

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3).....	3
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	4
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	5
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	5
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU	6
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	7
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	8
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	8
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	9
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	10
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO	10
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	12
4.4.2 TOIMITILAT	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	17

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Kunnan nimi: Kankaanpää
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy	Hyvinvointialueen nimi: Satakunnan hyvinvointialue
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2	
Toimintayksikön nimi Attendo Oy Ihanakallio	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kankaanpää	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Asumispalvelut: Tehostettu palveluasuminen, vammaispalvelut 15 tehostetun palveluasumisen paikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Ihanakallionkatu 1	
Postinumero 38700	Postitoimipaikka Kankaanpää
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Jonna Koivunen	Puhelin Palvelukodin johtaja: 044 4943510 Ohjaajat: 044 4940752
Sähköposti jonna.koivunen@attendo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 26.8.2019	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / Tehostettu palveluasuminen – muut vammaiset	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 26.8.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Lounas ja päivällinen: Attendo Villa Rauhala Kiinteistöhuolto: Kankaanpään Huoltoajat Oy Siivouspalvelu: Kilita puhtauspalvelut Oy Työnohjaus: Loistokeskus Oy Vartijapalvelu: Kankaanpään Vartiointipalvelu Oy	

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

Toiminta-ajatus

Attendo Ihanakallio on vammautuneiden ja vaikeavammaisten palvelukoti, joka tuottaa ympärivuorokautista, kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää palveluasumista viihtyisissä ja esteettömissä tiloissa. Palvelukodissa on kolme ryhmäkotia, joissa kussakin on viisi asukashuonetta. Asukaspaikkoja on yhteensä 15, joista kaikki on suunniteltu tehostettua palveluasumista varten. Ihanakalliossa on huomioitu paljon tukea tarvitsevien asukkaiden tarpeet esteettömällä ja turvallisella tilasuunnittelulla. Viihtyisä piha-alue tarjoaa rauhallisen vapaa-ajanviettopaikan sekä mahdollisuuden päivittäiseen ulkoiluun.

Tehtävänäimme olla tukena asukkaidemme arjessa ja vahvistaa heidän osallisuuttaan omassa elämässään. Kannustamme asukkaita osallistumaan voimavarojen mukaan arjen askareisiin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintahetkiin.

Asukkaiden kanssa yhdessä laaditaan jokaisen oma, yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen toiveensa, tuen tarpeensa ja elämänhistoriansa. Mikäli asukas haluaa, niin suunnitelman laatimisessa voi olla mukana myös hänen läheisiään ja muuta

verkostoa. Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteet on asukaslähtöisesti muodostetut, konkreettiset ja saavutettavissa olevat ja niiden tarkoitus on tukea asukkaan kuntoutumista sekä arjen hallintaa. Tavoitteet huomioidaan asukkaan arjessa ja Hilikka-asukastietojärjestelmään kirjaaminen on tavoitteet huomioivaa.

Ihanakallion tavoitteena on yhdessä toimiminen, sekä asukkaiden osallistuminen arkeen toimintakykynsä mukaisesti. Huomioimme kaikki asukkaat yksilöllisesti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä huomioiden fyysiset, psyykkiset- ja sosiaaliset tarpeet. Elämänsäkaaren loppuvaiheessa asukkaamme voi olla kodissaan saattohoidossa niin pitkään, kun se kodinomaisessa ympäristössä on mahdollista.

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.

Yksiköemme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. Toiminnassamme avainasemassa on myös arvostava kohtaaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty asiakaskokemusvalmentaja (Asko-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen sekä ohjata työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa. Toiminnassamme painotetaan asiakaskokemuksen merkitystä toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Oma- ja ulkovalvonta 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, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Vastuuhenkilö toimii yksikön johtaja.
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; lääkkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet. Vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitaja.
- Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle. Vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Henkilöstömitoitus, puitesopimuksen mukainen toiminta. Vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja.
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat. Vastuussa yksikön johtaja yhdessä koko henkilökunnan kanssa.
- Tiedottamiseen liittyvät riskit: tiedonkulun tehostaminen. Vastuussa yksikön johtaja yhdessä koko henkilökunnan kanssa.

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 tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja riskit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt toiminnan eri osa-alueille. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja erillisellä vastuualueet-asiakirjalla. Vastuualueet-asiakirja löytyy tietokoneen verkkoasemalta ja toimiston pöydältä.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadunhallinnan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkkehoidosuunnitelma 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 Ihanakallion N-asemalta, Poikkeamat-kansiosta. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin.
Poikkeaman havaitsija raportoi poikkeaman omalle lomakkeelleen ja tulostaa sen laatukoordinaattorille. Laatukoordinaattori vie poikkeamat Attendo Quality-ohjelmaan (myös: AddSystems), jonka kautta ne tulevat vielä palvelukodin johtajalle hyväksyttäväksi. 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 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. Sovittujen korjaavien toimenpiteiden toteutuminen tarkastetaan aina seuraavan kuukauden henkilökuntapalaverissa. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen ja ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen.
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 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 yksikön verkkoasemalta (N-asema) Ilmoitusvelvollisuus-kansiosta. 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 esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö 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 sähköpostitse ja/tai sähköisen Hilikka-asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme kuukausittain. Palaverista laaditaan muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa ja näin todentaa allekirjoituksellaan vastaanottaneensa tiedon.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Kirjaa oman yksikkösi toimintamalli.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavalonnan suunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Palvelukodin johtaja

luonnosteleo omavalvontasuunnitelman, jonka jälkeen henkilökunta käy sen läpi ja yhdessä keskustellen muokataan luonnos valmiiksi suunnitelmaksi.

Yksikön esihenkilö

Palvelukodin johtaja
Jonna Koivunen
p. 044 494 3510
jonna.koivunen@attendo.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma löytyy sähköisenä yksikön verkkokansioista sekä tulostettuna perehdytyskansioista. Lisäksi ovs on Ihanakallion aulassa, asukkaiden omassa kansiossa ja sieltä siihen voi tutustua niin asukkaat kuin heidän läheisensäkin. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Ihanakallion Internet-sivuilta.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua.

Asukkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen asumispalvelupaikasta. Mahdollisen yksityisen asukkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Ihanakalliossa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

Asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan säännöllisesti ja päivittäishuomioissa. Attendon Elämänlaadun Check-lista tehdään asukkaan kanssa vähintään kuuden kuukauden välein ja lisäksi käytössä on yksilökohtaisesti muita asukkaan tarpeeseen vastaavia mittareita, kuten esimerkiksi BDI 21-masennuskysely ja ravinnonsaantia ja ravitsemustilaa mittaava MNA-testi. Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti ja aina tarpeen vaatiessa sekä asukkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen.

Joka asukkaalla on nimetty omaohjaaja sekä varaomaohjaaja. Myös palvelutarpeen arvioinnissa korostuu asukkaan ja hänen omaohjaajansa välinen suhde ja luottamus. Arjen havainnointi on koko työyhteisön vastuulla, mutta yhteiset keskustelut ja arvioinnin kirjallinen raportointi ovat omaohjaajan tärkeimpiä tehtäviä. Ihanakalliossa kannustetaan niin asukasta kuin hänen omaisiaan / läheisiään (mikäli asukas niin haluaa) osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

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. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asukkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asukkaaseen (elämänkaari: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään erilaisten toimintakykymittareiden tuloksia. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet ja voidaan hyödyntää mm. fysio-, puhe- tai toimintaterapeutin laatimia suunnitelmia.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Keskusteluja ohjauksen ja tuen tarpeesta käydään aina tarpeen vaatiessa. Omaohjaaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle tiimille. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden etenemistä dokumentoidaan Hilikka – asukastietojärjestelmään kirjatun. Asukkailla on säännöllisesti tapaamiset kunta-asiakkaan kanssa ja myös siinä tavoitteiden eteneminen käydään läpi ja mahdollisesti niitä täsmennetään ja suunnitellaan lisää asukkaan tarpeista käsin.

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.

Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa ja toiveita kunnioittaen. Attendon vava-yksiköissä käytössä oleva asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, tai tarpeen mukaan useammin. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan. Asukas saa tarvitessaan apua päätöksien tekoon.

Vammautuneella henkilöllä voi olla käytössään erilaisia apuvälineitä (esim. pyörätuoli erilaisin turvavöin). Apuvälineiden käyttöön liittyy aina asukkaan osallisuuden mahdollistaminen ja/tai kuntoutumisen tukeminen ja/tai toimintakyvyn ylläpito-/asentohoito. Asukkaan käyttämiin välineisiin on aina kirjallinen lääkärin / terapeutin suositus välineen käytöstä ja asiasta on sovittu asukkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Välineitä käytetään suosituksen mukaisesti ja välineen käyttö on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Työyhteisö kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykijensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Työyhteisö käyttää tarvittaessa asukkaan kanssa kommunikoidessa vaihtoehtoisia kommunikointivälineitä; kuten kuvia, apuviittomia, kommunikointilaitteita ja -kansioita asukkaan oman mielipiteen selvittämiseksi. Tarvittaessa käytetään kommunikoinnissa asiointitulkkia. Tilanteissa, joissa asukas ei pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutusta, asukkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa sekä läheisten henkilöiden kanssa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 9§.)

Työskentelyämme ohjaa kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä työskentelytapa. Asukkaita kannustetaan osallistumaan toimintaan omien voimavarojensa mukaan. Ihanakalliossa tärkeä toiminnan viitekehys on arvostava kohtaaminen. Jokaista asukasta kuunnellaan ja mahdollistetaan päätöksenteko, kohdellaan aikuisena ja omasta elämästään vastuullisena ihmisenä. Asukkaiden arki suunnitellaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti asukkaiden omaa tahtoa ja toiveita kuunnellen ja kunnioittaen. Asukasta tuetaan päätöksenteossa tarvittaessa huomioiden vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

Ihanakalliossa asukkaat suunnittelevat itse asukaskokouksessa ohjelmaa yhdessä ohjaajien kanssa. Talo tarjoaa erilaista toimintaa, mutta jokaisella asukkaalla on itsellään oikeus päättää, haluaako hän osallistua. Toiminnassa pyritään aina huomioimaan asukkaat yksiköinä ja mm. jos joku ei pysty osallistumaan ryhmämuotoiseen toimintaan, järjestetään hänelle yksiköllistä toimintaa. Asukkaiden toiveiden perusteella myös suunnitellaan retket ja virkistysmatkat, jotka ennakoitaan jo hyvissä ajoin.

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 Ihanakalliossa käytössä oleva asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Menettelyohje: Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista). Asukkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on epäasiallista kohtelua havaittuaan sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti velvollisuus puuttua asiaan ja siitä ilmoitetaan välittömästi yksikön johtajalle sekä tehdään kirjallinen ilmoitus poikkeamalomakkeella, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti. Menettelyohje: Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista. 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 vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esihenkilön 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 asukasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- tai potilasasiemieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asukasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

Asukasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on johtajan tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla jokaisessa kohtaamisessa.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Asukkaiden osallistaminen omaan arkeensa on hyvin tärkeä osa toimintaamme. On tärkeää viestiä asukkailla ja heidän läheisilleen mahdollisuudesta osallistua laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Ohjaajien tehtävä ei ole tehdä kenenkään puolesta päätöksiä, vaan asukkaita kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon ja annetaan ohjausta erilaisten vaihtoehtojen esiintuomisessa.

Asukaskokouksessa asukkaat suunnittelevat keskuudessaan tulevia aktiviteetteja. Lisäksi asukaskokous on tiedotuksen foorumi ja paikka, jossa asukkaat voivat esittää toiveitaan sekä antaa palautetta. Palvelukodin johtaja on arjessa läsnä, joten asukkailla on aina mahdollisuus antaa palautetta ja esittää toiveita myös suoraan hänelle.

Asukkaiden perheiden ja läheisten huomioon ottaminen on osa palvelua ja palvelun kehittämistä. Asukkaat kuitenkin määrittävät itse, millä tasolla heidän läheisensä osallistuvat heidän elämäänsä. Mikäli asukas ei halua, että hänen asioistaan keskustellaan kenenkään kanssa, niin hänen toivettaan noudatetaan. Jokaisella asukkaalla on täytettynä asiakassuostumuslomake, jossa määritellään seikkaperäisesti kenen läheisten ja muiden tahojen kanssa yhteistyötä voidaan tehdä. Ihanakalliossa pyritään järjestämään kaksi kertaa vuodessa läheisten ilta, jonka asukkaat suunnittelevat itse ja päättävät, ketä haluavat kutsua. Asukkaiden määrittämille läheisille lähetetään kaksi kertaa vuodessa myös läheiskirje. Kolme kertaa vuodessa toteutamme myös tyytyväisyyskyselyn asukkaidemme läheisille ja tätäkin kautta heidän on mahdollista päästä osallistumaan palvelukotimme toiminnan kehittämiseen. Asukkaiden kanssa, jotka eivät omatoimisesti kykene olemaan läheisiinsä yhteydessä, on erikseen sovittu yhteydenotto tavoista sekä aikatauluista ohjaajien kanssa. Ohjaajat avustavat aina tarvittaessa yhteydenpidossa läheisiin.

Henkilökunta ottaa mielellään vastaan palautetta myös läheisiltä ja palautteisiin reagoidaan, jotta toiminta voi kehittyä. Myös läheisten kohtaamisessa ja huomioimisessa toimintaamme ohjaa erinomaisen palvelun asenne. Vaikeavammaisten ja vammautuneiden asukkaidemme elämässä lähipiiri on usein suuressa roolissa liittyen asukkaan kokonaisvaltaiseen kuntoutumiseen ja näin ollen on hyvin merkittävä asia, että myös läheiset voivat kokea saavansa äänensä kuuluviin ja uskaltavansa tuoda ajatuksensa esiin.

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 kehittämissideoiden keräämiselle.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esihenkilö vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan hoivakodin johtaja Jonna Koivuselle tai HVA:n toiminnasta vastaaville viranhaltijoille.

b) Sosiaaliasiemiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satakunnan hyvinvointialue:

Potilasasiavastaava
02 627 6078 / potilasasiavastaava@sata.fi (ei suojattu)
Osoite: Sairaalan tie 3, 28500 Pori

Koordinoiva potilasasiavastaava Sianoja Tiina
Potilasasiavastaava Varho Marketta
Potilasasiavastaava Pärssinen Päivi
Sosiaaliasiavastaava 044 707 9132 / sosiaaliasiavastaava@sata.fi (ei suojattu)
Osoite: Mukulamäentie 1, 28500 Vanha-Ulvila
Sosiaaliasiavastaava Mäkinen Jari

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Tajja Mehtonen
asiavastaavatoiminnan kehittäminen ja yhteistyö
puh. 040 800 4186, ainoastaan vastuuhenkilöpuhelut
potilasasiavastaava@pirha.fi, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Palvelupäällikkö valvonta- ja asiavastaavatoiminta
Katja Uitus-Mäntylä
asiavastaavatoiminnan esihenkilö
puh. 044 472 2687
katja.uitus-mantyla@pirha.fi

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:

Sähköinen yhteydenottopyyntö sosiaaliasiavastaavalle:
Voit lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön sosiaaliasiavastaavalle Hyvis-palvelussa.

Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Voit soittaa sosiaaliasiavastaavalle puhelinaikoina. Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:
Taina Holappa
Sosiaaliasiavastaava, YTM

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihte).

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 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 esihenkilö informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esihenkilö antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi 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 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 omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Lisäksi hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan voivat osallistua asukkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Hoito -ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan

asukkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asukkaan näköiseen hyvään elämään.

Asukkaat ovat aktiivisessa roolissa kaikissa arjen toimissa. Asukkaat saavat toimintakyvynsä mukaisesti tarvitsemaansa ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissaan ja päätöksenteossa. Asukkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi tehdään tiivistä ja moniammatillista yhteistyötä verkostoon kuuluvien yhteistyötahojen kanssa (läheiset, kaupungin vammaispalvelun työntekijät, terveydenhoito, fysioterapia, työ- ja päivätoiminnot, henkilökohtaiset avustajat ym.).

Asukkaille mahdollistetaan mielekäs arki ja mahdollisuus harrastuksiin. Mielekkäitä harrastuksia voidaan etsiä lähiympäristöstä tai järjestää Ihanakalliossa asukkaiden toiveiden mukaisesti. Vapaa-ajalle asukkaat suunnittelevat oman näköistään toimintaa säännöllisesti pidettävissä asukaspalaverissa, esimerkiksi luontoretkiä ja erilaisia tapahtumia.

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 tuntemuksista 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 ohjauksvälineenä.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään mahdollisesti RAI mittaukset asiakkaille kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkehoidon ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Hilkka-asiakastietojärjestelmään kerätään asukkaan etusivulle seurantaperiaatteet / tavoitteet, joihin kuntoutumiseen liittyviin asioihin kiinnitetään erityistä huomiota ko. asukkaan kohdalla. Tämä tulee olla kaikkien työntekijöiden tiedossa ja näin päivittäiskirjauksen osat alueet auttavat havainnoimaan asukkaan toimintakyvyn muutokset. Tavoitteista ja seurantaperiaatteista tiedottaminen on myös yksi omaohjaajan tehtävistä.

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.

Läheisillä on mahdollisuus vieraila Ihanakalliossa aina kun haluavat. Ihanakalliossa on mahdollista yöpyä ja viettää aikaa oman läheisen kanssa sekä saada tukea ohjaajilta aina tarvittaessa. Kulloinkin voimassa olevat koronarajoitukset säätävät vierailujen ja juhlien toteutumista.

Omaohjaaja tuntee asukkaansa ja hänen asiansa parhaiten. Hän tutustuu asukkaaseen juttelemalla ja suunnitelmien sekä toimintakykyarvion tekemisen yhteydessä ja pitää muun työyhteisön ajan tasalla. Mikäli asukas haluaa, niin omaohjaaja tutustuu asukkaaseen myös hänen läheistensä kautta. Tiedonsiirto viranomaisverkostosta tapahtuu tietosuojalain mukaisesti. Omaohjaaja:

- Tekee muulle henkilökunnalle ohjeistuksen sovitusta toimintatavoista. Näin mahdollistetaan se, että arki toteutuu asukkaan tottumusten ja toiveiden mukaisesti.
- Suunnittelee yhteistyössä asukkaan ja yksikön henkilöstön kanssa, mistä asukkaan arki koostuu (viikko-ohjelma, kuukausisuunnitelma tms.) Suunnitelmasta on löydettävä asukkaalle mieluisia asioita, joita hän haluaa arjessa tehdä.
- Laatii ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman puolen vuoden välein tai tarvittaessa
- Esittelee hoito- ja palvelusuunnitelman muulle henkilökunnalle
- Täyttää asukkaan kanssa Elämänlaadun check-listan kaksi kertaa vuodessa
- Huolehtii yhdessä muun henkilökunnan kanssa, että asukkaalla on kaikki perustarpeet (hygieniatarvikkeet, vaatteet ym.)
- Huolehtii, että asukkaan oma huone on hänen mieltymystensä mukainen ja että siellä on kaikki tarvittava
- Sopii läheisen / edunvalvojan kanssa miten tarvittavat hankinnat tehdään
- Huolehtii, että asukkaan sosiaalietuudet ym. ovat ajan tasalla
- Toimii yhteishenkilönä asukkaan verkostoissa ja pitää aktiivista yhteydenpitoa omaisiin
- Huolehtii omaohjaajahetkien toteutumisesta kerran viikossa

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

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että illtalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Asukkailla on mahdollisuus myös yöpalaan.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria. 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 tai lisäravinteita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen ja muihin perussairauksiin liittyy painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäreitä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Ihanakallion ateriat tulevat Attendon omasta keskuskeittiöstä, Attendo Villa Rauhalasta 044 4940026. Ruoka toimitetaan kylmävalmisteisena maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Ruokien lämmityksestä ja loppuun asti valmistamisesta vastaa arkisin palvelukotiapulainen. Aamu-, ilta- ja välipalat valmistellaan yksikössä palvelukotiapulaisen, ohjaajien ja asukkaiden yhteistyöllä. Ruokailuajat Ihanakalliossa ovat aamupala 7:00 – 9:00, lounas 11:00 - 12.30, päiväkahvi 13:30 – 14:30, päivällinen 16:30 - 18.00 ja iltapala 19:00 - 21.00.

Ihanakalliossa ateriapalveluvastaavana toimii yksikön ravitsemusvastaava sekä palvelukotiapulainen.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esihenkilön toimesta yhdessä Kilita puhtauspalvelut Oy:n kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Infektiohoitaja konsultoidaan tarvittaessa.

Infektiotaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelmaa, jonka myötä myös hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden syntyä. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Yhteistyötä tehdään Satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitaja Piia Kallion kanssa, joka laatii palvelukotiin yksikkökohtaisen hygieniakiertoraportin ja käy ajoittain luennoimassa henkilökunnallemme ja / tai asukkaillemme ajankohtaisista asioista. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka huolehtii ja seuraa asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Hygieniavastaava ylläpitää perehdytysmateriaalia hygieniasioista, huolehtii, että ohjeistukset yksikössä ovat ajantasaiset, on yhteydessä hygieniahoitajan kanssa ja pitää yllä työyhteisössä hygieniatietoisuutta. Epidemioista tehdään ilmoitus hygieniahoitajalle. Yksikössä on käsienpesupisteillä aina myös käsidesi. Eritetahrojen poisto on erillinen osa puhtauspalveluohjeistusta. Eritepuhdistusta varten on eritepakki aina valmiudessa. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että hygieniatarvikkeita on riittävästi saatavilla myös seuraavalle hoitotyötä toteuttavalle.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan / avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeidensa mukaan ja tämä on kuvattuna asukkaan asumisensuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan päivittäisissä huomioissa. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen ja hienovaraisesti asukkaan tunteet huomioiden.

Attendo Ihanakalliossa on pyykkihuone, jossa on kolme pesukonetta ja kaksi kuivausrumpua. Pyykkihuoneen yhteydessä sijaitsee siivouskeskuksemme. Pesemme itse pyykkiä, mutta isompien erien ollessa kyseessä, voimme käyttää myös pesulapalvelua. Yksikkömme palvelukotiapulainen vastaa pyykkihuollon toteutuksesta, mutta ohjaustyönä, se kuuluu jokaiselle työntekijälle. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon.

Puhtauspalvelujen omavalvonta toimii meillä puhtauspalvelusuunnitelman mukaisesti ja käytössämme on Attendon yhteiset siivouksen lukujärjestykset ja kuittauslistat. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa puhtauspalveluiden laatukierroksella, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa ja käsittelystä sekä kehittämistoimenpiteistä laaditaan muistiomerkinnät. Asukashuoneiden ylläpitosisiivous tehdään kerran viikossa ja tietenkin myös tarvittaessa. Muut siivoukset toteutetaan puhtauspalvelun lukujärjestyksiemme mukaisesti. Ihanakalliossa siivouksesta vastaa Kilita puhtauspalvelut Oy, jolla on päävastuu puhtauspalveluluista.

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. Terveyskeskuksen hammashoitola sijaitsee samalla kadulla Ihanakallion kanssa.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireetömän sairaanhoidon palveluista vastaa oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Sekä terveyskeskus, laboratorio että röntgen sijaitsevat kävelymatkan päässä Ihanakalliosta ja molempien kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

Kiireellinen / päivystyksellinen sairaanhoito: Kankaanpään terveyskeskus päivystää arkipäivisin klo 8 – 16.

Päivystys muina aikoina:

Satasairaalan yhteispäivystyksessä, Sairaalan tie 3, Pori, Puhelin 02 627 6868.

Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaisesti ohjaaja lähtee asukkaan mukaan. Päivystykseen mentäessä tulostetaan Hilikka-asiakastietojärjestelmästä mukaan sairaanhoitajan lähete, jossa on kaikki asukkaalle tärkeät tiedot.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu yksityiskohtainen Kuolemantapaus yksikössä- menettelyohje, joka löytyy yksikön menettelyohje-kansiosta. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä 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.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuranta kuuluvat jokaiseen päivään. Seuranta toteutetaan päivittäin työn ohessa. Ohjaajat arvioivat asukkaiden vointia päivittäin ja raportoivat voinnista Hilikka-asukastietojärjestelmään. Asukkaiden terveyden edistämiseen liittyvät mittaukset ohjelmoidaan ohjaajien toimesta Hilikka-asukastietojärjestelmän kalenteriin. Ohjaajien työnjaolla määritetään seurannan toteuttaja. Perussairauksien vaatimat mittaukset toteutetaan lääkärin määrittämän ohjeen mukaisesti. Ohjaajien toimesta mittauksia suoritetaan sen mukaan, mikä asukkaan vointi on. Seurannan vastuuhenkilönä toimii yksikön sairaanhoitajat. Sairaanhoitajat ja jokaisen asukkaan omaohjaaja seuraavat säännöllisesti mittauksia ja tekevät näistä huomioita ja tarvittaessa ollaan yhteydessä lääkäriin. Jokaisesta asukkaasta otetaan säännöllisesti paino- ja verenpainemittauksia, vaikka perussairautta ei olisi todettukaan.

Asukkaan lääkehoitoa arvioidaan päivittäin ja suoritettujen mittausten perusteella. Seuranta toteuttavat yksikön ohjaajat (sairaanhoitajat ja lähihoitajat). Lääkehoidon kokonaisarviointi tehdään asukkaalle lääkärin toimesta kerran vuodessa. Voinnin huonontuessa tai lääkemuutoksen ollessa tarpeellinen, toimitaan välittömästi ja varataan aika lääkärille tilanteen arvioon / lääkitysmuutokseen. Jokaisen asukkaan suunnitelmaan kirjataan perussairaudet ja niiden vaatimat mittaukset sekä lääkitykset.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja AMK

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 Ihanakallion koko henkilöstö. 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.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuussa asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitaja, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Attendo Ihanakalliossa lääkehoidon kokonaisvastuu on asukaskohtaisesti julkisen terveydenhuollon lääkärillä, lääkehoidon vastuuhenkilönä yksikössä toimii sairaanhoitaja ja vuoron lääkevastaavana toimii vähintään peruslääkeluvan suorittanut ohjaaja. Päivystyksellisissä tapauksissa otetaan yhteyttä SOTE-keskus Tapalan päivystykseen. Päivystys sijaitsee Attendo Ihanakallion läheisyydessä.

Attendo Ihanakallion lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja toimii yksikön ja apteekin välisenä yhdyshenkilönä, vastaa lääkehuoneen/ -kaappien hoidosta, vanhenevien lääkkeiden poistamisesta ja hävittämisestä sekä yleisestä järjestyksestä, hankkii lääkehoitoon liittyvää tietoa ja tiedottaa yksikköä, antaa uusille työntekijöille lääkepohdintaa, esittelee lääkehuoneen ja kertoo käytännöistä, valvoo LOVe-tilanteita, hoitaa henkilökunnan lääkelupa-asiat lääkärin kanssa, tarkastelee lääkehoitoa kriittisesti ja aktiivisesti kehittää sitä. Lisäksi lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja toimii ensiapuvastaavana. Ensiapuvastaavan tehtävänä on huolehtia, että ensiapuavalmiudet ovat kunnossa niin välineistön kuin henkilökunnankin osalta, seuraa henkilökunnan EA-koulutuksia ja huolehtii yhdessä palvelukodin johtajan kanssa, että koulutukset uusitaan ajallaan.

Attendo Ihanakalliossa lääkkeitä hoitaa vuorossa ainoastaan yksi henkilö, lääkevastaava. Tällöin yhdellä henkilöllä on koko yksikön kyseisen vuoron lääkehoidon kokonaisuus hallinnassa. 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, asukkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on velvollisuus perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoituksellaan vakuuttaa perehtyneisyytensä. Attendo Ihanakalliossa on käytössä koneellinen annosjakelu.

Sairaanhoitaja yhdessä muun henkilöstön kanssa seuraa lääkemuutosten toteutusta. Päävastuu muutosten teosta, on kuitenkin tiedon vastaanottaneella työntekijällä. Muutoksen lääkelistaloille tekee vastaanotolla mukana ollut, tai puhelimitse lääkemääräyksen vastaanottanut työntekijä. Tällä tavoin minimoidaan riskkejä tiedon vääristymiselle matkan varrella, esimerkiksi väärin kuultu lääkkeen vahvuus tai muutoksen ajankohta. Toiveena olisi, että lääkärin vastaanotolta ohjeet muutoksiin saisi kirjallisena, mutta jos tämä ei ole mahdollista, tekee työntekijä itselleen muistiinpanot muutoksista ja vie välittömästi lääkärikäynnin jälkeen ohjeistukset Hilikkaan.

Asukkaan lääkityslistan ajantasaisuus tarkistetaan lääkärin kanssa vastaanotolla tai puhelimitse. Vastaanotto käynneille työntekijä ottaa ajantasaisen lääkelistan mukaan, jotta lääkäri voi tarkistaa tietojen paikkansa pitävyyden myös heidän potilastietojärjestelmästään. Lääkityksen tarkastaminen on ensiarvoisen tärkeää, koska mahdolliset ristiriidat lääkelistojen välillä, saattaa aiheuttaa vaaratilanteita lääkitysmuutoksia tehtäessä. Lääkelista tarkistetaan aina muutoksia tehtäessä, sekä vähintään kahden viikon välein, annosjakelupussien tarkistuksen yhteydessä.

Asukkailla on lääkehuoneessa säilytettävät henkilökohtaiset lääkehoidon kansiot, joissa säilytetään ajantasaiset lääkelistat sekä annosjakelun kautta tuleva lääkelista. Annosjakelun lääkelistojen säilytyksen tarkoituksena on lääkkeiden tunnistuksen helpottaminen QR-koodin lukumahdollisuuden kautta. Lääkityksen kokonaisarvio tehdään vähintään kerran vuodessa. Samalla varataan aikaa perusverikokeisiin joita asukkaan perussairaudet, sekä lääkitykset vaativat.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaan kanssa sovitaan asiakassuostumuksessa verkosto, jonka kanssa hänen asioitaan hoidetaan. Omaohjaaja pääasiallisesti huolehtii yhteydenpidosta verkoston ja läheisten kanssa, mutta myös muut ohjaajat tarvittaessa. Yksikössä huolehditaan laadukkaat kirjaukset asiakastietojärjestelmään, jotta tieto kulkee katkeamatta.

Jokainen henkilökunnasta suorittaa GRPD-koulutuksen ja tietosuojaan sekä tietoturvaan liittyviä asioita käsitellään henkilökunnan palaverissa. Ohjeistukset löytyvät myös kirjallisina ja henkilökunta varmentaa perehtyneisyytensä niihin lukukuittauksin. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat ovat yksikön henkilökuntapalaverissa esille vuosittain.

Yksiköllä on yhteistyötoimijoita laajalti myös senkin mukaan, millainen on kunkin asukkaan verkosto.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

Lounas ja päivällinen:	Attendo Villa Rauhala
Kiinteistöhuolto:	Kankaanpään Huoltoportat Oy
Siivouspalvelu:	Kilita puhtauspalvelut Oy
Työnohjaus:	Loistokeskus Oy
Vartijapalvelu:	Kankaanpään Vartiointipalvelu Oy

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laatuajärjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laatuajärjestelmään 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 yksikkökohtaiset 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 ammatitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

- Yksikön luvannukainen hoitohenkilömitoitus on tehostetussa palveluasumisessa min. 0,6 työntekijää / asukas
- Yksikön esimies on Jonna Koivunen, joka on koulutukseltaan Sairaanhoidtaja (AMK). Esimiehen työpanos kohdistuu 50 % hoivatyöhön ja 50 % hallintoon.
- Yksikössä on sairaanhoidtaja ja 11 lähihoitajaa
- Yksikössä on hoiva-avustaja ja palvelukotikotiapulainen
- Yksikössä on ajoittain opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista ja työkokeilijoita.

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 esihenkilö vastaa työvuorosunnittelusta 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 työlaainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkistus (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 esihenkilö. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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 perehdyttävät 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 esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Attendolla otettiin käyttöön 23.9.2019 koulutus- ja perehdytysalusta Valo. Valo toimii Moodle -pohjalla ja se mahdollistaa erilaisia kurssikokonaisuuksia, tenttejä ja esityksiä. Perehdytys tapahtuu aina työajalla, mutta Valoon voi myös kirjautua omalla puhelimella mistä vain. Valoa käyttävät uudet sekä vanhat työntekijät, esimiehet ja hallinto erinäisinä osuuksina. Sisältöä tuottavat nimetyt Valo -vastaavat. Jokaisesta liiketoiminta-alueesta ja hallinnon ryhmästä on nimetty sisällöntuottaja eli vastuuhenkilö, joka luo ja päivittää oman alueensa materiaalia. Kaikille liiketoiminta-alueilla on perehdytyslomakkeensa, joita työntekijä hyödyntää perehdytyksen runkona. Perehdytyslomake toimii myös työntekijän suojana ja takaa perehdytyksen saamisen.

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 esihenkilön 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 kehittämisen vaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Attendo Ihanakallion palvelukoti on valmistunut keväällä 2019, osoitteessa Ihanakallionkatu 1, 38700 Kankaanpää. Talo on yksikerroksinen ja esteetön. Tilojen suunnittelussa on huomioitu myös mahdolliset erikoisvarustellut apuvälineet ja nostolaitteiden ym. käyttö. Palvelukoti sijaitsee rauhallisella, mäntymetsäisellä paikalla, Tapalan ja Järventaustan lähiöalueiden välissä. Samalla lähiöalueella sijaitsee mm. terveyskeskus, ruokakauppa ja apteekki. Kankaanpään keskustaan matkaa on n. 2,6 km.

Attendo Ihanakalliossa on 15 tehostetun palveluasumisen paikkaa ja asuinhuoneet ovat kooltaan 25 m². Asuinhuoneet jakaantuvat kolmeen 5-paikkaiseen ryhmäkotiin ja joka huoneessa on oma, invamitoitettu ja –varusteltu wc / kylpyhuone. Asukkaat saavat kalustaa asuinhuoneensa itse omien mieltymyksiensä mukaan, mutta Ihanakalliolta löytyy myös kaksi kalustettua huonetta, jotka mahdollistavat asumisen myös asukkaille, joilla ei heti alkuun itsellään ole kalusteita. Jokaisessa ryhmäkodissa on oma oleskelu-/ ruokailutilansa ja ryhmäkeittiö.

Palvelukodissa on yhteinen, invamitoitettu sauna ja pesuhuone, joiden käyttö onnistuu tarvittaessa myös pesutason kanssa. Ihanakalliossa on kolme sisävarastoa, elektronisella kulunvalvonnalla ja kameravalvonnalla varustettu lääkehuone, henkilökunnan toimisto sekä kattavasti varusteltu pesulatuolia asianmukaisine koneineen ja kotikeittiö. Ulkona meillä on jätehuone, jossa on kierrätyksen ja lajittelun mahdollistavat jäteastiat mm. bio-, metalli-, pahvi- ja lasijätteelle. Lisäksi taloomme kuuluu lämmin- ja kylmä ulkovarasto.

Tilojen lisäksi myös piha-alue on suunniteltu esteettömäksi ja helppokulkuseksi. Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen, turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat toimintafilosofiaamme. Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää aidattu sisäpiha. Pihassa on kukkapenkkejä ja istutuksia sekä grillauspaikka. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa ryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin. Ihanakallion lähinaapurit ovat Attendot Honkalinna (mt-kuntoutujien palvelukoti) ja Tapalankallio (ikäihmisten palvelukoti). Muiden palvelukotien läheisyys mahdollistaa meille monenlaista yhteistyötä.

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

Ihanakalliossa on käytössä 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmä yhtenä osana talotekniikkaa. Asukkailla on mahdollisuus käyttää hälytysranneketta, josta tulee kutsu ohjaajien puheliimeen, kertoen asukkaan sijainnin. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käymällä asukkaan luona ja vasta sen jälkeen kuittaamalla hälytys puhelimesta. Hälytykset ja kutsut kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä pystytään seuraamaan. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta. Hoitajakutsujärjestelmän rannekkeet toimivat paristoilla ja ne hälyttävät paristojen kestoajan lähentyessä loppuaan. Toimittaja lähettää uuden rannekkeen ennen paristojen loppumista. Paristojen vaihdosta sekä järjestelmä- ja laitehuollosta vastaa 9Solutions.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-oven vieressä on soittokello sekä hoitajien puhelinnumero vierailulle tulevia varten. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot siitä, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Asukkaille on mahdollisuus rekisteröidä omia, henkilökohtaisia kulkutunnusteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelukodin johtaja
Jonna Koivunen
044 494 3510
jonna.koivunen@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. Laitekansiomme säilytetään toimiston kaapissa ja sitä ylläpitää yksikön laitevastaava.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ihanakallion laitevastaava Annika Hämäläinen
p. 044 494 0752

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- arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset määräykset löytyvät N-asemalta omasta kansiostaan nimeltä Kirjaaminen, arkistointi ja tietosuojaja.

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

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin 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 esihenkilön tiedot

Jonna Koivunen
p. 044 494 3510
jonna.koivunen@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset 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, 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 on toteutettu viimeksi vuonna 2022 ja tullaan toteuttamaan seuraavan kerran 2024.

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

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024

Osa 1: Asiakas- ja läheiskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Kirjatkaa tähän tyytyväisyyskyselyiden tuloskeskustelun pohjalta vuoden 2024 kehittämissuunnitelma ja liitä kehittämissuunnitelman sisältö osaksi kotinne omavalvontasuunnitelmaa.

Loppuarviointi: kerro, minkälaisia asioita olette lisänneet edellisen vuoden kehittämissuunnitelmaan, miten ne ovat toteutuneet ja minkälaisilla asioilla on ollut positiivista vaikutusta?

Miten seuraamme sovittujen asioiden toteutumista osana Hallitse härdelliä - tavoitteita ja toimintaa?

	TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUUTUS	VÄLIARVIOINTI (omavalvonnan vuosikellon mukaisesti)	LOPPUARVIOINTI (edellisen vuoden kehittämissuunnitelma)
ASIAKASKOKEMUS	Yksilöllisen ajan lisääminen asukkaiden arkeen.	Jokaisen asukkaan kanssa pysähdytään päivän aikana kiireettömään hetkeen.	Aloitetaan välittömästi.	Vastuu koko työyhteisöllä.	Toukokuu 2024	
LÄHEISKOKEMUS	Yhteydenpidon lisääminen läheisiin.	Kartoitetaan läheisten yhteydenpito toiveet ja seurataan toteutumista viikoittain.	Aloitetaan välittömästi.	Vastuu koko työyhteisöllä.	Toukokuu 2024	
HENKILÖSTÖ-KOKEMUS JA TYÖHYVINVOINTI	Keskitytään yhtenäiseen työntekoon, ei etsitä virheitä, vaan kehitetään työskentelyä.	Tehdään yhteiset pelisäännöt työskentelylle	Aloitetaan välittömästi.	Vastuu koko työyhteisöllä.	Toukokuu 2024	

Tavoitteiden seuranta toteutetaan tiimipalaverissa sekä Hallitse härdelliä -menettelyn avulla.



10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

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

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.