

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

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Helsinki	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2		Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Attendo Linnanharju			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vartioharjuntie 3, 00950 Helsinki. Puh. 044 4943269			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, ikääntyneet yli 65-vuotiaat, 61 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Vartioharjuntie 3			
Postinumero 00950		Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Teija Eevala		Puhelin 044 4943269	
Sähköposti teija.eevala@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 7.12.2010			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityinen, ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy, Abena Siivous ja siivoustuotteet: Sol Oy Kiinteistönhuolto: Coor Service Ateriapalvelut: Attendo Oy, Palvelukoti Svengi keskuskeittiö Jätehuolto: HSY, SITA Apteekki: Primavera Turvaranneke- ja kutsujärjestelmä: Tunstall Oy			

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

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tarjota Linnanharjun asukkaille laadukas, turvallinen ja mahdollisimman itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun saakka.

Sitoudumme antamaan hoivaa ja palvelua ammattitaidolla jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti huomioiden asukkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kulttuuriset tarpeet sekä hänen omat toivonsa.

Sitoudumme noudattamaan asukkaan hoidossa häntä kunnioittavaa ja arvostavaa kohtaamista.

Toimintaamme ohjaavat Attendon periaatteet hyvästä ja laadukkaasta kokonaisvaltaisesta hoidosta. Noudatamme lainsäädäntöä ja sopimuksia, joilla asukkaat on otettu asumaan asumaan Linnanharjuun.

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 siltä, 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. Työdytyksen 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.

Linnanharjussa toimii asiakaskokemus (ASKO) valmentaja. ASKO- valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä hoitotyön arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdinnoissa. ASKO- valmentaja järjestää kolmen kuukauden välein arvovalmennuksen henkilökunnalle.

Arvokeskustelu on Linnanharjussa arjen työssä jatkuvasti mukana kulkeva periaate. Arvotyön tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijämme tuntee, ymmärtää ja toimii Attendon arvojen mukaisesti sekä edistää edellä mainittuja periaatteita.

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

• Henkilöstöön liittyvät riskit:

- Perehdytykseen liittyvät riskit: Jokainen työntekijä käy Attendon oman perehdytyksen Attendon intranetissä. Lisäksi hoitaja kollega perehdyttää uuden hoitajan asiakastyöhön. Vastuuhenkilöinä perehdytyksessä toimii talon johtaja sekä tiiminvetäjät.
- Vuorotyöhön liittyvät riskit: Työvuorosunnittelussa huomioidaan työaikaergonomia ja noudatetaan työaika lainsäädäntöä. Vastuuhenkilöinä toimii talon johtaja ja tiiminvetäjät.
- Vaara- ja uhkatilanteisiin liittyvät riskit: Tunnistetaan ja ennaltaehkäistään potentiaaliset vaara- ja uhkatilanteet. Vastuuhenkilöinä talon johtaja, kaksi nimettyä ja perehdytettyä vastuuhoitajaa sekä työsuojeluvaltuutettu.
- Infektiot ja tarttuvat taudit: Noudatetaan hygieni- ja suojautumisoheja. Vastuuhenkilöinä talon johtaja, sairaanhoitajat sekä jokainen työntekijä. Apuna työterveyshuolto.

• Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:

- Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen: Lääkkeiden turvallisen ja asianmukaisen säilytyksen ohjeistukset ovat sairaanhoitajien sekä johtajan vastuulla. Työntekijät vastaavat annettujen ohjeistusten noudattamisesta.
- Lääkepoikkeamat: Läheltä piti- ja vaaratilanteet: Lääkekulutuksen seurannassa käytössä PKV ja N-lääkkeiden kulutuskortit. Kulutuksen seuranta sairaanhoitajan toimesta joka viikko sekä pistokokein. Noudatamme viranomaisohjeistuksia kaikessa lääkeshoidossa. Lääkkeiden jaossa käytössä kaksoistarkastus. Vastuuhenkilöinä talon johtaja sekä sairaanhoitajat.
- Lääkevastaava jokaisessa työvuorossa. Lääkevastuussa oleva hoitaja on merkattu valmiiksi työvuorolistaan. Hän vastaa työvuorossa ollessaan turvallisen lääkehoidon toteutuksesta ja hänellä on pääsy lääkehuoneeseen.
- Lääkehuoneen avaimet: Lääkevastaava palauttaa lääkehuoneen avaimet aina vuoron päättyessä tiiminvetäjälle tai sairaanhoitajalle allekirjoitusta vastaan. Tiiminvetäjä/sairanhoitaja luovuttaa puolestaan avaimet allekirjoitusta vastaan seuraavan vuoron lääkhevastaavalle.

• Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:

- GDPR- koulutus on pakollinen koko Linnanharjun henkilökunnalle ja se suoritetaan perehdytyksen aikana ja tämän jälkeen koko henkilöstö tekee GDPR-koulutuksen vuosittain. Ohjeet tietosuojakäytänteistä ovat Attendon intranetissä. Vastuuhenkilöinä toimii talon johtaja sekä tiiminvetäjät

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**
 - Henkilöstömitoitus. Vakituisten henkilökunnan lisäksi Linnanharjussa on myös määräaikaista hoitajia vakituisten hoitajien poissaolojen varalta. Lisäksi hyödynnämme Attendon omaa sijaisjärjestelmää. Jokaisessa työvuorossa on lääkeluvallisia hoitajia. Vastuuhenkilöinä toimivat talon johtaja ja talon lähiesihenkilöt.
 - Laadukas hoivatyö: Noudatamme ohjeistuksia. Lisäksi Linnanharjussa on fysioterapeutti opastamassa henkilökuntaa ergonomisiin ja oikeanmukaisiin siirtoihin. Muistihoitaja puolestaan opastaa henkilökuntaa muistisairaiden asukkaiden kohtaamiseen.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:**
 - Esteettömyys: Linnanharjun tilat ovat esteettömät
 - Kulunvalvonta: Kulunvalvontana toimii ovipuhelin. Pääovet avattavissa päivisin sähköisesti painikkeesta klo 7.00-19.00 välisenä aikana. Yöaikana on käytössä ovipuhelin, josta on näköyhteys tulijaan. Ryhmäkotien ovet aukeavat sähköisesti lätkällä, jotka ovat hoitajilla.
 - Asukkailla on huoneissaan käytössä Tunstall hälytysjärjestelmä.
 - Paloturvallisuus: Vuosittain järjestetään henkilökunnalle paloturvallisuus koulutus. Turvallisuuskävelyt tehdään ohjeistuksen mukaisesti. Ryhmäkoteissa on sammutuspeittoja, käsिसammuttimia, pikapaloposti ja palohälytyspainikkeet. Linnanharjussa on sprinklerijärjestelmä ja automaattinen osoitteellinen paloilmoituslaitteisto. Asukkaiden sängyissä on evakointilakanat tai evakointipatjat.
 - Asukkaiden turvallinen hoito: Linnanharjun oma fysioterapeutti toimii hoitajien perehdyttäjänä asukkaiden asentohoitoihin, ergonomisiin ja turvallisiin siirtymiin sekä apuvälineiden käyttöön. Lisäksi vuonna 2023 koko hoitohenkilökunta kävi ergonomian koulutuksen.
 - Tapaturmat: Tapaturmat pyritään ennaltaehkäisemään asianmukaisella perehdytyksellä ja toiminnalla. Vältetään turhaa riskienottamista. Tapaturman sattua noudatetaan siihen liittyvää ohjeistusta.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**
 - Vastuuhenkilönä toimii Linnanharjun johtaja. Tiedottaminen henkilökunnalle tapahtuu viikoittaisissa ryhmäkotipalaverissa tiiminvetäjän johdolla. Vähintään kerran kuukaudessa koko Linnanharjun työpaikkakokous johtajan pitämänä. Asioista tiedotetaan myös Hiikka viestien välityksellä ja tilanteen mukaan henkilökohtaisesti keskustelemalla, soittamalla tai lähettämällä sähköpostia. Hoitajat raportoivat asukas asioista aina työvuoron vaihtuessa.

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 tehtävänsä. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Linnanharjussa on jaettu vastuualueet eri työntekijöiden kesken. Vastuualueina on pelastus- ja paloturvallisuus sekä hälytysjärjestelmä Tunstall. Fysioterapeutin vastuualueena ovat apuvälineet. Vastuualueiden vastuuhenkilöt huolehtivat oman vastuualueensa kunnossapidosta, tiedottamisesta ja ohjauksesta muulle työyhteisölle. Vastuuhenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät oman vastuualueensa asioihin.

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 kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, 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, määrittellään erikseen. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Linnanharjussa poikkeamat tehdään sähköisesti ja ne käsitellään kerran kuukaudessa talon kokouksessa ja kirjataan muistioon.

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. Hoivakodin 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 hoivakodin 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 esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Linnanharjussa ohje ja lomake löytyvät molempien kerrosten kansliasta sekä tietokoneen N-asemalta. Lisäksi sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta on tehty selkeä ohjekansio, jonka jokainen työntekijä kuittaa luetuksi. Kansiota löytyvät ohjeet sekä itse lomake ilmoituksen tekemiseen. Asia on informoitu henkilökunnalle työpaikka kokouksessa sekä viestillä asiakastietojärjestelmän kautta. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Toimenpiteet kirjataan lomakkeeseen. Yksikön johtaja varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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**

Linnanharjussa muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta henkilökohtaisesti sekä talon 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 paperi tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Pidämme myös omaisten/läheisten illan 1-2 kertaa vuodessa. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esimies

Yksikön esimies Teija Eevala

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Linnanharjussa omavalvontasuunnitelma löytyy sisäntulokerroksen eteisestä metalli hyllystä, molempien kerrosten kanslioista sekä internetistä Linnanharjun 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 hoidonsuunnittelussa 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. Palveluntarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asukkaan muutettua. Linnanharjussa hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan

ja omaisen kanssa. Suunnitelma arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti ja aina muutosten sattuessa. Linnanharjussa jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja. Linnanharjussa asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan seuraavilla mittareilla:

RAI: Standardoitu tiedonkeruuväline iäkkäiden palvelutarpeen arvioimiseen. Rai mittaa laajasti asukkaan toimintakykyä ja omia voimavaroja ja Raista nousevaa tietoa hyödynnetään asukkaan hoitosuunnitelmassa. Rai tehdään asukkaalle kaksi kertaa vuodessa tai aina asukkaan tilanteen muuttuessa.

MMSE: Testaa lyhyesti asukkaan kognitiivisia toimintoja.

GDS: Depression seulontamittaristo, jota käytetään erityisesti ikäihmisillä

MNA: Yli 65-vuotiaille suunnattu testi, jolla seulotaan asukkaan virhe- ja aliravitsemus riskiä.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Päivittäminen tehdään 6:n kk 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. Linnanharjussa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja yhdessä fysioterapeutin ja/tai sairaanhoitajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa hyödynnetään Rai arvioista nousutta tietoa.

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 omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Linnanharjussa itsemääräämisoikeuksien toteutumista asiakkaan elämässä vahvistetaan ja tuetaan moniammatillisen tiimityön keinoin. Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat omahoitaja lisäksi muut tiimin jäsenet, fysioterapeutti, sairaanhoitaja ja lääkäri.

Koska yksikön asukkaat ovat pääsääntöisesti muistisairaita korostuu tällöin omaisten ja asukkaan tuottama tieto asukkaan elämästä elämästä, hänen tavoistaan, tottumuksistaan ja mieltymyksistään. Nämä asiat otetaan huomioon kattavasti asukkaan hoidossa esimerkiksi vuorokausirytmisissä, ruokailussa, hygienianhoidossa ja pukeutumisessa. Tärkeää on myös tietää haluaako asukas osallistua talossa järjestettäviin aktiviteetteihin ja/tai hengellisiin tilaisuuksiin. Myös kuolemaan liittyvistä asioista keskustellaan ja asukkaan pelot ja toiveet esimerkiksi saattohoidolle kirjataan hoitosuunnitelmalle.

Linnanharjussa pidetään kuukausittain jokaisessa ryhmäkodissa asukaskokous, missä asukkaat voivat esittää omia toivomuksiaan ja parannusehdotuksiaan. Mikäli asukas ei pysty enää ilmaisemaan itseään puhumalla pyrimme selvittämään asukkaan toiveita seuraamalla ja tulkitsemalla asukkaan käytöstä ja reagointia eri asioihin ja tilanteisiin. Asukkaan omisilta voidaan saada arvokasta tietoa asukkaan toimintavoista, käyttäytymisestä, harrastuksista ja mielenkiinnonkohteista. Koemme tärkeäksi ymmärtää asukkaita ja pyrimme tarjoamaan heille mahdollisimman yksilöllistä ja arvokasta hoitoa elämän viimeisille vuosille. Arvioimme säännöllisesti arjessa asukkaan itsemääräämisoikeutta suhteessa avuntarpeeseen. Tärkeää on myös huomioida se, ettei itsemääräämisoikeus tarkoita sitä, että asukas jää hoidotta. Joskus itsemääräämisoikeuden ja hoidotta jäämisen raja on hienonhieno. Tällaisissa tilanteissa pidämme yleensä hoitokokouksen ja käsittelemme asiaa moniammatillisesti omaisten kanssa. Sovitut asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmalle.

Ristiriitatilanteisiin pyritään puuttamaan mahdollisimman nopeasti, siten että kaikki osapuolet saavat kokea tullessa kuulluksi. Pääsääntöisin toimintamenetelmä on ratkaisukeskeinen toimintatapa. Linnanharjussa tuemme ja kannustamme asukkaita valitsemaan heidän etunsa mukaisia vaihtoehtoja. Tarvittavat rajoitteet pyrimme toteuttamaan asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa yhteistyössä. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista

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.
- Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa.
- Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen.

- Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa.

Linnanharjussa rajoitustoimenpiteet liittyvät aina asukkaan turvallisuuden varmistamiseen. Mikäli Linnanharjussa tarvitaan rajoitustoimenpiteitä, on niihin aina lääkärin määräaikainen määräys, joka on enintään kolme kuukautta voimassa. Rajoittamisen tarvetta seurataan ja arvioidaan Hilka kirjauksissa.

Linnanharjussa yleisimmät rajoitustoimenpiteet liittyvät

- Haaravyön käyttämiseen pyörätuolissa
- Sängynlaitojen ylös nostamiseen asukkaan nukkuessa
- Hygienihaalarin käyttöä
- Asukkaan rahavaroista huolehtiminen

Päätös rajoitustoimenpiteistä perustuu aina asukkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin moniammatillisesti. Päätöksen rajoittamisesta tekee sosiaali-/ terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§pohjalle luotuihin lomakkeisiin.

Rajoitustoimenpiteitä käytetään, kuten lääkäri on ne rajoituslupaann kirjannut. Hoitajat seuraavat rajoitusten käyttöä ja rajoitusten todellista tarvetta päivittäin. Hoitajat kirjaavat huomiot asiakastietojärjestelmään. Lääkäri tarkistaa rajoituslupien tarpeellisuuden säännöllisesti kolmen kuukauden välein ja uusii ne tarvittaessa.

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 SOSIAALIHUOLLON ILMOITUSVELVOLLISUUS

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 potilasasiemieheen. Linnanharjussa asia käsitellään työntekijöiden kanssa yksilöllisesti sekä talon kokouksessa asian vaatimalla tavalla.

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

Linnanharjussa asukkaita itseään kannustetaan antamaan kehittämisideoita ja palautetta hoidon laadusta sekä ilmaisemaan omia toiveitaan. Kerran kuukaudessa jokaisessa ryhmäkodissa järjestetään asukaskokous, jossa jokainen asukas voi esittää omia toiveitaan esimerkiksi aktiviteettien suhteen ja samalla asukkailta kysytään myös parannusehdotuksia ja kehittämisideoita. Asukaskokoukset dokumentoidaan ja tallennetaan Attendon intranetin N-asetalle. Asukkaat ovat myös tuoneet toiveitaan ja kehittämisideoituaan esille suoraan henkilökunnan tietoon.

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. Linnanharjun asiakas palautelaatikko sijaitsee ensimmäisen kerroksen aulassa.

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja

omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiotasolla. Esim. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2023.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle

Helsingin kaupunki, kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki.

Muistutuksen voi viedä maanantaista perjantaihin klo: 08:15-16:00 välillä henkilökohtaisesti Helsingin kaupungin kirjaamoon, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17.

Muistutuksen voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen helsinki.kirjaamo@hel.fi

Linnanharjussa muistutuksen vastaanottaja on

Teija Eevala, Vartioharjuntie 3, 00950 Helsinki, teija.eevala@attendo.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Jos asukas tai hänen omaisensa on tyytymätön saamaansa palveluun, kohteluun tai hoitoon tai hän tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa voi hän olla yhteydessä sosiaali- ja potilasiamiehen. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat Linnanharjussa nähtävissä ensimmäisen kerroksen tuloaulassa.

Neuvonta puh. 09 31043355

Ma-to klo 9.00-11.00

Sähköposti: sosiaali- ja potilasiamies@hel.fi

Henkilökohtainen tapaaminen sovitaan aina etukäteen. Osoite: Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottomakkeeseen 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 esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan 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.

Linnanharjussa kuntoutuksen asiantuntijana työskentelee kokoaikaisesti yksi fysioterapeutti. Fysioterapeutti arvioi asukkaiden toimintakykyä ja apuvälineiden tarvetta yhdessä muun henkilöstön kanssa ja tukee muun henkilöstön osaamista kuntoutuksen osalta. Fysioterapeutti myös kouluttaa muuta henkilöstöä. Lisäksi Linnanharjussa työskentelee yksi sosiokulttuurinen työntekijää, joka järjestää asukkaille aktiviteetteja, kutsuvat vierailijoita esiintymään, järjestävät seurakunnan vierailut ja organisoivat pienimuotoisia retkiä. Sosiokulttuurinen toiminta on saanut paljon kiitosta sekä asukkailta että heidän läheisiltään.

Linnanharjussa tehdään asukkaasta RAI-arvio kahden viikon kuluessa asukkaan muutosta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden kuluessa asukkaan muutettua ryhmäkotiin ja sitä täydennetään sitä mukaan kuin kartutamme tietoa asukkaasta. Kirjallisten suunnitelmien teossa hyödynnetään asukkaasta saatuja tietoja, joita hänestä tulovaiheessa saadaan. Omaisilta saatu tieto on tärkeää hoidon suunnittelussa ja heidän osallistumisensa hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon on tärkeää. Mikäli asukkaalla ei ole läheisiä tehdään suunnitelma kirjallisena saatujen tietojen perusteella yhdessä asukkaan kanssa. Mikäli asukas ei ole kykenevä antamaan tietoa itsestään ottaa sairaanhoitaja tai fysioterapeutti yhteyttä viimeksi asukasta hoitaneeseen tahoon.

Näillä tiedoilla pyrimme saamaan tietoa asukkaan elämästä ja mieltymyksistä, unohtamatta hänen kulttuurista ja vakaumuksellista taustansa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa on pyrkimyksenä tehdä mahdollisimman realistinen ja toimiva suunnitelma, joka auttaa asukasta saavuttamaan mahdollisimman omannäköisensä elämä kaikilla elämän osa-alueilla.

Suunnitelman pohjalta hoitajat kirjaavat päivittäin Hilikka asiakastietojärjestelmään reaaliaikaista tietoa asukkaan voimien muutoksista, aktiviteetteihin osallistumisesta sekä psyykkisestä ja fyysisestä toimintakyvystä. Tavoitteena on ennaltaehkäistä epäsuotuisien tilanteiden syntyä. Sairaanhoitaja, tiiminvetäjä ja talon johtaja seuraavat Hilikkaan tehtäviä kirjauksia.

Kun asukas on muuttanut taloon, pidetään hänen asioistaan hoitokokous noin kuukauden sisällä asukkaan muutosta. Hoitokokoukseen osallistuvat asukkaan lisäksi hänen ne omaisensa/läheisensä, jotka asukas haluaa hoitokokoukseen osallistuvan. Linnanharjussa hoitokokoukseen osallistuvat omahoitaja, sairaanhoitaja tai fysioterapeutti ja joskus myös talon johtaja. Hoitokokouksesta tehdään kirjallinen muistio, joka kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tulostetaan myös asukkaalle.

Hoitokokouksessa sovitaan kuinka omaiset/läheiset haluavat, että heihin ollaan yhteydessä ja millaisissa tilanteissa he yhteydenottoa toivovat. Asukas itse määrittelee missä asioissa olemme hänen omaisiinsa /läheisiinsä yhteydessä ja mitä asioita hän haluaa Linnanharjun henkilökunnan kertovan itsestään läheisilleen. Näin pyrimme toteuttamaan asukkaan intimitettisuojusta. Hoitokokouksessa käymme läpi myös asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ja muuta esille nousevat asiat ja huolet. Tämän jälkeen hoitokokous järjestetään yleensä kerran vuodessa tai aina tarpeen vaatiessa.

Lääkäripalvelut tulevat Terveystalosta ja lääkäri käy Linnanharjussa kerran kuukaudessa. Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin asukkaan terveydentilaan ja lääkitykseen liittyen. Sairaanhoitajan rooli on toimia sairaan- ja lääkehoidon asiantuntijana. Omahoitajan vastuulla on erityisesti tarkkailla hoitosuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä edistävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykymittareita apuna käyttäen. Omahoitaja on asukkaan vastuuhenkilö, joka on oman asukkaansa asiantuntija ja yhteistyöhenkilö asukasta koskevista asioista. Omahoitaja vastaa omais- ja moniammatillisesta yhteistyöstä. Mikäli omahoitaja ei ole paikalla muu tiimi vastaa asukkaan asioista yhteisvastuullisesti. Omahoitajan vastuulla on ottaa omaisiin/läheisiin yhteyttä hoitajan toimesta hoitokokouksessa sovitulla tavalla. Elämänlaadun check-lista toimii myös omahoitajan ohjauksena. Työyhteisö raportoi työvuoron vaihtuessa läheisille asukkaiden toimintakyvyn ja voimien muutokset 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)

Asiakaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omahoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän ajatuksistaan ja kokemuksistaan. 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 ohjauksena. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI arvioinnit asukkaalle kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääketoimien ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Lääkärin määräämät laboratorionäytteet ottaa HUS-lab sekä Linnanharjun oma näytteenottoon koulutettu henkilöstö. Laboratorio näytteeseen tarvitaan lääkärin lähete. Sairaanhoitaja ilmoittaa tulokset lääkärille joko heti tai seuraavalla lääkärin käynnillä, mikäli laboratorionäytteiden arvot ovat viitearvojen sisällä. Mikäli tulokset eivät ole viitearvojen sisällä konsultoidaan lääkäriä mahdollisimman pikaisesti. Linnanharjussa voidaan ottaa myös pikanäytteitä, kuten pika- CRP. Päivittäisessä kirjaamisessa hoitajat arvioivat lääkityksen

vaikutusta erityisesti uuden lääkkeen kohdalla ja kirjaavat tiedot asiakastietojärjestelmä Hilikkaan lääkehuomio kohtaan. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat, lääkäri ja koko hoitajatiimi.

Omahoitajan tehtävänä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Omahoitaja myös vie hoidossa tapahtuvat muutokset käytäntöön ja siirtää tiedon yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omahoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Linnanharjun ruuat valmistetaan Attendon keskuskeittiössä, josta ruoka tuodaan Linnanharjun keittiöön kylmäkuljetuksena. Ruoka lämmitetään Linnanharjun keittiössä ja viedään ryhmäkoteihin asukkailla tarjottavaksi. Aamu- väli- ja iltapalat valmistetaan Linnanharjun omassa keittiössä ja jaetaan sieltä ryhmäkoteihin. Ruokahuollosta vastaa keittiövastaava.

Aamupala tarjotaan asukaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 06:15-10.00, lounas noin klo 11-13, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 16-18 ja iltapala noin klo 19-21. Yöaikaan tarjotaan tarvittaessa yöpalaa. Osa asukkaista saa ravitsemuksensa Peg letkun kautta tarvittaessa. Asukkaan ravitsemushoito suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Siinä selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että aamupalan ja iltapalan välinen aika ei ole yli 11 tuntia. Asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään RAI:sta saatavia tuloksia sekä MNA-mittaristoa.

Mikäli asukkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asukkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asukkaat punnitaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen ei asukkaalta onnistu. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän ja SOL-siivoustoimen johtajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektoita. Linnanharjun tuloaulassa on taloon tuleville ohje hygieniakäytänteistä, maskin käytöstä ja käsihygieniasta. Vierailijoiden saatavilla on joko kirurgisia maskeja tai FFP-2 maskeja sekä käsidesiä.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asukkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asukkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hygienianhoito on myös kuvattu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaavia hoitajia, jotka ohjaavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä Helsingin kaupungin hygieniahoitajaan.

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. Hammaslääkäri- ja hoitajapalveluita on mahdollista saada myös Linnanharjuun yksityisesti ja omakustanteisesti. Asukkaita avustetaan tarvittaessa päivittäisessä hammashoidossa.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asukkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Linnanharjussa lääkäri käy kerran kuukaudessa ja puhelimitse hänet tavoittaa kahden viikon välein. Akuuteissa tilanteissa voimme konsultoida lääkäriä virka-aikana klo 8-16 arksin. Iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä konsultoimme Pihlajalinnan takapäivystäjää. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita. Tarvittaessa erityisesti jo saattohoidon vaiheessa Linnanharjussa käy myös kotisairaala lääkärin läheteellä. Yhteistyötahona on myös tarvittaessa Terhokoti. Hoitohenkilökunta tiedottaa eri hoitotahoja asukkaidemme hoitotahdosta.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystyksellinen kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa otetaan yhteys 112. Malmin sairaalan päivystys tai Meilahden sairaala.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu erillinen "Kuolemantapaus yksikössä"- toimintaohjeistus, joka löytyy hoitajien kanslioiden seinältä. Äkillisessä ennalta arvaamattomissa kuolemantapauksissa soitetaan 112, josta pyydetään toimintaohjeet.

Odotettu kuolemantapaus: Odotetun saattohoidossa olleen asukkaan kuoleman sattuessa tiedotetaan asiasta omaisia, yksikön lääkärinä virka-aikana ja sairaanhoitajaa. Vainajan henkilökohtaisia toiveita ja vakaumusta kunnioittaen aloitetaan viimeiselle matkalle saattaminen. Omaiset voivat halutessaan käydä hyvästelemässä asukkaan. Lääkärin kuoleman toteamisen jälkeen vainaja kuljetetaan mahdollisimman pian kaupungin sairaalaan säilytykseen. Mikäli poismeno tapahtuu viikonloppuna tapahtuu kuoleman toteaminen ja kuljetus säilytykseen arkena. Talon lääkäri kirjoittaa kuolintodistuksen ja hautausluvan, joka toimitetaan hautaustoimistoon tai omaiselle niin halutessaan.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, hyvällä perushoidolla ja pitämällä huoli hyvästä ravitsemuksesta ja nesteytyksestä. Lähihoitajat huolehtivat omahoidettavien säännöllisistä kuukausittain tapahtuvista mittauksista kuten verenpaineen, pulssin ja painon seurannasta. Tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Lähihoitajat saavat työhönsä tukea ja ohjeistusta tiimin sairaanhoitajalta. Sairaanhoitaja tekee puolestaan yhteistyötä lääkärin, HUS-labran ja apteekin kanssa.

Linnaharjussa sairaanhoitaja arvioi lääkärin kanssa erityistä seurantaa vaativia hoitotoimenpiteitä laboratoriotekniikoin. Yksikössä on oma pika-CPR-, INR- ja happisaturaatio mittari terveydentilan seurantaan varten. Kaikkien asukkaiden verenpainetta, painoa ja pulssia seurataan kerran kuukaudessa ja tarpeen vaatiessa. Erityistä seurantaa vaativat mittaukset toteutetaan lääkärin ohjeen mukaisesti. Lääkäri tekee asukkaiden vuosikontrollit kerran vuodessa.

Asukkaita tuetaan mahdollisimman omatoimiseen elämään. Asukkaita autetaan ja tuetaan niissä toiminnoissa, joita hän ei enää omatoimisesti pysty tekemään ja joissa hän tarvitsee apua. Asukkaita avustetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huomioiden päivittäisessä voinnissa tapahtuvat muutokset. Asukkaat myös ulkoilevat ennalta sovitun suunnitelman mukaisesti. Tällä pyritään takaamaan se, että kaikki Linnaharjun asukkaat pääsevät vähintään kerran viikossa ulos. Osa asukkaista ulkoilee lisäksi läheistensä kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajat, lähihoitajat ja ostopalvelulääkäri

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 Linnaharjun sairaanhoitajat, lähihoitajat ja talon johtaja. 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, lääke-huollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla sairaanhoitajilla, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Linnaharjussa lääkäripalvelut tulevat ostopalveluna Terveystalosta. Lääkäri käy Linnaharjussa kerran kuukaudessa. Virka-aikana häntä voidaan konsultoida puhelimitse tai turvasähköpostilla. Virka-ajan ulkopuolella lääkäriä konsultoidaan erillisen ohjeen mukaisesti. Lääkäri määrittelee asukkaan lääkehoidon tarpeen ja antaa lääkemääräykset kirjallisesti tai puhelimitse. Sairaanhoitaja tai lääkeluvallinen lähihoitaja päivittävät asukkaan lääkelistan lääkärin määräyksen mukaisesti ja tilaa lääkkeet apteekista. Tarvittaessa lääkelista lähetetään suojatulla sähköpostilla apteekkiin. Linnaharjun yhteistyöapteekki toimii Primavera apteekki. Apteekki tekee muutokset asukkaan annosjakelupussihin (ANJA) toimitetun lääkelistan mukaisesti. Apteekki toimittaa asukkaiden annosjakelupussit Linnaharjuun parittomien viikkojen torstaina. Akuutti-tilanteissa apteekista voidaan erikseen tilata lääkkeiden lisätoimitus ja kuljetus Linnaharjuun. Viikonloppuisin ja arkipyhäisin hoitajat hakevat akuuttilääkkeet itse apteekista apteekin aukioloaikojen mukaisesti. Apteekki toimittaa reseptien uusintapyynnöt talon sairaanhoitajalle sekä paperisena että sähköisen lääkkeiden tilausjärjestelmä Easymedin kautta. Lääkärin määräyksen vastaanottanut sairaanhoitaja / lähihoitaja huolehtii tiedon siirtymisestä hoitajille suullisella raportilla sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamalla. Sairaanhoitaja / lähihoitaja kertoo lääkemutoksista asukkaalle sekä tarvittaessa omaisille.

Ensiapuvastaavana toimiva sairaanhoitaja vastaa ensiapulääkkeistä molempien kerrosten kanslioissa. Linnaharjun henkilöstö päivittää ensiapukoulutuksen tarvittaessa säännöllisin väliajoin.

Työvuoron lääkevastaavana on aina lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja, joka toimii oman ryhmäkotinsa vuorovastaavana. Vuorovastaava lääkehoitoluvallinen on merkitty aina työvuorolistaan. Hän vastaa vuorossa ollessaan asianmukaisesti lääkehoidon toteutuksesta, antaa tarvittavat lääkkeet sekä seuraa ja arvioin lääkkeiden vaikutusta. Lääkevastaava tekee tarvittavat mittaukset ja vastaa raportoinnista sairaanhoitajalle ja seuraavalle vuorolle. Lähihoitaja myös konsultoi tarvittaessa virka-aikojen ulkopuolella lääkärinä ja muista hoitavista tahoista.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Linnaharjussa toteutetaan yhteistyötä asukkaan kotikunnan Helsingin kanssa. Muita yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi edunvalvojat, kaupungin sairaalat, Hus-alueen sairaalat ja poliklinikat, pelastustoimi, apteekki, kiireetön ambulanssi, jalkahoitajat jne. Korostamme tiedonkulun tärkeyttä eri toimijoiden

kesken. Tällä pyrimme asukkaan katkeamattomaan hoitopolkuun. Koska asiakastietojärjestelmät ovat eri organisaatioissa erilaiset käytämme yhteistyö kommunikaatiivälineenä suojattua sähköpostia ja puhelinta. Tämä takaa asukkaan tietosuojan.

Linnanharjussa on käytössä Attendon muuttoprosessi-ohjeistus taloon muuttaville tai sieltä pois muuttaville. Muuttovaiheessa asukkaalta pyydetään Attendon ohjeistuksen mukainen suostumus "Lupa sairaskertomustietojen hankkimiseen ja lähettämisen tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi".

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

- Tunstall Oy: hälytysjärjestelmä
- Primavera: Apteekkipalvelut
- Lojer: Sänkyjen ja apuvälineiden huollot
- Meira Nova: Elintarviketilaukset
- Pamark Oy: Hygienia- ja hoitotarvikkeet
- Sol Oy: Siisteysspalvelut
- Coor Service: Kiinteistöhuolto
- HSY: Jätehuolto
- Attendo keskuskeittiö: asukasruokailu

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 iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään. **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjärjestelmään 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. Yksikön hoitohenkilömitoitus on vuoden 2024 alusta alkaen välittömässä hoitotyössä 0,65 ja välillisessä avustavassa työssä 0.1. Yksikön esimies Teija Eevala on koulutukseltaan sosionomi YAMK. Yksikössä työskentelee kaksi tiimiesihenkilöä, joista toinen on ammatiltaan sairaanhoitaja ja toinen lähihoitaja. Lisäksi Linnanharjussa työskentelee yksi pelkästään sairaanhoitajan työtä tekevä sairaanhoitaja, yksi sosiokulttuurinen työntekijä ja yksi fysioterapeutti. Lähihoitajien lisäksi yksikössä opiskelee/työskentelee työntekijöitä oppisopimuksella lähihoitajaksi tai hoiva-avustajiksi. Yksikön avustavissa työtehtävissä välillisessä työssä työskentelee yksi keittiöapulainen ja kolme hoito-apulaista.

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. Lisäksi käytämme Attendon oma Helsingin alueen sijaispoolia. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies yhdessä tiimiesihenkilöiden kanssa. Tarvittaessa esimies 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 perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Linnanharjussa perehdytys tapahtuu pitkälti Attendon intranetissä Valossa sekä tutustumalla yksikön omaan kirjalliseen perehdytysmateriaaliin. Uudelle hoitajalle annetaan perehdytyksen tarkistuslista sekä omahoitajan tehtäväkuva ja seurantalista. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa sairaanhoitaja kansallisten lääkehoidon kriteerien sekä Attendon lääkehoidon perehdytysohjeistuksen mukaisesti.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluista ja toiminnasta saatu palautetta. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, henkilöstön osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät osaamistarpeet. Henkilöstön koulutusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena. Lisäksi on vielä henkilö-, yksikkö- ja aluekohtaista koulutusta. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana yksikön tarpeen mukaan. Koulutukset suunnitellaan tukemaan henkilöstön ammatitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon työntekijän koulutus. Koulutusten toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen.

4.4.2 TOIMITILAT

Linnanharju toimii kaksikerroksisessa uudisrakennuksessa, joka on valmistunut 2010. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Talon kaikkiin tiloihin on esteetön kulku ja apuvälineiden avulla liikkuvat pääsevät helposti kulkemaan esteettömässä ympäristössä. Talossa on hissi ja ovet avautuvat sähköpainikkeilla, lukuun ottamatta ryhmäkoteihin meneviä ovia ja toisen kerroksen aulaan johtavaa ovea. Talossa on koneellinen ilmanvaihto ja jäähdytysjärjestelmä. Linnanharjussa on neljä ryhmäkotia (1 x 14, 2 x 15 ja 1 x 16 huonetta). Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkotien yhteisten oleskelu- ja ruokailutilojen koko on noin 90 m². Ryhmäkoteissa on oma terassi / parveke. Yhteiset tilat on suunniteltu viihtyisiksi ja niissä on riittävä valaistus. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone toisessa kerroksessa.

Hoivakodissa on yhteensä 60 asukashuonetta ja 61 asukaspaiikkaa. Yksi huone on kahden hengen huone ja tarkoitettu lähinnä pariskunnille. Huoneet ovat kooltaan 21,5 m² (56kpl), 31,5 m² (3 kpl) ja 13,5 m² (1 kpl). Asukashuoneissa on valmiina kiinteät kaapistot, hoitosänky ja patja, yöpöytä ja paloturvalliset verhot. Asukkaat voivat kalustaa oman asuntonsa itse oman makunsa mukaan. Asukkaan ollessa pitkään poissa, hänen asuntoaan ei käytetä sinä aikana muuhun tarkoitukseen. Omaiset saavat vieraila ja yöpyä asukkaiden luona aina niin halutessaan ja heille sopivana ajankohtana. Asiakashuoneissa ja saniteetitiloissa asukkaan hoitaminen kahden hoitajan avuin on mahdollista ja turvallista.

Liikkuminen, omatoimisuuden tukeminen ja sen edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Linnanharjun piha-alue on esteetön aidattu puutarhamainen alue. Ulkoilu on turvallista aidatulla alueella, jossa on käytössä puutarhakalusteita ja grilli. Pihapiiri on turvallinen ja kodikas ja sieltä löytyy liikuntaa tukeva kuntoilurata. Pihassa on keinu, tasapainorata, penkkejä ja istutuksia. Parkkipaikka ja autoliikenne eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Ulkoilutilat ovat käytössä ympäri vuoden ja niissä on riittävä valaistus ja levähdyspaikat. Tarpeenmukainen lumenluonti ja hiekoitus takaavat mielekkään ulkoilun.

Talojen siivouksesta vastaa Sol Oy:n siistijä, joka on talossa viitenä päivää viikossa. Hän huolehtii kerran viikossa asukashuoneiden siivouksesta. Lisäksi hän huolehtii tehostetuista siivouksista nimettyihin kohteisiin tarpeen ja sopimuksen mukaan. Muutoin asukkaiden omahoitajat huolehtivat asukkaan kanssa yhdessä huoneiden siisteyden ylläpidosta ja viihtyvyydestä yhdessä asukkaan omaisen kanssa. Pyykkihuollosta vastaa koko henkilökunta. Asukkaat voivat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkailla. Toimitilat antavat hyvät edellytykset aktiiviseen arkeen sekä sosiaaliseen yhdessä elämiseen. Yhteisiin hetkiin kuten musiikkihetket, muistelu ja jumppahetket kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa ryhmäkodissa että isommassa ryhmässä.

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

Linnanharjussa on käytössä Tunstall-turvahälytínjärjestelmä. WC:ssä on myös hälytystoiminto. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvahälytínjärjestelmässä asukkailla on käytössään hälytysranneke, joka lähettää hälytyksen hoitajan puhelimeen. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asukkaan luona. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta kerran kuukaudessa ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmän rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähestyessä loppuaan. Tunstall- järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Linnanharjussa on käytössä myös kulunvalvonta. Yksikön ulko-ovet ovat lukittuina, ovissa on koodilukot. Ulko-oven vieressä on soittokello ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle varten. Ulko-ovella on myös kameravalvonta. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan laitteiden toimivuutta. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tunstall Oy: Puh. 010 3201690 www.tunstallnordic.com
Huolto: Puh. 010084080 arkisin klo 8-16, huolto@tunstallnordic.com

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. Linnanharjun terveydenhuollon laiterekisteriä sekä asukkaiden apuväline rekisteriä säilytetään tietokoneen N-asemalla, johon jokaisella hoitajalla on pääsy.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja yhdessä fysioterapeutin kanssa kartoittavat asukkaan apuväline tarpeen ja hankkivat asiakkaalle hänen tarvitsemansa 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 käyttötarvikkeen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitilheet 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. 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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Linnanharjun sairaanhoitaja Mia Laurikainen puh. 041 7319760 (terveydenhuollon laiterekisteri) ja fysioterapeutti Jonna Pitkänen puh. 0417318238 (apuväline rekisteri)

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hilikka asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamiseen jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asukkaiden 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 perehdyttämisen prosessin 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

Teija Eevala puh. 044 4943269, teija.eevala@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.

Asukastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asukkaiden 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. Asukkaille 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 laatu- ja järjestelmä- ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen lääkehoidon auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2022.

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024 asukas- omais- ja henkilöstökyselyistä: Tuke asukkaan itsemääräämisoikeutta. Matalan kynnyksen viestintä Linnanharjasta omaisten suuntaan. Työyhteisön kyky siirtää tietoa vuoron vaihtuessa vuorolta toiselle.

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

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys: Helsinki 1.2.2024	
Allekirjoitus	Teija Eevala Nimenselvennys

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

" <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetun/toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

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

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

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 sisältekohdan 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.