

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	4
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	5
4.2.1 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	5
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	7
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	8
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	8
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA).....	9
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	10
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	10
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA.....	11
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	12
4.4.2 TOIMITILAT.....	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET.....	13
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	15
11. LÄHTEET.....	16

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Ulvila
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Friitalan Palvelukoti Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Torpparintupa	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ulvila	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut / Palveluasuminen mielenterveyskuntoutajat 16 asiakaspaikkaa. Kotipalvelu / kotipalvelu mielenterveyskuntoutajat 10 asiakaspaikkaa, Kotipalvelu / kotipalvelu päihdekuntoutajat 10 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Torpparintie 1 E 1	
Postinumero 28450	Postitoimipaikka Ulvila
Toimintayksikön vastaava esimies Marjo Ruohoneva	Puhelin 044 7587 505
Sähköposti marjo.ruohoneva@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / Palveluasuminen mielenterveyskuntoutajat 16 asiakaspaikkaa. Kotipalvelu / kotipalvelu mielenterveyskuntoutajat 10 asiakaspaikkaa, Kotipalvelu / kotipalvelu päihdekuntoutajat 10 asiakaspaikkaa	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 27.9.2013	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.9.2013
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Yksikössämme asiakasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.</p> <p>Attendo Torpparintupa tarjoaa kuntouttavaa palveluasumista 16 asiakkaalle. Toimintamme Attendo Torpparintuvassa pohjautuu toipumisorientaatioon. Pyrimme yhdessä asukkaan kanssa löytämään juuri hänelle sopivan kuntoutumisen polun ottamalla huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja mielenkiinnon kohteet.</p> <p>Attendo Torpparintuvassa asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Lähtökohtana on asukkaidemme mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä</p>
--

toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Ohjaamme asiakkaitamme harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asiakkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Tärkeimpänä työvälineenämme on kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, jonka asiakas laatii yhdessä omaohjaajansa ja mahdollisen lähiverkostonsa kanssa. Meille on tärkeää, että kuntoutus- ja palvelusuunnitelma on kunkin asiakkaan näköinen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

- **Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

- **Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

- **Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksiköemme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty Erinomaisen palvelun-valmentaja (ERPA-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Attendo Torpparintuvassa yksikön ERPA-valmentaja pitää aktiivisesti yllä arvoin ja erinomaiseen palveluun liittyvää keskustelua yhdessä yksikön esimiehen kanssa. Neljännesvuosittain erinomaista palvelua arvioidaan henkilöstön tiimipalaverissa ERPA-valmentajan johdolla yhdessä keskustelemalla, ja pyritään löytämään aina parempia tapoja tarjota asukkailemme erinomaista palvelua.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaus perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Attendo Torpparintuvassa tehdään riskiarvioinnit vähintään kerran vuodessa. Työsuojeluriskit arvioidaan Arki-arvi -työkalulla ja palveluprosessiriskit oman palveluprosessiriskit -taulukon avulla. Molemmista riskiarvioinneista laaditaan riskikartoitusten kehittämissuunnitelma, johon kootaan juuri meidän yksikössämme suurimmiksi arvioidut riskit.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkehoitoon ja huoltoon liittyvät asiat, kuten esimerkiksi vuoro-kohtaisen lääkevastuullisen määrittelyminen ja osaamisen varmistaminen
- **Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit:** GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle, myös uusille työntekijöille, poistuneiden asukkaiden asiakirjojen toimittaminen kunnan päätearkistoon
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** katoaminen, karkaaminen, uhkaava käytös
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus (esteettömyyden tarve), apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** ajantasainen kirjaaminen joka vuorosta

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaohjaus suunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaohjaus ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuus riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työkuvausissa ja menettelytapaohjeissa. Attendo Torpparintuvassa on laadittu yksikön valta- ja vastuutaulukko (kts. yksikön vastuut ja valtuudet -taulukko IMS:ssä) yhdessä henkilöstön kanssa. Taulukkoon on määritelty mm. lääkehoidosta, ruokahuollosta, siivouksesta, turvallisuudesta sekä päivä- ja ryhmätoiminnoista vastaavat henkilöstön jäsenet. Vastuualueet pyritään jakamaan kunkin osaamisen sekä kiinnostuksen kohteiden mukaan, jotta vastuualueen hoitaminen tuntuisi luontevalta. Vastuualueet päivitetään henkilöstön vaihtuessa ja aina tarvittaessa.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaasti työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehostamiseen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatu-järjestelmän) vaatimusten täyttämiseksi.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäis-seurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät IMS:stä. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Palaute:

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu yhteisökokouksissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Torpparintuvassa päävastuu omaavalvontasuunnitelman laatimisesta on yksikön päälliköllä. Henkilöstön erityisosaamista on käytetty eri osa-alueiden koostamisessa. Omaavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön tiimipalaverissa, jossa henkilöstön on mahdollista ottaa kantaa omaavalvontasuunnitelmassa käsiteltyihin asioihin ja tehdä siihen muutoksia. Tavoitteena on, että omaavalvontasuunnitelma kuvaisi mahdollisimman hyvin ja realistisesti yksikön toimintaa ja arkea.

<p>Yksikön esimies</p> <p>Yksikön esimies Marjo Ruohoneva</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen</p> <p>Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä pääsisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä olevalla ilmoitustaululla, ja on siinä sekä asiakkaiden, omaisten/läheisten että muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma tullaan jatkossa lisäämään myös yksikön internetsivuille, jossa se on helposti omaisten ja yhteistyökumppaneiden saatavilla.</p>

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI</p> <p>Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuristausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvítettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohdana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.</p> <p>Attendo Torpparintuvassa asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan moniammatillisesti. Palveluntarpeen arviointiin osallistuvat asiakkaan kanssa mm. sairaanhoitaja, lääkäri, omaohjaaja, omaiset, edunvalvoja, tilaaja-asiakkaan edustaja sekä muut hoitavat ja kuntouttavaa palvelua tuottavat tahot. Palveluntarpeen arviointia tehdään jatkuvasti huomioiden asukkaan elämäntilanne yksilöllisesti. Palveluprosessi alkaa siitä, kun asiakas tulee tutustumaan yksikköön. Tutustumiskäynnin tavoitteena on esitellä tuottamaamme palvelua ja keskustella asiakkaan tilanteesta niin, että hän kykenee arvioimaan, vastaako yksikkö hänen tarpeisiinsa. Erityisesti jo tutustumiskäynnillä on huomioitava asiakkaan itsenäinen pärjääminen yöaikaan, sillä yksikön henkilöstö ei ole paikalla öisin.</p> <p>Asiakkaan saapuessa yksikköön hänellä on apunaan ja tukenaan etukäteen nimetty omaohjaaja. Tutustumiskäynnin ja esitietojen perusteella pyritään nimeämään ohjaaja, jonka osaaminen vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. Omaohjaajuus on joustava työväline, jota voidaan muokata tarpeiden muuttuessa. Attendo Torpparintuvassa on käytössä jokaisen asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuva omaohjaajamalli. Esimerkiksi: asiakkaalla voi olla kaksi omaohjaajaa, jos hän tarvitsee erityistä tukea arkipäiviin. Tällöin omaohjaajan työparina voi olla henkilö, jonka ammattitaito täydentää hänen osaamistaan.</p> <p>Ensimmäisten päivien ja viikkojen aikana työvuorojensa sallimissa rajoissa mahdollisimman paljon yhteydessä asiakkaaseen. Omaohjaaja kerää asukkaasta tietoa keskustelemalla asukkaan, hänen omaistensa sekä yhteistyötahojen kanssa. Omaohjaaja hoitaa yhdessä asiakkaan kanssa muututtuaan liittyviä asioita, kuten muuttoilmoituksen ja sosiaalietuuksien hakemisen. Tarvittaessa käytännön asioiden hoitamisessa on mukana myös yksikön esimies ja sairaanhoitaja.</p> <p>Vuoden 2020 alusta alkaen Attendo Torpparintuvassa otetaan käyttöön RAI-arviointi, joka tehdään kaikille asiakkaille kuukauden kuluessa asukkaan muutosta. RAI-arviointia ja muita asukkaan palveluntarpeen arvioinnissa käytettyjä mittareita (esim. MMSE, BDI, AUDIT) hyödynnetään kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. RAI-arvioinnin rinnalla käytetään TUVArviointia tilaaja-asiakkaan toiveiden mukaisesti. Attendo Torpparintuvassa RAI-arviointi tehdään vähintään 6 kk välein ja aina asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.</p> <p>4.2.1 KUNTOUTUS- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</p> <p>Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohoiseen kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset), jotta kuntoutumisprosessi ei rajoitu sairauden ympärille, vaan tuetaan ihmisen toimimista kokonaisvaltaisesti. Kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Rai-arvioinnin tuloksia (vuoden 2020 alusta alkaen).</p> <p>Kuntoutus- ja palvelusuunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Suunnitelmansa täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa asiakas yhdessä omaohjaajansa kanssa. Tavoitteita arvioidaan yksilöllisesti asukkaan asettaman aikataulun mukaisesti, kuitenkin vähintään 6kk välein. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa. Suunnitelman pääkohdat käydään läpi kuukausittaisissa tiimipalaverissa.</p>
--

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityiselämään, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioittaa ja vahvistaa hänen itsemääräämisoikeutta tukea hänen osallistumisestaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Toipumisorientaation viitekehyyksessä toimiminen asiakkaan yksilöllisen kuntoutumisenpolun löytämiseksi tukee ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Henkilöstön tehtävänä on luoda asiakkaalle toivoa ja tarjota työkaluja, joiden avulla asiakas pystyy rakentamaan itselleen parhaan mahdollisen arjen. Jokaisella on yhteisössä vapaus omaan rooliinsa. Attendo Torpparintuvassa kaikki ovat tasa-arvoisessa asemassa, ja jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja nähdäksi omana itsenään. Käymme toistuvasti yhteisössä keskustelua, kuinka otamme toiset ihmiset huomioon ja kuinka käyttäydymme toisiamme kohtaan. Luomme yksikössä turvallisen ympäristön missä harjoitella tärkeitä yhteiskunnallisia taitoja. Pyrimme varmistamaan, että asukkailla on paitsi vertaistukea niin myös kokemusasiantuntijoita käytettävissään. Kokemusasiantuntijoiden antama työpanos on tärkeässä roolissa kattavan psykoedukaation turvaamiseksi.

Omaohjaajan rooli asiakkaan kuulemisessa ja riittävässä tiedonsaannissa on merkittävä, mutta samalla omaohjaajalla on myös muun työyhteisön tuki. Omaohjaaja käy asiakkaan kanssa omaohjaajakeskustelun vähintään kerran viikossa, usein useamminkin. Omaohjaajakeskusteluissa pyritään peilaamaan asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa, joka on tärkein työvälineemme asiakkaan kanssa työskennellessämme. Omaohjaajat laativat asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa peilaavan tiivistelmän kuukausittain helpottamaan ja selkeyttämään tiedonkulkua.

Kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa paneudutaan niihin yksityiskohtiin, joista asiakkaan hyvä elämä koostuu. Asiakas itse määrittelee, toimintakykynsä sallimissa rajoissa, omat tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Jos mahdollista asiakas, sanelee tai kirjaa suunnitelmansa itse, tällöin itsearviointi on luonnollinen osa suunnitelman laatimista. Omaohjaajan tehtävänä on toimia keskustelussa asiakkaan peilinä ja nostaa esille tarkasteltavia ja pohdittavia asioita, sekä tukea ja vahvistaa asiakkaan voimavaroja. Pyrimme siihen, että jokaisella asiakkaalla olisi omannäköinen elämä, jossa hän saa itse valita millaisista asioista juuri hänen arkensa koostuu. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yksikön askareisiin ja jokapäiväisiin toimintoihin omien kykyjensä mukaisesti, ja halutessaan hän voi osallistua esimerkiksi työtoimintaan joko yksikössä tai sen ulkopuolella. Asiakas voi osallistua kykyjensä mukaan ruoan valmistamiseen tai valmistaa vaikka kaikki ateriat asunnollaan itsenäisesti. Asiakas saa päättää omista harrastuksistaan ja vapaa-ajankäytöstään, asiakkaan omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta tuetaan ja hänen toiveisiinsa suhtaudutaan positiivisesti.

Attendo Torpparintuvassa pidetään yhteisökokous joka maanantai klo 14. Olemme pyrkineet kehittämään kokousta entistä yhteisöllisempään ja keskustelempaan suuntaan sekä madaltamaan kynnystä kokoukseen osallistumiselle. Yhteisökokousta edeltää viikoittain sitä valmisteleva työryhmä, jossa asiakkailla on mahdollista koota yhteen ne asiat, jotka he haluavat ottaa esille yhteisökokouksessa. Työryhmä voi toimia väylänä asiakkaille, jotka eivät halua nostaa asioitaan esille yhteisökokouksessa, koko yhteisön läsnä ollessa.

Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä vähintään kuukausittain, asiakkaan tai omaisten niin halutessa. Yhteyttä voidaan pitää puhelimitse tai sähköpostitse. Lisäksi omaiset ovat aina tervetulleita yksikköön asiakkaan vieraaksi. Lisäksi asiakas voi halutessaan kutsua omaiset häntä koskeviin palavereihin. Omaistenpäivät järjestetään yksikössä kaksi kertaa vuodessa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.

Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteilyä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määraajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita v. 2019 – 2020 ovat asiakkaiden oma osallisuus, vuorovaikutus sekä liikunta ja luonto.

Yksikössämme tehtävä ohjaustyö perustuu asiakkaan toipumisen tukemiseen. Toipuminen on osallisuuden vahvistumista, niin että asiakas on aktiivinen toimija elämässään ja suhteessa ympäristöön. Asiakas kokoa suunnitelmaansa toipumista edistävät työvälineet ja palvelut. Ohjaustyömme tavoitteena on, että asiakas olisi itse mahdollisimman paljon vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen vahvistuessa asiakas on aktiivinen toimija, joka on mukana laadun kehittämisessä. Laadun kehittäminen on jatkuva osa arkeamme. Pyrimme kuulemaan pienimmätkin ideat ja viemään niitä eteenpäin.

Nykyinen yhteisökokouskäytäntömme tukee osallisuutta, sillä asiakkaillamme on mahdollisuus valmistella yhteisökokoukseen tuotavat asiat ennen kokousta. Yhteisökokous käydään työryhmän johdolla yhteisesti keskustellen. Osallisuudelle ja oman asian esille ottamiselle on olemassa monta väylää. Asiakas voi halutessaan osallistua valmistelemaan työryhmään, tuoda oman asiansa esille suoraan yhteisökokouksessa joko itse tai esim. omaohjaajansa välityksellä tai halutessaan vaikka kirjallisessa muodossa.

Ryhmätoimintojamme on kehitetty huomioimalla painopistealueina olevat luonto ja liikunta. Olemme ottaneet kokemusasiantuntijat mukaan luonto- ja liikuntaryhmien vetämiseen. Asiakkailta on mahdollisuus päättää millaiseksi eri luonto- ja liikuntaryhmä viikoittain muodostuvat. Luonnon ja liikunnan huomioiminen näkyy omaohjaajatyössä siten, että esim. luonnon rauhoittavaa vaikutusta hyödynnetään omaohjaajahetkissä. Luonnossa ja liikkua vuorovaikuttaminen asiakkaiden kanssa helpottuu, ja vuorovaikutustilanne itsessään on tasavertaisempi ja luonnollisempi.

Huomioimme yksikössämme asiakkaan läheiset asiakkaan ja hänen läheistensä yksilöllisten toiveiden mukaisesti. Pyrimme läheisten kanssa avoimeen vuorovaikutukseen matalalla kynnyksellä. Asiakkaiden läheiset ovat aina tervetulleita yksikköömme ja tuemme asiakkaan ja hänen läheistensä välistä vuorovaikutussuhdetta. Läheisten kanssa pidetään yhteyttä kuukausittain esim. puhelimitse tai sähköpostitse. Vähintään kaksi kertaa vuodessa lähetämme asiakkaiden läheisille uutiskirjeen, jossa kerromme talomme tärkeimmät kuulumiset. Asiakas voi halutessaan itse tai omaohjaajansa avustuksella pyytää läheistään osallistumaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmapalaveriinsa. Järjestämme kaksi kertaa vuodessa asiakkaille ja heidän läheisilleen tarkoitetun tilaisuuden. Tilaisuuteen sisältyy informatiivinen osuus, jossa keskustelemme esim. laatuun tai toiminnan kehittämiseen liittyvistä asioista. Usein läheisten tilaisuudessa on toiminnallinen osuus, jolloin on mahdollisuus toimia vuorovaikutuksessa läheisten kanssa. Emmekä myöskään ole unohtaneet vapaata seurustelua ja kahvi- ja/tai ruokatarjoilua tilaisuudesta!

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalautte ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Edellinen asukastytyväisyyskysely on tehty syksyllä 2019 ja sen tulosten pohjalta laaditaan IMS-järjestelmään kehittämissuunnitelma vuodelle 2020.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle esim. palveluvastaava, perusturvajohtaja tai sosiaalityön johtaja.

<p>Pori:</p> <p>Psykososiaalisten asumispalveluiden esimies Taiteilijankatu 4 A-B 28100 Pori</p> <p>Keski-Satakunnan terveydenhuollon ky: Johtava sosiaalityöntekijä Kaisa Koskela Koulukatu 2 29200 Harjavalta</p> <p>Huittinen: Sosiaalityön johtaja Sinikka Piranen Risto Rytin katu 36 32700 Huittinen</p> <p>Rauma: Asumispalveluiden koordinaattori Kirsi Friberg Rauman kaupunki Sosiaali- ja terveystoimiala Sosiaalipalvelut/aikuis- ja perhetyö Kalliokatu 1, 26100 Rauma</p> <p>Yksikön osalta muistutuksen vastaanottaja. Marjo Ruohoneva</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Porin alueen sosiaaliasiamies: Jari Mäkinen jari.makinen@stshp.fi puh. 044 707 9132</p> <p>Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yksikön ilmoitustaululla, pääoven välittömässä läheisyydessä.</p> <p>Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa • Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä • Tiedottaa asiakkaan oikeuksista • Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi • Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15 sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)</p> <p>Kuluttajaneuvojan tehtävät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa • Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Neljä viikkoa.</p>

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA</p> <p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen kuntoutus- ja palvelusuunnitelman. Lisäksi kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Kuntoutus-</p>
--

ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Asiakkaiden kuntoutuksessa korostuvat yksilöllisyys ja asiakkaan oma aktiivisuus toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti. Henkilökohtainen viikko-ohjelma on yksi arjen hahmottamisen työvälineistä, mikä on käytössä asiakkaan siitä hyötyessä. Yksikössä erilaiset ryhmätoiminnot rytmittävät viikkoamme. Ryhmätoiminta on alati muuttuva kokonaisuus, joka elää joustavasti asiakkaiden tarpeiden muuttuessa. Mukana on niin ohjaajien, kokemusasiantuntijoiden kuin yksikön asiakkaiden vetämiä ryhmiä. Ohjelmassa on mm. keskusteluryhmiä (tuomaan elämään mm. vertaistukea, yhteiskunnallista osallisuutta, nostamaan esiin kunkin omia voimavaroja), palvelukodin ulkopuolista arkea tukevia asiantuntijaryhmiä sekä liikuntaa ja luonnossa liikkumista. Säännöllisen ryhmätoiminnan lisäksi teemme viikoittaisia retkiä ja virkistyskäyntejä eri kohteisiin ympäri maakuntaa.

Attendo Torpparintuvassa asiakkailla on myös mahdollisuus tehdä eri keittiö- ja siivoustehtäviä työtoimintana, josta maksetaan rahallinen korvaus. Yksikössämme on lemmikinä gerbiili, josta huolehtimiseen asiakkaat osallistuvat. Keskustelemme koko yhteisön kesken ajantasaisesti niistä tarpeista, joita asukkailla nousee esiin, "Mitä kaipaamme? Mitä tarvitsemme ja mistä nautimme?" ovat tuttuja kysymyksiä yhteisössämme. Yksikköömme on muodostunut lämmin ja avoin ilmapiiri, jossa jokaisella on lupa näyttää tunteensa sekä vastaanottaa ja antaa apua.

Yksikköömme oman toiminnan lisäksi etsimme asiakkaiden kanssa aktiivisesti palvelukodin ulkopuolisia toimijoita, joista asukas hyötyisi ja tuemme itsenäistä harrastamista sekä kannustamme asiakkaitamme myös opiskelemaan. Teemme aktiivisesti yhteistyötä mm. Tinkin, Lumon ja Porin Mielenterveysyhdistys Hyvys ry:n kanssa. Vuoden 2019 aikana olemme yhdistäneet ryhmätoimintamme entistä tiiviimmäksi kokonaisuudeksi Attendo Friitalan palvelukoti Oy:n toisen yksikön, Attendo Friitalan kanssa niin, että molempien yksiköiden asiakkailla on mahdollisuus hyödyntää kahden yksikön ryhmiä.

Attendo Torpparintupa tuottaa päivätoimintaa myös itsenäisesti asuville asukkaalle 1-5 päivänä viikossa. Päivätoiminnassa on oma toiminnasta vastaava ohjaaja, joka suunnittelee päivätoiminnan viikko-ohjelman yhteistyössä Attendo Friitalan päivätoiminnasta vastaavan kanssa. Kaikilla Attendo Torpparintuvan asiakkailla on mahdollisuus osallistua päivätoimintaan oman mielenkiintonsa ja toimintakykynsä mukaisesti.

Omaohjaajan rooli on tukea asukasta toipumisenpolun hahmottamisessa ja suunnittelussa. Omaohjaaja vastaa koko henkilökunnan tiedottamista (mm. asiakastietojärjestelmän kautta, tiimipalaverissa, viikkopalaverissa), jotta jokainen työvuorossaan voi parhaalla mahdollisella tavalla tukea asukkaan arkea ja kuntoutumista. Omaohjaajilla on tukenaan koko moniammatillinen tiimi. Jokaisen työntekijän rooli on tuoda oma erityisasiantuntijuutensa asukkaiden käyttöön. Eri rooleista (sairaanhoitaja, ohjaaja, omaohjaaja) on laadittu omat tehtäväkuvaukset, joiden mukaisesti työskentelemme.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen kuntoutus- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI-mittaukset asukkaalle kaksi kertaa vuodessa vuoden 2020 alusta alkaen. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Jokaisen asukkaan vointia, toimintakykyä ja lääkeshoidon vaikuttavuutta arvioidaan päivittäiskirjaamisessa jokaisessa vuorossa. Hyödynnämme asiakastietojärjestelmän eri huomiotyypit kirjaamisessa.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavalioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarytmiin sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

Ruokahuollosta vastaavan henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää yksiköidemme ateriapalveluita. Ruokalistas tehdään monipuoliseksi ja terveelliseksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta. Toimintaamme kuuluu, että myös asiakkailta on mahdollisuus valmistaa ruokaa itselleen omien voimavarojensa mukaan.

Ruoka on yksikössämme terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista. Keittiön oma omavalvontasuunnitelma löytyy päivitettyinä Attendo Torpparintuvan viranomaiskansiosista ja se päivitetään vuosittain.

Attendo Torpparintuvassa aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 8 alkaen, lounas noin klo 11.30 alkaen, päiväkahvi noin klo 14, alkaen päivällinen noin klo 17.30 alkaen ja iltapala noin klo 19.00 alkaen. Lisäksi asiakkailta on mahdollista ottaa yöpalaa mukaansa iltapalalta niin halutessaan. Pyhisin ja viikonloppuisin asiakkaat hakevat iltapalan ja seuraavan aamun aamupalan sekä mahdollisen yöpalan keittiöltä mukaansa ja nauttivat sen omalla asunnollaan oman aikataunsa mukaisesti, sillä yksikössä ei ole yövalvontaa.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen ja puhtauspalveluista vastaavan ohjaajan toimesta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektioitaudien välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Attendo Torpparintuva puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista.

Aseptinen työtapo (tarkoituksena mikrobin leviämisen ehkäiseminen) on osa puhtauspalvelusuunnitelmamme. Myös käsihygienia, eritetahrojen poisto ja erityis ovat erilliset osat puhtauspalveluohjeistusta. Hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Ensisijainen vaihtoehto aina on käynti wc:ssä. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapauksista koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammashoito pyritään järjestämään ennaltaehkäisevästi, mutta tarvittaessa ollaan yhteydessä kiireellisissä tapauksissa ns. särkypäivystykseen.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa julkinen terveydenhuolto. Asiakkaan oman terveysaseman lääkäri päättää tarvittavista hoitotoimenpiteistä ja lääkityksestä. Yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita asukkaiden sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asiakkaan hoito järjestetään virka-aikana Ulvilan terveyskeskuksessa ja virka-ajan ulkopuolella Satasairaalan yhteispäivystyksessä. Hätätilanteessa soitetaan 112 ja toimitaan heidän ohjeiden mukaisesti.

Asiakastietojärjestelmä Hilkasta löytyy Sh-lähete, jota käytetään, kun asiakas joutuu lähtemään esim. yhteispäivystykseen. Läheteellä saa tulostettua kerralla mm. siirron syyn, nykylääkityksen, lääkityshistorian, diagnoosit, tärkeiden henkilöiden yhteystiedot sekä kirjauksia ja mittauksia. Jos asiakas joudutaan lähettämään päivystykseen, huolehditaan mukaan sh-lähete, annetaan mukaan tarvittaessa lääkkeitä ja ilmoitetaan tilanteesta tarvittaessa omaisille. Päivystykseen lähettäminen kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään, josta henkilöstö saa tiedon asukkaan nyky sijainnista.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, joka on tallennettuna IMS-järjestelmään. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

<p>Yksikössä seurataan tarvittaessa asiakkaiden verenpaineita, painoa, lämpöä ja verensokeria. Mittausten vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja arvioi kuinka usein mittauksia tulee suorittaa ja muut ohjaajat ottavat mittauksia sovitusti.</p> <p>Yksikön henkilökunta tekee lääkityksen jatkuvaa arviointia; seuraa asiakkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Henkilöstö reagoi herkästi asiakkaiden voinnin muutoksiin. Asiakkaiden terveydentilasta ja siinä tapahtuvista muutoksista tehdään asianmukaiset kirjaukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa asiakkaan lääkityksestä konsultoidaan lääkäriä.</p> <p>Asiakkaiden erikoissairaanhoidon palvelut tuottaa Satasairaala (ent. Satakunnan keskussairaala). Erikoissairaanhoidon palveluista asiakkaat käyttävät eri poliklinikoiden ja tarvittaessa osastojen palveluita.</p> <p>Asiakkaiden terveydentilaa seurataan laboratorikokein (vuosilabrat/ lääkityksiin liittyvät labrat/ sairauden hoitoon liittyvät labrat). Laboratorionäytteiden otto tapahtuu Ulvilan terveyskeskuksessa, jonne varataan ajat Satadiagin internet-sivujen kautta tai puhelimitse. Sairaanhoitaja toimii laboratorikokeiden vastuuhenkilönä ja pääsääntöisesti hän varaa tarvittavat verikokeet lääkärin ohjeistuksen mukaan.</p> <p>Asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehditaan yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa (esim. ravitsemusterapeutti, fysioterapeutti, diabeteshoitaja yms). Asiakkaiden perusrokotukset (esim. tetanus) huolehditaan ja influenssarokotukset pistetään tarpeenmukaisesti Ulvilan terveyskeskuksessa.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Sairaanhoitaja Taru Suominen yhteistyössä julkisen terveydenhuollon kanssa. Yksikön konsultoivana psykiatrian erikoislääkärinä toimii Alisa Shaidulina (31.12.2019 saakka).</p>
<p>4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA</p> <p>Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitaja sekä yksikön esimies. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.</p> <p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen sairaanhoitaja Taru Suominen, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p>
<p>Yksikön lääkehoidosta vastaa</p> <p>Psykiatrian erikoislääkäri Alisa Shaidulina 31.12.2019 asti. Psykiatrian erikoislääkäri Kaisa Roiha vastaa yksikön lääkeluvista ja lääkehoitosuunnitelman hyväksynnästä 1.1.2020 alkaen.</p>
<p>Attendo Torpparintuvassa psykiatrian erikoislääkäri hyväksyy allekirjoituksellaan lääkehoitosuunnitelman ja henkilöstön lääkeluvat. Yksikössä lääkehoidon vastaavana toimii sairaanhoitaja, jonka vastuulla on lääkehoitosuunnitelman laatiminen yhteistyössä yksikön päällikön kanssa, yksikön lääkehoitolupien ajantasaisuudesta huolehtiminen, henkilöstön lääkehoitoon perehdyttäminen ja lääkehoidon toteuttaminen. Yksikössä lääkehoitoa toteuttavat sairaanhoitajan lisäksi myös muu lääkeluvallinen henkilöstö. Kaikki lääkehoitoon osallistuvat ohjaajat suorittavat LOVE-koulutuksen ja antavat lääkelupa-antavat näytöt lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.</p> <p>Attendo järjestää sairaanhoitajille vuosittain oman koulutuspäivän. Sairaanhoitaja voi mahdollisuuksien mukaan osallistua myös valtakunnallisille sairaanhoitajapäiville. Sairaanhoitaja yhdessä yksikön päällikön kanssa vastaa henkilöstön lääkehoitoon liittyvän koulutuksen järjestämisestä.</p>
<p>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä mm. tilaaja-asiakkaan, terveyskeskuksen, Satasairaalan, Harjavallan sairaalan sekä muiden kuntouttavia palveluita tarjoavien tahojen kanssa. Palveluntarpeen arviointia tehdään päivittäin yksikössä sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään järjestämällä yhteisiä tapaamisia sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Vähintään kaksi kertaa vuodessa lähetämme yksikkömme toiminnasta kertovan tiedotteen tärkeimmille yhteistyökumppaneillemme, kuten omaisille ja tilaaja-asiakkaalle.</p> <p>Asiakkaan muuttaessa yksikköön, hänen kanssaan täytetään Hiikkaan asiakassuostumus, jossa asukas määrittelee ne tahot, joille hänen tietojensa saa luovuttaa. Asiakas allekirjoittaa asiakassuostumuksen.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.</p> <p>Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy</p>

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushoitoilain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>
<p>4.4.1 HENKILÖSTÖ</p> <p>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:</p> <p>Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. -Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,3 tt / asiakas ja kokonaisyksikömitoitus 0,31 tt/asiakas. -Yksikön esimies on Marjo Ruohoneva, joka on koulutukseltaan sosionomi (AMK). -Yksikössä on yhteensä 1 sairaanhoitaja, 4 lähihoitajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 1 (hoiva-apulainen, 20 prosentin työajalla). -Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.</p>
<p>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.</p>
<p>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</p> <p>Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työläinsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnista tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.</p> <p>Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.</p> <p>Uuden työntekijän perehdyttämisestä omaohjaajan tehtäviin sekä asiakkaan asioihin vastaa yksikön esimies. Ohjaajan sekä sairaanhoitajan tehtävänkuvauksessa on eritelty omaohjaajan keskeisimmät tehtävät. Tehtävänkuvaukseen perehdyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia. Asiakkaan asioista perehdyttämisessä on tarvittaessa mukana myös yksikön sairaanhoitaja tai mahdollisesti asukkaan toinen omaohjaaja.</p>

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Torpparintupa toimii kerrostalossa vanhassa-Ulvilassa. Kerrostalo on kaksikerroksinen ja Torpparintuvan asuntoja on kahdessa rapussa.

Torpparintupa on integroitunut täysin kerrostaloalueeseen, jolla palvelukoti sijaitsee. Torpparintuvan yhteiset tilat eli keittiö, olohuone, päivätoiminnantilat ja ohjaajien toimisto sekä wc ja kylpyhuone sijaitsevat nk. nivelosassa. Yhteiset tilat ovat asukkaiden käytössä ohjaajien työvuorojen ajan.

Jokaisella asukkaalla on oma asunto. Asunnot sijaitsevat yhteisten tilojen välittömässä läheisyydessä, mutta kuitenkin täysin erillään. Asukkaiden asunnot ovat pieniä kaksioita tai yksiöitä A- ja B rapuissa. B-rapun alakerrassa on varastotiloja. A-rapun alakerrassa on pyykkitupa ja kuivaushuone, jotka ovat aina asukkaiden käytössä. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus käyttää taloyhtiön saunaa perjantaisin aiemmin varaamallaan vuoroilla.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä vastaa pääasiassa kiinteistön omistaja. Torpparintuvalla ei ole omaa pihaa vaan yhteinen piha-alue kerrostalokompleksissa. Torpparintupa on panostanut viihtyvyydessä Torpparintuvan ulko-oven läheisyyteen ja yhteisiin tiloihin. Torpparintuvalla huomioidaan eri vuodenaikat sisustuksessa mm. väreillä ja kukilla.

Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista, koska piha-alue on rauhoitettu liikenteeltä.

Torpparintupa sijaitsee lähellä Ulvilan keskustaa. Ulvilan terveyskeskus ja uimahalli ovat ihan Torpparintuvan läheisyydessä ja julkisten liikenne kulkee yksikön välittömässä läheisyydessä, mikä helpottaa asukkaiden itsenäistä liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierros", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa.

Yksikkömme B-rapun alakerrassa on pyykkitupa ja kuivaushuone asianmukaisine koneineen. Lisäksi Torpparintuvan yhteisten tilojen yhteydessä on pyykinpesukone ja kuivausrumpu. Molemmat tilat ovat asukkaiden käytössä. Yksikkömme asukkaat vastaavat omasta pyykkihuollostaan mahdollisimman itsenäisesti. Ohjaajat avustavat tarvittaessa.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan pääosin itse. Yksiköllämme on oma siistiä, joka on paikalla yhtenä päivän viikossa.
- Pyykkihuolto toteutetaan itse.

4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä.

Torpparintuvan nivelosan ulko-ovi on auki henkilökunnan työvuorojen mukaan, eli arkisin klo 7-21 ja pyhisin/viikonloppusin klo 10-20.

Yksikön A- ja B-rapun ulko-ovet ovat aina lukittuina. Asukkaat kulkevat ovista omilla avaimillaan.

Palo- ja sammutinlaitteiden määräaikaishuollon suorittaa yritys: Palontorjuntaväline Markku Kauriala Oy.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei kutsu- ja turvalaitteita käytössä.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä yksikön sairaanhoitajan kanssa huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön vastaava sairaanhoitaja Taru Suominen

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät IMS:stä. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvan ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Jarno Mustakallio PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Marjo Ruohoneva, 044 7587 505, marjo.ruohoneva@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset kuntoutus- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa.

Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2019.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Vanha-Ulvila 18.12.2019

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Marjo Ruhoneva

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opus_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito –opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005