

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)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA .	8
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	8
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	10
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	12
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO.....	13
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	15
4.4.1 HENKILÖSTÖ	16
4.4.2 TOIMITILAT	17
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	18
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	19
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	19
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	20
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	21
11. LÄHTEET	22
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	23

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy	Kunnan nimi: Oulu
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaa
Toimintayksikön nimi	
Attendo Ritaharju	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen	
Riistatie 5, 90540 Oulu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Tehostettu aikuisten kehitysvammaisten palveluasuminen (10 paikkaa), haastavasti käyttäytyvien aikuisten kehitysvammaisten palveluasuminen (5 paikkaa)	
Toimintayksikön katuosoite	
Riistatie 5	
Postinumero	Postitoimipaikka
90540	Oulu
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Anne Tomperi-Rusanen	044 7376 032
Sähköposti	
anne.tomperi-rusanen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
27.11.2014	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Tehostettu palveluasuminen -kehitysvammaiset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Attendo Ritaharju hankkii ateriapalvelut alihankintana Attendo Fregatin keittiöltä. Kiinteistöhuolto: Coor Jätehuolto: Haurun jätehuolto Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Palontorjuntavälineistön huolto: Kauriala Oy	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Ritaharju on 15 paikkainen, aikuisille kehitysvammaisille tarkoitettu palvelukoti. Attendo Ritaharju tarjoaa vahvasti tuettua ympärivuorokautista palveluasumista kehitysvammaisille, joilla on haasteellisia ja runsaasti huomiota sekä ohjausta vaativia erityispiirteitä.

Tehtävänämmä Attendo Ritaharjussa on turvata asukkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma ja se päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen osallistuu asukkaan omaohjaajat, asukas sekä asukkaan halutessa hänen omaisensa/läheisensä.

Attendo Ritaharjussa pidetään tärkeänä asukkaan oikeutta päättää itse omista asioistaan. Itsemääräämistä tukeva toiminta näkyy mm. asukkaan oikeutena vaikuttaa omiin asioihinsa kykyjensä mukaan. Asukas otetaan mukaan päättämään häntä itseään koskevia asioita ja hänen mielipidettään kunnioitetaan. Tarvittaessa asukas saa henkilökunnan tuen päätöksen tekemiseen.

Arki suunnitellaan yhdessä asukkaiden kanssa viikoittain pidettävissä asukaspalavereissa. Virikkeitä suunniteltaessa otamme huomioon asukkaiden omat mieltymykset, toiveet ja tarpeet. Käymme retkillä, asioilla, tapahtumissa ja järjestämme yksikössä sekä ryhmämuotoista että yksilöllistä viriketoimintaa. Meillä yksikössä käy säännöllisin väliajoin jalkahoitaja, hieroja, parturi-kampaaja sekä pappi. Attendo Ritaharju tekee yhteistyötä mm. toisten palvelukotien, seurakunnan sekä oppilaitosten kanssa.

Attendo Ritaharju tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista 15 aikuiselle kehitysvammaiselle asukkaalle. Palvelukoti sijaitsee viihtyisällä asuinalueella Oulun pohjoispuolella, Ritaharjussa. Oulun keskustaan matkaa on n.11 km, mutta lähialueen palvelut ovat n.1,5- 2 km säteellä ja linja-auto Oulun keskustaan kulkee palvelukodin lähetyviltä. Lähiympäristö on rauhallista omakoti- ja rivitaloaluetta, joka hyvien kevyen liikenteen väylineen, metsäreitteen ja ulkoliikuntapuistoineen tarjoaa hyvät puitteet ulkoiluun.

Palvelukodissamme on keittiö, kaksi ruokailu-/ oleskelu-/ tv-tilaa, vaatehuoltotila sekä sauna. Keittiössä asukkaat voivat olla yksi kerrallaan ohjaajan kanssa esim. valmistamassa väli- ja iltapalaa, keittämässä kahvia, leipomassa. Oleskelu-/ ruokailutilassa ruokailun ja kahvittelun lisäksi pidämme aamupiirin, viriketuokioita, vaihdamme kuulumisia, jumppaamme jne. TV-tilassa vietämme elokuva- ja karaokeiltoja, katsomme tv-ohjelmia, rentoudumme. Saunapäiviä on suunnitellusti kaksi/viikko, mutta sauna lämmitetään muinakin päivinä, mikäli joku asukas sitä haluaa. Arjen askareisiin ja muuhun toimintaan jokainen asukas osallistuu omien voimavarojensa ja halukkuutensa mukaan. Palvelukoti on suunniteltu esteettömäksi ja aidattu piha-alue takaa turvallisen ulkoilumahdollisuuden ympäri vuoden.

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 toisiaan.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO (asiakaskokemus)-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Attendo Ritaharjun ASKO-valmentaja huolehtii hyvistä yhteistyö ja vuorovaikutus tavoista työpaikalla ja omalla esimerkillään luo avoimen ja keskusteleavan ilmapiirin henkilökunnan, omaisten sekä yhteistyökumppaneiden välille.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

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.

Attendo Ritaharjussa on kiinnitetty erityistä huomiota seuraaviin riskeihin jakamalla vastuualueet:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** Uuden työntekijän perehdyttäminen tapahtuu Attendon perehdytysprosessin mukaisesti. Ritaharjussa on myös oma yksikkökohtainen perehdytyskansio. Jokaisella työntekijällä on pääsy Attendon Valo- perehdytysalustalle. Perehdytys tapahtuu itsenäisesti Valossa, keskustellen henkilöstön kanssa sekä käytännön työssä ohjaajan työparina. Perehdytyksestä vastaa palvelukodin johtajan lisäksi sairaanhoitaja. Perehdytys palvelukodin asukas- ja hoitotyöhön tapahtuu koko henkilöstön toimesta. Uudelle työntekijälle on suunniteltu työvuorossa perehdyttäjä, jonka työparina toimimalla uusi työntekijä tutustuu asukkaisiin, työkavereihin, ohjaajan tehtäviin ja palvelukotimme muuhun toimintaan. Perehdytys dokumentoidaan Valon- perehdytyslomakkeelle.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** Attendo Ritaharjun lääkehoidosta vastaa palvelukodin sairaanhoitaja (AMK) Raila Huhtala. Lääkehoitoprosessi on tarkkaan kirjattuna ajantasaiseen, lääkärin allekirjoittamaan lääkehoitosuunnitelmaan, johon koko henkilökunta on perehtynyt. Palvelukodissa on jokaisessa työvuorossa vuorokohtainen lääkevastaava, jonka tehtäväkuva on määriteltynä lääkevastaavan työnkuvauksessa. Turvallista lääkehoitoa suunniteltaessa Ritaharjussa on palvelukodin sairaanhoitaja perehdyttänyt jokaisen työntekijän suoritettujen lääketenttien ja näyttöjen jälkeen palvelukodin lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitoprosessissa tapahtuvat virheet kirjataan poikkeamana ja käsitellään viikko- tai henkilöstöpalaverissa. Lisäksi poikkeamat kirjataan Attendon omaan Attendo Quality (AQ)-laatu järjestelmään.
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit;** Tietosuojan liittyvät riskit käydään läpi perehdytyksen yhteydessä ja jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Palvelukodin johtaja vastaa tietosuojan liittyvistä asioista ja tilaa työsopimuksen yhteydessä tunnukset it-tuen kautta. Palvelukodin johtaja huolehtii, että jokaisella työntekijällä on GDPR-koulutus suoritettuna.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Palvelukodin johtaja vastaa henkilöstön rekrytoinnista, tiedottamisesta ja luvanmukaisesta mitoituksesta, huomioiden mm. henkilöstön tarpeenmukaisen koulutustason, yksikkökohtaisen lääkeluvan voimassaolon. Attendo Ritaharjussa työskentelee pääsääntöisesti 3 -5 työntekijää aamuvuorossa ja 3-4 työntekijää iltavuorossa ja yksi

työntekijä yövuorossa. Äkillisessä kriisitilanteessa, kuten usean henkilön (työntekijä tai asukas) sairastuessa palvelukodilla priorisoidaan toiminta.

Ehdoton minimivahvuus on 3 työntekijää aamuvuorossa, 3 työntekijää iltavuorossa ja yksi työntekijä yövuorossa. Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä. Yövuorossa on aina asukkaat tunteva lääkeluvallinen työntekijä.

Attendo Ritaharjun toiminta on sosiaalipalvelujen alaista toimintaa. Jokaisen asukkaan luonnollista tietä toteutettavan lääkehoidon ja ravitsemuksen toteutumisesta huolehditaan aina kaikissa tilanteissa vuoden jokaisena päivänä. Kunnallisesta kotisairaanhoidosta voidaan käydä toteuttamassa IV-tiputuksia tarvittaessa. Mikäli asukkaiden terveydentila heikkenee niin, ettei heitä voi kodinomaisissa oloissa hoitaa, heidän hoitovastuunsa siirtyy julkisen terveydenhuollon piiriin.

Valmistuskeittiöltä on toimitettu palvelukodille vararuokia pitkällä päiväyksellä. Vararuokien voimassaolo varmistetaan säännöllisesti. Lisäksi pakastimessa on leipää. Leikkeleitä, juustoa, leipärasvaa, vihanneksia sekä maitotuotteita on aina vähintään kolmen päivän tarve. Jokaisessa tukkuuormassa kerran viikossa toimitetaan tuoreita hedelmiä. Näin turvataan riittävä ravitsemus asukkaille, vaikka ruoan toimituksessa olisi haasteita.

Attendo Ritaharjussa on käytössä sijaislista. Sijaiset on perehdytetty palvelukodin toimintaan. Poikkeustilanteessa, kuten valtaosan työntekijöistä sairastuessa/joutuessa karanteeniin myös toisista Oulun alueen yksiköistä hankittaisiin sijaisia, jotka hallitsevat Attendon käytännöt ja menettelyohjeet. Mikäli ennakoitun suunnitelman mukaisilla keinoilla ei henkilökuntaa ole saatavilla, rekrytoidaan henkilöstöä laajemmalla alueella Attendon yksiköistä tai käytetään vuokratyövoimaa. Palvelukodin johtaja vastaa järjestelyjen toimivuudesta. Hänen ollessa estynyt toimimasta, on jokaiselle palvelukodin johtajalle nimetty sijainen.

Äkillisessä kriisitilanteessa priorisoidaan asukkaiden ravitsemuksen ja lääkehoidon toteutuminen tärkeimmiksi, lisäksi asukkaiden perushygieneiasta huolehditaan. Muut toiminnot kuten viriketoiminta, asukkaiden harrastukset ja sovitut kokoukset siirretään myöhempään ajankohtaan. Palvelukodin johtaja vastaa tiedonkulusta poikkeustilanteessa. Äkillisessä kriisitilanteessa toimiminen -voidaan laittaa täytäntöön lyhyellä, muutaman tunnin varoitusajalla.

- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** Attendo Ritaharjussa on pyritty mahdollisimman hyvin huomioimaan tilat ajatellen niin haastavia kehitysvammaisia asukkaita kuin liikuntarajoitteisiakin asukkaita. Ohjaajilla on käytössä hälytysnapit äkillistä avuntarvetta varten. Hälytykset tulevat ohjaajien puhelimiin sekä hälytystaululle. Yövuorossa hälytysnapista painettaessa tulee vartija paikalle n.15-30 minuutin kuluessa hälytyksestä. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan viikoittain. Lääkehuoneessa on kameravalvonta. Lääkeluvallinen työntekijä on nimetty työvuorolistalle päiväkohtaisesti aamu- ja iltavuoroon, yövuorossa on yksi työntekijä ja hän on aina lääkeluvallinen, he kuittaavat itselleen lääkehuoneen avaimen työvuoronsa ajaksi. Attendo Ritaharjun tiloihin liittyvistä asioista vastaa palvelukodin johtaja.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** Ulkopuolisesta viestinnästä vastaa Attendon viestintäpäällikkö.

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. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit.

Attendo Ritaharjussa on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueelta kohden, esim. lääkevastaava, virikevastaava, turvallisuusvastaava. Jokaisella asukkaalla on kaksi omaohjaajaa, jotka ovat perehtyneet asukkaan asioihin ja vastaavat mm. hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta/päivittämisestä sekä omaisyhteistyöstä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä esim. lääkehoitosuunnitelmaan ja

omavalvontasuunnitelmaan ja sitoutua tekemään työvuoroon määritellyt tehtävät laadukkaasti ja asukasta kunnioittaen. Vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelyohjeissa.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaasti työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

- 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. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa manuaalisesti kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja kirjaa poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan, jossa johtaja kuittaa ne. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.

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. Attendo Ritaharjussa poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa kuukausittain ja dokumentoidaan palaverimuistioon. 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 palvelukodin johtaja.

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

- 2. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle. Ohje ja lomake löytyvät työyksikön N-aseimalta, tästä on informoitu henkilökuntaa suullisesti henkilöstöpalaverissa sekä viestillä asukastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö 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 esihenkilölle, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa siitä, että jokainen palvelukodin työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. **Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.**

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.

3. 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.

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.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelukodin johtaja vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Attendo Ritaharjussa työntekijät ovat saaneet osallistua omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Palvelukodin johtaja

Anne Tomperi-Rusanen p.044 7376 032

anne.tomperi-rusanen@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa palvelukodin johtaja, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Palvelukodin johtaja yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Attendo Ritaharjun omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikön aulassa (ilmoitustaululla), Attendon verkkosivuilla sekä PSOP:ssa.

Henkilökuntaa, sijaisia ja opiskelijoita varten omavalvontasuunnitelma löytyy myös yksikön toimistosta, viranomaiskansista.

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 kulttuuristausta 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 lähtökohdana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Attendo Ritaharjuun asukas ohjautuu kunnan/kaupungin päätöksellä. Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palveluntarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen asumisesta palvelukodissa. Asumisen sisältö Attendo Ritaharjussa räätälöidään yksilöllisesti yhdessä asukkaan, sosiaalityöntekijän ja mahdollisesti omaisen kanssa laaditun palvelusuunnitelman pohjalta.

Henkilökohtaisen avustamisen tarve arvioidaan yhdessä tilaajatahon sosiaalityöntekijän sekä asukkaan kanssa. Henkilökohtainen avustaminen toteutetaan ennalta suunnitellusti, asukkaan toiveet huomioiden.

Attendo Ritaharju ei tuota asukkaille henkilökohtaisen avun palveluita, vaan palvelu hankitaan ulkopuoliselta toimijalta.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Attendo Ritaharjussa palvelukodin johtaja tai tiimivastaava/sh vastaavat suunnitelmien päivitysten toteutumisesta sovittuna ajankohtana. Omaohjaajat päivittävät asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vähintään 2 kertaa vuodessa (huhti- ja lokakuussa). Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

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 kaksi omaohjaajaa, heidän 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. Asukkaan omaa kotia kunnioitetaan ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikilla elämän osa-alueilla otetaan huomioon ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset palvelukodin arjen rytmittämiseksi. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asukaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Asukas saa tarvittaessa apua ja tukea päätöksien tekoon.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaan omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asukaslähtöistä yksilökeskeistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asukkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Palvelukodin arkea ja toimintaa suunnitellaan joustavasti asukkaiden tarpeisiin perustuen, asukkaiden tarpeet huomioiden niin työvuorosuunnittelussa kuin kaikissa palvelukodin toiminnoissa mahdollistaen omannäköisen ja yksilöllisen elämän toteutumisen.

Ritaharjun palvelukodissa teemme työtä asukkaan kodissa, jokainen asukas kohdataan yksilönä ja kunnioitetaan heidän omaa tilaansa, omaa huonetta/kotia. Ohjaajat kommunikoivat asukkaiden kanssa yksilöllisen kommunikointikyvyn huomioiden. Ohjaajat käyttävät tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä: piirtämistä, kirjoittamista, kuvia, viittomia, selkokieltä. Kommunikointi ohjaajien ja asukkaiden välillä tapahtuu palvelukodissa asukkaan omalla viestintätavalla, sillä jolla hän itse pyrkii viestimään ohjaajalle. Vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tarjotaan ja kokeillaan tarvittaessa asukkaille. Tärkeintä on löytää yhteys asukkaiden ja ohjaajien välille. Ritaharjun palvelukodissa haluamme löytää jokaiselle asukkaallemme kommunikointimenetelmän, jolla hän pystyisi jollain tavoin ilmaisemaan omaa tahtoaan.

Ritaharjussa asukkaiden toiveita, ajatuksia sekä palautetta kuullaan kerran viikossa toteutuvassa asukaspalaverissa. Viikoittain toteutuviassa omaohjaajahetkissä on myös hyvä paneutua asukkaan asioihin ja selvittää kahden kesken asukkaan toiveita mm. tulevista virikkeistä, retkistä, ostosreissuista.

Yksilökeskeisen elämänsuunnittelun kautta Ritaharjun palvelukodissa jokaiselta asukkaalta selvitetään mieltymykset ja asiat, jotka ovat tärkeitä heille elämässä. Lisäksi voi tuoda esille asioita, joista ei pidä tai joita pelkää. Tällä pyrimme tutustumaan asukkaisimme mahdollisimman hyvin, jotta välttyttäisiin

väärinymmärryksiltä ja saisimme luotua jokaiselle asukkaallemme mahdollisimman omannäköisen arjen. Jokaisella asukkaalla on huoneessaan yksilöllisesti toteutettu huoneentaulu, jossa ilmenee asukkaalle tärkeät asiat ja mieltymykset.

Attendo Ritaharjussa käytössä olevat RAI- arvio ja hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan vähintään 6 kk välein ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta lähtee aina voimavarakeskeisestä ja asukaslähtöisestä ajatuksesta, jossa huomioidaan itsemääräämisoikeus. Suunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan kohdalla itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan:

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
- muut, lievemmät keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Rajoittaminen on aina viimesijaisin keino. Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön, sosiaalityöntekijän ja asiantuntija työryhmän kanssa. Asiantuntija työryhmän mielipiteen/arvion saamme PPSHP:n kehitysvammahuollon- tiimin kautta, tiimiin kuuluvat virkasuhteinen lääkäri, sosiaalityöntekijä ja psykologi. Lisäksi Attendolla on käytettävissä oma IMO-asiantuntijaryhmä, johon kuuluu sosiaalityöntekijä (Attendo), lääkäri ja psykologi (Terveystalo).

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 tekevät 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 asukkaalle. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, Rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksytyä menetelmää, Aveckia, käyttäen, 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. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön.

Jos asukkaalla 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 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 kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin 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.

Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Attendolla on järjestetty asukas- ja läheistytyväisyyskysely viimeksi huhtikuussa 2022.

Ritaharjun palvelukodissa painotamme avointa yhteistyötä omaisten/läheisten kanssa. Otamme mielellämme vastaa palautetta ja kehittämisideoita omaisilta/läheisiltä. Omaisten osallisuus asukkaan elämän suunnitteluun on ensiarvoisen tärkeää ja antoisaa. Avoin vuorovaikutus asukkaan asioissa omaisten ja palvelukodin henkilökunnan välillä mahdollistaa parhaan mahdollisen arjen asukkaallemme. Palvelukodilla vieraileville omaisille kerrotaan asukkaan kulumisia ja heidän on mahdollista keskustella asukkaan asioista ohjaajien kanssa. Avoimen vuorovaikutuksen kautta saamme jatkuvaa ajan tasalla olevaa tietoa asukkaamme hyvinvoinnista ja sen vahvistamisesta. Ritaharjun palvelukodilla järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaistapahtuma. Palvelukodissa on kiinnitetty erityistä huomiota läheisyhteistyöhön. Seuraamme palvelukodilla säännöllisesti henkilökunnan ja omaisten välistä yhteydenpitoa; tiheyttä sekä sisältöä/laatua, keskustelemme henkilökunnan kanssa yhteydenpidon merkityksestä sekä mietimme yhteydenpidon kehittämismahdollisuuksia.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 1 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksión palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksión palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksión toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Palvelukodin johtaja vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Hän vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Anne Tomperi-Rusanen, Palvelukodin johtaja
p: 044 7376 032, anne.tomperi-rusanen@attendo.fi

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Oulun ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamies:

Mirva Makkonen
sosiaali- ja potilasasiamies
p. 044 703 4116
Käyntiosoite: Torikatu 21, Oulu
Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki
Sähköposti: etunimi.sukunimi@ouka.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Ritaharjun palvelukodissa sosiaali- ja potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot löytyvät yhteisten tilojen seinällä olevalta ilmoitustaululta.

Sosiaaliasiamiehen 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

d) Miten yksión 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 yksión palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä palvelukodin esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Palvelukodin johtaja 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 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 voimavaransa 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 omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Ritaharjussa asukas saa osallistua kykyjensä ja oman tahtonsa mukaan kaikkeen toimintaan. Pyrimme edistämään asukkaan elämänlaatua huomioimalla erilaiset hoitoon ja hyvinvointiin vaikuttavat yksilölliset tekijät. Ohjaamme ja tuemme asukasta osallistumaan päivittäisiin askareisiin ja viriketoimintaan. Omaohjaajan rooli korostuu kaikessa asukasta koskevissa asioissa.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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 tuntemuksistaan ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan 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. seurataan toimintakykymittauksia, ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään mahdollisesti RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

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

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

Attendo Ritaharjun ruokahuollosta vastaa Attendo Fregatin valmistuskeittiö, vastuuhenkilö Anne Valtanen. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista, jossa on huomioitu valtakunnalliset ravitsemussuositukset ja tarjolla on aina tasapainoinen ja monipuolinen ateriakokonaisuus. Pääateriat valmistetaan Attendo Fregatin valmistuskeittiössä. Ohjaaja hakee arkisin aamupäivällä ruoan palvelukodin autolla Attendo Fregatista. Ritaharjun palvelukodilla on kerran viikossa (perjantaisin) asukkaiden toiveruokapäivä. Sunnuntaisin pidettävässä asukaspalaverissa päätetään yhdessä mitä tulevana perjantaina valmistetaan päivälliseksi. Perjantain ruokakuljetuksen mukana tulee viikonlopun ruoat, jonka ohjaajat lämmittävät palvelukodilla. Aamu-, ilta- ja välipaloista vastaavat palvelukodin ohjaajat, ruokalistan mukaisesti. Palvelukodin asukkaiden ateria-ajat ovat: aamupala klo 7:30- 9:00, lounas klo 11:30-12:30, välipala klo 15:00, päivällinen klo 16:30- 17:00 ja iltapala klo 19-20:30, yöpalaa tarjotaan, mikäli asukas valvoo.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalista suunnitellaan kansallisten

ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. 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. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asukkaat pääsevät halutessaan ja vuorollaan mukaan (1-2 kerrallaan) ruoan hakuun Fregatista, väli- ja iltapalan tekoon, leivontaan, salaatin valmistukseen, kahvin keittoon ym. pieniin keittiöaskareisiin.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään palvelukodin johtajan toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Poikkeustilanteissa palvelukodilla on tehostettu hygieniakäytänteitä Attendon ja PPSHP:n ohjeistusten mukaisesti.

Korona aikana henkilökunta käyttää työvuorossa ollessaan kirurgista suu-nenäsuojaa tai FFP2 hengityssuojainta sekä huolehtii asianmukaisesta käsihygieniasta ohjeistusten mukaisesti.

Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

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 intymiteittisuojaa kunnioittaen. Palvelukodissa on nimetty hygieniasta vastaava, joka huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa tarvittaessa palvelukodin henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan palvelukodin lääkäri/oma terveyskeskus (Tuiran hyvinvointikeskus). Lääkäri käy palvelukodilla kerran kuukaudessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Tarvittaessa teemme yhteistyötä kotisairanhoidon kanssa, esim. asukkaan kotiutuessa sairaalasta.

Kiireellinen sairaanhoito: Tuiran hyvinvointikeskuksen aukioloaikana akuutti, lääkärin arviointia tai hoitoa vaativa päivystyksellinen sairaanhoito hoidetaan tilanteen mukaan joko hyvinvointikeskuksessa tai OYS:n yhteispäivystyksessä. Virka-ajan ulkopuolella aina OYS:n yhteispäivystyksessä. Palvelukodissa ohjaajilla on mahdollisuus soittaa OYS:n päivystävälle lääkärille, terveysneuvontaan tai 112, josta ensiapu tulee arvioimaan tilanteen. Asukkaan lähtiessä päivystykseen hänelle tulostetaan mukaan asukastietojärjestelmästä SH-lähete ja ajantasainen lääkelista.

Äkillinen kuolemantapaus: Virka-aikana soitetaan Tuiran hyvinvointikeskuksen lääkärille ja virka-ajan ulkopuolella soitto 112, josta saadaan lisäohjeita. Palvelukodissa on laadittu Kuolemantapaus yksikössä-työohje, jota säilytetään henkilökunnan toimistossa lomaketelineessä sekä N-asemalla. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan palvelukodin esihenkilöä välittömästi ja omaisia sovitusti.

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. Säännöllinen RR- ja painonseuranta kaikilla asukkailla 1x kk. Verensokerimittaukset tehdään ohjeen mukaan palvelukodilla. Asukkaiden säännöllisesti sekä tarvittaessa otettavat verikokeet, ym. lääkärin läheteellä määritellyt kokeet otetaan NordLabin laboratoriossa. Palvelukodin tiimivastaava/sairaanhoitaja Raila Huhtala vastaa asukkaiden kokonaisvaltaisen hoidon seurannasta. Asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin päivittäisseurantaa toteuttavat kaikki ohjaajat.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja (AMK)/Tiimivastaava Raila Huhtala ja palvelukodin johtaja/sairaanhoitaja (AMK) Anne Tomperi-Rusanen

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 palvelukodin sairaanhoitaja/tiimivastaava ja palvelukodin johtaja. Lääkäri allekirjoittaa palvelukodin 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella (Raila Huhtala, sairaanhoitaja (AMK)), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä palvelukodin johtaja Anne Tomperi-Rusasen kanssa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Tuiran hyvinvointikeskuksen omalääkäri.

Ritaharjun palvelukodin omalääkäri käy palvelukodilla 1x kk. Omalääkärikäytäntöön kuuluu käydä asukaskohtaiset, terveydenhuollon kannalta oleelliset ja esille nousseet asiat läpi. Lääkärin kanssa käydyt keskustelut kirjataan asukkaan omiin tietoihin ja määräykset dokumentoidaan siinä muodossa Hilikka-asukastietojärjestelmään kuin lääkäri on määräyksen antanut.

Ritaharjun palvelukodissa on nimetty vuorokohtainen lääkevastaava, joka vastaa kaikkien asukkaiden lääkehoidosta vuoronsa aikana.

Ritaharjun palvelukodin lääkevastaavan tehtävät vuorossa:

- vastaa vuoron ajan lääkehoidon toteuttamisesta ja sen varmistamisesta
- tarkastaa, että jokainen asukas saa lääkkeensä antoaikojen mukaan
- tarvittaessa annettavien lääkkeiden anto
- tekee lääkemuutokset lääkärin ohjeiden mukaisesti, mikäli sairaanhoitaja ei ole työvuoressa (lääkelistalle, dosettiin, tulostaa ajantasaiset lääkelistat dosetteihin, lääkehoitokansioon ja raportoi niistä)
- tekee tarvittaessa lääketilauksen (ke)
- jakaa lääkkeet dosetteihin (ma ja ti)
- toinen lääkeluvallinen ohjaaja kaksoistarkastaa jaetut dosetit (ma, ti ja ke)
- on tarvittaessa yhteydessä hyvinvointikeskukseen, päivystykseen, 112
- tulostaa SH-lähetteen ja ajantasaisen lääkelistan asukkaan lähtiessä sairaalaan
- tiedottaa omaisia/läheisiä mahdollisista lääkemuutoksista tai sairaalahoidosta
- vastaa lääkehuoneen avaimesta

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Ritaharjun tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat Oulun kaupungin sosiaalityö, Oulun kaupungin hyvinvointikeskus sekä Oulun kaupungin päivätoimintakeskus, edunvalvonta sekä Oulun evankelis-luterilainen seurakunta. Lisäksi asukkaiden henkilökohtaiset palvelut, kuten fysioterapia. Yhteistyö tapahtuu puhelimitse ja salattuna sähköpostina.

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. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan /päätetään konsernitasolla Attendo Oy:ssä. Ritaharjussa alihankintana hankittavia palveluja ja palveluntuottajia ovat: Ateriapalvelut; Attendo Fregatti valmistuskeittiö, Coor- kiinteistöhuolto, elintarviketoimittaja; Meira Nova, hygienia-, hoiva- ja siivosutuotteet; Lyreco Oy, Palontorjuntavälineistön huoltopalvelut; Kauriala 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. Palvelukodin 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. 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. Toimiluvan mukainen henkilöstömitoitus on 0,8.

Attendo Ritaharjussa on:

- palvelukodin johtaja Anne Tomperi-Rusanen, koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK). Ritaharjussa esihenkilön työ jakaantuu 50 % hallintoon ja 50 % sairaanhoitajan tehtävään.
 - 1 vakituinen sairaanhoitaja (AMK)/tiimivastaava, Raila Huhtala
 - 14 vakituista ohjaajaa, koulutukseltaan lähihoitajia
 - 2 ohjaajan sijaista, koulutukseltaan lähihoitajia
 - 1 lähihoitaja-oppisopimusopiskelija
 - 1 siistiä, hänen työnsä koostuu siivous- ja pyykkihuollosta
- Lisäksi yksikössä on 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?

Palvelukodin johtaja 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. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa palvelukodin johtaja. Tarvittaessa hän voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään

selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja johtaja sekä alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa palvelukodin johtaja. Attendo Oy:ssä on käytössä sähköinen perehdytysjärjestelmä Valo.

Attendo Ritaharjun ohjaajilla on menetelmäohje omaohjaajuudesta. Omaohjaajuuden sisältö on dokumentoituna menetelmäohjeeseen, joka kuuluu uuden työntekijän perehdyttämisprosessiin. Yksikkö tallentaa yksikön toimivuuden kannalta tärkeitä tietoja, menetelmäohjeita/ohjeistuksia yksikön omalle N-asemalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on pääsy näihin tiedostoihin.

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. Palvelukodin johtajan 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 esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Ritaharju toimii yksikerroksisessa rakennuksessa, jossa on 3 asuinsiipeä (Ilvekset, Tuliketut ja Karhut). Kussakin asuinsiivessä on 5 asukashuonetta. Huoneet ovat 20,5 m²- 21,5 m². Jokaisessa huoneessa on oma invamitoitettu wc- ja suihkutila. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse.

Palvelukodilla on asukkaiden yhteiskäytössä ruokailu (2 kpl)- ja oleskelutilat (2kpl) sekä yhteinen invamitoitettu sauna ja pesuhuone/wc sekä kodinhoituhuone. Palvelukodilla on takapihalla terassi.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- 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.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Ritaharjun palvelukodissa tehtiin vuoden 2020 alussa pintaremonttia sisäpinnoille mm. käytävien seinien alaosiin laitettiin suojalevyt, seinäpintoja maalattiin, ruokailu- ja oleskelutilojen suurimmat seinät saivat kauniit Oulu-aiheiset maisematapetit sekä lasioviin näkösuojaksi teippaukset.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät aidattu piha-alue, hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Ritaharjun palvelukodin aidatulla piha-alueella on kaksi keinua, penkkejä/pöytiä, istutuksia (kukkia, omena- ja kirsikkapuita, pensasmustikkaa ym. marjapensaita) sekä kasvihuone. Kesällä pihalle tuodaan yhteisiä/yksityisiä pelihetkiä varten koripalloteline ja frisbee-korit ja terassilla oleva grilli on ahkerassa käytössä. 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 pienryhmässä että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Palvelukodissa on kodinhoituhuone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupyykki kuin lakanapyykkikin. Yksikkömme ohjaajat sekä siistijä vastaavat pyykinhuollon toteutuksesta. Asukkailla on viikko-ohjelmaan suunniteltu siivous- ja pyykinpesupäivä. Jokainen osallistuu omien voimavarojensa ja taitojensa mukaan siivous- ja vaatehuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa, vaatteiden viikkauksessa pyykkien kuivumaan laittamisessa jne.

- Asiakashuoneissa ylläpitosiivous kerran viikossa
- Palvelukodilla on oma siistijä ma-pe. Viikonloppuisin ohjaajat vastaavat tarvittavasta siivouksesta.
- Pyykinhuolto toteutetaan itse
- Säännölliset hygicult-mittaukset.

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

Ritaharjun palvelukodissa ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-ovet ovat varustettu sähköisellä lukituksella ja sähköisellä avauksella kulkulätkää käytettäessä. Ulko-oven vieressä on soittokello vierailijoita varten. Aidatulle piha-alueelle johtava ovi on kesäisin päiväaikaan usein avoinna, jotta asukkaat voivat halutessaan mennä ulkoilemaan piha-alueelle.

Lääkehuoneeseen on kaksi avainta, toinen lääkevastuuvuorossa olevan hallussa ja toinen on vara-avain, joka on esihenkilön hallussa. Lääkevastuuvuorolainen kuittaa vastaanottaneensa ja luovuttaneensa avaimen. Ilman lääkelupaa ei ole pääsyä lääkehuoneeseen. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Attendo Ritaharjussa on käytössä vartijakutsujärjestelmä turvaamaan etenkin yöaikaista yksintyöskentelyä. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti.

Ritaharjussa ei ole käytössään hoitajakutsujärjestelmää.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Anne Tomperi-Rusanen p: 044 7376 032, anne.tomperi-rusanen@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. Menettelyohje: Laiteturvallisuus, sijaitsee yksikön N-asemalla.

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

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta

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://valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Raila Huhtala, sairaanhoitaja p: 041 7318 231

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- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset menettelyohjeista yksikön N-asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Yksikössä 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. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

Konsernitasolla on laadittu 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 tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Attendo Oy
Tietosuojavastaava
PL750 (Itämerenkatu 9)
00181 Helsinki
tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Anne Tomperi-Rusanen anne.tomperi-rusanen@attendo.fi p: 044 7376 032

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Vuoden 2022 keväällä toteutimme Ritaharjussa asukas-, läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyn. Kyselyiden pohjalta lähdimme arvioimaan ja kehittämään toimintaamme.

Ritaharjun palvelukodin vahvuuksia:

- ❖ Ritaharjussa on mukava työskennellä. Hyvät työkaverit, huumori. Asukkaista välitetään aidosti. Joustetaan ja autetaan toisiamme.
- ❖ Asukkaat haluavat asua Ritaharjussa. Tuttu ja mukava henkilökunta.
- ❖ Halu tehdä hyvää läheisyhteistyötä. Läheiset ovat aina tervetulleita palvelukodille.

Haluamme kehittää toimintaamme palvelukodissa ja olemme ottaneet kehitettäväksi seuraavat kohteet:

Työyhteisönä

- ❖ Panostamme palautteen antamiseen toisillemme. Muistamme kiittää ja kehua työkaveria, mutta rohkaistua myös antamaan korjaavaa/rakentavaa palautetta.

Asukkaan hyvä, mielekäs elämä on meille tärkeä. Se koostuu erilaisista yksilöllisistä ja yhteisöllisistä tekemisistä esim. aktiviteetit, omaohjaajahetket, ulkoilu, retket jne.

- ❖ Seuraamme viikoittain asukkaiden aktiviteettien ja omaohjaajahetkien toteutumista. Viikoittaisissa asukaspalavereissa asukkaat pääsevät vaikuttamaan omaan arkeensa ja toimintaamme.

Säännöllinen, monipuolinen ja avoin yhteydenpito omaisiin/läheisiin.

- ❖ Omais-/läheisyhteistyö on meille hyvin tärkeä asia ja haluamme panostaa siihen. Seuraamme viikoittain yhteydenpitoa omaisiin/läheisiin: määrää ja sisältöä. Haluamme kehittää erilaisia yhteydenpito tapoja omaisiin/läheisiin.

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 hoito- ja palvelusuunnitelmat. 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 pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkahoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi-


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

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

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2021. Sisäinen auditointi tullaan toteuttamaan vuosittain.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys
Oulu 22.6.2022
Allekirjoitus 
Nimenselvennys Anne Tomperi-Rusanen

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-ammattimaisen-kayttajan-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/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](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-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaisten omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

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.

