



Kotoisin Oy

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 RISKINHALLINTA (4.1.3)	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	9
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	9
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	10
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §).....	11
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	11
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	15
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	17
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	17
4.3.2 Ravitseminen.....	18
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	19
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	20
4.3.5 Lääkehoito	21
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	23
4.4.1 Henkilöstö.....	24
4.4.2 Toimitilat	26
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	27
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	28
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	31
11 LÄHTEET	32
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	33

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kotoisin Oy	Kunnan nimi: Kempele
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3003174-8	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Pohde
Toimintayksikön nimi Kotoisinkoti Ihmemaantie	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kempele	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen, 20 asukasta	
Toimintayksikön katuosoite Ihmemaantie 1	
Postinumero 90450	Postitoimipaikka Kempele
Toimintayksikön vastaava esimies Ahola Jari	Puhelin 0400 994331
Sähköposti jari.ahola@kotoisinkoti.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.6.2024 (Tuhkimonkaarre 7)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 224Dno-2021-291 (Ihmemaantie 1)	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 23.2.2021
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Elintarvikkeet: Kespro Oy, Prisma Zeppelin, S-Market Linnakangas Hygieniä-,hoiva- ja siivoustarvikkeet: Velimark Oy, Tena Apteekki: Kempeleen I apteekki Hoivasänngyt/sähköiset apuvälineet huolto: Lojer Siivous: Oma siistijä	

Toimistotarvikkeet: Kärkkäinen
Hälytysjärjestelmä: Hoitajakutsu.fi
Apuvälineet: Avux Oy

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvam-
mahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Kotoisin Oy:n **toiminta-ajatus** on

Toimimme yhteiskunnallisen yrityksen periaatteiden mukaisesti. Tuotamme yleistä hyvää mm. aktiivisella osallistumisella, ja jakamalla osaamistamme. Osallistamme toimintaamme asukaidemme omaiset/läheiset ja ympäristömme asukkaat, koulut, päiväkodit, seurakunta, muut toimijat jne.

Tarjoamme laadultaan parasta ympärivuorokautista asumispalvelua, lähinnä muistisairautta sairautta sairastaville ihmisille, jotka eivät enää runsaankaan avun turvin selviydy omassa kodissaan, sekä kotihoidon/kotisairaanhoidon ja kuntoutuksen palveluita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Kotoisin Oy:n **arvot**

- **Arvokas elämä** – Itsemääräämisoikeus ja kunnioitus. Yhteistyö ja arvonnanto. Arvoitamme elämää ja lähimmäisiä.
- **Asiakslähtöisyys** – Olemme ja työskentelemme asiakkaitamme varten.
- **Luotettava asiantuntija** - luotettavuus ja osaaminen – Osaavat, ammattitaitoiset ja hyvinvoivat työntekijät ovat tärkein voimavaramme.
- **Ympäristö ja luonto** - Luonnon suojelu, ekologinen kestävyys. Pyrimme kaikin tavoin hankinnoissamme, toimintatavoissamme jne. toimimaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.

- **Yhteiskuntavastuu** – olemme kotimainen yritys, joka maksaa verot Suomeen. Liikevoitosta sijoitamme huomattavan osan toimintamme kehittämiseen.

Kotoisin Oy:n **visio**

- **Olla kotoisin koti**, jossa **kaikki** viihtyvät. Sekä mahdollistaa asiakkaillemme aktiivisen, osallistuvan ja turvallisen elämän.

Kotoisin Oy:n **strategiset päämäärät**

- Palvelut tuotetaan asiakkaiden tarpeisiin yksilöllisesti ja laadukkaasti, sekä kustannustehokkaasti
- Ydinpalveluita kehitetään koko ajan asiakaslähtöisesti
- Osaaminen perustuu henkilöstön osallisuuteen, vahvaan vanhustyön asiantuntijuuteen, sekä hyvinvointiin.
- Henkilöstörakennetta ja – mitoitusta sekä toimenkuvia kehitetään suunnitelmallisesti vastaamaan asiakastarpeita
- Olemme vetovoimaisin palveluntuottaja ja työnantaja.
- Talous on tasapainossa. Liiketoiminta on kannattavaa. Teemme hankintoja ja arvioimme työ- ja toimintatapoja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Eettiset periaatteet:

- **Oikeus hyvään huolenpitoon:** varmistaa, että asukas/asiakas saa asiantuntevaa palvelua. Henkilöstö toteuttaa palveluja arvojemme mukaisesti, yhteisymmärryksessä asiakkaan/omaisen kanssa.
- **Ihmisarvon kunnioittaminen:** ihmisen kunnioittamiseen kuuluvat inhimillinen kohtelu, luottamuksellisuus, yksityisyyden suoja, hyvä vuorovaikutus, rehellisyys, tiedonsaanti ja asiakkaan/asukkaan vaikutusmahdollisuudet.
- **Asiakkaan/asukkaan itsemääräämisoikeus:** ihmisellä on oikeus päättää asioistaan itse. Asukkaan/asiakkaan tahtoa on kunnioitettava ja hänen kanssaan on haettava yhteisymmärrystä ilman johdattelua, painostusta tai pakkoa.
- **Oikeudenmukaisuus:** jokaisesta asiakkaasta/asukkaasta/henkilökunnan jäsenestä huolehditaan samojen periaatteiden mukaisesti.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan yleisohje
- Keittiötoiminnan omavalvontasuunnitelmat
- Päihdeohjelma
- Pehdytysohjelma
- Pelastussuunnitelma ja poistumissuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma sekä vuosittainen toimintasuunnitelma
- Ohje asukkaiden raha-asioiden hoidosta
- Toimintaohje helteiden varalle
- Toimintaohje äkillisten kuolemantapausten varalle
- Ohje muistutusten käsittelystä
- Ohje varautumisesta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Tilaaajan tekemät säännölliset tarkastukset

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

- Henkilöstöön liittyvät riskit: puutteellinen perehdyttäminen, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit. Johtaja vastaa työsuhteen alussa työntekijän perehdyttämisestä. Pidemmän työskennelleet työntekijät perehdyttävät uutta työntekijää vastualueidensa mukaisesti.

- Vuorotyöhön liittyviä riskejä pyritään ennaltaehkäisemään työvuorosuunnittelun avulla. Vaara- ja uhkatilanteita pyritään ennaltaehkäisemään kartoittamalla mitä ne voivat olla toiminnan, asukasturvallisuuden ja työturvallisuuden kannalta sekä etsimällä havaittuihin riskeihin ennaltaehkäisykeinoja. Vaara- ja uhkatilanteita voivat olla esimerkiksi tulipalo, vesivahinko, uhkaavasti käyttäytyvä kodin tiloihin pyrkivä ulkopuolinen henkilö, talon asukas tai hänen omaisensa. Infektioiden 4 torjunnan onnistumiseen vaikuttaa työntekijöiden perehdyttäminen, tietoisuus ja osaaminen. Osaamista pyritään lisäämään mm. järjestämällä koulutusta oikeiden desinfiointiaineiden valinnasta.

- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit: Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyviä riskejä pyritään ennaltaehkäisemään siten, että lääkehoitoa toteuttaa vain koulutettu ja tehtäviinsä perehdytetty henkilökunta. Henkilökunnan perehdyttäminen tapahtuu lääkehoitosuunnitelmassa mainitun perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytys sisältää mm. lääkehoidon osaamisen varmistamisen hyväksytysti suoritettujen teoriakokeiden ja lääkehoidon toteuttamiseen liittyvien näyttöjen avulla. Toteutunut perehdytys dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle.

- Tietosuojaan ja turvaan liittyvät riskit: Perehdytysvaiheessa henkilökunnalle kerrotaan tietosuojan ja –turvan merkityksestä laadukkaan asumispalvelun toteuttamisessa. Henkilökunta suorittaa tietosuojan verkkokoulutuksen. Lisäksi tietosuojaan ja –turvaan liittyviä asioita käsitellään henkilöstöpalavereissa.

- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit: Kotoisinkodin henkilöstömitoitus vastaa Pohjois-Suomen aluehallintoviraston myöntämää lupaa ja palvelun ostajan, tässä palvelusetelisääntökirjan, mukaista vaatimusta. Henkilöstö sijoitetaan työvuoroihin tasaisesti siten, työvuoroissa työskentelee asukkaiden hoitoisuuden edellyttämä määrä henkilökuntaa. Käytössä yhdessä laaditut tehtäväkuvaukset. Kotoisin Oy:llä on laadittu ohjeistus äkillisiä sairauspoissaoloja varten.

- Tiloihin liittyvät riskit: Toimimme uusissa, varta vasten tehostettua palveluasumista varten suunnitelluissa tiloissa. Tilat ovat asianmukaiset ja täyttävät niille asetetut lainsäädännön vaatimukset. Esimerkiksi lääkehuoneeseen pääsy on kulunvalvonnan takana. Turvallisen liikkumisen takaamiseksi tilat ovat esteettömät. Asukkaiden käytössä on heidän henkilökohtaiset apuvälineensä. Henkilökunta on perehdytetty paloilmaisin ja sammutusjärjestelmiin ja toimintaan tulipalotilanteissa. Henkilökunta on osallistunut alkusammutuskoulutukseen. Koti on varustettu automaattisella paloilmoinjärjestelmällä.

- Tiedottamiseen liittyvät riskit: Tiedottaminen tapahtuu sekä suullisesti, että kirjallisesti. Tiedottamista ohjaavat tarkoituksenmukaisuus, ammatillisuus ja kunnioittava sävy. Tarkoituksenmukaisuudella tarkoitetaan sitä, että tiedottaminen tulee aina olla perusteltua ja ammatillista, työtehtäviin sidottua. Suullinen tiedottaminen tarkoittaa henkilöstöpalavereita, asukkaiden vointiin liittyviä raportointitilanteita ja asukasta hoitavien tahojen välistä tietojen vaihtamista. Suullinen

tiedottaminen järjestetään huomioiden salassapitoa koskevat säädökset. Kirjallista tiedottamista tapahtuu sisäisenä tiedottamisena henkilökunnan välillä sekä ulkoisena tiedottamisena asukkaan hoitoon osallistuvien välillä ja eri viranomaisten välillä.

- Tapaturmariski: Aukkaat ovat yhden tai kahden henkilön apua tarvitsevia ikääntyneitä. He tarvitsevat apua mm. liikkumisessa, pukeutumisessa ja peseytymisessä. Henkilökunta on koulutettu avustamaan asukkaita liikkumisessa ja siirtymisessä ergonomia huomioiden. Kotiin on hankittu asukkaan avustamiseen tarvittavia apuvälineitä. Asukkailla on mm. I ja II tyypin diabetesta, minkä hoito tapahtuu insuliinipistöksin. Pistokseen liittyy tapaturmariski. Pistostapaturmien minimoimiseksi henkilökunta on perehdytetty pistoshoidon toteuttamiseen.

- Varautuminen yleisiin häiriötilanteisiin, ja poikkeusoloihin. **Tietoliikenne:** Häiriöt tietoliikenneyhteyksissä ovat melko tavallisia. Häiriöt korjautuvat useinmiten nopeasti itsekseen, tai pelkkä reitittimen ja/tai laajakaistamodeemin resetointi tai virran katkaisu esim. 5 min ajaksi riittävät. On myös mahdollista tehdä langaton verkko käyttämällä ja jakamalla kännyköiden mobiilidata yhteys. **Vesi:** Tilapäisistä veden jakelun keskeytyksistä tiedotetaan yleensä ennalta, joten esim. juomavettä voidaan ottaa puhtaisiin kannellisiin astioihin 2l/vrk/henkilö. **Sähkö:** Sähkön jakelun keskeytyksiin on varauduttu ladattavien taskulampuin, sekä lyhyissä poltettavien kynttilöin. **Elintarvikejakelu:** Häiriöt ruuan jakelussa ovat mahdollisia. Käytännössä kodissa on aina varastoituna kuivaelintarvikkeita (esim. puurohiutaleet, pasta) Lähin kauppa sijaitsee parinsadan metrin päässä, joten elintarvikkeita on saatavilla nopeasti. **Lämpö:** Kotoisinkoti lämmitetään maalämmöllä. Lämpö sitoutuu suhteellisen pitkäksi aikaa lattiaalataan, joten kovin pian kylmä ei tule. Varastoon hankitaan 5kpl öljy- tai säteilylämmittimiä, jotka tarpeen tullen voidaan ottaa esim. yleisten tilojen (kokoontuminen) lämmitykseen.

- Pandemiat (esim. covid-19): Varaudutaan riittävällä perustarpeistolla; maski, visiiri, kenkäsuoja, hiussuoja, esiliina. Tarvittaessa toinen käytävistä ja sen varrella olevat huoneet suljetaan eristystilaksi, johon esim. virustartunnan saaneet sijoitetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Poikkeamista (lääke tai läheltä –piti tilanteista) täytetään lomake.

Kaikista mahdollisista riskeistä ja epäkohdista henkilökunnan tulee ilmoittaa esimiehelle, sekä kiinteistöhoitajalle hänelle kuuluvista asioista.

Henkilökunnan yhteystiedot löytyvät paperisena toimiston lukitusta arkistokaapista.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapaukset, läheltä- piti tilanteet ja lääkepoikkeamat kirjataan. Lääkepoikkeamat käsitellään henkilökunnan kanssa heti seuraavassa palaverissa. Tarvittaessa tehdään parannuksia käytäntöihin sekä toimintatapoihin. Asiakkaalle/omaisille tiedotetaan haittatapauksista ja lääkepoikkeamista sekä annetaan tietoa aiheutuneen tapauksen jatkotoimenpiteistä. Ilmoituksen tekemisestä ja asiakkaan/omaisen informoinnista vastaa haittatapahtuman havainnut työntekijä.

<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Korjaavat toimenpiteet pyritään tekemään heti kun se on mahdollista. Tarvittaessa toimintaohjeita tarkistetaan, muutetaan ja laaditaan uudet ohjeet. Tavoitteena on myönteisen asenneympäristön luominen turvallisuuskysymyksiä kohtaan.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Työnantaja tiedottaa palavereissa (asukas- tai henkilökuntapalaverissa) henkilökuntaa, jolloin mahdolliset muutokset käydään läpi. Palavereista kirjataan muistio, joka on henkilökunnan luettavissa. Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä joko suullisesti tai kirjallisesti. Tarvittaessa otetaan yhteyttä omaisiin.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?</p> <p>Koko henkilökunta tulee osallistumaan tämän omavalvontasuunnitelman käytäntöön panon ja päivittämiseen</p>
<p>Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>toimitusjohtaja Jari Ahola, Kotoisin Oy, Ihmemaantie 1, 90450 Kempele jari.ahola@kotoisinkoti.fi puh. 0400 994331</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p>

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-turvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

- omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä
- omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan työntekijöille ja se on osa perehdytystä
- omavalvontasuunnitelman seurannasta ja päivityksestä vastaa toimitusjohtaja
- omavalvonnan toteutumisesta toiminnallisella tasolla vastaa yksikön vastuuhenkilö
- ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelmat pidetään nähtävillä yksiköissä yhteisissä tiloissa
- omavalvontasuunnitelman vahvistaa vuosittain yhtiön hallitus.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä palvelukodissa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveyden-tilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin **lähtökohtana on henkilön oma** näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelman tekoon osallistuvat palvelukodin asukas voinnin salissa, hänen omaisensa sekä omahoitaja ja /tai sairaanhoitaja.

Suunnitelman laatiminen pohjautuu asukkaan ja hänen läheisten kanssa yhdessä täytettyjen tiedonkeruu- ja elämäntietomakkeiden tietoihin, MMSE (muistitesti), MNA 2 x v (ravitsemuksen arviointi), päivittäisiin havaintoihin, DomaCare kirjauksiin sekä RAI- arviointiin. Keskeistä tavoitteiden ja keinojen asettelussa on konkreettisuus sekä asukkaan **voimavarojen ja yksilöllisyyden** huomioiminen.

RAI- arviointi tehdään kahden viikon sisällä asukkaan muutosta, tarkistetaan puolivuositain tai tarpeen vaatiessa useammin. RAI arvioinnin yhteydessä tehdään MMSE ja MNA – testit. RAI-arviointi on pohjana hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelmalle. Arvioinnissa voidaan käyttää myös kuvia esim. haavanhoidon seuranta. Uuden lääkkeen aloittamisen yhteydessä on vaikuttavuuden seurantaan oma lomake.

Saattohoitotilanteessa arviointiin ja seurantaan voidaan käyttää em. lisäksi hoidon tukena esim. nestelistaa, VAS - kipumittaria ja kipulääkkeiden (mm. PKV – lääkkeit) menekin seurantalistaa.

Suunnitelma tarkistetaan tarvittaessa hoidon tarpeen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain. Se allekirjoitetaan ja säilytetään asukaskansiossa. Mikäli asukas ei kykene allekirjoittamaan suunnitelmaa, niin omainen tai asukaan edustaja allekirjoittaa sen.

Henkilökunnalla on velvollisuus perehtyä jokaisen asukkaan hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asukkaalle annetut hoidon ja palvelun tarpeet kirjataan hoidon seuranta järjestelmään vähintään viikoittain, sekä muutostilanteissa, siinä muodossa kuin asukkaan hyvä ja tavoitteellinen hoito sitä vaatii.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omahoitaja ja/tai sairaanhoitaja tiedottaa muita ohjaajia, jos asukkaan tiedot tai tilanne muuttuu oleellisesti

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät oikeudet yksityiseen ja yksityiselämän suoja. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Kotoisinkodissa asukas asuu omassa kodissaan (huoneessaan), joka antaa mahdollisuuden yksityisyyteen. Kotiin hoitaja menee vain sovitusti. Huoneet on sisustettu asukkaan omilla tuntuilla tavaroilla, hänen mieleisekseen.

Omahoitaja tekee asukkaan ja/tai omaisen kanssa hänelle oman ElämäniTarina puu- Mistä olen kotoisin kartan, joka laitetaan hänen huoneensa seinälle. Näin saamme asukkaalle tärkeät asiat ja/tai muistot näkyviksi arjen toiminnoissa.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan tiedustelemalla valintatilanteissa häneltä itseltään, mitä hän haluaa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen edellyttää työntekijöiltä yksilökeskeistä työtettä ja suunnittelua. Erityisesti itsemääräämisoikeuden vahvistaminen edellyttää työntekijöitä kunnioittavaa asennetta asiakasta kohtaan. Yhteisistä toimintatavoista tulee kaikkien pitää kiinni.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Lähtökohtana on itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, ei rajoittaminen. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Muistisairaalla on lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeus; itsemääräämisoikeutta ei menetä muistisairausdiagnoosin myötä. Oikeus määrätä itseään koskevista asioista tulee arvioida kulloisessakin tilanteessa erikseen. On huomioitava, että esimerkiksi edunvalvojan määrääminen ei automaattisesti tarkoita oikeustoimikelpoisuuden tai itsemääräämisoikeuden menettämistä.

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan ja vaalimaan niin pitkälle, kuin se on mahdollista ja ettei siitä koidu vaaraa tai haittaa asukkaalle itselleen tai muille henkilöille. Jossain tilanteissa asukasta voidaan kuitenkin joutua rajoittamaan esimerkiksi suuren kaatumisriskin tai muistamattomuudesta johtuvien tekijöiden vuoksi. Asukasturvallisuuden vaatimien rajoitteiden käyttöön (ovien lukitseminen, turvavyö-/liivit, sängyn laidat yms.) tarvitaan lääkärin arviointi ja lupa sekä kirjaaminen. Lääkäri arvioi tarpeen ja kirjaa luvan rajoitteen käytöstä 3 kk:n välein. Rajoitteiden, esim. hygienihaalarin, käytön tarpeellisuutta arvioidaan aina rajoitetta käytettäessä.

(Valvira; Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa)

Yksiköissämme on ulko-ovet aina lukitut ja henkilökunta valvoo jatkuvasti ovissa käytävää muuta liikennettä. Yksiköissämme on asukkaiden mahdollisuus vapaasti liikkua sisätiloissa. Ulkotiloissa on mahdollisuus turvallisesti liikkua aidatulla sisäpihalla asukkaan tahtoessa ulkoilla.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Sosiaalihuoltolaki 48 §. Henkilökunnan ilmoitus velvollisuus. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus tehdään salassapitosäädösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottaja on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47§:ssä tarkoitetun omavalvontasuunnitelmaan Ilmoituksen tehneen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena 49§

Valvontalaki 29§

Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulee ”suorittaa” omavalvontaa asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta ja tarvittaessa puuttua siihen (työntekijän ilmoitusvelvollisuus) sekä raportoida yksikön vastuuhenkilölle mahdollisista havainnoista. Yksikön vastuuhenkilön tulee puuttua asiaan työnjohdollisin keinoin.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä malli lomake: Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tapahtuma

kirjataan asiakkaan tietoihin ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille henkilöille. Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

Vakavissa tapauksissa henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian, ja välitön korjaava toimenpide Joissakin tapauksissa lopullinen korjaava toimenpide voi viedä aikaa, mutta se tehdään mahdollisimman nopeasti.

Muistisairaana ihmisen kohtaaminen voi tuntua haasteelliselta, sillä sairaus vaikuttaa vuorovaikutukseen. Muun muassa kommunikointivaikeuksien, levottomuuden ja tunteiden ilmaisun avoimuuden kohtaamista helpottaa, kun ymmärtää muistisairauksien oireita ja sen vaikutuksia elämään.

Ensisijaisesti ihminen kohdataan kuitenkin ihmisenä – oli hänellä muistisairaus tai ei.

Seuraavat vinkit auttavat olemaan läsnä ja lähellä myös silloin, kun sairaus on jo edennyt pidemmälle:

- katso silmiin, puhu kuin aikuinen aikuiselle, arvosta keskustelukumppaniasi
- anna aikaa, luo hetkestä kiireetön
- älä holhoa, älä tee asioita puolesta, älä pakota, älä suotta korota ääntäsi
- puhu silloinkin, kun sairastunut ei enää vastaa
- aina ei tarvita sanoja – kosketus ja lähellä olo ovat merkityksellisempiä
- anna puheen rönkyillä sairastuneen puheen mukana – älä turhaan pidä huolta tai korjaa puheen todenmukaisuutta tai ajantasaisuutta
- panosta sanomattomaan viestintään: ilmeisiin ja kehonkieleen, pienin kosketuksiin
- ole oma itsesi ja läsnä
- tee asioita tutulla tavalla, pidä kiinni rutiineista, kannusta asioihin, jotka sujuvat
- auta muistisairasta keskittymään pitämällä kädestä kiinni, silittämällä hiuksia tai antamalla mieluista puuhaa käsille
- ole myönteinen: muistisairas ihminen vaistoaa hämmästyttävän tarkasti esim. kiireen ja pakottamisen
- sairastuneen päiviin kuuluu hyviä ja huonoja
- kuuntele ja kuule!

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asukkailla ja omaisille on oikeus antaa palautetta. Saatua palautetta hyödynnetään laadun parantamisessa sekä toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalaute (suullinen, sähköinen tai kirjallinen) voi sisältää kiitoksen, moitteen, pyynnön, toiveen tai esityksen toiminnan kehittämiseksi. Palaute käsitellään ja asiakkaalle vastataan toimintayksikkötasolla.

Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esimerkiksi hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjä ei ole oikeutettu tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Annettu palaute käsitellään viikkopalavereissa ja jos asia vaatii toimenpiteitä, niin ne toteutetaan mahdollisimman pian. Lisäksi järjestetään omaisten iltoja 1 - 2 kertaa vuodessa, jolloin palautetta voi myös antaa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutus (suositus kirjallinen) sisältää toimintaa koskevan moitteen, jossa asiakas on tyytymättömän saamansa kohteluun, hoitoon ja/tai palveluun. Muistutukset voivat koskea epäasiallista

kohtelua, lääke- tai hoitovirhettä, hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyviä poikkeamia, käymättä jääneitä käyntejä tai palvelussa tapahtuneita muita virheitä. Asiakas haluaa muistutukseen selvityksen kirjallisesti.

Muistutusprosessi

- asiakas haluaa antaa toimintaa koskevan moitteen, jonka käsittelystä hän haluaa kirjallisen selvityksen
- muistutuksen tehdään kirjallisesti
- jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Tällöin vastauksen antavan on erityisesti huomioitava vastauksessa salassapitosäännökset
- muistutuksiin annetaan aina viipymättä kirjallinen vastaus asiakkaalle (1 – 4 viikon kuluessa)

Muistutus toimitetaan osoitteella: Kotoisin Oy, Ihmemaantie 1, 90450 Kempele.

Muistutukset lähetetään tiedoksi myös valvonnan yhteyshenkilölle.

b) Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Tyrnävä, Liminka, Lumijoki, Hailuoto, Kalajoki, Merijärvi, Muhos, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki
Potilas- sosiaaliasiavastaava p. 040 135 7946

Potilasasiavastaava; Oulu, Oulunkaari, Koilismaa p. 040 318 5123
Sosiaaliasiavastaava; Oulu p. 040 135 7946

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvä muistutuksen ja muiden oikeusturva-keinojen käytössä.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 09 5110 1200 ma, ti, ke, pe klo 9-12 , to klo 12-15. Sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi) Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Kaikki poikkeama- ja läheltä – piti – ilmoitukset käsitellään yksikön asukas- ja/tai henkilöstöpalaverissa.

Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien syyt ja laatia ennaltaehkäisevät kehittämistoimenpiteet.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asumispalveluissa hoidon keskeisenä tavoitteena on asukkaiden toimintakykyä tukeva ja edistävä työote. Kyseessä olevia asioita pyritään edistämään jokapäiväisessä arjessa yhdessä tekemällä ja olemalla läsnä samalla vastaten hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteisiin. Tavoitteena on turvata ja ylläpitää korkein mahdollinen toimintataso sairauksista ja vammoista huolimatta ja kohentaa asukkaan elämänlaatua.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asukkaiden viriketoiminnasta ja ulkoilusta vastaavat ohjaajat. Tarkoituksena on tukea ja edistää asukkaan hyvinvointia, elämänlaatua sekä toimintakykyisyyttä. Asukkaiden olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelut ovat yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa tavat ja tottumukset huomioiden. Hänen mielipiteensä ja tunteensa otetaan huomioon.

Asukkaat osallistuvat vointinsa mukaan mm. liikuntahetkiin sekä ulkoiluun. Lisäksi on erilaisia muistelu-, laulu- ja pelihetkiä. Toiminnot tapahtuvat ryhmä- sekä yksilötoimintoina ja perustuvat vapaaehtoisuuteen. Erilaisten toimintojen kautta pyritään tukemaan asukkaiden kokonaisvaltaista toimintakykyä. Asukkaiden liikkumista, ulkoilua, toimintatuokioita ym. seurataan kirjaamalla tiedot. Lisäksi käytössä on omia seurantalomakkeita.

Asukkaiden hyvinvoinnista vastaa myös fysioterapeutti yhdessä koko henkilökunnan kanssa.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Asukkaat syövät yhteisissä tiloissa ja heitä avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Yksiköissä syödään mahdollisimman kodinomaisesti, jolloin hoitajat pystyvät tarkastelemaan, että asiakkaat syövät riittävästi ja riittävän usein.

Palvelukotien ateriat (lounas ja päivällinen) toimitetaan päivittäin.

Palvelukodeissa on myös mahdollisuus valmistaa ja tehdä yhdessä asukkaiden kanssa tarjoiltavien valmisaterioiden lisäksi ruokia ja välipaloja. Yöhoitaja valmistaa aina aamiaisen.

Palvelukotien asukkaille tarjotaan aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala sekä tarvittavat välipalat. Asukkaiden yöpaasto ei saa ylittää suosituksen mukaista 11 tuntia.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia- ja laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja laadullista tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hygieniäkäytännöistä kuten esim. siivouksista on yhdessä sovitut toimintaohjeet, joita noudatetaan.

Palvelukodissa huolehditaan asiakkaiden liinavaatehuollosta ja tavanomaisesta vaatehuollosta.

Hoitajat ja avustajat huolehtivat asukkaiden liinavaatteiden ja vaatteiden puhtaudesta. Liinavaatehuollon hoitaa palvelun tuottajaksi valittu pesula.

Yhteisten tilojen ja asukkaiden huoneiden yleisestä siisteydestä huolehtivat ohjaajat ja avustajat. Huoneet siivotaan viikoittain. Perussiivous, joka sisältää lattioiden puhdistuksen, pölyjen pyyhinnän ja suihkutilojen pesun, ostetaan ulkopuoliselta siivousyritykseltä.

Tärkeänä osana on aseptinen työjärjestys: suunnitelmallinen hoitotyö, edetään puhtaasta likaiseen ja aseptinen omatunto: sitoudutaan aseptisiin työtapoihin, toiminta ei ole riippuvaista toisten valvonnasta.

Asukkaat pääsevät suihkuun/saunaan vähintään kerran viikossa. Asukkaalla on omat itsekustannettavat pesuaineet ja välineet. Käynnit kirjataan, ja samalla huomioidaan esim. asukkaan ihon kunto, jolloin erityistä huomiota kiinnitetään hautumiin, haavanhoitoon ja ihottumiin. Päivittäisiin (aamu- ja iltatoimet) toimiin kuuluvat asukkaiden kasvojen, käsien, hampaiden, ala jne. pesuista huolehtiminen pääasiassa ohjauksen turvin, tarvittaessa auttaen tai puolesta tehden.

Asukkaan vaippojen tarve arvioidaan ja hankitaan tarvittaessa tilaajan ohjeistuksen mukaisesti yhteishankintana asukkaille.

Hoito- palvelu- ja kuntoutus- suunnitelmaan kirjataan selviytyminen päivittäisistä toiminnoista (peseytyminen, pukeutuminen, erityistoiminta) tavoitteet sekä ohjaus- ja auttamismenetelmät.

Tartuntatautilaki (1227/210) 17§

Terveystieteiden ja sosiaali- ja terveysministeriön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimet on sovitettava yhteen terveydenhuoltolain 8§:ssä säädettyjen potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa.

Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. toimintayksikön on huolehdittava

potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Toimintayksikön johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen kunnan tai kuntayhtymän toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa.

Palvelukodissa on nimetty infektioyhteyshenkilö. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua esim. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin järjestämiin infektion torjuntakoulutuksiin sekä mahdollisuus ottaa yhteyttä infektiohoitajaan tai – lääkäriin.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Palvelukodissa on tärkeää asukkaiden terveydentilan ja voinnin aktiivinen seuranta. Asiakkaan vointia ja voinnin muutoksia arvioidaan päivittäisissä hoitotilanteissa.

Terveyden-/sairaanhoito on järjestetty hyvinvointikeskuksessa ja sieltä on nimetty omalääkäri. Omalääkärille on soittoaika kerran viikossa sekä noin kaksi kertaa kuukaudessa palvelukodissa käynti.

Lääkäri tarkistaa asukkaiden lääkitykset, seuraa uuden lääkkeen vaikuttavuutta, antaa esim. haavahoitoa ja uusii reseptit. Lääkäriin saa tarvittaessa yhteyden puhelimitse.

Päivittäisen hampaiden puhdistuksen yhteydessä ohjaajat tarkistavat suun limakalvojen kunnon. Hammashoito toteutetaan yhteistyössä tilajakunnan/kaupungin hammashoidon kanssa. Suuhygienisti jalkautuu tekemään ns. perushammashoito tarkastuksen asukkaille vuosittain. Tarvittaessa varataan aika asukkaan / omaisen valitsemaan hammashuoltoon.

Tarvittaessa (päivystys aikana) otetaan yhteys Kotas-hoitajaan, jolla on tarvittaessa suora konsultaatioyhteys lääkäriin.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Huolehdimme asukkaiden perustarpeista mahdollisimman hyvin:

Lepo; mahdollistetaan riittävä lepo ja rauhallinen yöuni.

Ravitsemus; otetaan huomioon asukkaan toiveet ja ruokailu tottumukset, painon seuranta ja tarvittaessa ateria määrien seuranta. Yöllä mahdollisuus välipalaan (ei yli 11 h paastoa).

Puhtaus; päivittäinen ihon kunnon seuranta vaatteiden (ja/tai vaipan) vaihdon yhteydessä.

Fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen hyvänä tukemalla asukkaan omaa selviytymistä arki-toiminnoista, ulkoilumahdollisuus, asentohoito ja vaihtuvapaineisten patjojen hankkiminen vuodepotilaille,

Psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi; huomioidaan asukas yksilönä ja yhteisön jäsenenä, otetaan huomioon hänen kulttuurinen taustansa ja oma tahto, omaisten mahdollisuus osallistua arkeen.

Hoito ja ennaltaehkäisy sairauksien käypähoitosuositusten mukaan.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Omalääkäri ja sairaanhoitaja tukena muu henkilöstö.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

Vastuu asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta on hoitavalla lääkärillä.

Läákehoidon toteutuksesta vastaa sairaanhoitaja yhdessä vuoroissa olevien ohjaajien kanssa.

Lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja vähintään kerran vuodessa päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka pohjautuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Lisäksi käytössä on lääkehoidon perehdytysuunnitelma.

Läákehoidosta vastaavana lääkärin toimii Petteri Viramo. Hän hyväksyy palvelukodin lääkehoitosuunnitelman ja hyväksyy lääkehoitoon osallistuvien lääkeluvat.

Läákehoitoa saavat toteuttaa lääkehoidon osaamisen näytön perusteella lähihoitajat ja sairaanhoitajat/terveydenhoitajat. Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan siitä, että luvat ja lääkehoito-osaaminen ovat ajantasaiset. Ennen kuin työntekijä voi aloittaa lääkehoidon toteuttamisen, hänellä tulee olla allekirjoitettu lupatodistus.

Läákeluvan saaminen edellyttää tiedollisen ja taidollisen osaamisen näyttöä viiden vuoden välein. Läákehoidon koulutus sekä tiedollisen osaamisen testaus on järjestetty Medieco Oy:n kanssa.

Lisäksi työntekijät suorittavat <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/digiturvallinen-tyoelama/> järjestämän tietoturvakoulutuksen. Sen käytyään he allekirjoittavat tietoturva- ja käyttäjäsitoumuksen. Henkilöstö saa tämän lisäksi tarvittaessa täydennyskoulutusta lääkehoidosta.

Yksiköiden henkilökunta huolehtii asukkaiden lääkehoidosta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Palvelukotien sairaanhoitajat/ohjaat huolehtivat myös, että asukkaille tehdään vähintään kerran vuodessa lääkärin toimesta vuositarkastukset ja ottavat tarvittavat laboratoriotutkimukset asukkailta.

Asukkaan henkilökohtainen lääkehoidon toteuttaminen:

Lääkkeet tilataan ja jaetaan henkilökohtaisen lääkehoidon mukaisesti. Ne lääkkeet, jotka eivät kuulu annosjakelun piiriin, jaetaan palvelukodin ohjeiden mukaan dosetteihin. Asukas maksaa omat lääkkeensä. Tilaaja, (esim. Pohde) voi myöntää palvelusetelin annosjakelupalkkioon.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Vastuu asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta on hoitavalla lääkärillä.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulkua eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulkua asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Yhteistyötä tehdään hyvin tiiviisti Pohteen ja muiden tilaaja tahojen hyvinvointipalveluiden kanssa. Tilaajat ovat asettaneet tietyt vaatimukset toiminnalle. He seuraavat laadun toteutumista samoin kuin säätiökin. Lisäksi Valvira ja Aluehallintovirasto seuraavat luvanvaraista toimintaa säännöllisesti.

Asukkaan hoito toteutuu moniammatillisena yhteistyönä asukasta hoitavien tahojen kanssa. Asukkaan yksilöllinen hoidon tarve määrittää, mitkä viranomaistahot osallistuvat asukkaan hoidon toteutukseen. Asukkaat ovat valinneet Kempeleen terveyskeskuksen hoitavaksi terveyskeskukseksi, joten keskeinen yhteistyötaho on Kempeleen terveyskeskus ja kotisairaala. Tiedonkulkua kodin ja kotisairaalan välillä tapahtuu puhelimitse ja kotisairaalan sairaanhoitajan kotikäyntien yhteydessä. Kotoisinkodin sairaanhoitaja konsultoi tarvittaessa kotisairaalan sairaanhoitajaa. Kotisairaalan sairaanhoitaja puolestaan on tarvittaessa yhteydessä asukkaan hoitavaan lääkäriin, eli Kempeleen terveyskeskuksen lääkäriin. Asukkaiden verikokeiden otetaan kodilla ja työntekijä toimittaa asukkaiden verikokeet Kempeleen terveyskeskuksen yhteydessä toimivaan laboratorioon. Kotisairaalan työntekijä ilmoittaa verikokeiden tulokset Kotoisin Oy:n sairaanhoitajalle. Kotisairaalan sairaanhoitaja tekee kirjauksen Kempeleen terveyskeskuksen potilastietojärjestelmään LifeCareen. Muita keskeisiä yhteistyötahoja ovat Kempeleen I apteekki sekä asukasta mahdollisesti hoitavat Oulun yliopistollisen sairaalan poliklinikat ja Oulun kaupungin eri yksiköt. Asukkaat käyttävät satunnaisesti, omien tarpeidensa mukaisesti taksi- ja palveluita. Asukkaan tietosuoja varmistetaan käsittelemällä vain hoidon kannalta tarpeellisia tietoja. Asukkaiden asioista puhutaan siten, ettei toisilla asukkailla tai omaisilla ole mahdollista kuulla toisen asukkaan hoitoon liittyviä asioita. Asukaspapereita säilytetään hoitajien kansliassa, lukitussa kaapissa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankkijat liittyvät eri materiaalien hankintaan. Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti tavarantoimitusten yhteydessä, keräämällä käyttäjäkokemuksia ja palautetta, järjestämällä yhteisiä palavereita

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalolain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Vahinkotapahtumista ja läheltä-piti-tilanteista tehdään ilmoitukset ohjeiden mukaisesti. Akuutti nopea muutosta vaativa tilanne käsitellään nopeasti työyhteisön sisällä. Tarvittaessa kutsutaan ulkopuolista apua sekä tehdään tarvittavat muutos- tai kehittämistoimenpiteet.

Ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, perehdytysohjelma sekä henkilöstöohjeet.

Ajantasainen laiteluettelo, säännöllinen huolto ja huoltopäiväkirja.

Tilojen asianmukainen hoito ja järjestyksen ylläpito.

Yhteistyö edunvalvonnan kanssa.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omaohjuntasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilöstöä rekrytoidaan sitä mukaa kun asukaspaikat täyttyvät. Työn kuvauksissa huomioidaan ja erotetaan välillinen ja välitön asiakastyö, ja että 0,7 mitoitus täyttyy työtehtäviin kuuluvista välillisistä tehtävistä huolimatta. Henkilöstön määrää ja rakennetta arvioidaan myös asukkaiden hoitoisuuden mukaan, ja tarpeeseen lisähenkilöstön palkkaamisesta reagoidaan viivytyksettä.

Lopullinen henkilöstömäärä, kun kaikki asukaspaikat ovat täynnä.

2 sairaanhoitajaa, 12 lähihoitajaa, 1 tt/ft. 1 siivooja(ulkoistettu)

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Lyhytaikaiset sijaisuudet täytetään sijaisringin kautta.

Ennen työsopimuksen solmimista tarkistetaan heidän tutkintotodistukset sekä Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön keskusrekisteristä hakijoiden voimassa oleva ammattioikeus (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ennakoiva ja suunnitelmallinen loma- ja työvuorosuunnittelu.

Hyvä henkilöstöpolitiikka.

Koko henkilöstö varmistaa toiminnallaan sijaisten halukkuuden tulla tarjottuihin vuoroihin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti huomioidaan ikäihmisten kodeissa työskenteleviltä työntekijöiltä soveltuvuus ja luotettavuus. Etuutena katsotaan vanhustyön ja gerontologian osaaminen.

Vakituisen henkilöstön vaatimukset ovat soveltuvat tutkinto ja voimassa oleva lääkelupa.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammatihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttäminen on osa hyvää henkilöstö politiikkaa ja laadunhallintatyötä, jolla varmenneetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa.

Perehdyttämiseen sisältyy työnopastusta, ohjausta sekä tietoa Kotoisin OY:n toimintaperiaatteista. Perehdyttämisessä hyödynnetään yrityksen intranettiä, perehdytysohjeita, omavalvontasuunnitelmaa ym. yhteisesti noudatettavia ohjeistuksia.

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä. Perehdyttämisessä käytetään apuna yrityksen perehdytysopasta.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Pidetään viikkopalavereja, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita ja tuodaan esille ongelma-kohtia ratkaistavaksi esimiehen johdolla.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Kotoisin Oy:lle laaditaan henkilökunnan koulutussuunnitelma vuosittain.

Henkilökunta voi ilmoittaa oma-aloitteisesti halukkuutensa osallistua koulutukseen. Koulutus tarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa

4.4.2 Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Muistiystävällinen ympäristö.

Palvelukodissa pyritään huomioimaan turvallisuus, huonontunut liikuntakyky sekä esteettömyys. Tilat on sisutettu ja värimaailma suunniteltu erityisesti muistisairaat asukkaat huomioiden.

Palvelukodissa asukkaat asuvat omissa huoneissaan, joissa on huone ja kylpyhuone. Asunnot kalustetaan asukkaan omilla kalusteilla. Huoneessa on kaapistot vaatteiden säilyttämistä varten.

Huoneiden lisäksi palvelukodeissamme on väljät ja esteettömät yhteiset tilat sekä aidatut piha- alueet.

Asukkaiden poissaolojen aikana huone lukitaan eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen.

Yhteistilat on tehty viihtyisiksi, kodikkaiksi sekä kalustukseltaan esteettömiksi.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Oma siistijä siivoaa asukashuoneet ja yleiset tilat 1 x viikko. Päivittäinen siisteyden huolehtiminen kuuluu koko henkilöstölle. Ei pelkästään avustavalle.

Palvelukodissa on ajantasainen siivoussuunnitelma ja toimintaohjeet vuorokohtaisesti. Asukkaiden omat vaatteet pestään palvelukodissa. Liinavaatehuolto on ulkoistettu.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Palvelukodin laitteiden sekä tarvikkeiden turvallisuuden vastuuhenkilö on toimitusjohtaja apunaan muu henkilöstö. He huolehtivat vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta

Palvelukodissa on tarpeen mukaan, käytössä Hoitajakutsu.fi:n toimittama turvarannekejärjestelmä. Se sisältää hoitajien/asukkaiden käyttöön vesitiiviit avunpyyntörannekkeet, liikkumiseen valvontaan ovivahteja ja mattohälyttimiä. Järjestelmää voidaan tarvittaessa laajentaa.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Testaamalla määräajoin (1x/kk)

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Hoitajakutsu.fi

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Osa palvelukotien asukkaiden apuvälineistä ovat lääkinnällisen kuntoutuksen kautta saatuja, jolloin ne ovat asukkaalle henkilökohtaisia ja maksuttomia. Kotoisin Oy:n omistamien sähköisten apuvälineiden huollosta ja korjauksesta vastaa Lojer Oy

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Yksikön johtaja ja hoitajat vastaavat oman yksikkönsä osalta ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta. He huolehtivat vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamista

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Ahola Jari, p.0400 994331

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekiin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteiseen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekiin tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laadimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Jokainen työntekijä (myös sijaiset)

Suorittavat web tietoturvakoulutuksen

- <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/digiturvallinen-tyoelama/>
- ja allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuslomakkeen

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietosuojan perehdytys kuuluu tärkeänä osana koko perehdytykseen. Yritykselle on laadittu sähköpostin käytöstä käsittelyohjeet.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tehostetun palveluasumisen asukastiedoista on laadittu tietosuojaseloste. Asukkaan hoitoon liittyvissä tiedossa rekisterinpitäjänä toimii Kempeleen kunnan hyvinvointipalvelut – Tietosuojaseloste löytyy palvelukodista ja rekisteriselosteet löytyvät Kempeleen kunnan internet-sivuilta osoitteesta: <https://www.kempele.fi/sosiaali-ja-terveys/terveyspalvelut/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/asiakas-ja-potilasasiakirjat.html>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Mäyrä Marjo, marjo.mayra@kotoisinkoti.fi p.045-6306090

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Jokaisen työntekijän on huomioitava ja ennakoitava päivittäisissä toiminnoissaan vaarapaikat ja tilanteet. Heidän tulee toimia turvallisesti ja vastuullisesti huomatessaan esim. rikkinäiset laitteet, märkää lattialla tai esteet kulkureiteillä. Henkilökunnan tulee osallistua asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja riskienhallintaan sekä mahdollisten riskien korjaamiseen ja ennalta ehkäisyyn.

Ulkopuolisten (omaiset, vierailijat, käypäläiset) tekemiin huomioihin riskeistä ja kehittämistarpeista suhtaudutaan myönteisesti ja vakavuudella sekä korjataan huomatu epäkohdat.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Kempele 9.8.2024

Allekirjoitus

Jari Ahola

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%3afe201504226148.pdf?sequence=1>

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/op-paat/6JfpsyYN/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/op-paat/6JfpsyYN/)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin 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.