

§

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy	Kunnan nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Uusimaa
Toimintayksikön nimi Attendo Taivallahti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mechelininkatu 32 aB, 00260 Helsinki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Asumispalvelut/ Tehostettu palveluasuminen- vanhukset 45 ja kevyt palveluasuminen/senioriasuminen- vanhukset 16.	
Toimintayksikön katuosoite Mechelininkatu 32 aB	
Postinumero 00260	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Tiia Santala	Puhelin 044- 743 1031
Sähköposti tiia.santala@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 21.10.2016	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen- vanhukset	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 21.10.2016
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Elintarviketoimittaja: Meira Nova Oy Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy Kiinteistöhuolto: ISS Oy Kuntoutuspalvelu: Suomen Fysiogeriatría Oy	

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

### Toiminta-ajatus

Tehtävänäme Attendo Taivallaudessa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänsä loppuun asti tai hoitosuhteen päättämiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokemus hyvä elämälaatu. Hoiva perustuu asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Attendo Taivallaudessa tarjotaan tehostettua palveluasumista 45 asukkaalle sekä kevythoivaa/ senioriasumista 16 asukkaalle.

Asiakkaat huomioidaan yksilöllisesti päivittäin, esim. unirytmien kunnioittaminen. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus nukkua aamulla pidempään ja iltaisin valvoa oman jaksamisensa mukaan. Päivittäiset lepoaikat toteutuvat yksilöllisesti. Asiakkaalle tärkeitä asioita ja niitä tukevat päivittäiset hoitotoimet kirjataan jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota toteutetaan yhdessä koko hoitotiimin kanssa. Voimavara- ja hoitosuunnitelmat laaditaan yksilöllisesti RAI tietoon perustuen. Suunnitelmat päivitetään kolmen (3) kuukauden välein. Omaisilla on mahdollisuus osallistua RAI toimintakäynnin arvioinnin sekä voimavara- ja hoitosuunnitelmaan tekemiseen ja toteuttamiseen, mikäli se on sekä asiakkaan että omaisten / läheisten toive.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua arkisiin askareisiin hoivakodilla: oman huoneen siivoukseen, leipomiseen, pyykkihuoltoon. Yhdessä tekemistä voi olla myös mm. kauppareissut tai yhteinen kahvihetki Taivallahden yhteisissä tiloissa/ pihalla. Asiakkaalle mielihyvää tuottavat asiat ja mielenkiinnon kohteet kirjataan hoitosuunnitelmaan.

Asiakasta hoidetaan kokonaisvaltaisesti ja asiakkaan toiveiden mukaisesti. Hoivakodissa on mahdollisuus myös saattohoitoon. Asiakkaan toiveet ja tarpeet kirjataan hoitosuunnitelmaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Olemassaolomme tarkoitus on vahvistaa ihmistä, millä tarkoitamme, että kohtaamme jokaisen meillä asuvan ihmisen yksilöllisesti ja tuemme hänen mahdollisuuttaan elää omannäköistä, täyttä elämää. Työmme kivijalka ovat arvomme välittäminen, sitoutuminen ja osaaminen. Työskentelymme perustuu avoimuuteen ja jatkuvaan oppimiseen.

**Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

**Sitoutumisella** olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

**Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksikössämme toimii nimetty Asko-valmentaja, jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Arvomme - osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen - kertovat, miten haluamme työtämme tehdä ja työntekijöitämme ja asiakkaitamme eli asukkaita, heidän läheisiään ja kuntia palvella. ASKO-valmentaja toimii oman toimen ohessa. ASKO-valmentaja huolehtii yhdessä Attendo-kodin johtajan kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia ASKO-ohjelmasta ja pääsevät osallistumaan ASKO-karttakeskusteluihin ja kvartaalikeskusteluihin. ASKO-kvartaalikeskusteluaiheet kuuluvat ASKO-ohjelman vuosittaiseen tekemiseen. ASKO-valmentaja käy kvartaalikeskusteluaiheet läpi esim. tiimikokouksessa. ASKO-kvartaalikeskusteluaiheet julkaistaan neljä kertaa vuodessa tammi-, huhti-, heinä- ja lokakuun alussa.

Eettiset periaatteemme:

1. Asiakkaidemme tarpeet ja toiveet ohjaavat työtämme
2. Kohtaamme läheiset empaattisesti, myötäeläen - ja tuemme heitä tarvittaessa
3. Hyvä laatu on toimintamme kivijalka
4. Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi
5. Työskentelemme hyvässä yhteistyössä tilaajien kanssa ja noudatamme tehtyjä sopimuksia
6. Kunnioitamme lakeja, määräyksiä, toimilupia ja eettisiä ohjeitamme.
7. Arvostamme monimuotoisuutta emmekä hyväksy minkäänlaista syrjintää (voit lukea tästä lisää Atson uutisesta)
8. Päätöksemme perustuvat läpinäkyvyyteen ja rehellisyyteen
9. Edistämme jatkuvaa oppimista ja kehittämistä
10. Suojellemme yrityksemme mainetta ja sen omaisuutta.

## 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;** (puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, tapaturmat, infektiot ja tarttuvat taudit) Yksikön johtaja on kokonaisvastuussa henkilöstöön liittyvissä asioissa. Perehdyttäminen kuuluu koko työyhteisölle. Menettely- ja toimintaohjeiden noudattaminen on koko työyhteisön vastuulla.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;** (lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta). Yksikön lääkehoidosta on kokonaisvastuussa yksikön hoitava lääkäri. Yksikössä työskentelevät sairaanhoitajat sekä yksikön johtaja vastaavat lääkehoidon osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.
- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;** (Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus on pakollinen henkilökunnalle). Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa tietosuojaan ja -turvaan liittyvissä asioissa. Yksikön johtaja on vastuussa koulutuksen järjestämisestä sekä ajan tasalla olevien määräysten ja ohjeistusten saatavuudesta.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit;** (Henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu, laadukas hoitotyö, vastualueet, nostot ja siirrot). Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa omaan työhönsä liittyvistä asioista, työn toteuttamisesta ja kehittamisestä. Yksikön johtaja sekä tiiminvetäjä ovat kokonaisvastuussa laadukkaan hoitotyön toteutumisesta sekä luvan mukaisesta henkilöstöstä.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;** (kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus). Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa yksikön tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuudesta ja epäkohtien ilmoittamisesta. Yksikön johtaja on kokonaisvastuussa.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit** Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa, toimimalla yksikön ohjeistusten mukaisesti (sosiaalisen median menettelyohje), Yksikön johtaja on kokonaisvastuussa.

### **Riskien hallinnan työnjako**

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

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Yksikössä on käytössä AddSystems -laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AddSystems-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

### **Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet**

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Raportointi tehdään kirjallisesti erillisellä lomakkeella, joka löytyy tietokoneiden N-asemalle tallennettuna. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa poikkeamalomakkeet AddSystems ohjelmaan. AddSystems -järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tapahtuneet poikkeamat ja kehitysehdotukset käydään kuukausittain läpi yksikön palaverissa ja ne dokumentoidaan palaveripöytäkirjoihin.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan käytännön hoitotyössä päivittäin ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät sekä tietokoneiden N-asemalta että toimistojen ilmoitustauluilta. Tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asiakastietojärjestelmän kautta sekä asia käydään säännöllisesti yksikön palaverissa läpi. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kiittää lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat.

Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja kuittaamaan palaveripöytäkirjan, mikäli ei ole paikalla ko. palaverissa.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Omaisilla tiedotetaan sähköpostikirjeellä joka kuukausi. Akuutit asiat tiedotetaan välittömästi soittamalla ensisijaiselle yhteyshenkilölle. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

### **Yksikön esimies**

Yksikön esimies Tiia Santala

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen**

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma on esillä hoivakodin jokaisessa kerroksessa ikkunalaudalla omavalvontasuunnitelma kansiossa. Hoivakodin omavalvontasuunnitelma löytyy myös yksikön nettisivuilta. Päivityksestä ja sijainnista tiedotetaan omaisille/läheisille ja kunnalle säännöllisesti lähettävillä kirjeillä. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan palvelun piiriin ohjaava kunta /kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen päätöksen hoitopaikasta. Yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan hoivakodissa mm. seuraavilla mittareilla: MMSE, iRAI, GDS-15, MNA. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti voimavara- ja hoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 3 kk:n välein, ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa. Asiakkaan omahoitaja vastaa voimavara- ja hoitosuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille ja omaisille. Palvelutarpeen muuttuessa merkittävästi, pidetään hoivakodilla palaveri hoitotiimin (asiakas, sairaanhoitaja, kuntahoitaja, omahoitaja, lääkäri) sekä läheisten / omaisten ja kaupungin kanssa, jossa arvioidaan asiakkaan palvelutarpeen mukaista hoivapaikkaa / jatkohoittoa.

### 4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen voimavara- ja hoitosuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma laaditaan iRAI toimintakyky mittarista nousevien tietojen pohjalta. Suunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa asiakkaan omahoitaja, joka vastaa myös sen täydentämisestä ja päivittämisestä. Päivittäminen tehdään 3kk välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voimien muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden voimavara- ja hoitosuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita. **Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti.**

### 4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

#### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asiakkaan ja hänen omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan monin arkisin keinoin ja nämä kirjataan jokaisen asukkaan kohdalla hänen hoitosuunnitelmaansa:

- Dementiaoireet: kirjataan asiakkaan voimavarat ja toiveet: esim. miten huomioidaan vuorokaudenajat, miten asiakas tunnistaa oman huoneensa, jotta voi mennä sinne aina halutessaan.
- Liikkuminen: kirjataan mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee ja kykenee käyttämään selviytyäkseen mahdollisimman itsenäisesti; miten asiakas toivoo häntä autettavan, jos tarvetta, pohditaan ympäristön turvallisuutta asiakkaan näkökulmasta huomioiden hänen toiveensa (esim. sängyn laitojen käyttö)
- Puhtaus ja pukeutuminen: kirjataan asiakkaan voimavarat ja kuinka hän toivoisi saavansa tukea ja apua päivittäisiin toimiin.
- Syöminen ja juominen: kirjataan asiakkaan voimavarat sekä toiveet ja rajoitteet.
- Sosiaalisuus: kirjataan asiakkaan voimavarat, toiveet ja rajoitteet. miten toivoo omaisiin pidettävän yhteyttä, haluaako asiakas viettää aikaa muiden seurassa vai viihtyykö enemmän omissa oloissaan. Tarvitseeko asiakas kommunikointiin apuvälineitä?
- Mielihyvän / -pahan kokeminen: kirjataan mitkä asiat tuovat asiakkaalle mielihyvää, mitä ei halua tai toivo. esim. onko asiakkaalla toiveita päivittäisistä aktiviteetteihin osallistumisesta,
- Ulkoilu ja aktiviteetit: kirjataan asiakkaan voimavarat, toiveet ja rajoitteet. Tarvitseeko asiakas apuvälineitä ulkoiluun, suunnitelma virikkeisiin, mikä on asukkaalle viriketoimintaa?
- Nukkuminen: Kirjataan asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet: minkälainen asiakkaan oma vuorokausirytmisi on, toivooko herätystä aamulla tai haluaako valvoa iltaisin pitkään Huomioidaan turvallisuus ja toiveet, esim. sängynlaitojen käytössä.
- Asiointi ja palvelut: kirjataan asiakkaan voimavarat, toiveet ja tarpeet: kuka huolehtii raha-asioista, minkälaista apua asiakas tarvitsee, toivooko esim. jalkahoitaja, kampaajan palveluita itselleen.
- Kuolema: kirjataan asiakkaan toiveet ja tarpeet: onko saattohoidolle toiveita, mitkä asiat askarruttavat tai aiheuttavat pelkoa.

Asiakkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan keskustelemalla ja seuraamalla asiakkaan vointia ja käyttäytymistä erilaisissa tilanteissa. Asiakkaan omisilta voidaan saada arvokasta tietoa hänen toimintatavoistaan, harrastuksistaan, mielenkiinnonkohteistaan. Yksikössämme arvioidaan säännöllisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta korreloituna avuntarpeeseen; vastaako todellinen toimintakyky asiakkaan halua toimia itsenäisesti, esim. apuvälineiden käytössä.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Rajoitus voi olla voimassa korkeintaan 3 kuukautta kerrallaan.

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

Hoivakodin rajoitustoimenpiteet liittyvät aina asiakkaan turvallisuuden varmistamiseen esim. haaravyön käyttäminen pyörätuolissa tai sängynlaitojen ylös nosto asukkaan nukuessa. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään, kuten lääkäri on rajoituslupaan kirjannut. Hoitajat seuraavat rajoitusten käyttöä ja niiden todellista tarvetta päivittäin ja kirjaavat huomiot asiakastietojärjestelmään. Lääkäri tarkastaa rajoituslupien tarpeen säännöllisesti, vähintään kolmen kuukauden välein ja uusii ne tarvittaessa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 RISKINHALLINTA (4.1.3).

### **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen.

Muistutukset tai tulleet selvityspyynnöt käydään henkilöstön kanssa läpi yhteisissä palavereissa. Yhdessä keskustellaan ja pohditaan, miksi tilanne on johtanut muistutukseen tai selvitykseen sekä käydään läpi tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

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

## **4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN**

Attendo Taivallahdessa asiakkaiden osallisuus näkyy esim. erilaisten aktiviteettien järjestämisessä. Voimavara- ja hoitosuunnitelmiin päivityksen yhteydessä kartoitetaan asiakkaille mielekkäitä askareita ja sen mukaisesti järjestetään erilaista toimintaa. Suunnitelmaan sisältyy myös asiakkaiden mielipiteet ja toiveet esim. ruoan, pukeutumisen, hygienian ja levon suhteen. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omaan hoivaansa myös terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa esim. osallistumalla lääkärikierrolle tai aktiivisella osallistumisella

omaan lääkehoitoon. Tietosuojan suhteen asiakkaiden osallisuus on oleellisessa asemassa, asiakkaat määrittelevät mille tahoille heidän tietojaan voidaan luovuttaa.

Omaiset ovat tervetulleita mukaan yksikön toimintaan monin eri tavoin. Heidät pyydetään aina mukaan hoitopalaveriin (mikäli se on asiakkaan toive). Omaisille ja läheisille järjestetään omaisiltoja säännöllisesti vuosittain. Omaisilla on mahdollisuus osallistua esim. ruokailuhetkiin, erilaisiin retkiin ja tapahtumiin hoivakodilla ja hoivakodin ulkopuolella. Yksikössä ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset ovat tervetulleita oman aikataulunsa mukaisesti. Heillä on myös mahdollisuus yöpyä hoivakodissa.

#### **Palautteen kerääminen**

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

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään 2x vuodessa.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

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

### **4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

#### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Muistutukset toimitetaan toiminnasta vastaavalle virkamiehelle.

Kirjallinen muistutus postitetaan osoitteella: Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI. Muistutuksen voi viedä maanantaista perjantaihin klo 8.15 - 16.00 välillä henkilökohtaisesti Helsingin kaupungin kirjaamoon, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17. Muistutuksen voi lähettää osoitteesta <https://securemail.hel.fi/> suojatussa sähköpostissa osoitteeseen [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi). Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä avustaa sosiaaliamies tai potilasiamies

Attendo Taivallahdessa muistutuksen vastaanottaja:

Tiia Santala  
Mechelininkatu 32 aB  
00260 Helsinki  
044-743 1031  
[tiia.santala@attendo.fi](mailto:tiia.santala@attendo.fi)

#### **b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Helsingin kaupungin sosiaaliamies  
Sari Herlevi ja Teija Tanska  
Toinen Linja 4 A  
00530 Helsinki  
puh. 09 3104 3355 ma-to klo 9.00–11.00  
[sosiaali.potilasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasiamies@hel.fi).

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat tulevaisuudessa kaikkien nähtävissä. Hoivakodissa tiedot ovat nähtävissä kerrosten ilmoitustauluilla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

#### **c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot siitä kautta saaduista palveluista**

Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse. Lomake: <https://asiointi.kkv.fi>

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

**d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AddSystems-järjestelmään poikkeamaraportti.

**e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljä viikkoa.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen voimavara- ja hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa, tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa.

Attendo Taivallahdessa asiakasta tuetaan ja kannustetaan käyttämään voimavarojaan. Esim. peseytymisessä apua tarvitseva asukas, voi kyetä pesemään itse kasvonsa/ kätensä. Oikean apuvälineen turvin mahdollistetaan liikkuminen tai siirtymisiin osallistuminen. Asiakkaalla on mahdollisuus yrittää itse; ei haittaa, vaikka lopputuloksena olisi erikoinen vaatevalinta taikka esiliinassa näkyvä ruokalista. Kodinaskareisiin asiakas saa halutessaan osallistua; pyykin viikkaaminen, pöytien pyyhkiminen tai roskien vieni lisäävät aktiivisuuden lisäksi tarpeellisuuden tunnetta. Omahoitaja kartoittaa näitä asiakkaan toiveita ja tarpeita ja viestii niistä muulle työryhmälle. Hän myös seuraa niiden toteutumista. Omahoitaja huolehtii, että asiakkaasta on helposti käsillä oleva, ajantasainen tiivistetty toimintakuvauksen kuvaus. Tämän avulla jokaisen työntekijän on helppo toteuttaa asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutusta tukevaa hoitotyötä. Sairaanhoidajan työnkuvaan kuuluu yhteistyössä lääkärin kanssa varmistaa, että asiakkaan terveydentila ja lääkitys tukevat aktiivista arkea. Omainen voi osallistua omien halujensa ja mahdollisuuksiensa mukaan asiakkaan arjen toimintoihin. Tämä voi tarkoittaa esim. syöttämistä, lääkäriin saattoa taikka sosiokulttuurisia toimintoja.

Asiakastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat AddSystems ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen voimavara- ja hoitosuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään 3 kk välein välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia (IRAI, MMSE, kaatumisenriskit FRAT), seurataan ravitsemusta (MNA) ja painoa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Päivittäisessä kirjaamisessa näkyvät mm. hygienia, mieliala ja käyttäytyminen, toimintakyky, lääkitys, ravitsemus, uni ja lepo sekä aktiviteetit. Jokaisesta vuorosta tehdään kirjaukset jokaiselle asiakkaalle.

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

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

Attendo Taivallahden ruokahuolto toimii Attendo Harmonian keittiön kautta. Oman henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö Rauno Metsälä. Kokit ovat Attendo Harmonian yksikössä ja ruoka toimitetaan sieltä kolme kertaa viikossa Taivallahden yksikköön. Ruuat lämmitetään ryhmäkotien keittiöiden uuneissa hoitoapulaisen toimesta. Aamiaiset ja iltapalat tehdään yksikössä hoitajien ja hoitoapulaisten toimesta. Attendo Taivallahdessa on nimetty ravitsemusvastaava.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 12, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 17 ja iltapala noin klo 19-22. Yöpalaa on tarjolla / tarjotaan hereillä oleville tarpeen mukaan läpi yön.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana voimavara- ja hoitosuunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalista suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset



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

Ruokahuoltoa ohjaa elintarvikeomavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen on haastavaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

#### 4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön johtajan toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta säännöllisesti. Yleisten pesupisteiden luona on aina kuvalliset ohjeet käsien pesusta ja desinfiointista. Puhtauspalvelusuunnitelman läpi käyminen kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Vierailijoita tiedotetaan mahdollisista epidemioista. Tässä yhteydessä heitä ohjeistetaan tehostamaan käsihygieniaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen. Yksikön hygieniavastaavat varmistavat uusimpien käytänteiden ja ohjeistusten saatavilla olosta ja tiedottamisesta. Yhteistyötä kunnan hygieniahoitajan kanssa tehdään säännöllisesti.

#### 4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

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

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisältyy suun hoidon suunnitelma.

**Kiireetön sairaanhoito:** Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön vastuulääkäri (tehostettu ympärivuorokautinen hoito) ja oma terveyskeskus (kotihoidon palveluseteliasiakkaat ja palveluasumisen asiakkaat).

**Tehostettu ympärivuorokautinen hoito:** Lääkäri käy hoivakodissa vähintään kerran kuukaudessa, muutoin lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Kotisairaalan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Tämä korostuu etenkin saattohoitotilanteissa. Lääkäri kirjoittaa lähetteen kotisairaalaan, jonka jälkeen kotisairaala osallistuu asiakkaan hoitoon esim. huolehtimalla kipulääkityksestä ja verikokeiden ottamisesta.

**Kiireellinen sairaanhoito:** Päivystyksellinen sairaanhoito tapahtuu Helsingin kaupungin päivystysajan lääkäriohjeen mukaisesti. Asiakkaan mukaan tulostetaan aina sairaanhoitolähete, josta selviää lähettämisen syy, viimeisimmät terveyshuomiot sekä asiakkaan lääkelista. Yksikössä on laadittu asiakkaan lähettämistä kiireelliseen sairaanhoitoon. Ohjeistus löytyy kanslioiden infotauluilta ja N-asemalta.

**Äkillinen kuolemantapaus:** Yksikössä on laadittu ohjeistus kuolemantapauksia varten, joka löytyy tietokoneiden N-asemalta sekä kanslioissa olevasta infotaulusta. Kuolemantapauksen sattua tiedotetaan yksikön johtajaa.

**Palveluasuminen:** Palveluasumisen asiakkaat järjestävät lääkäripalvelut itse valintansa mukaan käyttäen omaa terveysasemaa tai yksityisiä lääkäripalveluita. Kotihoidon palveluseteliasiakkailla on joillakin nimetty oma kotihoidon lääkäri Hgin kgin kriteerien mukaisesti.

**b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Asiakkaan terveydentilaa seurataan esim. RR-mittauksilla, painon seurannalla ja tarvittaessa verikokeilla. Mittauksia tehdään säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Verensokeria seurataan diabeetikoilta vähintään viikoittain riippuen hoitomuodosta. Tarvittaessa seurataan lämpöä ja happisaturaatiota. Ihon kunto tarkastetaan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Koko henkilöstö on vastuussa mittausten tekemisestä ja seurannasta, lääkäri tarkastaa asiakkaan terveydentilan ja mittaukset säännöllisesti. Lääkitystä ja sen vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Tämä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäisiin huomioihin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan aina sitä päivitetäessä. Lääkäri tarkastaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa asiakkaan lääkityksen ajantasaisuuden vähintään kaksi kertaa vuodessa.

**c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Terveystalo Elena Smirnova

#### 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 sekä sairaanhoitajat. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Suunnitelma käydään läpi koko henkilökunnan kanssa ja varmistetaan sisällön omaksuminen. Lääkehoitosuunnitelma toimii yksikkökohtaisena lääkehoidon perehdytyksen työkaluna.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön tiimivetäjillä, jotka myös valvovat henkilökunnan lääkehoidon osaamista yhdessä yksikön johtajan kanssa.

Kaikki lääkkeet säilytetään lukitussa ja kulkuvalvotussa lääkehuoneessa sekä kevyemmän palveluasumisen osalta kulkuvalvotussa kansliassa lukollisessa kaapissa. Lääkehuoneisiin pääsee vain erillisellä kulkuavaimella, joka on aina lääkevastuuhoitajan hallussa. Lääkehuoneen N-kaappiin on yhdet avaimet, jotka ovat kerroksien lääkehuoneissa sisällä.

Jokaisella asiakkaalla on lääkehuoneessa oma, nimikoitu lokero, jossa hänen henkilökohtaiset lääkkeet säilytetään. Myös valmiiksi jaetut lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa lukkojen takana. Lääkevastaava hakee ja antaa lääkkeet asukkaalle hakemalla annettavat lääkkeet lääkehuoneesta lukkojen takaa.

Lääkkeet tilataan sähköisesti sopimusapteekista. Tilauksen suorittaa yksikön lääkevastuuvuorossa oleva hoitaja tai sairaanhoitaja. Tilaus tehdään kerran viikossa apteekin ohjeistuksen ja aikataulun mukaisesti.

Vastaanottaja tarkastaa, että toimitus vastaa tilausta; vastaanottaja purkaa tilauksen ja vertaa tulleita lääkkeitä lähetyslistaan. Lääkkeet siirretään niille varattuihin paikkoihin välittömästi.

Lääkäri vastaa yksikössä annettavasta lääkehoidosta kirjallisesti tai suullisesti antamansa määräyksen perusteella. Lääkäri vastaa myös reseptien uusinnasta. Apteekki lähettää reseptien uusimispyynnön suoraan lääkärille.

Pääsääntöisesti käytössä apteekin annosjakelu, eli yksikössä ei tarvitse jakaa lääkkeitä. Mikäli lääkkeitä kuitenkin joudutaan poikkeuksellisesti yksikössä jakamaan, tehdään lääkkeiden jakaminen rauhallisessa, lääkkeen jakoon suunnitellussa lääkehuoneessa. Lääkkeiden jako on sovittu niin, että jakaja on virkeä ja lääkkeidenjakotilanne mahdollisimman häiriötön. Yövuorossa ei jaeta lääkkeitä. Lääkkeiden jako kuitataan ryhmäkodeittain erilliseen lääkkeenjako listaan. Toinen lääkeluvallinen hoitaja tarkistaa jaetut lääkkeet ja kuittaa tarkistuksen (kaksoistarkastus).

Infuusioiden ja kipupumppujen liuosten ja laimennosten käyttökuntoon saattamisesta vastaa kotisairaanhoido. He huolehtivat myös niiden tiputtamisesta ja vaihtamisesta.

Annosjakeluun kuulumattomat lääkkeet jaetaan asukkaan dosettiin viikoksi kerrallaan. Samoin dosettiin lisätään mahdolliset kuurilääkkeet. Annosjakelun vuorokauden pussit sekä dosetit pysyvät aina lääkehuoneessa, josta vuoron lääkevastaava hakee asukkaalle annettavat lääkkeet kellonaikojen mukaisesti.

Lääkelaseista annetaan tarvittaessa nestemäiset lääkkeet, mikäli niitä ei voida antaa luotettavasti (annos) ja sujuvasti lusikalla.

##### Sairaanhoitajan tehtävät

- Yksikön lääkehoidosta vastaava
- Vuoron lääkevastaavana toimiminen
- Asiakaskohtaisten lääkehoitosuunnitelmien kirjaaminen asiakastietojärjestelmään
- Lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen, kirjaaminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelu, toteutus, lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi
- Lääkityksen tarkistus
- Lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille.
- Henkilökunnan perehdyttäminen

##### Lähihoitajan tehtävät lääkehoidossa

- Vuoron lääkevastaavana toimiminen
- Lääkitysiistan ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutus, lääkehoidon toteutuksen ja vaikutuksen seuranta, lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asukkaalle, ammattihenkilöille ja omaisille

Vuoronlääkevastaava

- Vähintään peruslääkeluvan suorittanut työntekijä
- Vastaa vuoron aikana asiakkaiden lääkkeiden jaosta

Hoitava lääkäri vastaa asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakaskohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta käy ilmi henkilötietojen ohella jokaisen lääkkeen nimi ja vahvuus, lääkekuoto ja antoreitti, annostusohje, hoidon kesto, lääkkeen käyttötarkoitus sekä lääkkeen määrääjän nimi (ja lopettaja). Lääkesuunnitelma löytyy sähköisesti asiakastietojärjestelmästä, asukkaan papereista ja lääkehuoneessa olevasta lääkkeenjakoansioista. Asukkaan lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, ja aina voinnin muutoksissa. Lääkehoidon tarkistuksesta ja arvioinnista vastaa aina lääkäri. Lääkityksen tarkistus tulee kirjata asiakastietojärjestelmään. Lääkelistan ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asukkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Attendo Taivallahdessa yhteistyötä tehdään mm. Helsingin kaupungin, Helsingin eri sairaaloiden ja terveyskeskusten, kotisairaalan, seurakunnan, oppilaitosten ja päiväkodin kanssa. Asukkaalta pyydetään suostumus tietojen luovuttamiseen ja se määrittää mille tahoille tietoja voidaan luovuttaa (esim. ei vapaaehtoisille). Attendo Taivallahden asukkaan siirtyessä jatkohoitoon muualle, hänen mukaansa tulostetaan aina sairaanhoitolähetä. Asukkaiden tulo- ja lähtöprosessin yhteydessä informoidaan esitiedot soittamalla lähettävän /vastaanottavan tahon kanssa. Asukastietoja lähetetään joko faksilla tai turvasähköpostin kautta. Normaalin sähköpostiin ei kirjata asukkaan tunnistetietoja.

#### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Attendo Taivallahdessa ostetaan alihankintana seuraavat palvelut:

Elintarviketoimittaja: Meira Nova Oy  
Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco Oy  
Kiinteistöhuolto: ISS Oy

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

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

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

#### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

##### **a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:**

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Taivallahdessa on luvan- ja täyttöasteen mukainen henkilöstömitoitus. Kevyemmän palveluasumisen luvanmukainen hoitajamitoitus on 0,1, mutta lasketaan todellisen tarpeen mukaan. Pääsääntöisesti vaihtelee 0,1-0,3 välillä. Tehostetun palveluasumisen hoitajamitoitus on 0,7. Yksikön esihenkilö on Tiia Santala, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Yksikössä työskentelee lisäksi yhteensä 2 tiiminvetäjä-sairaanhoitajaa sekä 29 lähihoitajaa (joista, osa sairaanhoitaja-opiskelijoita, ja osa lähihoitaja-opiskelijoita. Opintopisteet riittävät lähihoitajan sijaisuuteen). Avustavaa henkilökuntaa on 4 hoiva-avustajaa ja 4 hoitoapulaista ja päätoiminen sosiokulttuurinen ohjaaja.

##### **a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:**

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohdana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä

työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Ilta- ja vki aikaan henkilökunta soittaa sijaisia valmiilta sijaislistalta myös. Attendolla toimii OmaAttendo, jossa on omia tuttuja keikkalaisia.

#### **b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?**

Yksikön esihenkilö vastaa työvuorosunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskysely tehdään 2 kertaa vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen. Esihenkilö käy lakisääteiset varhaisen välittämisen keskustelut, joita seurataan siihen tarkoitettulla AinoHealth järjestelmällä.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

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

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle. Käytössä on myös sähköinen perehdytysalusta VALO, joka on kaikkien työntekijöiden käytössä, ja josta löytyy helposti paljon informaatiota ja tietoa. Attendolla on käytössä uusittu sähköinen perehdytysjärjestelmä, joka sisältää perehdytyskartan. Yksikön esihenkilö suunnittelee vuosittain koulutussuunnitelman, ja järjestää henkilökunnalle tarvittavaa koulutusta tarpeen mukaan. Käytössä on sähköinen koulutuskortti.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esihenkilö ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Attendo Taivallahdessa omahoitajan tehtävät ovat osa perehdyttämislomaketta. Ryhmäkodin hoitajat perehdyttävät käytännön ja omahoidettavan asiakkaan asioihin. Laatukoordinaattori opastaa omahoitajaa elämälaadun check-listan ja voimavara- ja hoitosuunnitelman teossa.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

#### **4.4.2 TOIMITILAT**

Attendo Taivallahdessa tarjoamme 61 ikäihmiselle portaatonta hoiva-asumista, sekä kotona asumiseen tähtäävää kuntoutuskodin palvelukokonaisuutta. Hoivakodissamme vaalitaan ja kehitetään vanhustyötä sekä muistisairaiden kuntoutus- ja hoivakulttuuria.

Taivallahden Helmeen asumaan voivat tulla kevyemmän palveluasumisen tai tehostetun asumispalvelun asiakkaat. Asumispalveluiden asukkaat elävät Taivallahdessa omissa kodeissaan elämänsä loppuun asti.

Kodin ylimmän kerroksen upeat vuokra-asunnot on suunnattu kevyemmän palveluasumisen asukkaille, jotka pärjäävät vielä melko itsenäisesti, mutta ovat jo kevyemmän tuen ja palvelun tarpeessa. Vuokra-asunnoissa on asukkailla käytössään omat minikeittiöt sekä osassa asunnoista viherparveke. Kerroksessa on myös koti pariskunnalle. Asuntojen koot vaihtelevat 20–43 m<sup>2</sup> välillä. Kerroksessa on myös hulpea oleskelutila, joka on rakennettu kasarmin entiseen liikuntasalitalaan. Asukkaan voinnin muuttuessa mukautamme palvelumme tilanteeseen ja toiveisiin sopiviksi. Kevyempään palveluasumiseen on mahdollista saada kotihoidon palveluseteli, kotitalousvähennys- ja eläkkeensaajan asumis- ja hoitotuki.

Taivallahden 2. ja 3. kerroksissa tarjoamme ympärivuorokautista tehostettua asumista 45 asukkaalle pitkä- tai lyhytaikaisena asumispalveluna tai tehokuntoutusjaksona. Asukkaaksi voi ostopalveluna Helsingin kaupungin sijoittamana tai palvelusetelillä.

Taivallahdessa on kuntouttavat olohuoneet sekä Seniorikuntosali; moderni, laadukas ja rauhallinen paikka keskittyä oman kunnan kehittämiseen ohjatusti. Tarjoamme monipuolisia liikuntaryhmiä sekä yksilökuntoutusta muistisairaille, heidän läheisilleen ja ikääntyneille. Lisäksi kaikki Töölön sydämessä sijaitsevan Taivallahti Kasarmi-korttelin palvelut ovat hoivakodin asukkaiden käytettävissä. Korttelin palveluita ovat esimerkiksi ravintola-, kauppa- ja seurakuntapalvelut.

Huoneissa on kiinteät kaapistot, hoitosänky ja paloturvalliset verhot, muutoin asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Asukkaan ollessa pitkään poissa hänen asuntoaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen koska kyseessä on hänen kotinsa. Omaiset saavat vierailta ja yöpyä asukkaiden luona aina niin halutessaan ja heille sopivana ajankohtana.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme esimerkiksi huomioimalla värityksen ja sisustustekstiilit.

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

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi, saniteettitiloissa on tukikahvat
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä, rakennuksessa on myös kaksi hissiä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää aidattu piha-alueemme.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa kerroksessa, että isommassa ryhmässä esimerkiksi neljännen kerroksen juhlasalissa koko talon asukkaiden voimin.

Taivallahdessa pyykkihuollon toteutuksesta vastaa pääsääntöisesti hoitopalulaiset. Asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne asukkaiden omien mieltymysten mukaan.

Asukashuoneet siivotaan viikoittain (joka toinen viikko perussiivous ja joka toinen viikko ylläpitossiivous). Siivoushuolto toteutetaan Taivallahden oman siivoojan toimesta. Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnot.

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

Yksikössä on käytössä 9Solutions- hoitajakutsujärjestelmä (hälytyspainike asiakkaalla, josta lähtee kutsu hoitajille), Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan tarvittaessa. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuollon. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla.

Yksikön pääovi on auki arkisin klo 8-16 välisenä aikana. Ulko-ovesta pääsee ala-aulaan, josta pääsee senioriasumien tiloihin erillisellä hissikoodilla. Turvallisuussyistä ryhmäkoteihin pääsee vain soittamalla hoitajalle ryhmäkoteihin. Ulko-ovilla on puhelinnumerot kerroksiin. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, jos taloon on tultu sisälle tägillä.

#### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Loihde palvelukeskus: 0290013080

Päivytys 24/7: 0290013040

#### 4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

Laiteturvallisuus Attendolla-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Ohjeistus löytyy tietokoneiden N-asemalta.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, nostolaiteita, pyörätuoleja, rollaattoreita, moottoroituja sänkyjä. Asiakkaan omahoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibroittavien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitiheys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AddSystems-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

##### ***Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot***

Yksikön johtaja Tiia Santala, [tiia.santala@attendo.fi](mailto:tiia.santala@attendo.fi)

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Lait, ohjeet ja määräykset tietokoneiden N-asemalta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteutumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

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

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

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

##### ***Attendo Oy:n tietosuojavastaava***

Sanna Ketopaikka puh: 0306342098, [tietosuojavastaava@attendo.fi](mailto:tietosuojavastaava@attendo.fi)

##### ***Yksikön esimiehen tiedot***

Tiia Santala  
p. 044-743 1031  
[tiia.santala@attendo.fi](mailto:tiia.santala@attendo.fi)

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn 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 omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

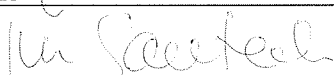
Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkahoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AddSystems-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 toteutetaan yksikkö kohtaisesti noin 2 vuoden välein.

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

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys
Helsingissä 9.2.2023
Allekirjoitus 
Nimenselvennys : Tiia Santala

## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](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](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](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

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

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/ julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

#### **Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä 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](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](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.