

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)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	5
4.2.1 TYÖTOIMINNAN JA PÄIVÄTOIMINNAN SUUNNITELMAT, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	5
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	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	9
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	9
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	9
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	10
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	10
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	10
4.4.2 TOIMITILAT	11
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	11
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT	11
ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12
11 LÄHTEET	13
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	14

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Mäntykeskus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kallijärventie 4, 94400 Keminmaa	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten työtoiminnan, avotyötoiminnan ja päivätoiminnan järjestäminen. Asiakkaiden määrä tällä hetkellä 33 henkilöä.	
Toimintayksikön katuosoite Kallijärventie 4	
Postinumero 94400	Postitoimipaikka Keminmaa
Toimintayksikön vastaava esimies Merja Jylhänkangas	Puhelin 044-4940860
Sähköposti merja.jylhankangas@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kehitysvammaisten työ - ja päivätoiminta	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ruokahuolto Attendo Kallinrannan keittiöltä Kiinteistön huolto COOR Turvallisuus ja palo- ja pelastusasiat Kauriala Apuvälinehuolto Allumedical Hygieniahoidot /siivous tuotteet Lyreco Oy	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Attendo Mäntykeskuksessa haluamme turvata asiakkaillemme laadukkaan ja mahdollisimman itsenäisen työ ja päivätoiminnan, riittävän tuen turvin. Tuemme ja ohjaamme yksilöllisesti asiakkaitamme huomioiden asiakkaan kokonaisuutena. Fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnoissa työn keskiössä on yksilökeskeinen työote, itsemääräämisoikeuden tukeminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu tälläkin elämänalueilla. Haluamme vahvistaa kehitysvammaista ihmisenä. Kunnioitamme jokaista ja haluamme, että asiakkaamme tuntevat olevansa osallisia aidosti omaan elämään ja siihen liittyviin päätöksiin, sekä osallisuus ympäröivään yhteiskuntaan on myös tärkeä. Kannustamme asiakkaita itsenäisyyteen, omaan päätöksentekoon, jonka tavoite on, että jokainen saisi elää oman näköistään elämää, jossa itsemääräämisoikeus toteutuu.

Työtoiminta Mäntykeskuksessa on kehitysvammalain perusteella järjestettyä palvelua. Attendo tuottaa palvelua Keminmaan Kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Toimintaa ohjaa myös siltä osin Keminmaan Kunnan Palvelusetelisäntökirja.

Työtoiminnoissa pyritään löytämään jokaiselle asiakkaalle sopivia työtehtäviä ja kannustavalla otteella ohjaamaan asiakkaittemme erilaisiin työtehtäviin. Tämä edellyttää henkilöstöltä kuntouttavaa sekä osallistavaa työtettä. Työtoiminnasta ja avotyöstä maksetaan työsuusrahaa.

Päivätoiminta on virikkeellistä, toimintakykyä tukevaa ja ylläpitävää toimintaa. Toiminta on voimavarakeskeistä ja itsenäiseen suoriutumiseen kannustavaa. Päivätoiminnasta ei makseta työsuusrahaa.

Työskentelyssä pyritään tukemaan sekä asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita, mutta toiminta tapahtuu yksilöllisen suunnitelman mukaisesti pääsääntöisesti ryhmissä, joten yhteisöllisyys on toiminnassa tärkeää.

Omaohjaajamallin mukaan jokaisella asiakkaalla on oma ryhmänohjaaja. Ryhmänohjaaja toimii vastaavana arjen suunnittelussa ja toteutuksessa.

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.

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. 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. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toistaan.

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

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat, asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys sekä toimintakykyä ja itsemääräämisoikeutta tukeva työote. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

3 RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omaavalvonnan osa-alueille.

Attendo Mäntykeskuksessa on tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä osana toiminnallista arkea

- Kaikkiin toimintoihin liittyy riskejä
- Turvallisuustyön perustana on tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä sekä turvallisista toimintatavoista
- Riskejä hallitaan tunnistamalla ja analysoimalla niitä ja arvioimalla, voisiko riskin käsittelyllä riskin poistaa tai riskiä pienentää hyväksytylle tasolle.
- Riskit kohdistuvat moniin eri tahoihin, palvelun riskit ja asiakkaan näkökulma
- Riskien tarkastelu on erityisen tärkeää ennen muutoksia tai viimeistään muutostilanteissa, läheltä piti- tilanteiden jälkeen sekä häiriötilanteiden tai onnettomuuksien jälkeen
- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** puutteellinen perehdyttäminen, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Perehdytys tapahtuu asiakastyöhön koko henkilöstön toimesta. Perehdytys dokumentoidaan VALO perehdytys lomakkeelle. Perehdytyksen vastuuhenkilö on yksikön johtaja ja aina erikseen nimetty ohjaaja.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet. Lääkehoidosta vastaa yksikön ohjaajat joilla lääkeluvat ja lisäksi Lammenrannan sairaanhoitaja on tukena taustalla. Lääkeprosessi on kirjattu kokonaisuudessa ajantasaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkeprosessissa sattuneet virheet kirjataan poikkeamana ja ne käsitellään palavereissa. Mäntykeskuksessa lääkehoidon osuus arjessa on hyvin vähäistä, eikä edes aina päivittäistä.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Tietosuojaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksen yhteydessä ja jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen tunnuksen asiakastietojärjestelmään.
- **Palveluntuottamiseen ja ohjaamiseen liittyvät riskit;** Työvuoroihin sijoittuminen, tehtävänkuvat.

Työvuorosunnittelussa huomioidaan henkilöstön määrä vuoroihin, suhteessa paikalla olevien asiakkaiden määrään. Ohjaajat ovat tietoisia omista tehtävien kuvista ja vastuualueistaan.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** yksikön tilat, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat.
Yksikön tilat pidetään toimivina ja huolehditaan ettei itse aiheuteta riskejä esim. kulkuväylät vapaat, uloskäynnit vapaat jms. Apuvälineet ja laitteet pidetään niille sovitussa paikoissa. Tiloissa huomioidaan esim. voiko olla mattoja lattialla (kompastumisen riski) Nostot ja siirrot tehdään sovitusti ja ergonomisesti. Parityöskentely aina kun siihen on mahdollisuus. Apuvälineitä käytetään aina kun niitä on ja tarvittavat aina hankitaan. Uhkaavaan käytökseen ja tapaturmiin ohjeistus on aina saatavilla, että osataan toimia ja reagoida.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** kirjaamisen ja suullisen raportoinnin tärkeys, jokaisen työntekijän vastuulla tiedon siirto ja sen vastaanottaminen ja toiminta sen mukaista, oli kyseessä asukas asia tai ns. yleiset asiat
- **Äkillisessä kriisitilanteessa,** kuten usean henkilön (työntekijä tai asiakkaan) sairastuessa Mäntykeskuksessa priorisoidaan toiminta. Asiakkaat lähetetään pikaisesti koteihin ja talo suljetaan.
Mäntykeskuksen toiminta on sosiaalipalvelujen mukaista toimintaa. Toiminta on ilmoituksen varaista.
- Palvelukodin johtaja vastaa järjestelyjen toimivuudesta. Mikäli hän on estynyt toimimasta, on jokaiselle palvelukodin johtajalle nimetty sijainen.
- Kriisitilanteissa huolehditaan, että tarvittavat suojaruusteet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa niitä käyttää. (suoja-vaatteet, suusuojaimet, visiirit, suojalasit, jne) Huolehditaan myös tehostetusta hygieniasta ja siivouksesta näissä tilanteissa.

Riskien hallinnan työnjako Attendo Mäntykeskuksessa

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan 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 tehtäväkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tuottaminen on mahdollista.

Yksikössä vastuut jakautuvat luontevasti niin, että jokaisen alueen ohjaajat vastaavat oman alueensa riskienarvioinnista ja samalla oman alueen kaikista riskeihin liittyvistä asioista. (Työtoiminta, Päivätoiminta ja Puutyöosasto erikseen, koska se sisältää ihan erityisiä riskejä)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössämme ei ole vielä käytössä sähköistä laadunhallintajärjestelmää, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. Poikkeamat kirjataan lomakkeelle ja toimitetaan esimiehelle. Poikkeamat ja läheltä piti tilanteet ja epäkohtailmoitukset käsitellään kk palaverissa. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Yksikön johtaja tallentaa kaikki lomakkeet ja vie tiedoksi aluepäällikölle.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. 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. Henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa 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. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

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 Mäntykeskuksen päivätoiminnan toimiston ilmoitustaululta ja N asemalta koneelta, tästä on informoitu henkilökuntaa. 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.

4. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti 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.
5. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen HILKKA asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Mäntykeskuksessa pidämme erikseen työtoiminnan ja päivätoiminnan palavereja ja välillä koko talon palavereja.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakkaiden kanssa keskustelemalla ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Lähetämme koteihin tiedotteita suunnilleen joka kvartaali. Olemme tänä vuonna ottaneet malliksi sisällyttää tiedotteeseen myös asiakkaan kuvia arjen toimintoista Mäntykeskuksella.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavonntasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Yksikön esimies Merja

Jylhänkangas

merja.jylhankangas@attendo.fi

p. 044-4940860

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön esimies, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloon. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omaavonntasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavonntasuunnitelma säilytetään Mäntykeskuksella ilmoitustaululta, josta sen helposti löytää. Lisäksi yhteisellä N asemalla se on helposti saatavilla. Omaisista ja asiakkaita sekä uusia työntekijöitä informoidaan omaavonntasuunnitelman sisällöstä sekä sijainnista.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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 kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuus.

4.2.1 TYÖTOIMINNAN JA PÄIVÄTOIMINNAN SUUNNITELMAT, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

TYÖTOIMINNASSA tehdään vuosittain toimintasuunnitelma, jonka tarkoituksena on, että jokainen asiakas saa monipuolista, mielekästä, vaihtelevaa ja onnistumisen kokemuksia mahdollistavaa toimintaa oman toimintaviikkonsa aikana.

Arjen toiminta pohjautuu ohjaus henkilökunnan yhteisesti laatimaan viikko-ohjelmaan, jossa jokainen asiakas on saanut itse vaikuttaa oman toimintaviikkonsa sisältöön. Toiminnan suunnittelussa pyrimme huomioimaan asiakkaiden toiveet sekä tarpeet mahdollisimman monipuolisesti. Viikko-ohjelma päivitetään joka kauden aluksi sekä tarpeen mukaan.

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi huomioidaan asiakkaille yksilöllisesti laadittavissa työtoiminnan suunnitelmissa. Henkilökohtaista työtoiminnan suunnitelmaa laadittaessa otamme huomioon myös omaisten ja lähipiirin toiveet ja tarpeet mahdollisimman sujuvan, hyvän arjen toteutumiseksi. Myös näitä suunnitelmia päivitetään ja tehdään tarpeen mukaan.

PÄIVÄTOIMINNASSA arkea eletään vuosittain päivitettävän viikkosuunnitelman mukaisesti. Ryhmien sisällön tavoitteena on harjoitella mahdollisimman itsenäiseen elämään tarvittavia jokapäiväisiä taitoja. Päivätoiminta sisältää mm. keittiötaitojen harjoittelua, liikuntaa, luovaa toimintaa, sosiaalisten taitojen harjoittelua, sekä toimimista osana yhteiskuntaa.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä ohjausta, palvelua tai kuntoutusta koskevaan päivätoimintasuunnitelmaan. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, itsemääräämisoikeus, tuetun päätöksenteon lähtökohta ja tavoitteet. Erityisesti vaikeasti kehitysvammaisilla henkilöillä ovat asiakkaan läheiset mukana keskustelussa ja suunnittelussa. Suunnitelman tavoitteena on tukea asiakkaan arjen omaa päätöksentekoa ja hyvinvointia edistävää, mielekästä elämää. Päivätoimintasuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle kunnassa laadittua palvelusuunnitelmaa yksilöiden sen arkeen ja jokaiseen päivään.

Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakkaan kanssa. Asiakkaan halutessa suunnitelman tekemiseen osallistuvat läheiset henkilöt. Asiakkaiden toimintakykyä ja ohjauksen/tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja aina tarvittaessa.

Mäntykeskuksen päivätoiminnan asiakkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikissa arjen toimissa. Asiakkaat saavat toimintakykynsä mukaisesti yksilöllistä ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissa.

Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen mielekkääseen toimintaan toimintakeskuksessa ja sen ulkopuolella, sekä yksilöllisesti että yhdessä muiden asiakkaiden kanssa.

Päivätoimintasuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen tuen toteuttamisessa. Jokainen työntekijä perehtyy asiakkaiden suunnitelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Toimintakeskuksen johtaja ja ohjaajat seuraavat suunnitelman toteutumista.

Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen ovat toimintamme perusteita. Asiakkaan omaa tahtoa tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan työ- ja päivätoimintasuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä toimintakeskuksen arkea. Asiakkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asiakas saa tarvitessaan apua päätöksien tekoon.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Asiakkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asiakas saa tarvitessaan apua päätöksien tekoon.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Mäntykeskuksen arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asiakkaiden tarpeisiin perustuen, asiakkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa toiminnoissa mahdollistaen yksilöllisen ja omannäköisen toiminnan toteutumisen.

IMO- suunnitelman sisältö:

(hoito- ja palvelusuunnitelma) Mäntykeskuksella ei laadita Hoito- ja palvelusuunnitelmaa, mutta nämä asiat vaikuttavat myös työ- ja päivätoiminnan suunnitelmiin taustalla.

1) toimenpiteistä henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi

- *konkreettinen kuvaus siitä mistä henkilö suoriutuu itsenäisesti ja mihin tarvitsee tukea*
- *konkreettinen kuvaus siitä, miten henkilö ohjataan ja miten henkilö toivoo itseään ohjattavan tai avustettavan*
- *kuvaus siitä miten henkilö tekee valintoja ja päätöksiä sekä siitä millaista tukea hän tarvitsee eri valintavaihtoehtojen läpikäymisessä*
- *mahdollisuuden antaminen myös "huonojen valintojen" tekeminen*
- *kuvaus arkisista keinoista, jotka lisäävät itsenäistä suoriutumista (esimerkiksi kuvallinen toimintaohje, sosiaalinen tarina, suullinen ohjaus, muistutus, kolmipyörä)*

2) kohtuullisista mukautuksista henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi

- konkreettinen kuvaus siitä, millaisia apuvälineitä käyttämällä osallisuutta lisätään (esimerkiksi ruokailuun ja ulkoiluun liittyvät apuvälineet kuten kuulosuojaimet)
- konkreettinen kuvaus siitä, millaisilla tilaratkaisuilla tuetaan osallisuutta (esimerkiksi oma pöytä ruokailutilassa, tietyn tyyppinen oma istuin, väliseinät, avohyllyt jakamaan tilaa)
- henkilökohtaisen suunnittelun, ohjauksen ja budjetoinnin tuomat mahdollisuudet osallistumiseen (oma avustaja, auto käytössä, tuttu taksin kuljettaja)

3) henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä

- konkreettinen kuvaus siitä, millaisilla keinoilla henkilö ilmaisee itseään (esimerkiksi tukiviittomat, kuvakommunikaatio, timer, tietokonefasilitaatio, katseen kohdennus, esinekommunikaatio, kommunikaattori, ipad)
- konkreettinen kuvaus siitä, millaista menetelmillä henkilön kanssa kommunikoidaan (esimerkiksi voimauttava vuorovaikutus, HYP, keskustelumatto)
- onko henkilöllä käytettävissään tulkkipalvelua kommunikointiin

Tärkeää on myös keskustella asiakkaiden kanssa auki ne tilanteet, joissa on vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa tai palvelua. Vaikea asia, mutta sitäkin tärkeämpi. Usein ohjaajat joutuvat käyttämään omassa työssä luovuutta etsiessä yksilöllisiä ratkaisuja, että asiakkaan äänen saisi kuuluviin. Tässä on hyvä aina tehdä yhteistyötä läheisten kanssa ja työntekijöiden kanssa jotka tuntevat asiakkaan historiaa ja kommunikointia paremmin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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 luotettavia 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. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. **Mäntykeskuksessa ei ole rajoitustoimenpiteitä käytössä.**

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää palvelua 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 epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, Mäntykeskuksen 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 kahden 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.

Muistutuksen asiakirjat yksikön johtaja säilyttää yksikössä lukollisessa kaapissa. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheisiensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito ja palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, asiakkaalle ja läheisille on systemaattisesti eri tavoin tarkoituksenmukaista kerätä palautetta, jotta yksikköä voidaan kehittää.

Mäntykeskukseseen on omaiset ja läheiset aina tervetulleita ja haluamme, että työmme on läpinäkyvää ja laadukasta. Toiminta kestää tarkastelun ja näin toivomme, että olemme helposti lähestyttäviä ja se osaltaan madaltaa yhteistyön kynnyistä omaisten ja henkilökunnan välillä. Yhteiset keskustelut omaisten kanssa ovat rakentavia ja juuri se tukee osaltaan asiakkaan ja läheisten osallisuutta arjessa. Yhteistyöllä saamme monesti enemmän ymmärrystä ja haastavissakin tilanteissa asiakkaan oma ääni tulee kuuluksi. Asioita on hyvä peilata monelta suunnalta.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyyksmittaukset 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 tapahtumat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute käsitellään yksin 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 eteenpäin organisaatiossa. Esim. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle. Mäntykeskuksen asiakas ja henkilöstöpalautteen kerääminen ja raportointi ovat kehittämisvaiheessa ja mietitään toimivaa ratkaisua siihen organisaation taholta.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle perusturvajohtajalle. Mäntykeskuksen muistutukset vastaanottaa yksikön johtaja.

b) Potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satu Peurasaari
Kriisikeskus Turvapoiju
Kaivokatu 5, 94100 Kemi
puh: 040 572 3793
satu.peurasaari@turvapoiju.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä Mäntykeskuksen aulan ilmoitustaululla.

Potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- 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.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista 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)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palavereissa 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.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Neljä viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä työtä ohjaava kirjallinen työ – ja päivätoiminnan suunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Omaohjaajat työ ja -päivätoiminnoissa vastaavat omien asiakkaiden kokonaisuuden suunnittelusta yhdessä asiakkaan kanssa, mutta kaikki ohjaajat sitä toteuttavat.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta (päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta)

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen suunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista

seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

Ruoka tulee Mäntykeskukseen Attendo Kallinrannan keittiöstä. Keittiön työntekijä tuo sen autolla perille asti. Ruoka on monipuolista ja vaihtelevaa.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osaksi päivän toimintaan: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että lounas tulee valmiina keittiöltä, mutta välipalan asiakkaat valmistavat ohjaajien kanssa osana työtoimintaa. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti yhdessä ohjaajien kanssa ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Ruokailuun liittyvissä asioissa ollaan yhteyksissä myös asiakkaiden läheisiin.

Lounas tarjotaan klo n.11.00, päiväkahvi/välipala n.14.00. lisäksi asiakkailla mahdollisuus myös ruokailujen välillä ottaa välipaloja esim. diabeetikot jne.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Ohjaajat eivät käytä töissä ollessaan käsikoruja, sormuksia ja käsirenkaita tms. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen ohjaus- ja hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuojaajia kunnioittaen. Kaikki ohjaajat huolehtivat ja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumisesta.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

Keminmaassa terveystalot tuottaa Mehiläinen terveystalot OY.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen sairaanhoito arkisin 8-16 p.0400-270008. Muuna aikana Länsi-pohjan keskussairaalassa akuuttiklinikan yhteispäivystys 040-1491340 . Ohjaaja ilmoittaa lähimmaiselle siirrosta jos ns. työaikana sattuu jotain.

4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat Attendo Lammenrannan sairaanhoitaja Marjo Taivaloja ja Mäntykeskuksen ohjaaja Sonja Alm (lähihoitaja koulutukseltaan) työparina. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Attendo Mäntykeskuksen lääkehoitosuunnitelma on Attendo Lammenrannan lääkehoitosuunnitelma + oma lisäosa juuri Mäntykeskuksen käytännöistä. Lääkäri on allekirjoittanut molemmat.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääke-huollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon totuttamisesta vastaavat Attendo Mäntykeskuksessa ohjaajan tehtävissä lääkehoidon koulutuksen saaneet lähihoitajat ja sosionomit. Ohjaajilla on asianmukaiset lääketitit suoritettuna. Lähihoitajilla LOVE tentti ja Sosionomeilla MINI Lop. Lisäksi päivätoiminnan lähihoitajilla on tarvittavat näytöt suoritettuna.

Attendo Mäntykeskuksessa asiakkaiden lääkehoito pyritään järjestämään ensisijaisesti niin, että lääkehoito tapahtuu muulloin kuin toimintapäivän aikana. Toisinaan kuitenkin asiakkaiden lääkehoito vaatii toteutusta myös toimintapäivän sisällä. Attendo Mäntykeskuksessa annetaan vain sellaisia lääkkeitä, joiden antamisesta on sovittuna asiakkaan ja hänen lähi-ihmisten kanssa jo

asiakkaan päivä- ja työtoiminnasuunnitelman tekovaiheessa. Lääkehoitoa voidaan erikseen sovituissa poikkeustilanteissa antaa myös asiakkaan kotona. (säännölliset käynnit, sovitut suunnitelmassa)

Ohjaajat voivat antaa lääkkeitä

- jotka on toimitettu Attendo Mäntykeskukseen alkuperäispakkauksessa ja joista on nähtävissä kenelle lääke on määrätty, mukana on oltava selkeät annosteluohjeet lääkityksestä.
- jos lääkkeen anto on asiakkaan lääkehoidon toteutumisen kannalta välttämätöntä juuri työ- ja päivätoiminnan aikana.

Ohjaajat voivat antaa myös sovitusti kipulääkkeitä vain, jos ne ovat lääkärin reseptillä määräämiä.

Annetuista lääkkeistä tehdään kirjaus aina asiakastieto järjestelmään.

Mikäli ohjaajat havaitsevat lääkehoidossa normaalista poikkeavia havaintoja, asiasta informoidaan asiakkaan lääkehoidosta vastaavia henkilöitä sekä poikkeavista havainnoista tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Lammenrannan sairaanhoitaja on yhdyshenkilö kaikissa terveyteen liittyvissä asioissa talon sisällä. Asiakkaitten talon ulkopuolisista käynneistä esim. lääkärikäynnit, myös hammaslääkärin kuuluvat kotien järjestettäväksi. Taxien kanssa yhteistyö on päivittäistä.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Kiinteistön hoito ostetaan COORILTA, turvallisuus palveluja Seguritakselta, Ruokahuolto Attendo Kallinrannasta.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan 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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 yksikkö-kohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

Mäntykeskuksessa työskentelee tällä hetkellä ohjaustyössä 6 ohjaajaa. Ohjaustyössä koulutuksena voi olla lähihoitaja tai sosionomi. Henkilökunnan valinnassa painotetaan koulutusta vammaistyöstä ja/tai kokemusta kehitysvammaisten parissa. Panostamme siihen, että Mäntykeskuksessa on ammattitaitoinen koulutettu henkilökunta. Työntekijöiltä edellytetään myös aitoa kiinnostusta asiakkaita kohtaan ja täytyy olla innostava ja kannustava suhteessa asiakkaisiin.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

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 johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle toimintakeskuksen työntekijälle, mikäli johtaja ei ole paikalla.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työläinsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, Julki Suosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön henkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan 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.

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

Attendo Mäntykeskuksen tilat ovat yksikerroksisissa, esteettömässä rakennuksessa. Tilat on jaettu päivätoimintatiloihin ja työtoiminnan tiloihin. (Päivätoiminta, Kutomo, Puutyöosasto). Tiloissa on huomioitu erilaiset tarpeet ja toiminnat ja ne ovat sen mukaisia.

Yksi toimintamme lähtökohta on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen työ –ja päivätoimintaan.

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

Käytössä ei tällä hetkellä ole kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteistoa eikä liiketunnistinta.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden siirroissa nostolaitetta ja käytössä on sähkösänkyjä. 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.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. 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>

Allumedical huolehtii Attendon omien apuvälineiden huollot ja apuvälinekeskus heidän omien apuvälineiden huollot.

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. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolo-velvollisuus kuuluu työsopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolo-velvollisuussopimus.

Yksikössä on käytössä sähköinen HILKKA 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 jokin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset Omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka), joka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan.

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

PL 750, 00181 Helsinki. p. 040-4897521. tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot Merja

Jylhänkangas

merja.jylhankangas@attendo.fi

044-4940860

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 työ- ja päivätoiminnan suunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille voidaan pitää koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten tapahtumia, jolloin kehittämiskohteita voidaan miettiä yhteisesti ja ideoida toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi. Jatkossa myös kyselemme läheisiltä minkä tyyppistä yhteydenpitoa he toivovat ja kehitämme toimintaamme sen pohjalta.

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.

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.

Attendo Mäntykeskus on 4.2.2019 siirtynyt Attendolle liikkeenluovutuksella Keminmaan Kunnalta. Tavoitteena on jo hyvän ja laadukkaan toiminnan jatkaminen ja kehittäminen asukkaiden parhaaksi. Työntekijät ovat motivoituneita tekemään töitä juuri asiakkaiden parhaaksi. Organisaation muutos on sujunut hyvin.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Meillä on myös yksikön oma kehittämissuunnitelma, jossa yhdistyy työhyvinvointisuunnitelma ja toimintasuunnitelma. Suunnitelmassa olemme miettineet oman yksikkömme vahvuuksia ja asioita jotka vaativat kehittämistä.

Olemme miettineet näihin liittyviä toimenpiteitä, tavoitteita, aikatauluja ja vastuu asioita näiden tiimoilta.

Mäntykeskuksen vahvuksina on, että työntekijöillä on monipuolisesti osaamista. Vahvuudet tukevat toisiaan ja työntekijöillä on yhteinen päämäärä. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet hyvin huomioitu arjessa ja niitä toteutetaan päämäärätietoisesti. Ohjaajat ovat sitoutuneet omiin ryhmiinsä. Henkilöstö sitoutunutta ja työntekijöiden vaihtuvuus pientä. Isolla osalla asiakkaita ja ohjaajia on paljon yhteistä historiaa takana ja uusia asiakkaita on tullut koko ajan toimintaan mukaan. Työ koetaan arvokkaana ja merkityksellisenä.

Kehittämiskohteiksi nousi se, että haluamme parantaa vielä kohtaamisia joka suuntaan talon ulkopuolelle. Ja panostamme siihen, että uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat pääsevät hyvin osaksi meidän työryhmää. Ja kaikki jotka meillä talossa käyvät ovat he sitten asiakkaita myymälässämme, läheisiä tai ketä vaan vierailijoita ovat he tervetulleita meille. Olemme koko työyhteisö vastuussa näistä kohtaamisista ja jokainen omalta osaltaan tekee parhaansa sen suhteen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Keminmaassa 28.6. 2021	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Merja Jylhänkangas

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 julkaisu (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 julkaisu (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 julkaisu (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/opas_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-ammattimaisenkayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.