

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).....	3
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	7
4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	8
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU	8
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN	11
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	12
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	13
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	14
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	14
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	15
4.4.1 HENKILÖSTÖ	15
4.4.2 TOIMITILAT.....	16
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	17
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
11. LÄHTEET.....	21

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9		Kunnan nimi: Seinäjoki Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Länsi	
Toimintayksikön nimi Attendo Aalto Seinäjoki			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Seinäjoki, Seinäjoen sosiaali- ja terveyskeskus, mielenterveyskuntoutusyksikkö, Alvar Aallon katu, 60100 Seinäjoki			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, nuoret 18–30-vuotiaat mielenterveyskuntoutajat: 15 paikkaa Asumispalvelut/Yhteisöllinen asuminen, nuoret 18–30-vuotiaat mielenterveyskuntoutajat: 6 paikkaa Kotikuntoutus: 8 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Leimakirveentie 8 B			
Postinumero 60200		Postitoimipaikka Seinäjoki	
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Mari Käpyaho		Puhelin 044 7800821	
Sähköposti mari.kapyaho@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.5.2014			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen, mielenterveys – ja päihdekuntoutajat			
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 Turvallisuuspalvelut: Ny Quality Service Oy Toimistotarvikkeet: Pamark Oy Kiinteistöhuolto: Coor Service Management/ Kiinteistöhuolto Easy Lääke- ja hoitotarvikkeet: Törnävän apteekki Työvaatteet: Segers Fabriker AB Tietosuojajätteen hävittäminen: Lakeuden ympäristöhuolto Vaihtomattopalvelu: Lindström Oy			

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

Toiminta-ajatus

Seinäjoen Aallon toiminta-ajatuksena on tuottaa kuntouttavaa ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumispalvelua nuorille aikuisille mielenterveyskuntoutujille. Kohderyhmänä ovat 18–30-vuotiaat henkilöt, jotka tarvitsevat arjessa ja elämänhallinnassa moninaista tukea ja ohjausta. Yksikön asiakaspaikat ovat pääasiassa tarkoitettu pidempiaikaiseen asumiseen. Aallossa on kuitenkin mahdollisuus toteuttaa myös intervallimuotoisia asumisjaksoja, esimerkiksi kotona asumisen tueksi.

Attendo Seinäjoen Aallon ympärivuorokautinen palveluasuminen tarkoittaa asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä. Ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja Seinäjoen Aallossa on 15. Palveluun kuuluu oma, tarpeita vastaava asunto, ateriat sekä yksilöllisen tarpeen mukainen, vuorokauden ajasta riippumattoman psykososiaalinen tuki ja huolenpito, eli henkilökuntaa on paikalla vuorokauden ympäri.

Attendo Seinäjoen Aallossa on 6 yhteisöllisen asumisen asiakaspaikkaa. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumista turvallisessa ja asiakkaan tarpeita vastaavassa asunnossa ympärivuorokautisen yksikön pihapiirissä, jossa asiakkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää ja yhteisöllistä toimintaa. Yhteisöllistä asumista voivat täydentää sosiaalihuoltolain mukaiset tuki- ja kotihoidon palvelut.

Attendo Seinäjoen Aallon kotikäynnit (Lautturi-palvelu) tehdään asiakkaan omaan asuntoon ja niihin kuuluvat asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä, suoriutumista ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta. Lisäksi asiakkaalle voidaan tarjota Attendo Seinäjoen Aallon toimesta tukipalveluita. Tällaisia tukipalvelun muotoja voivat olla mm. ateriapalvelut, asiointipalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut. Palvelujen sisältö määrittyy henkilökohtaisen toteuttamissuunnitelman tavoitteiden mukaan. Kotikuntoutuksen piirissä voi olla yhtäaikaaisesti kahdeksan asiakasta

Yksikössämme asiakasta kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen vahvistamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asiakkaan puolesta tekemistä. Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakeutumaan harrastuksien pariin sekä hoitamaan ihmisuhteita.

Seuraavat kriteerit ohjaavat asiakkuutta:

- kuntoutujalla on mahdollisuus ja halu ottaa vastaan ohjaajien tukea ja toive kuntoutumisesta
- kuntoutuja kykenee toimimaan ohjattuna ja hyötyy ohjauksellisesta tuesta
- kuntoutuja kykenee yhteistyöhön ja sitoutuu sovittuihin asioihin ja pitää kiinni sovituista pelisäännöistä
- kuntoutujan tuen tarve johtuu pääosin mielenterveyden haasteista, ei somaattisesta sairaudesta tai fyysisen toimintakyvyn rajoitteesta tai päihderiippuvuudesta.

Aallossa asuminen on yhteisöllistä asumista. Näin ollen Aallon arkeen kuuluu paljon erilaisia yhteisön kohtaamishetkiä. Näitä ovat ruokailutilanteet, yhteisökokoukset, aamutapaamiset, päivittäiset toimintahetket, tavoitteelliset ryhmätöinnöt sekä useat spontaanit hetket asiakastovereiden ja henkilöstön kanssa.

Aallossa asuminen ja toipuminen pohjautuu asiakkaan kanssa tehtävään toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelma ohjaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan toipumisen tukemista tavoitteellisesti ja asiakaslähtöisesti. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja tukemassa asiakkaan toipumisprosessia ja asumista Aallossa.

Aallossa käytettävät hoitotyön menetelmät: DKT, toipumisorientaatio, psykoedukaatio, yhteisöhoito ja NADA.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Organisaatiossamme 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. Meillä on vahva ammatillinen osaaminen ja elinikäisen oppimisen tahtotila.

- **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. Toimintamme on läpinäkyvää, eettistä ja rehellistä. 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. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme. Yksikössämme toimii nimetty ASKO (asiakaskokemus) - valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esihenkilön kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Työyhteisössä pidettävillä Askon- valmennuksilla on tärkeä tehtävä Attendon muutospolun edistämiseksi. Valmennusten ja keskusteluiden aikana käsittelemme muutospolun teemoja, kuten mistä muodostuu hyvä kohtaaminen ihmisten kesken, mikä on itse kunkin vastuu työyhteisön viihtyvyydessä, miksi palautteen antaminen ja saaminen

on kuin lahja ja millaisilla teoilla voimme parantaa entisestään yhteistyötä läheisten kanssa.

Aallossa ASKO-valmentaja

- pitää yllä hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen, arvojen ja ASKO-lupauksien avulla
- nostaa esille ajankohtaisia asioita ja toimii työyhteisön valmentajana ASKO-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa
- pitää huolta säännöllisistä keskusteluista ja tekee havaintoja onnistumisista ja mahdollisista kehittämiskohdista
- huolehtii ASKO-kvartaalikeskustelut työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa
- osallistuu ASKO-valmentajien valmennuksiin, alueen yhteisiin Teams-tapaamisiin jne.

Aallon toiminnassa painottuvat yrityksen arvojen lisäksi toiminnallisuus, ratkaisukeskeisyys ja yhteisöllisyys. Yhteisössä harjoitellaan elämän ja arjen hallintataitoja tukemaan itsenäiseen asumiseen siirtymistä. Tavoitteena on osallistaa ja motivoida nuori aikuinen omaan kokonaisvaltaiseen toipumiseen ja löytää ratkaisuja elämässä eteenpäin pääsemiseen yhdessä nuoren aikuisen kanssa.

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omalvalvonta 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.

Aallossa tehtävässä vuosittaisessa riskiarvioinnissa on noussut esiin seuraavia potentiaalisia riskejä:

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:**
 - **Vaara- ja uhkatilanteet:** Yksikön asiakkaila on erilaisia mielenterveyden haasteita. Nämä haasteet saattavat lisätä riskiä aggressiiviselle ja impulsiiviselle käyttäytymiselle, jonka seurauksena voi olla esimerkiksi fyysinen henkilöstöön kohdistuva väkivaltainen teko.
 - **Vuorotyö:** Yksikössä tehdään työtä vuoroissa ympäri vuorokauden. Vuorotyö voi aiheuttaa kuormitusta ja vaikuttaa negatiivisesti henkilöiden terveyteen.
 - **Yksintyöskentely:** Yksikössämme henkilöstö työskentelee yksin yövuorossa sekä lauantain aamu- ja iltavuoroissa sekä sunnuntain aamuvuoroissa. Yksintyöskentely lisää muita riskejä, kuten uhka- ja väkivaltatilanteiden riskiä ja palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä. Yksin työskennellessä myös vastuuseen ja jatkuvaan valppaana oloon liittyvä kuormitus saattaa kasvaa.
 - **Työn tauotus:** Yksikön henkilöstö on jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa, niin työkavereiden kuin asiakkaidenkin kanssa. Lisäksi työpäivän aikana suoritetaan kymmeniä erilaisia työtehtäviä, jotka myös muuttuvat nopeasti tilanteiden muuttuessa. Työ on näin ollen hyvin intensiivistä ja myös kognitiivisesti kuormittavaa. Näin ollen työn tauotus on erittäin tärkeää, jota päivittäinen kuormitus ei aiheuta terveydelle vaaraa. Työn tauotus on kuitenkin haasteellista ympäristössä, jossa jatkuva tilanteiden muutos vaatii usein nopeaa reagoitua.
 - **Epäasiallinen kohtelu:** Henkilöstö saattaa työssään joutua kohtaamaan epäasiallista kohtelua, kuten sanallista haukkumista esimerkiksi asiakkaan tai läheisen taholta. Myös työyhteisössä saattaa esiintyä kuormitusta aiheuttavaa hienovaraisempaa epäasiallista kohtelua, kuten elekielellä ilmaistavaa alentuvaa käyttäytymistä.
 - **Tartuntavaara:** Henkilöstö kohtaa päivittäisessä työssään säännöllisesti kymmeniä henkilöitä asiakkaidemme asuinympäristössä, mikä lisää tartuntavaaraa tarttuvien tautien osalta.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:**
 - **lääkehoidon poikkeamat:** Lääkehoidon kokonaisuus on hyvin laaja ja vaatii tarkkaa asioiden toteuttamista yhteisesti sovitujen toimintamallien mukaisesti. Tämä vaatii hyvää perehdytystä, työtehtävien selkeää toteutusmallia sekä työrauhaa toteuttaa käytäntöjä tarkasti. On riski, että kokonaisuus ei ole kaikkien osalta yhtä selvä esimerkiksi yksilölle liian nopean perehdytyksen vuoksi tai päivitetty toimintamalli ei jalkaudu kaikille lääkehoitoa toteuttaville samanaikaisesti. Riskinä on lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät virheet.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:**
 - **henkilötietojen käsittely:** Yksikössä käsitellään paljon erilaista henkilötietoja sisältävää materiaalia, niin sähköisesti kuin manuaalisesti. Riskinä on esimerkiksi se, että jokin henkilötieto sisältävä asiakirja jää näkyville, esimerkiksi toimiston pöydälle, josta se on ikkunan kautta luettavissa kaikille yksikössä liikkuville henkilöille.
 - **Tietosuojakäytäntöjen toteutumattomuus:** Tietosuojaan liittyviä riskejä on yhä enemmän erityisesti sähköisten verkkojen kautta. Riskinä on esimerkiksi henkilötietojen kalastelu työ sähköpostin kautta.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**
 - **henkilöstömitoitus jos sairaslomia useammalla:** Henkilöstön saatavuuden haasteet ovat yhteisiä koko alalle. Aallossa on noin viisi säännöllisesti keikkatyötä tekevää henkilöä ja lisäksi satunnaisemmin töitä tekeviä henkilöitä. Riskinä on kuitenkin, että johonkin yksittäiseen vuoroon ei ole saatavissa sijaista tai omaa henkilöstöä vuoron vaihdon myötä.
 - **Asiakkaiden välinen uhkaava käyttäytyminen:** Yksikön asiakkaila on erilaisia mielenterveyden haasteita. Nämä haasteet saattavat lisätä riskiä aggressiiviselle ja impulsiiviselle käyttäytymiselle, jonka seurauksena voi olla esimerkiksi fyysinen asukastoveriin kohdistuva väkivaltainen teko.
 - **Oikea aikainen ja riittävä tiedonkulku:** Yksittäisen päivän aikana tapahtuu kymmeniä asioita, jotka tulee kirjata tai tiedottaa muulle taholle. On olemassa riski, että kaikkea ei muisteta tai huomata tiedottaa kirjallisesti tai suullisesti sille taholle, jolle tieto on tarpeellista.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:**

- **tapaturmat:** Suurin osa onnettomuuksissa tapahtuu kotiympäristössä. Yksikkömme tilat ovat koti usealla nuorelle aikuiselle. Useat kodin tapaturmariskit ovat olemassa myös yksikkömme tiloissa, kuten sähköisku rikkoutuneesta laitteesta tai kompastuminen lattialla olevaan esineeseen.
- **ohjaajien työskentelytilat:** Henkilöstön työskentelytilat ovat melko pienet. Yksikössä ei ole keskittymistä vaativaan työhön sopivaa työtilaa.

Riskien hallinnan työnjako

Riskinhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskinhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusrisikit.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden. Vastuut on kirjattu henkilöiden työnkuvauksiin ja menettelytapohjeisiin. Aallossa jokaisella ohjaajalla on oma vastuualueensa ja lisäksi vara-vastuu ainakin yhdellä osa-alueella. Vastuualueet ovat näkyvillä toimistossamme ja omista työtehtävistä ja vastuualueista on sitouduttu huolehtimaan.

Riskinhallinta infektio- ja tartuntoihin liittyen

Tartuntoja ehkäistään samalla tavoin kuin muitakin hengitystieinfektioiden aiheuttajia eli noudattamalla huolellista käsi- ja yskimishygieniaa sekä huolehtimalla hoitoympäristön asianmukaisesta siivouksesta.

Avainasemassa ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- asiakkaiden siirtojen välttäminen
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Varmistetaan, ettei uusi asiakas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhden hengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asiakkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asiakkaille ja vierailijoille.
 - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
 - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
 - Järjestetään oireilevalle asiakkaalle yhden hengen huone, jos mahdollista.
 - Tiedotetaan lisävarotoimista asiakashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asiakkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asiakkaille hengitystieinfektion oireita.

- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asiakkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asiakkailla on todettu infektoita.

Edellä mainitun lisäksi:

Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asiakkaita):

- sairastuneet asiakkaat hoidetaan huoneissaan
- sairastuneet asiakkaat ruokailevat huoneissaan, ruokailussa voidaan siirtyä myös ajallisesti porrastettuun ruokailuun
- tehostettu siivous yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti
- lääkehuolto: hoidetaan normaalisti
- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla hoitaessaan huoneeseen eristettyä asiakasta
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, tilanteen mukaan omaisille informointi yksikön esihenkilön toimesta
- työtä priorisoidaan tilanteen mukaan

Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asiakkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
 - lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin: Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
 - erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektiopotilaita: Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektion ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. Tilanjatkeiden riittävyys myös varmistettava.
 - lääkkeiden jako: ei kosketusta: ei suojaimia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuuat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asiakkaat ruokailevat huoneissaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, aterioiden tarjonnassa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esihenkilön toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätyö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätyöhön. hätätyön teettäminen on mahdollista työaikaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa esihenkilön vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet: Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatujärjestelmän) vaatimusten täyttämässä.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulleet epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. 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.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon aina yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa vähintään kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan.

Yksikössä seurataan säännöllisesti poikkeamien ja läheltä piti –tilanteiden lukumäärää sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.

Mikäli poikkeama tai läheltä piti-tilanne liittyy asiakkaan hoitoon tai muuhun asiakkaaseen liittyvään, tehdään siitä kirjaukset AQ-järjestelmän lisäksi myös asiakkaan päivittäisseurantateksteihin sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

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 IMS:stä. 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.

Palaute:

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.

Asiakaspalaute: kts. kohta 4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköpostitse sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän Hilkan kautta, ATSO –järjestelmän kautta ja tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti viikoittain. Palaverista laaditaan IMS:in muistio, jonka jokainen työntekijä lukukuittaa.

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.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnassa suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omaavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Omaavalvontasuunnitelma on yksikkömme näköinen ja ikään kuin Aallon ohjekirja. Omaavalvontasuunnitelma on koottu yhdessä johtajan, arkivastaavan ja ohjaajien yhteistyönä.

Yksikön esihenkilö

Mari Käpyaho

Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omaavalvontasuunnitelma on nähtävänä yksikössä yleisissä tiloissa sisääntuloaulan ilmoitustaululla ja se on asiakkaiden, työntekijöiden sekä omaisten vapaasti saatavilla. Lisäksi omaavalvontasuunnitelma löytyy myös Seinäjoen Aallon omalta nettisivulta: <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-seinajoen-aalto/>.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuristausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas 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 asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan muutettua yksikköön.

Uuden asiakkaan palvelun tarpeen arviointi on vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa yhdessä asiakkaan kanssa selvitetään hänen elämäntilanteensa, kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset, kielelliset ja kulttuuriset tarpeet

ja voimavarat sekä ympäristötekijät. Palvelutoiminta on tavoitteellista ja sitä arvioidaan säännöllisesti, se perustuu toimintakykyä ja toipumista edistävään työotteeseen sekä toteutuu turvallisesti ja oikea-aikaisesti.

Ohjaajat keräävät tietoa haastatteleamalla asiakasta, hänen läheisiään (asiakkaan luvalla) sekä kollegoja ja verkostoon kuuluvia ammattilaisia. Haastattelun tavoitteena on asiakkaan tarpeiden, mieltymysten, toiveiden sekä huomioitavien asioiden selvittäminen. Tietoa kerätään lisäksi havainnoimalla asiakkaan kognitiivista toimintakykyä, käyttäytymistä ja tunnetiloja sekä miten ne näyttäytyvät arjen toiminnoissa ja sosiaalisissa tilanteissa. Tietoa kerätään asiakasta koskevista dokumenteista kuten sairauskertomuksista, päivittäiskirjauksista ja käytössä olevista toimintakykymittareista. Lisäksi hoitavien tahojen kanssa yhdessä pidettävissä verkostopalaverissa saadaan tärkeää tietoa asiakkaan kokonaistilanteesta.

Asiakkaalle nimetään omaohjaaja hänen muuttaessaan yksikköön. Omaohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioittaen, asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman sovitussa aikataulussa sekä huolehtii suunnitelman päivittäisestä informoiden yksikön työntekijöitä asiakkaan tavoitteista, toiveista, hyvinvoinnista ja elämäntilanteesta.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään mittarina psykiatrian avohoidon asiakkaan hoidon suunnitteluun ja arviointiin hyödynnettävää RAI-CMH-arviointimittaria.

4.2.2 TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Kuntoutuksen ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Omaohjaajan tehtäviin kuuluvat asiakkaan esitietojen keruu (sairaudet, lääkitys, allergiat, edellisen hoitopaikan epikriisit, toimintakyky, omaisten haastattelut ja yhteistyö, mahdolliset mittarit) sekä tutustuminen asiakkaaseen (elämäntilanteesta: lapsuus, nuoruus ja aikuisikä, tavat, tottumukset, vakaumukset). Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään Rai-arvioinnin tuloksia. Rai-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle kolmen viikon kuluessa yksikköön saapumisesta ja sen jälkeen vähintään puolivuositain toteuttamissuunnitelman tarkistuksen yhteydessä.

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittäisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin, sillä ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Aallossa on tavoitteena toteuttaa sellaista palvelua, jossa kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta antamalla heille valmiuksia ja taitoja tehdä omia, aikuisuutta tukevia ratkaisuja omassa elämässään ja arjessaan sekä oman toipumisensa suhteen. Aallossa pyritään toteuttamaan yhteisöhoitoon perustuvaa toipumista tukevaa ja toimintakykyä edistävää toimintaa, jolloin asiakas on voimavarojensa mukainen, aktiivinen toimija. Aallon asiakkaat osallistuvat kukin voimavarojensa mukaan aktiivisesti toiminnan suunnitteluun sekä toiminnan kehittämiseen henkilökohtaisella, mutta myös yhteisötasolla. Osallisuuden tukemiseen kuuluu muun muassa yksikössä toteutettavat päivittäiset aamuhetket ja viikoittain järjestettävät kotikokoukset (yhteisökokous), joissa keskustellaan asiakasyhteisön asioista, toiveista ja tapahtumista. Jokainen asiakas voi nostaa keskusteluun haluamiansa aiheita. Yhteisökokoukset toimivat myös tiedotuskanavana yhteisöön liittyvistä aiheista. Jokaisen asiakkaan kohdalla pyritään asiakkaan kanssa löytämään hänelle sopiva tapa toimia yksikön ulkopuolella. Tämä tarkoittaa erilaisia harrastusmahdollisuuksien, opiskeluvaihtoehtojen, ryhmätoimintojen ja työmahdollisuuksien kartoittamista. Lisäksi asiakkaita kannustetaan pitämään yhteyttä läheisiin ja näin hoitamaan sosiaalisia suhteitaan. Vierailijat ovat tervetulleita myös Aaltoon.

Myös omaohjaaja on tärkeässä roolissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukemisessa. Omaohjaaja keskustelee oman asiakkaansa kanssa suunnitellusti vähintään viikoittain, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esiin ajatuksiaan, toiveitaan tai antaa palautetta. Omaohjaajan tärkein tehtävä on motivoida, kannustaa ja ohjata asiakasta muodostamaan *omia* haaveita, tavoitteita ja löytämään keinoja niiden saavuttamiseksi.

Yksikön asiakkaiden palautteita kerätään päivittäisessä arjessa kohdaten sekä yhteisökokouksissa. Jokainen asiakkaan antama palaute käsitellään henkilökunnan palaverissa tai tarpeen vaatiessa vain tiettyjen henkilöiden kesken. Kaksi kertaa vuodessa yksiköstä kerätään asiakastytyväisyyspalautteita, samoin läheistytyväisyyspalautteita. Saadun palautteen pohjalta yksikköön laaditaan kehittämissuunnitelma seuraavalle vuodelle.

Yksikön asiakkaille tehdään RAI-arviointi vähintään puolivuositain ja sen pohjalta laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelman tekemiseen osallistuvat tavallisesti asiakas ja omaohjaaja, mutta niin halutessaan, asiakas voi kutsua myös läheisensä mukaan sen suunnitteluun. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain. Suunnitelma on voimavarakeskeinen ja sen tarkoitus on toimia "punaisena lankana" asiakkaan toipumisen tukemisessa hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisesti huomioiden. Sen tarkoitus on myös varmistaa asiakkaan toipumisen jatkuvuus myös sellaisissa tilanteissa, että esim. omaohjaaja vaihtuisi. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa vain sellaisia asioita, joihin hän on itse halukas sitoutumaan ja millaisia asioita hän on halukas tavoittelemaan.

Kaiken toiminnan tärkeänä tavoitteena Aallossa on asiakkaiden tasavertainen yhteiskunnallinen osallisuus ja oikeus normaaliin

elämään kuntoutusyksikössä asumisesta huolimatta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta toteutetaan arjen pienissä asioissa päivittäin, kuten:

- Omien mieltymysten huomioiminen sekä oman elämänrytmin ja toimintatapojen kunnioittaminen: Asiakkaiden yksilöllisten mieltymysten huomioiminen ja mahdollisuuksien mukaan toteuttaminen kaikissa arjen toiminnoissa ja viriketarjonnassa kuntoutuksellinen näkökulma huomioituna. Asiakkaan mieltymykset, hänelle tärkeät tavat ja tottumukset nousevat keskustelujen kautta ohjaajien tietoisuuteen ja edelleen osaksi asiakkaan suunnitelmaa ja arkea.
 - Osallistuminen mielekkääseen tekemiseen: Asiakkaalle mielekäs tekeminen tuo esiin hänen itsenäisyytään, tyydyttää hänen tarpeitaan sekä kehittää sosiaalisia vuorovaikutussuhteita ja tuo onnistumisen kokemuksia. Mielekäs tekeminen on asiakkaalle merkityksellistä ja rakentuu hänen kykyjensä ja vahvuksiensa kautta.
 - Ruokailussa: Ruokailutilanteissa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen ohjauksen tarve. Lähtökohtana ateriointitilanteissa on esimerkiksi ruokailun keinoin opettaa ruokailuun liittyvää tapakasvatusta ja lisätä yhteisöllisyyttä. Yhteisesti sovittuja pelisääntöjä on laadittu ruokailutilanteisiin, jotta ruokailu olisi kaikille positiivinen ja toipumista tukeva kokemus.
 - Levossa: Vuorokausirytmien vakiinnuttaminen on yksi merkittävämmistä toipumista tukevista asioista. Asiakas itse päättää, milloin haluaa mennä nukkumaan. Tarvittaessa asiakasta tuetaan aamuisin heräämisessä. Viikko-ohjelmaan on sovittu yhteiset pelisäännöt yhteisöön esim. hiljaisuuden alkamisesta, jotta uni-valverytmin ylläpito olisi kaikille yhteisön jäsenille mahdollista.
 - Liikkumisessa: Asiakkaiden liikunnallisuutta tuetaan, sen tulee olla mielekäästä ja asiakkaan kunnon huomioon ottavaa. Työntekijät tukevat, ohjaavat, kannustavat ja motivoivat asiakasta liikkumisessa huomioiden asiakkaan aiemmat ja nykyiset liikuntatottumukset sekä mahdolliset liikkumisen esteet ja tarvittavat apuvälineet. Asiakkaat esittävät toiveita mm. eri liikuntalajeista, joita toteutetaan viikoittain viriketoiminnan puitteissa.
 - Fyysinen ympäristö: Tavoitteena on, että asiakas itse sisustaa omilla esineillään ja huonekaluillaan oman huoneensa. Myös yhteisten tilojen sisustuksessa ja hankinnoissa asiakkaat ovat aktiivisesti mukana. Huoneisiin mennään koputtamalla ja odotetaan kutsua tai oven avaamista.
 - Hygienian hoidossa: Henkilökunta ohjaa ja muistuttaa peseytymisestä huomioiden asiakkaan omat toiveet. Asiakas päättää omasta vaateuksestaan, tarvittaessa ohjataan asianmukaiseen vaateukseen esimerkiksi muistuttamalla puhtaiden vaatteiden vaihtamisesta tai sään mukaisesta pukeutumisesta.
 - WC-toiminnoissa: Jokaisella asiakkaalla on omassa huoneessa omat wc- ja suihkutilat, mikä tukee yksityisyyttä.
 - Lääkehoidossa: Huomioidaan, että asiakas saa riittävästi tietoa lääkkeistään ja, että päätökset lääkehoidosta tehdään yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Henkilökunta kertoo asiakkaalle lääkkeiden käytöstä, käytön syistä ja mahdollisiin haittavaikutuksiin liittyvistä asioista. Henkilökunnan on myös varmistettava, että asiakas on ymmärtänyt saamansa tiedon. Informaation tulee olla ymmärrettävää ja asiallista sekä sitä on toistettava tarpeen mukaan.
 - Ulkoilu- ja viriketoiminnoissa: Asiakkaalla on mahdollisuus ulkoilla vuorokausirytmien mukaisesti, yöt on rauhoitettu nukkumiseen. Asiakas voi osallistua itselleen mielekkäisiin yksikön tapahtumiin ja toimintoihin oman halunsa mukaan. Varsinaisia vierailuajkoja ei yksikössä ole, lähiomaiset ja ystävät ovat tervetulleita, toivotaan vierailijoiden kuitenkin kunnioittavan yhteisön laatimaa viikko-ohjelmaa mm. hiljaisuuden alkamisen suhteen.
- Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti Aallossa toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen sekä omien henkilökohtaisten asioiden, että koko yhteisön yhteisten asioiden osalta. Osallisuutta edistetään päivittäisillä aamukokouksilla ja kerran viikossa tapahtuvalla isommalla ja laajemmalla yhteisökokouksella, jonka asialista muodostuu koko yhteisön ja henkilökunnan esiin nostamista asioista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavilla arviointivälineillä 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. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-toimintaohje IMS:ssä sekä sähköisessä perehdytysjärjestelmässä Valossa.

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.

Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteystä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määraajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.

Yhteisöllisessä asumisessa jokaisen asiakkaan turvallisuus ja yksityisyys tulee turvata. Siksi yksikössä on joitakin yhteisön laatimia sopimuksia ja ohjeita, jotka voidaan katsoa yksilön toimintaa rajoittaviksi käytännöiksi. Rajoittavat käytännöt turvaavat yhteisöllisessä asumisessa jokaisen asiakkaan turvallisuutta ja yksityisyyttä sekä kiinteistön kunnossapitoa ja ovat siksi välttämättömiä. Tällaiset säännöt sovitetaan aina yhteisökokouksessa yhteisön keskustelun lopputuloksena. Yksikössä sovitut ohjeet ja sopimukset ovat kaikkien asiakkaiden ja vierailijoiden nähtävillä yhteisissä tiloissa kansiossa ohjaajien toimiston viereisessä hyllyssä.

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 esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön 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 esihenkilön ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Yksikkömme painopistealueita v. 2024 ovat osallisuus, kohtaaminen, yhteisöllisyys, DKT sekä luonto.

Yksikössämme nuorten aikuisten asuminen tapahtuu yhteisöllisesti. Nuoret aikuiset osallistuvat toiminnan ja virikkeiden suunnitteluun. Arkiamat aloitetaan aamukokouksella, jossa vetovastuu on asiakkailta vuorotellen. He pitävät kerran viikossa myös kotikokouksen, jossa keskustellaan asumiseen liittyvistä asioista. Kotikokous on yksikössämme oivallinen väylä vaikuttaa ja tuoda esiin toiveita ja ideoita matalalla kynnyksellä.

Tavoitteellista, kuntouttavaa virike- ja ryhmätoimintaa, järjestetään yksikössä päivittäin. Ryhmätoimintoihin kuuluvat muun muassa kädentaidot, ulkoilu ja liikunta, asiointi, arjen taidot, DKT:n avoin taitoryhmä, sekä vaihtuvat toiveiden pohjalta suunnitellut ryhmät ja aktiviteetit. Teemme säännöllisesti myös retkiä lähiluontoon sekä suunniteltuja päiväretkiä luontokohteisiin ympäri vuoden. Tavoitteena on, että jokainen asiakkaamme löytäisi itselleen mieluista ryhmätoimintaa viikoittain.

Vuorovaikutustaitoja yksikössä harjoitellaan muun muassa DKT:n avulla. Nuoret aikuiset vahvistavat vuorovaikutustaitojaan yhteisössä ja päivittäiset toiminnot yksikössämme tukevat nuoren aikuisen omaa osallisuutta ja vuorovaikutusten kehittymistä. DKT:n mukaisesti Aallossa on käytössä ongelmanratkaisu- ja tunnesäätelylomake, jonka avulla nuori aikuinen oppii sanoittamaan tunteita ja haasteellisia tilanteita sekä keskustelemaan näistä.

Nuoret aikuiset pitävät yhteyttä läheisiinsä tai muuhun verkostoon sekä käyvät kotilomilla säännöllisesti. Läheiset ovat tervetulleita yksikköömme ja pari kertaa vuodessa pidämme yksikössämme läheistenillan. Nuorten aikuisten toiveita läheisten yhteydenpitoon kunnioitetaan. Pääsääntöisesti nuori aikuinen on itse paikalla, kun ohjaaja ottaa läheisiin yhteyttä, mikäli lupa yhteydenpitoon on.

Palautteen kerääminen

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään kaksi kertaa 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 organisaatiotasolla.

Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta on laadittu kehittämissuunnitelma vuodelle 2024. Asiakastytyväisyys- ja läheistyytyväisyyskyselyjen painopistealueet vuodelle 2024 on koottu kehittämissuunnitelmaksi, joka on nähtävillä tämän suunnitelman osiossa 9.

4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan asiakkaan oman hyvinvointialueen professiojohtajalle. Yksikön osalta muistutuksen ottaa vastaan yksikön johtaja.

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:
Sosiaaliasiavastaava Taina Holappa, p. 06 415 4111 (vaihte).
Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00

Keski-Suomen hyvinvointialue:
Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080.
Puhelinaika: maanantaista torstaihin klo 9–11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.
Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Sosiaaliamiesten yhteystiedot ovat yksikössä kaikkien nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Sosiaaliasiavastaavan neuvontapalvelu on puolueetonta ja maksutonta. Se kattaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen, mutta ei Kelan, TE-toimiston, talous- ja velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluja.

Sosiaaliasiavastaavan lakisäätöisenä (739/2023) tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatustalain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai

<p>varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa</p> <ul style="list-style-type: none"> • koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä • tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvoja puh: 09 5110 1200 Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)</p> <p>Kuluttajaneuvojan tehtävät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa • Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Neljä viikkoa.</p>

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA</p> <p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman ohjaamaan kuntoutumista. Lisäksi suunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään.</p> <p>Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan arjessa nuoren aikuisen kanssa yhdessä keskustelemalla, tekemällä ja havainnoimalla. Toteuttamissuunnitelma laaditaan/arvioidaan vähintään puolen vuoden välein yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi sosiaalitoimen edustajien kanssa arvioidaan nuorten aikuisten kuntoutumisen edistymistä palvelusuunnitelmapalaverissa ja heille laaditaan koonnit/välirviot automaattisesti neljännesvuosittain, tarvittaessa myös useammin. Lisäksi toimintakykymittari RAI on yksikössämme käytössä ja sitä käytetään suunnitelmien teossa ja kuntoutuksellisten tavoitteiden tukena.</p> <p>Yksikön toiminta perustuu toimintakykyä ja kuntoutumista edistävään aktiiviseen työotteeseen ja menetelmiin. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn edistäminen kaikilla osa-alueilla. Tavoitteena on, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja tulee hyväksytyksi sekä voi elää mahdollisimman aktiivista, monipuolista elämää sairaudestaan ja niiden oireista huolimatta tai niistä riippumatta.</p> <p>Aallon toimintaa ohjaavat toipumisorientaatio, toiminnallisuus ja ratkaisukeskeinen yhteisöhoito. Yhteisöllisyyttä käytetään toiminnassa kuntoutumista ohjaavana menetelmänä. Kuntoutumista tuetaan tarjoamalla tukea ja turvaa, pyritään rakentamaan avointa ja luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta asiakkaiden kanssa. Yhteisen tekemisen, harrasteiden ja askareiden kautta päästään harjoittamaan sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, saadaan pätevyys-/onnistumiskokemuksia sekä vertaistukea. Toiminnalla tuetaan itsenäistymistä ja kykyä tehdä itsenäisesti päätöksiä ja omaa toimijuutta harjoittelemalla viikko-ohjelmaan sisältyvien arjen taitojen avulla.</p> <p>Yksi mielenterveyden palvelukentän viitekehysistä on toipumisorientaatio. Toipumisorientaatiossa ei lukkiuduta diagnooseihin eikä eletä aikaan ennen sairastumista. Sen sijaan lähdetään rakentamaan merkityksellistä elämää oireista huolimatta. Toipumista voikin kuvata polkuna ja prosessina, joka alkaa jostain, mutta joka ei välttämättä päädy tiettyyn päämäärään. Toipumisorientaation pääteemat ovat yhteys, toivo, merkityksellisyys, vahvistuminen ja identiteetti. Seinäjoen Aallossa koko henkilöstö on käynyt toipumisorientaatiokoulutuksen.</p> <p>Yksikön toimintaa ohjaavat viikko-ohjelma ja virike- ja ryhmätoimintasuunnitelma. Asiakkaalle itselleen tehdään oma viikko-ohjelma, joka koostuu nuoren aikuisen kuntoutumiseen liittyvistä tavoitteellisista toiminnoista.</p> <p>Viikko-ohjelmassa on huomioitu monipuolisesti kuntoutumista tukevaa sisältöä arjen toiminnan ja -taitojen harjoittamisen lisäksi. Yksikössä toteutetaan erilaista virike- ja ryhmätoimintaa päivittäin, kuten DKT-taitoryhmää, arkivalmennusta ja Nada korvakupunktiota. Muuta viriketointia myös ohjaajien vahvuudet huomioiden ovat esimerkiksi yhdessä leipominen, askartelu- ja kädentaidot, liikunta ja luontoretket. Viriketoinnissa huomioidaan vahvasti asiakkaiden toiveet.</p> <p>Aallossa toteutetaan kokonaisvaltaista dialektisen käyttäytymisterapian mukaista hoitomallia ja koko vakituinen henkilöstö on käynyt</p>
--

DKT- koulutuksen. DKT:n taitovalmennuksilla on merkittävä osansa nuoren aikuisen askeleissa kohti itsenäisempää asumista. Taitovalmennuksessa opetellaan DKT- koulutetun henkilökunnan johdolla muun muassa ahdingonsieto-, tunteensäätely-, tietoisuus- ja tehokkaan vuorovaikutuksen taitoja. Keskeinen dialektiikka DKT:ssa on kaikkiin kuntoutuksen osa-alueisiin ulottuva muutoksen ja hyväksynnän yhdistäminen ja tasapainottaminen. Tavoitteena on osallistuttaa ja motivoida nuori aikuinen omaan kokonaisvaltaiseen kuntoutukseen ja löytää ratkaisuja elämässä eteenpäin pääsemiseen.

Neuropsykiatrinen valmennus on asettunut osaksi toimintaamme arkivalmennuksen muodossa. Arkivalmennuksessa keskitytään yksilöllisesti arjen haasteisiin ja lähdetään näitä tuetusti ohjaamaan niin, että asiakas saisi itselleen arkeen ohjauksellisia taitoja. Tällä hetkellä arkivalmennuspäiviä toteutetaan kaksi kuukaudessa. Päivän sisältö vaihtelee riippuen siitä, kenen kanssa arkivalmennus tapahtuu ja millaiset ohjauksen haasteet valmennettavalla sillä hetkellä on.

Aallossa tehdään tiivistä yhteistyötä kotikunnan sosiaalitoimen (lähettävän tahon) ja hoitotahon kanssa, lisäksi merkittävä rooli on myös muulla nuoren aikuisen elämään kytkeytyvällä verkostolla. Palavereita pidetään säännöllisesti ja kuntoutumisen vaiheittaisuus näkyvyyden nuorten aikuisten arjessa, kohti itsenäisempää asumista ja asioiden hoitamista.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa kuntoutuksen tuloksellisuus, aktiviteetit, omaohjaajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, kuntoutumista ja osallisuutta koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksistansa ja ajatuksista. Ensimmäisen kuntoutus- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisista muutoksista. Suunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Lisäksi omaohjaajat kirjaavat kuukausittain sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakkaasta yhteenvedon tavoitteiden edistymisestä asumisessa.

Lisäksi sosiaalitoimen edustajien kanssa arvioidaan nuorten aikuisten kuntoutumisen edistymistä palvelusuunnitelmapalavereissa ja heille laaditaan koonni/väliarviot automaattisesti neljännesvuosittain, tarvittaessa myös useammin.

Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaille puolen vuoden välein. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Päivittäiskirjaaminen Hilikka -järjestelmään osa-alueittain on tärkeää, sillä kirjausten perusteella pystytään seuraamaan muun muassa läheishuomioiden ja aktiivisuuden määrää sekä myös nuoren aikuisen kuntoutumisen etenemistä esimerkiksi mieliala – ja käyttäytymisen- ja terveystieto - huomioiden avulla.

Omaohjaajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voimien mahdollisten muutosten kirjaamisesta kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palavereissa muulle henkilökunnalle. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tutustua sekä tulee olla riittävät tiedot asiakkaiden kuntoutus- ja palvelusuunnitelmista, jolloin voimme varmistaa asiakkaiden palvelujen jatkuvuuden ja asiakasturvallisuuden.

Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

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

- Yksikön keittiötyöntekijä valmistaa ateriat pääasiassa yhdessä asiakkaiden kanssa. Jokaisella asiakkaalla on vähintään yksi kiinteä ruoanlaittovuoro, jolloin hän osallistuu ruoanlaittoon omien taitojensa ja kykyjensä mukaisesti. Jokaisella yksikössä työskentelevällä on hygieniapassi ja soveltuvuus elintarviketyöskentelyyn.
- Aterialistat perustuvat monipuolisuuteen, ravitsemukselliseen laatuun ja sesongin mukaiseen raaka-ainevalikoimaan. Listat laaditaan keittiötyöntekijän toimesta aina viikoksi kerrallaan, jolloin pystytään paremmin huomioimaan asiakkaiden ja yhteisön tarpeet ja toiveet, juhlapyhien ruokaperinteet ja sesongin mukainen raaka-ainevalikoima ateriasuunnittelussa. Aterialistoissa on pyritty huomioimaan ravinnon merkitys ihmisen kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille ja terveydelle.
- Aterioita tarjotaan viisi kertaa päivässä ja asiakkailla on mahdollisuus ottaa yöpalaa tarvittaessa mukaan iltapala aikaan. Ruokailuajat: aamupala klo 7–9, lounas klo 11.30, välipala klo 14, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 20–22. Viikonloppuisin ruokailuajat ovat myöhäistetyt.
- Aallossa on esimerkkiruokailu ja yhteisohoidon periaatteiden mukaisesti kaikki ruokailevat yhdessä, samassa ruokailutilassa.
- Erityisruokavaliot huomioidaan tarpeen mukaan lääkärintodistuksella, mutta mahdollisuuksien mukaan myös muut toiveet huomioidaan.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Esimerkiksi syömishäiriöihin liittyvää painon laskua/nousua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelmaa, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaita ohjataan tutustumaan erityisesti mielen hyvinvointia tukevaan ruokavaliioon, monipuoliseen ja ravitsevaan ateriarvontaan sekä annoskokonaisuuksiin. Tavoitteena on hyvinvointia tukevan ravitsemuksen ottaminen osaksi omaa elämää sekä asiakkaiden keittiötaitojen karttuminen.

Yksikön ruokahuollosta vastaava henkilö: Sini Lahnajärvi

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään keittiötyöntekijän toimesta.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

Infektioaudin välttäminen tapahtuu katkaisemalla siltä tartuntatie. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Yksikössä henkilökuntaa ja asiakkaita ohjeistetaan suullisesti ja kirjallisesti noudattamaan asianmukaista käsihygienaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Yksikössä noudatetaan ruokahuollon omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty ja opetetaan samalla nuorille aikuisille elintarvikehygienian perusteita ja hyviä siivouk käytänteitä evääksi omaan itsenäiseen asumiseen. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset. Yksikössä on myös kirjalliset siivous- ja puhtaanapitosuunnitelmat, jotka ovat myös tärkeä osa arjen kasvatus- ja kuntoutustyötämme, koska monen nuoren aikuisen kohdalla arjen taidot vaativat vielä harjaantumista.

Asiakkaan kanssa harjoitellaan taitoja, joita tarvitaan päivittäisessä elämässä, muun muassa hygienian hoitoa ja ympäristön siisteydestä huolehtimista asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Nämä on yksiköllisestä kuvattuna asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

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

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Terveyskeskuksen ajanvarauksellinen kiirevastaanotto (KiVa) ajanvaraus ma -pe klo 8 - 18 ja viikonloppuisin klo 10 - 17, puhelin 06 425 5311. Seinäjoen keskussairaalan yhteispäivystys eli ensiapu on avoinna ympäri vuorokauden. Ensin tulee soittaa kiirevastaanotolle sen aukioloaikana. Jos kiirevastaanotto on suljettu, tulee soittaa yhteispäivystykseen p. 06 415 4555. Jos tarvitsee arviointia tilanteesta ja tarpeesta terveydenhuoltoon, voi soittaa numeroon 116117, joka on auki vuorokauden ympäri.

Äkillinen kuolemantapaus: Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje. Kaikissa kuolemantapauksissa yksikössä on otettava välittömästi yhteyttä aluehälytyskeskuksen puhelinnumeroon 112, josta annetaan tarkemmat ohjeistukset. Kuolemantapauksen sattuesssa tiedotetaan yksikön johtajaa välittömästi. Yksikössä on laadittu Asiakkaan kuollessa Aallossa – työohje, joka sijaitsee sähköisessä järjestelmässä IMS:ssä.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.

Aallossa asiakkaat ovat nuoria aikuisia, harvoilla on pitkäaikaissairauksia. Sellaisissa tilanteissa yhteistyötä tehdään hoitavan lääkärin ja hoitotahon kanssa. Eli asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehtivat Aallon työntekijät yhteistyössä perusterveydenhuollon henkilöstön kanssa. Asiakkaiden fyysistä ja psyykkistä terveydentilaa seurataan päivittäin käytännön ohjaustyössä ja normaalin kanssakäymisen yhteydessä ja seuranta kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, Hilikkaan. Henkilöstö reagoi herkästi asiakkaan fyysisen ja psyykkisen voimien muutoksiin. Asiakkaiden painoa ja verenpainetta seurataan säännöllisesti 1 krt/kk nuoren aikuisen suostumuksella. Asiakkaiden terveydentilan seurantaan liittyvät laboratoriotutkimukset (vuosilabrat/lääkeainepitoisuudet ym. sairaudenhoitoon liittyvät laboratoriotutkimukset) ovat hoitavan tahon/hoitavan lääkärin vastuulla. Jokaisella asiakkaalla on määritelty hoitava taho joko perusterveydenhuollon tai erikoissairanhoidon puolelta. Yksikössä ei oteta laboratoriotutkimuksia.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Aallossa työskentelee sairaanhoitaja Carita Tammiranta, joka vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vuorojensa puitteissa. Aallossa vuorossa olevat ohjaajat ovat vastuussa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja konsultoivat tarvittaessa hoitavaa lääkärää, mikäli voinnissa on poikkeavaa.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön johtaja, sairaanhoitaja sekä vähintään yksi ohjaaja. 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

<p>antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.</p> <p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäisessä arjessa. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, joka yksikössämme on sairaanhoitaja Carita Tammiranta. Sairaanhoitaja valvoo myös henkilökunnan lääkehoidon osaamista.</p>
<p>Yksikön lääkehoidosta vastaa</p> <p>Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Vuorossa olevat lääkehoidon luvan omaavat ohjaajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkeluvat ja lääkehoitosuunnitelman tarkistaa ja allekirjoittaa yhteistyölääkəri Tuomas Kangastalo. Yksittäisen asiakkaan lääkehoidosta vastaa hoitavan tahon lääkäri.</p>
<p>Ohjaajat huolehtivat siitä, että asiakkaiden lääkkeet on jaettu dosetteihin asiakkaiden kanssa ja dosetit pysyvät jakovalmiina. Ohjaajat huolehtivat lääketilauksista hyvissä ajoin, ennen lääkkeiden loppumista. Ohjaajat seuraavat mm. lääkemuuotosten yhteydessä lääkkeiden vaikuttavuutta ja keskustelevat huomioistaan hoitavan tahon kanssa. Sairaanhoitaja toimii Aallon yksikössä päävastuussa lääkevastaavana ja vuoron lääkevastaavana lääkeluvalliset ohjaajat.</p>
<p>4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA</p> <p>Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi nuori voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian ja kuntoutuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p> <p>Yhteisesti sovitut säännölliset toimintatavat sekä avoin viestintä tarpeen vaatiessa ovat ensiarvoisen tärkeitä asiakkaan edunmukaisen yhteistyön kannalta (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Asiakkaan antama suostumus terveystietojensa luovuttamiseen yhteistyötahojen välillä määrittelee ne tahot, joille tietoja saa luovuttaa. Asiakkaan lähtiessä päivystykseen, hänen mukaansa tulostetaan sähköisestä asiakastietojärjestelmästä sh-lähetä.</p> <p>Kuntien sosiaalitoimen kanssa yhteistyössä järjestetään sosiaalihuoltolain mukaiset palvelusuunnitelmapalaverit, joihin kutsutaan asiakkaan luvalla hoidon ja kuntoutuksen kannalta oleellinen verkosto. Palaverit toteutetaan yhteisesti sovitun aikataulun mukaan suunnitelmallisesti. Lisäksi sosiaalitoimen kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä, järjestetään yhteistyöpalavereita ja toimitetaan sopimuksen mukaan väli- ja loppuarviointeja kuntoutuksen tilanteesta.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksen mukaisuutta.</p> <p>Seinäjoen Aallon alihankintana tuotetut palvelut ovat: Turvallisuuspalvelut: Ny Quality Service Oy Kiinteistöhuolto: Coor/ Easy Kiinteistöpalvelut</p>

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>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 holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.</p> <p>Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.</p>
<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys 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 kehittämisuunnitelmat.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.</p>
<p>4.4.1 HENKILÖSTÖ</p> <p>Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:</p> <p>Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.</p>

<p>- Yksikön hoitohenkilömitoitus on hieman suurempi, kuin luvan mukainen, eli 0,54 tt/asiakas tehostetussa palveluasumisessa. Lisäksi Seinäjoen Aalto tarjoaa yhteisöllistä asumispalvelua (mitoitus 0,3tt/asiakas) sekä kotikuntoutusta.</p> <p>Yksikön johtaja on Mari Käpyaho, joka on koulutukseltaan lähihoitaja ja sosionomi YAMK</p> <p>Yksikössä on johtajan lisäksi yhteensä 1 sairaanhoitaja ja 3 sosionomia, joista yksi toimii yksikön arkivastaavana ja yksi yhteisöllisen asumisen ohjaajana. Lisäksi yksikössä työskentelee 5,5 lähihoitajaa sekä 1 kokki. Kotikuntoutus Lautturissa työskentelee yksi ohjaajista.</p> <p>Yhteensä Aallon, Purjeen ja Lautturin kokonaishenkilöstömäärä on 11,5 työntekijää.</p> <p>Lisäksi yksikössä on säännöllisesti opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista, pääasiassa lähihoitajia mielenterveys- ja päihdetyön opinto-ohjelmasta sekä ammattikorkeakouluopiskelijoita sosiaali- ja terveysalan opinto-ohjelmista.</p>
<p>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:</p> <p>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 yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.</p>
<p>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?</p> <p>Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvaihto, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esihenkilön vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsuhteiden tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksen organisoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Käytännön perehdytyksen toteuttavat yksikön ohjaajat sovitusti.</p> <p>Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleet. 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 esihenkilö käy työntekijän kanssa perehdytyksen päätöskeskustelun, josta kirjataan muistio, jonka molemmat osapuolet allekirjoittavat. Tämä lomake tallennetaan henkilöstöjärjestelmä Mepcoon.</p> <p>Jokainen yksikössä työskentelevä saa perehdytyksen asiakastietojen käsittelyyn ja ohjelmien käyttöön. Käytössä on Valo perehdytysalusta, jossa uusi työntekijä käy GDPR koulutuksen sekä itsenäisesti perehtyy yleisiin toimintaohjeisiin.</p>
<p>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.</p> <p>Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esihenkilön tehtäviin.</p>
<p>4.4.2 TOIMITILAT</p> <p>Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone. Huoneiden koko on 24–29 m², huoneissa on oma wc- ja suihkutila. Yhteensä jyvitettyjä neliöitä on 18,5 m² / asiakas eli yhteensä neliöitä on 42–49 m² / asiakas riippuen oman huoneiston koosta. Ajatuksena on, että asiakas kalustaa itse huoneensa omilla huonekaluillaan, omien mieltymysten mukaan.</p> <p>Kuntoutusyksikössä on asiakkaiden yhteiskäytössä seuraavat tilat; ruokailutila ja oleskelutila x3. Lisäksi yksikössä on pyykkitupa,</p>

siivoushuone, sauna ja ryhmähuone erillisessä rakennuksessa.

Läheiset ja ystävät saavat vieraila nuorten aikuisten luona. Vierailuajat on sovittu läheltä tulevien vieraiden varalle, jotta arki- ja vuorokausirytmii kuntoutusyksikössä säilyy kaikkien yhteisön jäsenten osalta. Kauempaa tulevat vieraat ja poikkeukselliset vierailuajat sovitaan yhdessä. Kauempaa tulevien vieraiden yöpyminenkin on mahdollista niin sovittaessa.

Aalto sijaitsee Pajuluoman asuntoalueella noin 5 km päässä Seinäjoen keskustasta, paikallisbussiliikennereitin varrella. Yksikön läheltä parin kilometrin säteellä löytyy kolme kauppa, apteekki sekä posti. Seinäjoella on hyvät opiskelumahdollisuudet, ammatillisia oppilaitoksia löytyy ja tarjonta on monipuolinen.

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä noudatetaan puhtauspalvelusuunnitelmaa, joka pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

Yksikön siivous toteutetaan viikko-ohjelman mukaisesti. Yhteiset tilat siivotaan yhdessä jaetuina vastuualuein kerran viikossa. Yksikössä on siivous-, hygieni- ja jätehuoltovastaava, jonka vastuulla on yksikön siivous- ja jätehuoltosuunnitelman päivittäminen. Asiakashuoneissa ylläpitosiivous toteutetaan kerran viikossa, asiakkaat suorittavat siivouksen ohjaajan tukemana. Jäte- ja pyykkihuolto toteutetaan itse. Pyykkivuorot varataan pyykkitupaan, asiakkailla on mahdollisuus asentaa omaan kylpyhuoneeseen oma pyykinpesukone niin halutessaan. Talon pyykin pesevät ohjaajat. Jätteiden lajittelu ja kuljetus sekä puhdistus suoritetaan ostopalveluna vuokranantajan toimesta. Säännölliset Hygicult-mittaukset toteutetaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa ”puhtauspalveluiden laatukierroksella”, jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinät.

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

Yksikössä on käytössä hälytysjärjestelmä, johon kuuluvat ovihälytys, kulunvalvonta, hälytysnapit ja vartijapalvelu. Turvallisuuspalvelu Ny Quality Service Oy vastaa hälytysjärjestelmän huollosta. Hälytysjärjestelmän toimivuus varmistetaan säännöllisin väliajoin tekemällä testauksia, että laitteet ovat toimintakunnossa.

Yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi. Ulko-ovella on ovikello vierailijoita varten.

Asiakkailla on vapaa kulku liikkuva ovista, jokaisella on kulkulätkät, joilla ovet aukeavat. Majakan asuntojen ovista tulee yövuorojen aikaan hälytys ohjaajien kännykkään, mikäli ovista kuljetaan. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot järjestelmään yksikön sisäänkäynneistä/ulko-ovista ja lääkehuoneen ovesta.

Aallossa ei ole kulunvalvontakameroita. Palo- ja sammutinlaitteiden kuukausihuollon suorittaa kiinteistöhuolto Coor ja kulunvalvonnasta vastaa Nyqs.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia.

Turvallisuuden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Aalto yksikössä turvallisuusvastaavana toimii Teija Korhonen p. 044 7800 458. Kulunvalvonnan toiminnasta yksikössä vastaa yksikön johtaja Mari Käpyaho p.044 7800821.

Paloturvallisuuslaitteista vastaa Palotorjuntaväline Markku Kauriala Oy p. 075 326 5660. Turvallisuuslaitteista vastaa Ny Quality Service Oy p. 040 0987765.

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

IMS:ssä olevaan Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita. Asiakkaan omaohjaaja ja sairaanhoitaja huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan tarpeet ja ovat yhteydessä tarvittaessa kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-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

Terveydenhuollon laitteista vastaa sairaanhoitaja Eemil Tyni p. 044 7800 458.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset löytyvät IMS:stä. 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 tietoturva- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen prosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksikössä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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 yksikössä 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

Mari Käpyaho
mari.kapyaho@attendo.fi
044 7800821

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 virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset toteuttamissuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyyskyselyn 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 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 palavereissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitason 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, painopisteenä lääkehoito. Seuraava sisäinen auditointi toteutuu keväällä 2024.

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

Kehittämissuunnitelma vuodelle 2024: Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2024/EDISTYKSEN VAIHEET

1. Mikä on ensimmäinen askel kohti tavoitetta?

- **Attendolaiset:** kehittämissä päivän teemaksi työyhteisön pelisäännöt
- **Asiakkaat:** palaute työkaverille kohtaamisista
- **Läheiset:** jokainen kirjaa yhteydenpidosta sovittu asiat toteuttamissuunnitelmaan (määrittelee samalla, ketä läheisillä tarkoitetaan)

2. Mikä on seuraava hieman isompi askel kohti tavoitetta?

- **Attendolaiset:** asiakaskohtaisten käytäntöjen määrittely toteuttamissuunnitelmaan
- **Asiakkaat:** Asiakaskohtaamisten itsereflektiota ja säännöllinen keskustelu aiheesta tiimin kesken. Omien tunteiden ja toiminnan havainnointi. Selvittää asiakkaan kanssa mahdollisimman pian mahdolliset ristiriitaiset tilanteet. Ammattiroolin ylläpitäminen kaikissa kohtaamisissa.
- **Läheiset:** toteutetaan yhteydenpitoa, kuten on sovittu, ja kirjataan se

3. Mikä on seuraava, jo merkittävää edistymistä tuova askel?

- **Attendolaiset:** Säännölliset keskustelut toiminnan käytännöistä. Ja poikkeamaraporttien hyödyntäminen käytäntöjen kehittämisessä
- **Asiakkaat:** Tuetaan asiakasta kertomaan palaute työntekijälle
- **Läheiset:** läheistapahtumat ja niiden sisältö

Miten määrittelemme onnistumisen?

Attendolaiset: Yhteiset toimintamallit:

Vähemmän ristiriitoja toiminnan eri käytännöistä, tiedetään yhteiset käytännöt ja (aamuhierätykset *ine*), mistä ei tarvitse olla yhteiset säännöt (maalaisjärjen käyttö)

Asiakkaat: kohtaaminen

Neutraali tai positiivinen asiakaspalaute kohtaamistilanteista, positiivisen palautteen lisääntyminen

Läheiset: yksilölliset yhteydenpitotavat

- läheishuomiot, jokaisen asiakkaan kanssa on sovittu, miten yhteydenpitoa toteutetaan. Kirjattu kuntoutussuunnitelmaan



10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys Seinäjoella 18.04.2024	
Allekirjoitus	Nimenselvennys Mari Käpyaho

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/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>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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