

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 3. RISKIEN HALLINTA.....	6
4 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	10
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	11
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	
4.2.1 Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta.....	
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	
4.2.3 Asiakkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.....	
4.2.4. Asukkaan oikeusturva.....	
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
4.3.1 Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta.....	
4.3.2 Ravitsemus (asukkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen seuranta).....	
4.3.3 Hygieniakäytännöt.....	
4.3.4 Terveiden ja sairaanhoito	
4.3.5 Lääkehoito: Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta, päivittäminen, toteutus ja toteuttamisen seuranta.....	
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	
7.ASIKASTURVALLISUUS.....	21
4.4.1 Henkilöstö.....	
4.4.2 Toimitilat.....	
4.4.3 Teknologiset ratkaisut, kulunvalvonta sekä asiakkaiden käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet	
4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet sekä tarvikkeista tehtävät asianmukaiset varatilanneilmoitukset.....	
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	25
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	26
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	27
11. LÄHTEET.....	28

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Jyväskylä
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	Sote-alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Attendo Myllynsiipi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Ylämyllyntie 4, 40640 Jyväskylä, ohjaajat puh. 044 796 1252, esimies puh. 044 796 1252	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Tehostettu palveluasuminen, kehitysvammaiset, 15 paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite	
Ylämyllyntie 4	
Postinumero	Postitoimipaikka
40640	Jyväskylä
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Tuija Kivioja	044 796 1252
Sähköposti	
tuija.kivioja@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Palvelu, johon lupa myönnetty Tehostettu palveluasuminen kehitysvammaiset – 15 asiakaspaikkaa
Ilmoituksenvaranomaisen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
21.2.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Informaatioteknologiapalvelut: Attendo IT Kiinteistöhuolto: Coor Service Management, alihankkijana TL Maint Oy Ruokahuolto: Attendo Mi-Hoiva, Attendo Myllynsiipi Elintarviketoimittaja: Meira Nova Siivouspalvelu: ISS Jätehuoltopalvelut: Mustankorkea Hälytyksensiirtopalvelu: Suomen Hälytys-Siirto Oy Palo- ja turvallisuusteknisten laitteiden huoltopalvelut: Markku Kauriala Oy Terveystieteiden laitteiden huoltopalvelut: AlluMedical oy Työterveyshuollon palvelut: Terveystalo Hygienia; hoiva ja siivoustuotteet; Lyreco Oy Apteekkipalvelut: Kyllön apteekki Hoitajakutsujärjestelmä: Viria</p>	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten vammaispalvelu- ja kehitysvammahuoltolaki.

Attendo Myllynsiipi sijaitsee Ylämyllyjärvellä idyllisessä ja rauhallisella ympäristössä luonnon äärellä. Attendo Myllynsiipi on 15-paikkainen palvelukoti, mikä tarjoaa aikuiselle kehitysvammaiselle henkilölle asukasta yksilöllisesti huomioivaa ja kokonaisvaltaista kodinomaista asumispalvelua ja arkea. Turvaamme asukkaillemme laadukasta, mielekästä ja itsenäistä elämää edistävää asumista ympärivuorokautisesti huomioiden heidän fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset taidot ja tarpeet. Jokaiselle asukkaallemme valitaan omaohjaaja, joka laatii ja päivittää vähintään kaksi kertaa vuodessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa yhdessä asukkaan ja hänen toivomien yhteistyöhenkilöiden kanssa (omaiset, päivä- ja työtoiminnan henkilöstö, terapeutit). Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuvataan asukkaan toimintakykyä, tavoitteita ja tuen tarpeita konkreettisesti, jota toteutetaan asukkaan päivittäisissä toiminnoissa. Palvelukodin ohjaajat huomioivat asukkaiden kanssa päivittäin yksilökeskeistä työtettä, tukevat itsemääräämisoikeutta ja mielekästä sekä välittävää kodinomaista arkea Myllynsiivessä. Jokaiselle asukkaalle taataan omaohjaaja- ja läheishetkiä 4 kertaa kuukaudessa, jotka dokumentoidaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Myllynsiivessä asukkaat ovat aktiivisessa roolissa ja vaikuttamassa arjen toimintoihin. Asukkaat saavat toimintakykynsä mukaisesti yksilöllistä ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissa. Asukkaille mahdollistetaan osallistuminen mielekkäisiin harrastuksiin ja aktiiviseen vapaa-ajan toimintaan niin palvelukodissa kuin sen ulkopuolella, retkiä ja tapahtumia, sekä yksilöllisesti että yhdessä muiden asukkaiden kanssa.

Tähän konkreettisena viikon tapahtumien suunnittelussa toimii sunnuntaisin järjestettävä Kotihetki, missä ohjaajat sekä asukkaat käyvät läpi kuulumiset sekä suunnittelevat yhdessä seuraavan viikon tapahtumat ja virikkeet jokaiselle viikonpäivälle. Asukkaiden toiveet viikon tapahtumiin huomioidaan vuorottelevilla vuoroilla, kuten virikehetki oman omaohjaajan kanssa, virikevuoro, jolloinka vuorossa oleva asukas saa päättää päivän ohjelman, joka toinen viikko asukkaalle toteutuva kauppavuoro, jolloinka laadimme asukkaan kanssa kauppalistan haluamista tuotteista kaupasta. Lauantaisin vietetään joka viikko herkku- ja elokuvahetkeä, jolloinka asukkaat nautiskelevat omia kaupasta ostamia herkkujaan. Viikon viriketaulussa nämä tapahtumat näkyvät konkreettisina kuvina, joka rytmittää ja selkiyttää asukkaidemme viikon kuluu. Lisäksi huomioimme pyhäpäivien teemat virikehetkissämme, kuten joulun, pääsiäisen, juhannuksen mm.

Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä”, mikä tarkoittaa sitä, että jokaista ihmistä kohdellaan kunnioittavasti ja lämpimästi, niin että jokainen ihminen tuntee tulevansa kuulluksi ja vaikuttamassa omaan elämäänsä ja sitä koskevien päätösten tekemiseen sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Ihmistä kannustetaan itsenäisyyteen niin että hänen olonsa turvataan, tavoitteena on elämänlaadun parantaminen ja mahdollisimman omannäköisen elämän toteutuminen itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tukien.

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Attendo Myllynsiivessä 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 asukkaan 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.

Välittämisellä 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 toisiaan.

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

Attendo Myllynsiivessä aiempi erinomaisen palvelun valmennus on aloittanut muutosmatkansa uudella nimellä asiakaskokemuksen valmennukseksi eli ASKO-valmennukseksi. Päivitetty valmennusmalli pohjautuu, kuten arvo- ja erpa-valmennuksetkin, vahvasti keskusteluun. Tätä toteuttaa Myllynsiivessä asiakaskokemuksen valmentaja eli ASKO-valmentaja Miina Ahonen, jonka tehtävänä on yhdessä esimiehen kanssa toteuttaa ja valmentaa kokonaisvaltaisesti laadukkaaseen, välittävään, kuuntelemaan ja yksilölliseen asiakaskokemukseen Myllynsiiven arjessa toteutuen huomioiden niin asukkaat, läheiset ja henkilökunnan. Ohjelma nojaa vahvoihin ja jo olemassa oleviin arvoihin, erinomaisen palvelun kehittämiseen ja toisen ihmisen kohtaamiseen. ASKO-valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa arjessa. ASKO-valmentaja varaa kalenterista ajan palaverille ja ilmoittaa siitä henkilökunnalle viestillä. ASKO-keskustelua ohjaa jokaisen yksikköön saatu Muutosmatka-kartta, mikä sisältää 9 tehtävää erilaisiin muutosmatkan teemoihin, arvoihin ja aiheisiin liittyen, kuten mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyisyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen on kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä läheisten kanssa. Osallistujat keskustelevalta pohtien omia tavoitteitaan, taitoja ja kehitettäviä asioita luodakseen mahdollisimman laadukasta asiakaskokemusta. Lisäksi jokainen ohjaaja on saanut oman tehtävävihkon tueksi 9 tehtävän kirjalliseen täyttämiseen ja omin pohdintojen ja tavoitteiden suunniteluun. ASKO-valmentajaa kirjaa keskusteluista muistion, jonka jakaa Hilikka-tietojärjestelmässä henkilökunnan luettavaksi.

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta 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.

Henkilöstöön liittyvät riskit; puutteellinen perehdyttäminen, kolmivuorotyö, infektiot ja tarttuvat taudit (korona) sekä erilaiset vaara- ja uhkatilanteet esimerkiksi mahdolliset väkivaltatilanteet tai ulkopuolinen uhka, lisäksi yöaikana Myllynsiivessä työskennellään yksin, johon liittyy aina omat riskitekijänsä.

Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit: lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilyttäminen, lääkekulutuksen seuranta, erilaiset lääkepoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet, joita ehkäistään muun muassa turvallisen lääkehuollon kautta, toteuttaen lääkehoitosuunnitelmaa.

Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit: Henkilötietojen käsittely; näitä pyritään ehkäisemään lisäämällä henkilökunnan tietoisuutta tietoturva-asioihin liittyen ja henkilökunnalle järjestetään pakollinen GDPR-koulutus.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilömitoituksen järjestäminen ja onnistuminen sekä työvuoroihin sijoittuminen ja epäselkeät tehtäväkuvat. Riskitekijöiden ehkäisyssä huomioidaan myös yksikön tiloihin liittyvät riskit, johon keinona Myllynsiivessä kiinnitetään ennakoivasti huomiota liikkumisen turvallisuuteen, kuten asukkaiden mahdollisiin nostoihin ja siirtymisiin, epäergonominen ja vääränlainen apuvälineiden ja laitteiden käyttö, kulkemisen valvontaan, uhkaava käytökseen ja tapaturmiin.

Tiedottamiseen liittyvät riskit: Viestinnän, kirjaamisen ja raportoinnin saavuttamattomuus. Etenkin kolmivuorotyössä on huomioitava se, että tiedotukset kulkevat perille myös heille, jotka eivät kyseisenä päivänä ole niitä vastaanottamassa. Myllynsiivessä erilaisiin tiedottamiseen käytetään eri kanavia; vuoronvaihdossa suullinen raportti, asioidenhoitamisessa mm. kalenterimerkintä, sähköposti, Hilikka-viestit. Myllynsiivessä on kerran kuussa tiimipalaveri mikä toimii osaltaan tiedottamisen välineenä.

Riskien hallinnan työnjako

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.

Attendo Myllynsiivessä on henkilökunnalle nimettyjä vastuualueita. Apuvälinevastaavana toimii Miina Ahonen, ensiapuvastaavana toimii yksikön johtaja ja sairaanhoitaja Tuija Kivioja, puhdistuspalvelu- ja hygieniavastaavana toimii Milla Kapanen, opiskeluvastaavana toimii Tuija

Kivioja, keittiö ja elintarvikevastaavana toimii keittiövastaava Kirsi Suojasalmi, laitevastaavana Miina Ahonen, virikevastaavana toimii Miina Ahonen sekä asiakaskokemuksen valmentajana Miina Ahonen. Yksikön johtaja ja sairaanhoitaja Tuija Kiviojan vastuulla ovat lääke- ja lääkärivastaavana toimiminen, sairaanhoidolliset asiat sekä lääkehoitoon perehdyttäminen. Apuvälinevastaavan vastuualueeseen kuuluu huolehtia asukkaiden apuvälinetarpeista. Vastaava kirjaa käytössä olevat apuvälineet asukastietojärjestelmä Hiikkaan. Ensiapuvastaava huolehtii, että EA-kaapin ajantasaisuudesta ja välittää tiedon puutteista varastovastaavalle. Hygieniavastaava huolehtii ja ohjeistaa päivittäisen hygienian toteutumisesta. Mikäli palvelukodilla esiintyy erityistä hygienian hoidon tarvetta (esim. tartuntataudit), hygieniavastaava huolehtii ohjeistuksen henkilökunnalle ja hankkii tarvittavat välineet. Laitevastaava huolehtii yksikön laitteiden listauksesta ja niiden säännöllisistä huolloista taikka kalibroinneista. Varasto- ja puhdistuspalveluvastaavan vastuualueeseen kuluu puhdistuspalvelusuunnitelman päivitys vuosittain ja ohjeiden jalkauttaminen sekä siivous- ja puhdistusaineiden tilaus. Virikevastaavat huolehtivat virikkeiden suunnittelusta ja niiden jalkauttamisesta muulle henkilökunnalle.

Asiakaskokemuksen valmennus työyksikön keskusteluissa ja palavereissa.

- Arvomme - **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen** - kertovat, miten haluamme työtämme tehdä ja työntekijöitämme ja asiakkaitamme eli asukkaita, heidän läheisiään ja kuntia palvella. Attendon palvelulupausten ja arvojen muistuttaminen elävät Myllynsiiven arjessa.
- ASKO-valmentaja pitää keskusteluissa yllä rentoa, avointa, kuuntelevaa, pohtivaa ja rakentavaa ilmapiiriä, missä jokaisen työkaverin pohdinnat, mielipiteet ja omat tavoitteet ovat tärkeitä.
- ASKO-valmentaja nostaa esille ajankohtaiset asiat ja toimii työkavereiden valmentajana konkreettisenä esimerkkinä kokonaisvaltaisen positiivisen asiakaskokemuksen ja arvoja koskevissa asioissa.
- ASKO-valmentaja osallistaa ja mahdollistaa muutosmatkakeskusteluihin ja sen tehtävien käymiseen mahdollisimman monen työntekijän ennakoidusti kalenteriin ilmoitetun palaveriajan mukaan. Valmentaja kirjoittaa näistä kirjallisen muistion ja jakaa sen koko työyhteisölle luettavaksi.

Laatukoordinaattorin tehtävänä on osallistua laatuun liittyviin hankkeisiin ja palaveriin yksikössään (esim. poikkeamien läpikäynti) sekä olla mukana jalkauttamassa uusia toimintatapoja. Hän myös auttaa esimiestä yksikön oman laatudokumentaation päivytyksessä (yksikkökohtaiset ohjeet) ja rohkaisee työtovereita hyvien käytäntöjen, kehitysehdotusten ja poikkeamien esiintuomiseen. Keittiö- ja elintarvikevastaava huolehtii elintarvikeomavalvontasuunnitelman päivytyksestä vuosittain, tarvittavien listojen merkintöjen seuranta sekä ohjeiden jalkauttaminen. Lisäksi keittiövastaava huolehtii keittiön siisteydestä.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tekemiseen 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. Raportointi tehdään sähköisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy asukastietojärjestelmään tallennettuna/miten yksikössä toimitaan. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio Johtaja vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan/miten yksikössä toimitaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon 5 yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat 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 palvelukodin johtaja.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

4. 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 työyksikön N-asemalta sekä henkilökunnan toimiston ilmoitustaululta. Sijaintipaikasta on informoitu henkilökuntaa perehdytyksessä, viestillä asukastietojärjestelmän kautta sekä tiimipalaverissa. 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 ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena

5. 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.

6. Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omaavontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Myllynsiiven omaavontasuunnitelman on laatinut yksikön esimies yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Omaavontasuunnitelman laatimisessa on hyödynnetty Attendon laatu- ja kehitystiimin laatimaa lomaketta ja informaatiota.

Yksikön esimies

Tuija Kivioja

Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Myllynsiiven omaavontasuunnitelma sijaitsee ohjaajien toimistossa ilmoitustaulun alapuolella. Tieto omaavontasuunnitelman sijainnista kerrotaan uusille työntekijöille perehdytyksen yhteydessä ja annetaan sieltä kysyttäessä asukkaille, yhteistyötahoille sekä omaisille luettavaksi.

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 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.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa laatiessa apuna käytetään yksilökeskeisen elämänsuunnitteluun kuuluvia lomakkeita, kuten Kuka minä olen-lomaketta täytetään asukkaan tai läheisen kanssa. Siitä selviää asukkaan keskeiset tiedot ja toiveet asuessaan palvelukodissa ja henkilökunnan tutustuessa asukkaaseen, kuten elämänhistoria, lapsuus, käymät koulutukset, työpaikat, perhe, harrastukset, tykkäämät ja ei-tykkäämät asiat, asukkaan tai läheiset arvioimat taidot ja tuen tarpeet. Lisäksi käytämme laajasti yksilökeskeisen elämänsuunnittelun karttatyökaluja, joiden avulla pyrimme saamaan esille asukkaan omat toiveet ja unelmat omaa elämäänsä ajatellen. Karttojen ja keskustelujen pohjalta rakennamme yhdessä asukkaan kanssa suunnitelmat tavoitteiden täyttämiseksi tai tavoitteiden etenemiseksi. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohdiana on henkilön olemassa olevat toimintakyky, voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu turvaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa heti asukkaan muutettua yksikköön.

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisesta palvelukodissa. Attendo Myllynsiivessä tuen tarpeen arvioinnissa voidaan käyttää toimintakykymittaria Toimi ja Psyto. Lisäksi sijoittavan tahon ja asukkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä kanssa käydään yhdessä keskusteluja ja neuvotteluja ja yhdessä sovitun toimintatavan mukaisesti palvelutarpeen arvioimiseksi.

Toimintamallina ja työotteena on yksilökeskeisyys, jossa asukas itsemäärävänä henkilönä kaikkien elämän osa-alueissa. Kannustamme niin asukasta kuin hänen läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan palvelutarpeen arviointiin, tekemiseen ja päivittämiseen. Keskusteluja tuen- ja palvelutarpeesta käydään aina tarpeen vaatiessa ja vähintään kerran vuodessa, kun suunnitelma päivitetään. Omaohjaaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Henkilökunta arvioi päivittäisessä työssään ovatko asukkaan saavat palvelut oikeanlaisia ja riittäviä tukemaan yksilöllistä ja mielekästä arkea. Mikäli havaitaan puutteita, otetaan yhteyttä sosiaalityöntekijään, jolle perustellaan palveluiden tarvetta ja haetaan niitä.

Menettelyohje: ”Läheisyhteistyön” määrittelevät hyvän yhteistyön omaisten ja läheisten kanssa ja sen, että omaiset/läheiset saavat mahdollisuuden osallistua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, ohjauksen ja hoidon suunnitteluun ja saavat ajankohtaista tietoa läheisestään. Omaisilla on lakiin perustuva oikeus saada kuukausittain raportti rajoittamistoimenpiteistä joita tarvittu arjen turvallisessa tukemisessa.

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 asukkaan ja tämän läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen on yksi toimintamme perusteista. Palvelukoti on asukkaan oma koti, missä tulee kunnioittaa hänen toiveitaan ja ajatuksiaan kaikissa elämän asioissa. Nämä huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Mielekästä palvelukodin arkea rytmittää päivittäiset toimet ja viikottaiset toiminnot, kuten ruokailut, viriketuokiot mm. Sunnuntaisin vietettävässä asukkaiden kokouksessa Kotihetkessä, jokaista asukasta kannustetaan osallistumaan ja annetaan tilaa kertoa ajatuksiaan, kuulumisia ja toiveitaan niin ohjaajille kuin muille asukkaille. Lisäksi Kotihetkessä suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa jokaisen viikon ohjelma, joka laitetaan kaikkien asukkaiden ja ohjaajille esille kuvalliselle virikeviikkotaululle. Lisäksi Kotihetkessä kirjoitetaan kirjallinen muistio lähetettäväksi kaikkien ohjaajien luettavaksi Hilkassa. Kotihetkellä jokaisella asukkaalla on vuorollaan virikevuoro eli vuoro toivoa mitä tehdään tietynä päivänä, omaohjaajahetki eli asukas saa päättää mitä tekee omaohjaajansa kanssa. Lisäksi joka toinen viikko jokaisella asukkaalla on kauppavuoro, jolloinka asukas suunnittelee ohjaajan kanssa kauppalistan toivomista tuotteista, jotka ohjaaja käy ostamassa asukkaan rahoilla, kuten suosituimpina herkut. Lauantai on perinteikäs herku- ja elokuvapäivä, jolloinka asukkaat saavat nautiskella omia herkujaan elokuvan äärellä.

Myllynsiiven asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja voimavaralähtöisesti omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvitessaan apua päätösten tekoon, kuten korvaavilla kommunikointimenetelmillä. Henkilökunta vahvistaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykynsä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöisestä yksilökeskeistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa palvelukodin toiminnoissa mahdollistaen yksilöllisen ja omannäköisen elämän toteutumisen. Itsemääräämisoikeus on myös vahvasti huomioitu asiakkaan palvelusuunnitelmia tehdessä. Attendo Myllynsiivessä on huomioitava, että asukkaiden itsemääräämisoikeus todella toteutuu, sillä asukkailla on erilaisia haasteita ymmärtämisessä ja kommunikoimisessa. Myllynsiivessä on käytössä erilaisia kommunikaatiomenetelmiä, joita hyödynnetään yksilöllisesti. Asukkaan mielipidettä kysyttäessä on otettava yksilöllisesti huomioon asiakkaan kommunikointitapa, esimerkiksi käyttäen apuna kuvia, tukiviittomia, keskustelumattoa, sosiaalista kuvatarinaa ja selkokieltä sekä myös ajan antaminen ja näin ennakoiti on tärkeää ottaa huomioon selvittäessä asiakkaan omaa mielipidettä. Vuorovaikutuksessa huomioidaan asukkaan kommunikointirytykset ja pyritään korvaavilla kommunikointikeinoilla ymmärtää hänen viestintää tullakseen kuulluksi sekä toiveet että ajatukset ilmi.

Tilanteissa joissa vaarana, että itsemääräämisoikeus kääntyy itseään vastaan ja asukas jää ilman tarvitsemaansa hoitoa ja kohtaamista, on ne tärkeä keskustella auki ja pohtia parempaa vaihtoehtoa.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi

2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi

3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät

4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä

5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendo Myllynsiiven yksikössä käytössä oleva asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

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 Hilikkaan.

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin. Rajoittamisratkaisut tekee sosiaali- /terveydenhuollon ammattilainen ja päätökset tekee palvelukodin johtaja, lain ohjeistamalla tavalla, erillisillä päätöslomakkeilla, joihin merkitään myös valitusosoite.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi kuukausittain läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendo Myllynsiivessä hyväksytyä menetelmää mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten löytyy yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön. Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

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 sosiaalihoitolaan § 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 kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, palvelukodin 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 potilasasiamieheen.

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu käydään aina henkilökunnan kanssa läpi keskustellen. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista.

Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tiimipalaverissa.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Jokainen asukas osallistuu omien voimavarojensa mukaisesti häntä koskevan palvelukodin yksilöllisen asumisensuunnitelman laadintaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma on asukkaan päivittäistä ohjaus- ja hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma, jonka laadinnassa on mukana myös moniammatillinen työyhteisö. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.

Suunnitelmaa tehdessä huomioidaan asukkaan voimavarat, lähtökohta ja itsemääräämisoikeus. Apua yksilöllisen elämän suunnittelun voidaan käyttää YKS- menetelmää, jossa asukas on mukana oman elämänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi etenkin uuden asukkaan muuttaessa asukkaan tai läheisen kanssa täytetty Kuka minä olen-lomake tuo ilmi asukkaan keskeisen elämänhistorian ja nykyisyyden toiveet, tarpeet ja voimavarat. Karttatyökalu yhdessä omaohjaajan kanssa auttaa asukasta itseään ja työyhteisöä tuntemaan asukkaan ja kuulemaan hänen toiveet, tarpeet ja ajatukset.

Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi tehdään tiivistä yhteistyötä verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen kanssa. (Kaupungin vammaispalvelun työntekijät, terveydenhoito, fysio- ja ratsastusterapia, työ- ja päivätoiminta, läheiset, henkilökohtaiset avustaja ym.). Lisäksi yksityiset yritykset tarjoavat asukkaille virkistystä kotikäynneillä, kuten parturi-kampaaja, hieroja, jalkahoitaja mm.

Myllynsiiven asukkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikissa arjen toiminnoissa. Asukkaat saavat toimintakykynsä mukaisesti tarvitsemaansa ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissaan. Asukkaille mahdollistetaan mielekäs arki ja mahdollisuus harrastuksiin. Vapaa-ajalla on aktiivista toimintaa: retkiä ja tapahtumia asukkaiden omien toiveiden ja mielenkiinnon mukaisesti. Asukkaat suunnittelevat ja toteuttavat toiveidensa mukaisesti vapaa-ajan toimintaa niin yhdessä muiden asukkaiden kanssa kuin yksilöllisesti esimerkiksi asukaskokouksessa Kotihetkessä viikoittain. Liikkumaan ja ulkoilemaan pyritään päivittäin asukkaan halutessa.

Omaohjaajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja kuntouttavien asukkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvien tavoitteiden toteuttamista. Tässä apuna käytössä mm. toimintakykymittarit ja elämänlaadun check-lista. Työyhteisö myös raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista sekä yhdessä tiiminä pohditaan asukkaan ajankohtaisasioita ja ratkaisuja niihin.

Myllynsiivessä tuetaan asukkaita yhteydenpitoon läheistensä kanssa, esim. Asukas saa halutessaan soittaa läheiselleen tai lähettää tekstiviestin, vierailla läheisen luona tai läheinen Myllynsiivessä. Korona-aikana ohjaamme ja neuvomme läheisiä asukkaiden tapaamisessa, kuten palvelukodissa käydessä asukkaat ovat terveitä, vierailijat ovat terveitä, huolehtivat käsihygieniasta, pitävät suunenäsuojaa ja välttävät kontaktia muiden asukkaiden kanssa, esim. Seurustelemalla vieraillun asukkaan kanssa tämän huoneessa tai viihtyisällä takapihalla kahvittelemalla kera.

Tärkeää on, että kohtaamme läheiset omana itsenämme osaten asettua heidän asemaan kuunnellen heitä ja olemalla läsnä, sillä he ovat yksiä asukkaiden asiantuntijoista, etenkin ajalta mitä ohjaajat eivät tunne. Myllynsiivessä omaisten kanssa vuorovaikutus pysyy avoimena ja luottavaisena, eikä läheisille tule torjuttua oloa. Normaalin arjen yhteydenpidon lisäksi Myllynsiivessä on tavallisesti järjestetty pari kertaa vuodessa tapahtumia joihin läheiset ovat kutsuttu mukaan, mutta korona-aika valitettavasti estää kokoontumisten järjestämisen asukkaiden, läheisten ja henkilökunnan turvaamiseksi.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute 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.

Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastyytyväisyyskyselyn 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. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2021.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

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

Tuija Kivioja

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus tuottaa sosiaaliamiehen palvelut kaikkiin Keski-Suomen 23:een kuntaan, jotka ovat Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski,

Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kuhmoinen, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski.

Sosiaaliamies Eija Hiekka

matkapuhelin 044 265 1080 puhelinaika ma – to klo 9 – 11 sähköposti: sosiaaliamies@koske.fi

Sosiaaliamiehen 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 sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista 9

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 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.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, 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. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omaohjaajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Erityisesti omaohjaajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja/tai kuntouttavien ja asukkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvien tavoitteiden toteutumista.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitaja- ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality-ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla. Lisäksi viikoittainen asukaskokous Kotihetki tukee Myllynsiiven asukkaiden osallisuutta ja kuulluksi tuleamista.

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

Asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjausvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. RAI-mittausten käytön koulutuksia ohjaajat ovat käyneet vuoden 2021 aikana ja ne on otettu pikkuhiljaa käyttöön asukkaidemme hoitosuunnitelmien päivittäisessä.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asukkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asukkaalle viikoittain.

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

Asukkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Asukkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia ateriaa, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan.

Ruokahuoltoa ohjaa oma omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Myllynsiiven ruokahuollosta vastaa

Keittiövastaava Kirsi Suojasalmi 050 3087 898

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Attendo Myllynsiiven puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön puhdistuspalveluvastaavan kanssa. Käsihygieneia, eritetahrojen poisto ja erityis ovat erilliset osat puhtauspalveluohjeistusta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Asukkaita ohjataan pesemään kätensä aina wc-käynnin yhteydessä sekä ennen ruokailuja. Flunssa- taikka vatsatauti infektioiden aikaan asukkaita ohjataan käyttämään käsinpesun lisäksi käsidesiä. Omaisia, läheisiä ja muita vierailijoita tiedotetaan mahdollisista infektioista. Vieraille on aina tarjolla mahdollisuus käyttää käsidesiä. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Korona-aikana henkilökuntaa ohjaa ajankohtaiset ohjeet Sosiaali- ja terveysministeriöltä. Henkilökuntamme huolehtivat ja seuraavat itsensä ja asukkaiden terveydentilaa päivittäin suhtautuen vakavasti terveydentilan muutoksiin hakeutuen tarvittaessa koronatestiin ja koronaepäilyssä noudattavat STM:n antamia ohjeita ja toimenpiteitä. STM:n ohjeiden mukaisesti huolehditaan päivittäisestä koronaa ehkäisevästä puhtaus- ja hygieniakäytänteistä; yleisten tilojen ja asukkaiden huoneiden kosketuspinnat puhdistetaan desinfioivalla aineella 2-3 kertaa päivässä, ohjaajat huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniasta suunenäsuojilla, käsihygienialla, puhtailla asianmukaisilla työvaatteilla sekä ohjeistavat asukkaita noudattamaan hyvää käsihygieniaa ja pitämään turvavälit muihin asukkaisiin. Läheisten vierailu on sallittua palvelukodissa ja läheisiä ohjataan koronaohjeilla ja suosituksilla; terveenä vierailu palvelukodissa, suunenäsuojan pitäminen, käsihygienia ja suositellaan tapaamaan asukasta omassa huoneessaan tai mahdollisesti ulkotiloissa, esim. kahvittelun merkeissä.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen 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 intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.

Attendo Myllynsiiven hygieniavastaavana toimii Milla Kapanen.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: asukkailla on käytettävissä omalääkäripalvelut Kyllön terveysasemalla (myös hammashoito) ja näytteidenottopalvelu laboratorion palveluna Fimlabin laboratorion palveluissa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Kyllön terveysasemalla arkipäivisin aukioloaikoina sekä kiirevastaanotto arkipäivisin klo 16-18 ja Keski-Suomen Keskussairaalan päivystyksessä klo 16-08 arkipäivisin ja viikonloppuisin ympäri vuorokauden.

Äkillinen kuolemantapaus: Kaikissa kuolemantapauksissa yksiköissä on välittömästi otettava yhteyttä aluehälytyskeskukseen puh. 112, josta annetaan tarkemmat ohjeistukset. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan asiasta palvelukodin johtajalle välittömästi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Attendo Myllynsiiven henkilöstö seuraa asukkaiden terveydentilaa käytännön hoitotyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Tarvittavat seurantatutkimukset hoidetaan säännöllisesti. Henkilökunta reagoi herkästi asukkaiden voinnin muutoksiin. Asukkaan säännölliset mittaukset (verenpaine, paino ym.) ovat merkattu asiakastietojärjestelmä Hilkan kalenteriin. Mittauksen arvot merkataan aina asiakastietojärjestelmään, josta ne ovat aina saatavilla.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Attendo Myllynsiiven sairaanhoitaja Tuija Kivioja huolehtii asukkaiden terveyden – ja sairaanhoidon toteuttamisesta yhdessä ohjaajien kanssa.

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 yksikön sairaanhoitaja ja esimies. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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.

Asiakaskohtaista lääkesuunnitelmaa päivitetään aina lääkemuutosten mukana ja varmistetaan, että jokainen lääkelista on ajan tasalla.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella Tuija Kiviojalla (sairanhoitaja), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Attendo Myllynsiiven lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja sekä johtaja. Käytännön lääkehoitoa toteuttavat lääkehoidon luvat suorittaneet ohjaajat. Myllynsiiven sairaanhoitajan vastuulla on lääkehoidon toteuttamisesta vastaaminen hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Myllynsiiven sairaanhoitajan tehtävä on huolehtia ohjaajien perehdytyksestä asukkaiden lääkehoidon toteuttamiseen. Joka vuorossa on vuoronlääkevastaava, jonka tehtävänä on varmistaa vuoronsa aikana, että asukkaat saavat oikeat lääkkeet oikea aikaisesti. Jokaisen ohjaajan tehtävä on seurata ja arvioida lääkehoidon vaikutuksia ja raportoida havainnoista sairaanhoitajalle, joka käy tarvittavat keskustelut asukasta hoitavan lääkärin kanssa. Asukkaan lääkehoidosta raportoidaan tarvittaessa asiakastietojärjestelmään.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi asiakkaan taksipalveluiden, työ- tai päivätoiminnan ja tk:n kanssa.

Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovituille säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa. (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteistyötahoja tiedotetaan asiakkaan asioista tarpeen mukaan, huomioiden asiakkaan tietosuojalliset asiat. Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Lähetämme myös kvartaalitiedotteen säännöllisesti tilaaja-asiakkaallemme.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Attendo Myllynsiiven johtaja ja muu henkilökunta valvoo mahdollisten alihankkijoiden toimintaa jatkuvasti. Alihankintana saatavat palvelut ovat mukana säännöllisesti tehtävissä asiakastytyväisyyskyselyissä. Valvontaa ja kehittämistä tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalavereissa. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan/päätetään konsernitasolla Attendo Oy:ssä.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

- Kiinteistöhuolto: Coor Service Management, alihankkijana TL-Maint Oy
- Elintarviketoimittaja: Meira Nova
- Hygienia-,hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy

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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään. Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Paloja 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. Attendo Myllynsiivessä on täyttöasteen mukainen (asiakkaiden lukumäärä), riittävä ja toiminnan ehtojen vaatima henkilökuntamäärä.

- Luvanvarainen mitoitus 0,7 tt/asiakas.

- Yksikön esimies on Tuija Kivioja, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja.

- Yksikössä on 1 sairaanhoitaja ja tiimivastaava (yksikön esimies Tuija Kivioja toimii), 8 vakituista ohjaajaa (lähihoitaja), 2 määräaikaista ohjaajaa (lähihoitaja, äitiyslomasijainen) ja 1 oppisopimusopiskelija. Avustavana henkilökuntana toimii keittiövastaava, joka valmistaa ruoat myös toiseen yksikköön.

- Lisäksi yksikössä käy opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

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 hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

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. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö 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, haastatteluvaiheet, 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. 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.

Uudella työntekijällä on oikeus hyvään perehdytykseen. Tarkoituksena on paitsi antaa kattava kuvaus Attendo Myllynsiiven toiminnasta toivottaen työntekijän ammatillisesti tervetulleeksi työyhteisöön. Myös lyhytaikaiselle sijaiselle tulee taata riittävä perehdytys.

Myllynsiiven ohjaajat 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.

Kun uusi työntekijä on perehtynyt työnkuvaan, nimetään hänet 1-2 asukkaan omaohjaajaksi ja perehdytetään hänet omaohjaajan tehtäviin. Myllynsiivessä asukkaalla on yleensä 2 omaa ohjaajaa, joten luonnollisesti toinen asukkaan omaohjaajasta tutustuttaa uuden työntekijän omaohjaajan tehtäviin ja hoidettaviin asioihin.

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 Myllynsiipi on rakennettu 2016 aikuisten kehitysvammaisten henkilöiden kodiksi. Attendo Myllynsiipi on 15 paikkainen ryhmäkoti. Palvelukoti on esteetön ja inva-varusteinen. Palvelukodin huoneet ovat noin 20 m² ja jokaisella asukkaalla on käytössä oma kylpyhuone. Asukkaat kalustavat oman asuntonsa itse.

Myllynsiivessä on kolme viiden hengen siipeä; keltasiipi, hopeasiipi ja sinisiipi. Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista.

Ympäristöstä olemme luoneet kauniin ja kodinomaisen. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme.

Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asiakkaan näkökyky on heikentynyt.
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus ja hyvä valaistus sekä alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Palvelukoti Myllynsiivessä noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma 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 laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

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

Myllynsiiven henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan tarvittaessa Virian hoitajakutsujärjestelmän avulla, jonka hälytysnappia painamalla hälytys tulee ohjaajan puhelimeen. Ohjaajilla on aina työpuhelin mukana. Palvelukodin ovet ovat lukittuina ulkoapäin ympärivuorokauden ja palvelukodille sisään pääsee avaimella tai ovikelloa soittamalla. Palvelukodilla on kulunvalvontajärjestelmä ja mm. lääkehuoneeseen pääsy on rajattu vain lääkehoitoon osallistuville henkilöille.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Tuija Kivioja, tuija.kivioja@attendo.fi

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. Ohjeistus säilytetään toimistossa ohjaajien saatavilla.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/yksikön sairaanhoitaja 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 raportoimiseen. 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 kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia varten on laadittu menettelyohje ”Laiteturvallisuus Attendolla”. Ohjeistusta on tarkennettu jokaiselle toimialalle vastaamaan tarvetta. Jokaiseen yksikköön on valittu vastuuhenkilö, joka huolehtii lain mukaisten asioiden toteuttamisesta palvelukodissa.

Ammattitaitoinen henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen niin että jokaiselle asiakkaalle saadaan käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja henkilökunnaltamme. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportoimiseen. 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 kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-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-tehtavatilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Miina Ahonen miina.ahonen@attendo.fi taikka Tuija Kivioja, tuija.kivioja@attendo.fi

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 ohjaajien toimistosta perehdytyskansiosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiovelvollisuussopimus.

Myllynsiivessä on käytössä sähköinen Hilikka-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. Myllynsiiven henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Oikeanlainen arkistointi, tuhotaan tarpeettomat paperit tietosuoja koskien.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin 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, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

Attendo Oy:n tietosuojavaastaava Jarno Mustakallio PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki
tietosuojavaastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Tuija Kivioja, Ylämyllyntie 4 40640 Jyväskylä, p. 044 7961 252, tuija.kivioja@attendo.fi

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu.

Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakaille 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 omaevalvontasuunnitelmassa, 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 palaverissa 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 toteutetaan 9/2021.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Tuija Kivioja

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/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-ammattimaisen_kayttajan-vaaratilanneilmoitus

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:

http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja_selosteet.html

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun_toimisto/oppaat/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 määräaikaisten omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikaisten omavalvonta

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