin oppimisen tavoin

- RAI- osaamisen jatkuva kehittäminen ja integrointi arkeen ja hoito- ja kuntoutussuunnitelmiin
- Kirjaaminen
- Kinestetiikka
- Wilhelmiinan Muistipolku Skhole-ympäristössä
- Lääkehoidon päivityskoulutukset
- Ensiapukoulutus
- Tietosuoja ja tietoturva osaaminen
- Lähiesihenkilöosaamisen vahvistaminen

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Wilhelmiina Tenholan ryhmäkodeissa asukkailla on käytössään omana kotinaan oma huone tai asunto, joka mahdollistaa yksityisyyden suojan ja "oman tuvan". J-talon 1krs. asukashuoneiden koot vaihtelevat noin 24–27,5 neliön välillä. Kaikissa huoneissa on tilava inva-mitoitettu wc/kph, joissa on tukikaiteet ja suihkutuoli. Asukashuoneissa on kaapit asukkaan vaatteille ja muille tarvikkeille, kaapeissa on lukitsemismahdollisuus. Wilhelmiina varustaa ryhmäkotien huoneet/huoneistot hoivasängyllä ja yöpöydällä sekä perusvalaisimilla. Asukkaalla on mahdollisuus kalustaa oma huoneensa muutoin kokonaisuudessaan omilla kalusteillaan omannäköiseksi kodikseen.

Yhteisöllisen asumisen huoneistoissa on varusteltu keittiö. Keittiössä on liesi, jääkaappi-pakastin yhdistelmä, astianpesukone ja keittiön kaapisto. Asunnoissa on myös huoneiston koon mukaan kaapistot vaatteille ja muiden tavaroiden säilyttämiseen. Näiden lisäksi asuntojen käytössä on erilliset häkkivarastot talon kellarikerroksessa.

Asukkaan läheiset voivat vierailla Wilhelmiinassa vapaasti. Myöhäisinä ilt-aikoina ja yöaikaan liikkumista pyydetään kuitenkin välttämään kaikkien asukkaiden kotirauhaa kunnioittaen. Tarvittaessa, erityisissä tilanteissa, on mahdollisuus järjestää asukkaan läheisille myös yöpymismahdollisuus. Asukkaan huone on yksinomaan hänen kotinsa eikä sitä käytetä muihin tarkoituksiin esimerkiksi asukkaan pitkän poissaolon aikana.

Wilhelmiina Tenholan asukkailla ja heidän läheisillään on käytössään yhteiset viihtyisät ruokailu- olohuonetilat, sekä kahvila-ravintolatila. Ulkoilualueena on suojaisa sisäpiha ja terassi sekä vieressä sijaitseva Keskuspuisto.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivoustyön hoitaa yhteistyössä alihankintana MTB-Siivouspalvelut Oy. Pyykkihuoltoa toteutetaan sekä omana toimintana että alihankintana Vistan Pesula Oy:ltä.

Teknologiset ratkaisut

Asukkailla on pääsääntöisesti käytössään Vivago-hälytysrannekkeet. Muistikotien asukkailla on käytössään hälytysranneke toiminta- ja hahmotuskyvyn sen mahdollistaessa.

Wilhelmiina Tenholan kiinteistö on varustettu valvontalaittein, joihin kuuluu kameravalvonta ja rikosilmoitinjärjestelmä. Käytössä on tallentavat kamerat kulunvalvontaan. Kameroiden tallenteiden käyttö on rajattu tilanteisiin, joissa pitää selvittää epäasiallisia ja/tai epäasialliseen aikaan tapahtuneita tunnistamattomia kulkemisia ja tilanteita. Laitteiston käyttö on keskitetty kiinteistön turvallisuus- ja huoltopäällikölle.

Palotilanteiden varalle kiinteistössä on paloilmoitinjärjestelmä sekä automaattinen sammutusjärjestelmä.

Talossa on käytössä iLOQ-lukitusjärjestelmä. Järjestelmä mahdollistaa kulunvalvonnan ja eritasoiset kulkuoikeudet.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Wilhelmiinassa on käytössä Vivago-turvahälytysjärjestelmä.
Asiakkaiden hälytysjärjestelmän toiminnasta huolehtivat hoitajat päivittäin.

Vivago-turvahälytysjärjestelmän vikatilanteissa henkilökunta on ohjeistettu olemaan arkisin klo 8–16 yhteydessä nimettyihin pääkäyttäjien Wilhelmiinassa. Jos pääkäyttäjä ei saa ongelmaa ratkaisua itsenäisesti, on hän yhteydessä Vivagon asiakaspalveluun. Iltaisin ja viikonloppuisin vikatilanteissa yhteydenotot on ohjattu suoraan Vivagon 24/7 toimivaan asiakaspalveluun p.010 2190 615. Asiakaspalvelussa tehdään päätös, onko kyseessä kiireellinen vikatilanne, vai jatketaanko asian ratkomista arkena.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

- Timo Häkkinen, 050 462 1077, timo.hakkinen@wilhelmiina.fi, pääkäyttäjä
- Nina Saukko, 044 706 0139 nina.saukko@wilhelmiina.fi pääkäyttäjä Tenhola

Terveystietojen laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet ja terveydenhuollon laitteiden käyttöön opastaminen kuuluu osana hoivatyön käytännön perehdytykseen. Apuvälineiden ja laitteiden hankinta tehdään aina asiakaskohtaisen tarveharkinnan pohjalta. Laitteiden hankinnassa käytetään tarvittaessa toimittajien/asiantuntijoiden konsultaatiota niiden sopivuudesta kulloiseenkin käyttötarkoitukseen.

Laitteet huolletaan säännöllisin väliajoin vuosittain. Huoltoraportit tallennetaan Wilhelmiinan Tapa Toimia -verkkokansioon.

Tiimipäälliköt vastaavat laitteiden päivittäisestä toiminnasta. Jokaisen työntekijän/käyttäjän velvollisuutena on raportoida eteenpäin havaitsemansa laitteen toimimattomuus tai viallisuus.

Mahdolliset laitteiden käytön aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan ohjeistuksen mukaisesti Fimeaan.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kukin yksikön esihenkilö vastaa oman yksikkönsä käytössä olevista laitteista:

- Nina Illi, palvelupäällikkö, Tenhola

Timo Häkkinen vastaa Wilhelmiinan laiterakisteristä. Vuoden 2026 aikana laaditaan Tenholaan oma laiterakisteri ja sovitaan tarkastusten toteutumisesta.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijät allekirjoittavat erillisen liitteen asiakastietojen salassapidosta työsuhteensa alussa. Salassapitoon, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi osana perehdytysuunnitelmaa.

Wilhelmiinassa on käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä, joka on suojattu salasanoin. Jokaisella työntekijällä on järjestelmään omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

Mikäli asukkaan asioiden hoito vaatii tietojen edelleen luovuttamista, asiakkailta kysytään suostumus tietojen luovuttamiseen lomakkeella.

Espoon ja Helsingin kaupungin asiakkuuksien osalta asiakastietojen osalta noudatetaan kaupunkien antamia ohjeistuksia.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Salassapitoon, tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi osana perehdytysuunnitelmaa. Oma-valvontaan liittyviä asioita kerrataan tarvittaessa henkilöstön koulutuksissa.

Vuosittain toteutetaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutus. Tietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset löytyvät Wilhelmiinan Intrasta.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuoja- ja rekisteriseloste on nähtävissä Intrassa ja nettisivuillamme www.wilhelmiina.fi. Lisäksi selosteet löytyvät oma-valvontakansioista. Kansiot ovat päivityksessä kevään 2026 aikana.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Jaanaliisa Kuoppa, tietosuojavastaava@wilhelmiina.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Oma-valvontasuunnitelmaa ja riskienhallintaa, sekä niihin liittyviä käytäntöjä ja toimintaohjeita päivitetään vuosittain tämän suunnitelman mukaisesti saatujen havaintojen ja kehittämistarpeiden pohjalta.

Yksittäiset laatu-poikkeamat, tunnistetut riskit ja niiden pohjalta sovitut korjaavat toimenpiteet ovat osa jatkuvaa toiminnan parantamista. Tarvittaessa päivitetään annettuja toimintaohjeita ja oma-valvonnan painotuksia.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma-valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava ja liiketoimintajohtaja

Paikka ja päiväys
Helsinki 27.8.2026



Nina Illi, palvelupäällikkö
Wilhelmiina Palvelut Oy



Hanna Heiskanen, liiketoimintajohtaja
Wilhelmiina Palvelut Oy

Liite: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n ja 30 §:n mukaisesti palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta, ilmeisestä epäkohdan uhasta tai muusta lainvastaisuudesta asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee palveluyksikön henkilöstöä sekä vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankintana toimivia henkilöitä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään ensisijaisesti omanne esihenkilölle (esim. tiimipäällikölle) tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle (esim. palvelupäällikölle) ohjeiden mukaisesti. Jos epäkohta koskee asukasta tai asiakasta, tarvittavat tiedot kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Lisäksi ilmoitus kirjataan käytössä olevaan laatu- tai omavalvonnan seurantajärjestelmään (Laatuportti) organisaation ohjeiden mukaisesti.

Tämän jälkeen ilmoituksen vastaanottanut henkilö arvioi tilanteen viipymättä, käynnistää tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja huolehtii asian käsittelystä osana omavalvontaa. Epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden syyt selvitetään, sovitut toimenpiteet dokumentoidaan ja niiden toteutumista sekä vaikuttavuutta seurataan. Tarvittaessa asia käsitellään Wilhelmiinan johdossa ja ilmoitetaan sille palvelun järjestämisestä vastaavalle taholle, kuten hyvinvointialueelle tai muulle tilaajalle, silloin kun lainsäädäntö, sopimus tai tilanteen vakavuus sitä edellyttää.

Jos epäkohtaa, ilmeistä epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei voida korjata viivytyksettä omavalvonnallisin keinoin, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle sekä tarvittaessa valvontaviranomaiselle. Myös ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä. Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneet tapahtumat sekä sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin, ilmoitetaan viipymättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.

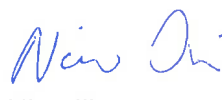
Ilmoituksen tekeminen ei saa aiheuttaa ilmoituksen tehneelle henkilölle tai asian selvittämiseen osallistuneelle henkilölle kielteisiä vastatoimia. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta. Wilhelmiinassa vahvistetaan avointa turvallisuuskulttuuria, jossa epäkohtien tunnistaminen, ilmoittaminen ja käsittely nähdään osana laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan kehittämistä.

Henkilöstö perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen työsuhteen alussa, tehtävien muuttuessa sekä omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet, ilmoituskanavat ja vastuuhenkilöt löytyvät intrasta. Ilmoitusten käsittelyä, korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja niiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa, riskienhallintaa ja toiminnan kehittämistä.

Allekirjoitukset/Tenhola



Hanna Heiskanen



Nina Illi