

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | |
|--|---|
| Palveluntuottaja | |
| Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Oy | Kunnan nimi: Helsinki |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: 1755463-2 | Kuntayhtymän nimi: Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri |
| | Sote -alueen nimi: - |
| Toimintayksikön nimi Palvelukoti Valkamahovi | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Vartioharjuntie 3 A 00950 Helsinki | |
| Palvelumuoto; Tehostettu palveluasuminen Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; Alle 65- vuotiaat. Toimintakykyrajoitteiset /monisairaat henkilöt Asiakaspaikkamäärä 45 asukasta, 3 ryhmäkotia. | |
| Toimintayksikön katuosoite Vartioharjuntie 3 A | |
| Postinumero 00950 | Postitoimipaikka Helsinki |
| Toimintayksikön vastaava esimies Kamu Kharel | Puhelin 044 4943 442 |
| Sähköposti Kamu.kharel@attendo.fi | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 03.10.2014 | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen alle 65-vuotiaille toimintakykyrajoitteisille/monisairaille ihmisille | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | |
| Elintarviketoimittaja: Meira Nova Siivous ja siivoustuotteet: Sol Oy Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Pamark Oy Kiinteistöhuolto: Coor Service Ateriapalvelut: Attendo Oy, Palvelukoti Harmonia valmistuskeittiö, Linnanharjun keittiöstä ruuan lämmitys arkipäivisin. Jätehuolto: HSY, SITA Apteeki: Primavera Turvaranneke- ja kutsujärjestelmä: Tunstall Oy | |

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

Toiminta-ajatus

Asukkaiden tarpeet vaihtelevat suuresti. Osa on itsenäisempään asumiseen kuntoutuvia asukkaita ja osalle Valkamahovi on loppuelämän koti.

Toiminta-ajatuksenamme on sitoutua huolehtimaan ammattitaidolla jokaisen asukkaan arvokkaasta elämästä, elämän jokaisessa vaiheessa. Kunnioittaen asukkaidemme tarpeita ja toiveita, oikea aikaisesti.

Sitoudumme noudattamaan asukkaan hoidossa häntä kunnioittavaa ja arvostavaa kohtaamista. Sitoudumme hoitamaan asukasta hänen elämäntilanteensa vaatimalla tavalla huomioimalla hänen elämänsä erityisyyden, sosiaalisen ympäristönsä, kulttuuriset tavat ja tottumukset.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

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

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

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

Yksikkömme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Valkamahovissa toimii asiakaskokemus (ASKO) valmentaja. Arvotyön tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijämme tuntee, ymmärtää ja toimii Attendon arvojen mukaisesti sekä edistää myönteistä asennetta itseensä ja muihin.

ASKO valmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja pohdintoissa sekä järjestää kolmen kuukauden välein arvovalmennuksen henkilökunnalle. Arvojen ylläpitäminen ja niistä keskusteleminen on jatkuva prosessi. Meidän mottonamme Valkamahovissa on *”me teemme Valkamahovista unelmiemme työpaikan”*

3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjaus 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:**

- Perekäytökseen liittyvät riskit: vastuuhenkilöinä perehdytyksessä toimii talon johtaja ja tiiminvetäjä.
- Vuorotyöhön liittyvät riskit: työvuorosunnittelussa huomioidaan työaikaergonomia ja hyödynnetään tarvittaessa työterveyshuoltoa.
- Vaara- ja uhkatilanteisiin liittyvät riskit: vastuuhenkilöinä talon johtaja, kaksi nimettyä ja perehdytettyä vastuuhoitajaa sekä työsuojeluvastuu.
- Infektiot ja tarttuvat taudit: Vastuu oman osaamis- ja toimialueen mukaisesti talon johtajalla, sairaanhoitajilla, jokaisella työntekijällä sekä työterveyshuollolla.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:**

- Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen: lääkkeiden turvallisen ja asianmukaisen säilytyksen ohjeistukset ovat sairaanhoitajien sekä palvelukodin johtajan vastuulla. Työntekijät vastaavat annettujen ohjeistusten noudattamisesta.
- Lääkepoikkeamat: läheltä piti – ja vaaratilanteiden vastuuhenkilöinä palvelukodin johtaja ja nimetty laatukoordinaattori. Lääkekulutuksen seurannassa käytössä PVK ja N-lääkkeiden kulutuskortit. Kulutuksen seuranta sairaanhoitajan toimesta 3kk välein sekä pistokokein. Noudatamme viranomaisohjeistuksia kaikessa lääkehoidossa. Lääkkeiden jaossa käytössä kaksoistarkastukset.
- Ryhmäkotien päivittäisissä työvuoroissa on lääkevastuuhoidaja. Lääkevastuussa oleva hoitaja on merkattu valmiiksi työvuorolistaan. Hän vastaa vuorossa turvallisen lääkehoidon toteutuksesta, hänellä on pääsy lääkehoituhuoneeseen.

- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** Henkilötietojen käsittely: **GDPR**-koulutus on pakollinen henkilökunnalle ja se suoritetaan perehdytyksen aikana. Ohjeet tietosuojakäytännöistä on Valossa ja Valkamahovin perehdytys kansiossa. Vastuuhenkilönä palvelukodin johtaja ja tiiminvetäjä
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** Henkilöstömitoitus; jokaisessa työvuorossa lääkeluvalliset lähihoitajat. Valkamahovissa on omat perehdytetyt tuntityöntekijät. Koulutettujen hoitajien saatavuuteen on pyritty vaikuttamaan ottamalla alan opiskelijoita työharjoitteluun Valkamahoviin. Vastuuhenkilö palvelukodin johtaja
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** Valkamahovin tilat ovat esteettömät. Kulunvalvontana on ovipuhelin, pääovet ovat avattavissa päivisin sähköisestä painikkeesta kello 07:00-20:00 välisenä aikana. Yöaikaan on käytössä ovipuhelin, josta on puhe ja näköyhteys tulijaan. Käytössä on Tunstall hälytysjärjestelmä. Valkamahovissa fysioterapeutilla on vastuualueena liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet. Paloturvallisuus on kahdella lähihoitajalla vastuualueena, he ohjeistavat ja opastavat muuta henkilökuntaa pelastus- ja paloturvallisuudesta ja huolehtivat turvallisuuskävelyistä. Jokaisessa kerroksessa ja ryhmäkodin eri tiloissa on sammutuspeittoja, käsisammuttimia, pikapaloposti ja palohälytyspainikkeet. Valkamahovissa on sprinklerijärjestelmä ja automaattinen osoitteellinen paloilmoinilaitteisto. Asukkaiden sängyissä on evakuointilakanat tai evakuointipatja. Valkamahovin oma fysioterapeutti toimii hoitajien perehdyttäjänä asukkaiden asentohoitoihin, siirtoihin ja apuvälineiden käyttöön. Henkilökunta on saanut 2022 koulutuksen uhaavan käytöksen kohtaamiseen. Tapaturmat pyritään ennaltaehkäisemään asianmukaisella perehdytyksellä ja toiminnalla. Tapaturman sattuessa on siihen erillinen ohjeistus.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** Vastuuhenkilö palvelukodin johtaja. Tiedottaminen tehdään kirjallisesti viikoittaisissa henkilöstön palaverissa, joista on kirjallinen palaverimuisto. Tammikuussa 2023 on otettu käyttöön LEAN taulu, taulu on käytössä päivittäisessä työsuunnittelussa ja tiedottamisessa, taulu on -1 kerroksessa. Hilkkaviestin välityksellä sekä Actimon välityksellä sekä tarpeen ja tilanteen mukaisesti yksilökohtaisesti soittamalla tai sähköpostin välityksellä.

Riskien hallinnan työnjako

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

Valkamahovissa on jaettu vastuualueet eri työntekijöiden kesken. Valkamahovin vastuualueina on pelastus- ja paloturvallisuus, hälytysjärjestelmä Tunstall. Apuvälineet ovat vastuualueena fysioterapeutilla. Vastuualueiden hoitajat huolehtivat oman vastuualueensa kunnossapidosta, tiedottamisesta ja ohjauksesta muulle työyhteisölle. Vastuualueiden työntekijät myös perehdyttävät uudet työntekijät vastuualueensa mukaisesti.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-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, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

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

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Valkamahovissa tehdään poikkeamat paperiversiona. Poikkeamat käsitellään kuukausittain palvelukodin palaverissa. Laatukoordinaattori siirtää poikkeamat laadunhallintajärjestelmään. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin Hilkkiaan. Laatukoordinaattori tai palvelukodin johtaja tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat asukastietojärjestelmään, jossa on yksikölle luotu oma kansio. Johtaja/laatukoordinaattori vie valmiit poikkeamalomakkeet Attendo Quality ohjelmaan. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Asianosaisten kanssa käytyjen keskustelujen ja asiaan mahdollisesti liittyvien dokumenttien pohjalta tarvittaessa tarkennetaan tai uusitaan ohjeistuksia, parannetaan tiedotusta tai kehitetään perehdytystä. Valkamahovissa seurataan korjaavia toimenpiteitä seuraamalla onko korjaava toimenpide tuottanut tarkoituksen mukaisen muutoksen. Palvelukodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatu- ja turvallisuuspoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa palvelukodin johtaja.

3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalavereissa 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 työyksikön N-asemalta, sekä henkilökunnan sosiaalitalan ilmoitustaululta ja Valkamahovin perehdytyskansiossa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Valkamahovissa muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmä Hilkan kautta sekä Actimo viestintäsovelluksen kautta. Tilanteen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palavereissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt ja päätetyt asiat, liitteineen.
7. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen paperinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Yksikön esimies

Yksikön esihenkilö Kamu Kharel

Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

Omaavonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Valkamahovissa omaavonntasuunnitelmaa on saatavilla sisäntulokerroksen ilmoitustaululla, toisen kerroksen toimistossa sekä internetissä Attendo Valkamahovin sivuilta.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa ja suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Valkamahovissa jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja. Valkamahovissa käytössä olevat mittarit ovat RAI, MMSE, MNA ja GDS.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1kk kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, läheisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen. Valkamahovissa asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja yhdessä palvelukodin sosionomin, sairaanhoitajan ja fysioterapeutin kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI-

arvioita. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Valkamahovissa itsemääräämisoikeuksien toteutumista asukkaan elämässä vahvistetaan ja tuetaan moniammatillisena tiimityönä omahoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin ja lääkärin asiantuntijuuden ja ammatillisuuden turvin. Keinoina on huolehtia asukkaan kommunikaatio menetelmien ajantasaisuudesta ja toimivuudesta, tarvittaessa ollaan yhteydessä esimerkiksi puheterapeuttiin ym. asiantuntijatahoihin. Valkamahovissa on käytössä korvaavina kommunikointimenetelminä tabletti tietokoneita, aakostaulukko, kuvakortit ja puhuvamatto kommunikointimenetelmä.

Valkamahovin asukaspalaverit "Tupakokoukset" pidetään kerran kuukaudessa. Aukkaat osallistuvat ja esittävät toiveitaan, parannusehdotuksia ja tuovat omat mielipiteensä esille. Valkamahovissa järjestetään ARA kokoukset puolivuositain, talon asukkaista koostuva talotoimikunta järjestää kokoukset ohjatusti. Palaverin muistiot ovat nähtävissä ryhmäkoodissa.

Ristiriitatilanteisiin pyritään puuttamaan mahdollisimman nopeasti, siten että kaikki osapuolet saavat kokea tulleeensa kuulluksi. Valkamahovissa tuemme ja kannustamme asukkaita valitsemaan heidän etunsa mukaisia vaihtoehtoja. Tarvittavat rajoitteet pyrimme toteuttamaan asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa yhteistyössä. Ristiriitatilanteissa on toimintamenetelmän ratkaisukeskeinen toimintatapa.

Henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Attendon Valkamahovi-yksikössä käytössä oleva asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 6 kk:n välein, ja vastuu tämän toteutumisesta on toimintayksiköllä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa avataan konkreettisin esimerkein, kuinka juuri kyseisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- o Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden ja terveyden tai toisten turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi, elleivät muut keinot riitä ja erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia
- o rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi, ja
- o muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen sopivia tai riittäviä

Rajoittamisen tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja läheisen sekä henkilöstön ja sosiaalityöntekijän sekä asiantuntija työryhmän kanssa. Päätös/ratkaisu perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen / ratkaisun rajoittamisesta tekee sosiaali- / terveydenhuollon ammattilainen erityishuoltolain mukaisesti ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään erilliseen 42§ pohjalle luotuihin lomakkeisiin.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä käy ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus sekä jälkiselvittely. Rajoittamiseen liittyvät ratkaisut sekä päätökset annetaan kirjallisesti tiedoksi läheiselle, sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaalle tarvittaessa. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, Rajoitustoimenpiteet toteutetaan Attendossa hyväksyttyä menetelmää, Aveckia, käyttäen, mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja

Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämistä varten yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa. Henkilöstö on koulutettu rajoittamista koskevaan lainsäädäntöön.

Jos asiakkaalla joudutaan rajoittamaan liikkumista (Valvottu liikkuminen §42m) hänelle laaditaan myös liikkumisen suunnitelma.

Mikäli Valkamahovissa tarvitaan rajoittamistoimenpiteitä, on niihin aina lääkärin määräaikainen määräys, joka on enintään kolme kuukautta voimassa. Rajoittamisen tarvetta seurataan ja arvioidaan Hillka kirjauksissa. Valkamahovin rajoittamistoimenpiteet ovat pääsääntöisesti sängynlaitojen ylös nostaminen, hygienihaalarin käyttö yöaikaan sekä asukkaiden käteisvaroista huolehtiminen, Attendon ohjeistuksen mukaisesti.

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, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?

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 potilasasiamieheen. Valkamahovissa asia käsitellään työntekijöiden kanssa yksilöllisesti sekä palvelukodin henkilöstön palaverissa, asian vaatimalla tavalla.

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

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Valkamahovissa on asukkaat itse olleet aktiivisesti mukana kehittämässä toiminnassamme niitä osa-alueita, jota ovat kokeneet omassa elämässään tärkeiksi. Asukkaat ovat tuoneet kehittämisideoituknsiaan palvelukodin johtajan ja muun henkilökunnan tietoon. Kehittämis-ehdotuksia ovat olleet esimerkiksi kauppapäivä, netin toiminta, parturi-kampaajapalveluiden saatavuus sekä erilaiset tapahtumat ja teemapäivät. Asukkaita kannustetaan antamaan kehittämisideoituknsia tupakokouksissa sekä arjen kohtaamistilanteissa.

Asukkaat ja läheiset huomioidaan tuloprosessin aikana antamalla heille yhteystiedot ja palautelomake, joita he voivat tarvittaessa käyttää. Valkamahovissa on tuloaulassa ilmoitustaululla lomakkeita, joilla voi halutessaan antaa palautetta ja kehittämisideoituknsia. Asukkaiden läheiset ovat olleet myös suoraan yhteydessä palvelukodin johtajaan ja henkilökuntaan erinäisistä asioista kuten henkilönostimen käytöstä, ravitsemuksesta ja ulkoilusta.

Palautteen kerääminen

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

Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt tehdään 2 kertaa vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Helsinki: Neuvonta puh. 09 3104 3355, ma, ke ja to klo 9–11.30, ti klo 12–14.30. Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Vantaa: Sosiaali- ja potilasasiames Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537, osoite: Asematie 10 A, 2. krs, 01300 Vantaa

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliamiehen yhteystiedot tulee olla kaikkien nähtävissä. Yhteystiedot ovat nähtävissä Valkamahovin tulokerroksen ilmoitustaululla.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

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

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9–15

sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n.5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

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

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

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

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

Asukkaille haetaan vammaisuuden ja terveydentilan perusteella myönnettäviä vammaislainmukaisia tukia. Näitä tukia ovat esimerkiksi henkilökohtainen avustaja, päivätoiminta ja kuljetuspalvelu. Näiden tukien tarkoituksena on mahdollistaa tuensaajan mahdollisimman monipuolinen arkielämä. Kelan myöntämiä vammaispalvelulain etuuksia ovat esimerkiksi taksikyydit, fysioterapia, puheterapia, toimintaterapia ja musiikkiterapia sekä taloudellinen Yli 16- vuotiaan eläkkeensaajan hoitotuki. Näillä tuilla pyritään huolehtimaan asukkaan monipuolisesta ja mielekkästä arjesta sekä saavuttamaan elämänlaadullisesti mielekäs asukkaan omannäköinen ja mahdollisimman omatoiminen elämä. Valkamahovissa näiden etuisuuksien hakemisesta vastaa asukkaan omahoitaja ja sosionomi.

Valkamahovissa tehdään asukkaasta RAI – arvio kahden viikon kuluessa asukkaan muutosta. Asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma tai hoito- ja kuntoutussuunnitelma, riippuen asukkaan toimintakyvystä. Kirjallisten suunnitelmien teossa hyödynnetään asukkaalta saatuja tietoja, jotka hänestä saadaan tulovaiheessa annetuista lomakkeista. Asukkaan ja hänen läheistensä kanssa tehdään suunnitelma yhdessä. Mikäli asukkaalla ei ole läheisiä, tehdään suunnitelma saatujen kirjallisten tietojen pohjalta yhdessä asukkaan kanssa. Mikäli asukas ei ole kykenevä antamaan itsestään tietoja, ollaan yhteydessä häntä viimeksi hoitaneeseen tahoon, sekä tarvittaessa sosiaalitoimeen. Yhteydenoton eri yhteistyötahoihin tekevät sairaanhoitaja tai fysioterapeutti.

Näillä toimilla pyrimme saamaan tietoa asukkaan elämästä ja mieltymyksistä, unohtamatta hänen kulttuurisia ja vakaumuksellisia tapojaan ja tottumuksiaan. Suunnitelman laadinnassa pyrkimyksenä on tehdä mahdollisimman realistinen ja toimiva suunnitelma, joka auttaa asukastamme saavuttamaan mahdollisimman omannäköisen elämän kaikilla elämän osa-alueilla. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen.

Suunnitelman pohjalta tapahtuva päivittäinen kirjaaminen Hilkaan asukaslähtöisesti antaa reaaliaikaista tietoa asukkaan voinnista, mahdollisesta kuntoutumisesta, psyykkisestä, fyysisestä ja kognitiivisesta terveydestä sekä terveydentilan muutoksista. Tavoitteenamme on ennaltaehkäistä epäsuotuisien tilanteiden syntyä. Sairaanhoitajat ja palvelukodin johtaja seuraavat Hilkaan tehtäviä kirjauksia.

Asukkaan asioista pidetään hoitokokous tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Hoitokokouksiin osallistuu asukkaan lisäksi, asukkaan läheisiä henkilöitä, joita asukas haluaa kokoukseensa osallistuvan ja palvelun ostajatahon sosiaalityöntekijä. Valkamahovista hoitokokouksiin osallistuvat omahoitaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti ja sekä talon johtaja. Hoitokokouksesta tehdään kirjallinen muistio, joka kirjataan Hilkkiaan ja tulostetaan asukkaalle annettavaksi.

Hoitokokouksissa sovitaan minkälaista yhteistyötä omaiset ja asukas haluavat ja haluaako asukas, että hänen voinnistaan ollaan yhteydessä hänen läheisiinsä. Asukas määrittelee itse missä asioissa olemme yhteydessä hänen läheisiinsä, mitä asioita hän haluaa meidän kertovan itsestään läheisilleen. Huolehdimme asukkaamme intimitteettisuoja toteutumisesta.

Sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä palvelukodin lääkäriin asukkaan terveydentilan muutoksista ja lääkityksistä. Erityisesti omahoitajan vastuulla on tarkkailla hoitosuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä edistävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykymittareita apuna käyttäen (Menettelyohje: "Toimintakykymittarit palvelutarpeen arvioinnissa"). Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauvälineenä.

Työyhteisö raportoi palaverissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Arjen hyvinvoinnin edistäminen ohjaa asiakkaan päivittäistä toimintaa. Asiakasta kannustetaan aina tekemään ensin itse.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

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

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asukkaalle kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkeitöiden ja lääkemuuotosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

Lääkärin määräämät laboratorionäytteet tulee ottamaan HUS- lab, lääkärin läheteellä, sairaanhoitajan tilauksesta. Sairaanhoitaja ilmoittaa tulokset lääkärille joko heti tai seuraavalla kierrolla, mikäli kaikki arvot ovat viitteiden sisällä. Hoivakodissa voidaan myös ottaa pikanäytteitä, kuten pika –CRP. Päivittäisessä kirjaamisessa hoitajat arvioivat lääkityksen vaikutusta erityisesti uuden lääkkeen kohdalla ja kirjaavat tiedot lääkehuomioihin. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat ja lääkäri.

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)

Valkamahovin ruuat valmistetaan Attendon keskuskeittiössä, josta ruoka tuodaan Linnanharjun keittiöön, missä se arkipäivisin lämmitetään ja jaetaan Valkamahoviin. Viikonloppuisin lounas ja päivällinen lämmitetään ryhmäkotien omassa keittiössä.

Ruokahuollosta vastaa keittiövastaava. Valkamahovissa on ryhmäkodeissa on ryhmäkodeissa omat keittiöt, joissa tehdään asukkaiden aamiaiset, välipala, lämmitetään tarvittaessa päivällinen ja iltapala sekä viikonlopun ruuat.

Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 06:15-9:30, lounas noin klo 11–13, päiväkahvi noin klo 14–15, päivällinen noin klo 17–18 ja iltapala noin klo 19–21. Yöaikaan tarjotaan tarvittaessa välipalaa. Osa asukkaista syö omia ruokiaan tai on Peg-letkulla ravintonsa saavia.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan heidän tarpeittensa mukaisesti. Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään RAI:sta saatavia tuloksia sekä MNA-mittaria.

Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa eri rakenteista ruokaa, 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 haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen ja yksikön siistijän sekä SOL-siivoustoimen johtajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Valkamahovin tuloaulassa on taloon tuleville ohje hygieniakäytänteistä, ohjeistus pestä kädet läheisessä wc:ssä, ohje maskin käytöstä ja käsihygieniasta. Vierailijoiden saatavilla on kirurgisia tai FFP2 maskeja ja käsien desinfiointiin käsidesiä. 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 riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikköön siisteyspalveluita tuottavan tahon kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Yksikössä on nimetty hygieniasta vastaavat työntekijät, jotka ohjaavat ja opastavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kaupungin hygieniahoitajaan.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkaan hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

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

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä. Asukkaita avustetaan suunhoidossa heidän tarpeidensa mukaisesti.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Valkamahovissa lääkäri käy kerran kuukaudessa. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Valkamahovissa käy tarvittaessa kotisairaala lääkärin läheteellä. Yhteistyötahoina on myös tarvittaessa Terhokoti. Tarvittaessa hoitohenkilökunta tai sairaanhoitajat tiedottavat eri hoitotahoja asukkaidemme hoitotahdosta.

Kiireellinen sairaanhoito: Asukkaat siirtyvät päivystystilanteissa Malmin sairaalan, josta heidät mahdollisesti siirretään kotikuntansa mukaisesti päivystävään sairaalaan. Vantaalaiset Katriinan sairaalaan ja espoolaiset Espoon sairaalaan. Valkamahovissa on käytössä Hilkaasta saatava sairaanhoitajan lähete. Valkamahovissa on kehitteillä äkillisiä sairaalan lähettämisiä varten erillinen manuaalinen kansio, josta saadaan otettua asukkaan sairaanhoitajan lähete nopeasti käyttöön.

Äkillinen kuolemantapaus: Äkillisissä ennalta arvaamattomissa kuolemantapauksissa soitetaan 112, josta pyydetään toimintaohjeita. Valkamahovissa on ohjeistus kuolemantapauksia varten, ohjeistus on saatavilla Valkamahovin perehdytyskansioista sekä 2.kerroksen toimistosta. Asukkaan kuolemantapauksista ilmoitetaan aina palvelukodin johtajalle tekstiviestillä.

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.

Eri elämänvaiheissa olevat asukkaat huomioidaan tekemällä heille heidän tarpeensa mukainen hoito- ja palvelusuunnitelma tai hoito- ja kuntoutussuunnitelma tai loppuelämänvaiheen suunnitelma. Asukkaiden eri elämänosalueilla pyritään tekemään moniammatillista tiimityötä, asukkaan sekä hänen omaistensa kanssa. Moniammatillisella tiimityöllä pyrimme saavuttamaan asukkaalle mahdollisimman hyvän ja turvallisen olon.

Valkamahovissa lähihoitajat työnkuvansa mukaisesti huolehtivat omahoidettavien asukkaiden säännöllisistä kuukausittain tapahtuvista mittauksista kuten verenpaineen ja painon seurannasta. Lähihoitajat kirjaavat mittaukset Hilikkaan. Lääkevastuuvuorossa oleva lähihoitaja huolehtii työvuoronaikana tulevista äkillisistä ja/tai ylimääräisistä mittauksista. Mittauksista on maininta asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Asukkaiden lääkitystä seurataan tarpeen mukaisesti ja havainnot kirjataan Hilikkaan. Lähihoitajat saavat ohjeistusta ja tukea lääkkehoidon toteutukseen ryhmäkotinsa sairaanhoitajalta. Sairaanhoitaja on yhteistyössä lääkärin, HUS-labran ja apteekin kanssa.

Asukkaiden päivittäisissä toiminoissa tuetaan asukasta mahdollisimman omatoimiseen elämään. Asukkaita tuetaan ja avustetaan niissä toiminnoissa, joissa hän tarvitsee apua. Asukkaita avustetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, huomioiden päivittäisessä voinnissa tapahtuvat muutokset.

Asukkaiden ulkoilutukset tapahtuvat ennalta sovittuun suunnitelman mukaisesti, kaikilla asukkailla on ulkoilupäivä, tällä pyritään takaamaan se, että kaikki Valkamahovin asukkaat pääsevät vähintään kerran viikossa ulkoilemaan. Osa asukkaista ulkoilee lisäksi läheistensä, henkilökohtaisen avustajansa kanssa tai itsenäisesti.

c)Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajat, lähihoitajat, palvelukodin johtaja ja ostopalvelulääkäri.

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

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat palvelukodin sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

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

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

Yksikön lääkehoidosta vastaa

Valkamahovissa lääkäri määrittelee asukkaan lääkehoidon tarpeen ja antaa lääkemääräykset kirjallisesti tai puhelimitse. Sairaanhoitaja tai lähihoitaja päivittää lääkelistan lääkärin määräyksen mukaisesti ja tilaa lääkkeet apteekista, tarvittaessa lähettää lääkelistan turvapistillä apteekkiin. Apteekki tekee muutoksen asukkaan annosjakelupusseihin (ANJA) toimitetun lääkelistan mukaan. Apteekki toimittaa tilatut lääkkeet Valkamahoviin viikoittain, akuuttitilanteessa apteekista voidaan erikseen tilata sähköinen lisätoimitus ja – kuljetus. Lisäksi apteekki toimittaa reseptien uusintapyynnöt talon sairaanhoitajalle sekä yksikön lääkärille turvasähköpostilla. Lääkärin määräyksen vastaanottanut sairaanhoitaja/lähihoitaja huolehtii tiedon siirtymisestä hoitajille suullisella raportoinnilla sekä Hillikkaan kirjaamalla, että ohjaa ja opastaa hoitajia lääkehoidon toteutuksessa. Sairaanhoitaja kertoo lääkemutoksista asukkaille sekä tarvittaessa läheisille. Sairaanhoitajat päivittävät lääkehoitosuunnitelman vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa.

Ensiapuvastaavana toimiva sairaanhoitaja vastaa ensiapulääkkeistä sekä määrittelee ryhmäkotikohtaisten ensiapulaatikoiden sisällön. Lääkehoitovastuussa olevat lähihoitajat huolehtivat ryhmäkotien ensiapuvälineistä ja ensiapupakkien sisällöstä ja täyttämistä. Valkamahovin henkilöstö on käynyt 2023 vuoden alussa ensiapukoulutuksen.

Työvuoron lääkevastaava on lääkeluvallinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja, joka toimii oman vuoronsa ajan ryhmäkotinsa vuorovastaavana. Vuorovastaava lääkeluvallinen hoitaja on merkitty työvuorolistaan. Hän vastaa vuorossaan asianmukaisesti lääkehoidon toteutuksesta, antaa tarvittavat lääkkeet sekä seuraa ja arvioi lääkkeiden vaikutusta. Hän tekee tarvittavia mittauksia kuten paino, verenpaine ja verensokeri. Lähihoitaja vastaa tarvittavasta raportoinnista sairaanhoitajalle, konsultoi tarpeen vaatiessa lääkäreitä ym. hoitavia tahoja.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Valkamahovissa toteutetaan yhteistyötä asukkaan kotikunnan kanssa. Yhteistyö alkaa, kun kunnan / kaupungin sosiaalitoimen ostopalveluiden sosiaalityöntekijä tai asukas /läheinen ottaa yhteyttä Valkamahoviin ja kysyy mahdollista vapaata asukaspaikkaa. Valkamahovista ollaan yhteydestä eri ostopalvelusopimustahoihin ja tarjotaan vapautunutta asukaspaikkaa.

Asukkaan katkeamattomasta hoitopolusta huolehdimme moniammatillisesti tiimityössä: Sairaanhoitajat huolehtivat asukkaiden terveystietojen, lääkityksen ja hoito-ohjeiden siirtymisestä, sosionomi sosiaalitoimen alaisten asioiden siirrosta kuten edunvalvonta, taloudellistenasioiden hoito, muuttoilmoitus. Käytössämme on Attendon muuttoprosessi-ohjeistus taloon muuttaville sekä pois muuttaville. Muuttovaiheessa asukkaalta pyydetään Attendon ohjeistuksen mukainen Suostumus (Lupa sairaskertomus tietojen hankkimiseen ja lähettämiseen tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi).

Asukkaan elämään kuuluu useita eri tahoja kuten fysioterapeutti, toimintaterapeutti, ravitsemusterapeutti, taksi, henkilökohtainen avustaja, sairaalat, terveyskeskus, erikoissairaanhoito, edunvalvonta. Yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse, maapostitse, faksi sekä sähköpostitse, tarvittaessa on käytössä turvaposti, salattu sähköposti.

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.

Alihankkijat ja ostetut palvelut:

- Tunstall Oy, hälytysjärjestelmä
- Lojer, määräaikaishuollot: sängyt ja apuvälineet
- Meira Nova, elintarviketilaukset
- Pamark Group, hygienia- ja hoitotarvikkeet
- Sol Oy, siisteyspalvelut

- Coor Servise, kiinteistöhuolto
- Palvelukoti Harmonia valmistuskeittiö, asukasruokailu. Hoivakoti Linnanharju ruokien tilaukset ja osin valmistus.
- Jätehuolto HSY, jätehuolto

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 vanhuspäivähoitoilain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjärjestelmään, **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjärjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

4.4.1 HENKILÖSTÖ

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

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikön hoitohenkilömitoitus on vaihteleva sillä, ryhmäkotien asukkaiden avuntarve vaihtelee suuresti. Hoitajamitoitus on vaihteluvälillä 0,4–0,65.

Yksikön esimies Kamu Kharel on koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja sekä YAMK johtaminen ja kehittäminen. Yksikössä on yhteensä 2 sairaanhoitajaa amk, 1 fysioterapeutti amk, 1 sosionomi amk, 14 lähihoitajaa, 3 hoiva-avustajaa, 5 oppisopimuksella työskentelevää lähihoitajaopiskelijaa sekä 4 tukityöntekijää.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdyttävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Valkamahovissa on perehdytys Attendon Valossa sekä kirjallisessa muodossa Valkamahovin oma perehdytyskansio. Uudelle hoitajalle annetaan perehdyttämisen tarkistuslista sekä omahoitajan tehtäväkuva ja seurantalista. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa sairaanhoitaja kansallisten lääkehoidon osaamisen kriteerien sekä Attendon lääkehoidon perehdytys -ohjeistuksen mukaisesti.

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 esimiehen 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

Valkamahovi on valmistunut vuonna 2014. Rakennus on kolmekerroksinen kivirakennus, rakennuksen bruttoala on 245m², asuinhuoneet ovat kooltaan 22m². Sisätilat ovat esteettömät, talossa on hissi ja ovet avautuvat sähköpainikkeella, huoneiden ovia lukuun ottamatta. Käytävien seinillä ja portaissa on tukevat tartuntakaiteet. Talon kaikkiin tiloihin on esteetön kulku, apuvälineiden avulla liikkuvat pääsevät helposti kulkemaan esteettömässä ympäristössä. Talossa on koneellinen ilmanvaihto ja jäähdytysjärjestelmä.

Valkamahovi on 45 asukkaan koti. Asukkaiden ryhmäkodit ovat Poiju 13 asukasta ja Uisko 16 asukasta, nämä ryhmäkodit ovat sisääntulo kerroksessa. Ykköskerroksen ryhmäkodeista on pääsy suoraan terassille sekä aidatulle ulkoilualueelle. Kolmas ryhmäkoti sijaitsee talon toisessa kerroksessa, Kummeli on 16 asukkaan koti. Kummelista asukkailla on vapaa pääsy yleisiin tiloihin, parvekkeelle ja ulos.

Asukashuoneissa on valmiina hoitotason sänky ja patja, yöpöytä ja paloturvalliset verhot. Asukkaat voivat itse kalustaa huoneensa, oman maun mukaisesti. Kakkoskerroksessa on oma pyykkitupa ja parveke, jotka ovat asukkaiden käytössä. Poijun ja Uiskon pyykkitupa on -1 kerroksessa, siellä on myös monitoimitila ja saunatilat.

Valkamahovin yleiset tilat on sisustettu viihtyisäksi, huonekaluvalinnoissa on huomioitu asukkaiden viihtyvyys ja käytännöllisyys, värit ovat miellyttäviä, valaistus riittävää. Yleisissä tiloissa on viihtyvyyttä tuomassa viherkasvit sekä tekstiilit, että kausikoristelu.

Tuemme asukkaidemme omatoimisuutta ja liikkumista sisä- ja ulkotiloissa. Valkamahovin piha-alue on esteetön aidattu puutarhamainen alue. Ulkoilu on turvallista aidatulla alueella, jossa on käytössä puutarhakalusteita ja grilli. Pihapiiristä löytyy liikuntaa tukeva kuntoilurata. Ulkoilutilat ovat käytössä ympäri vuoden ja niissä on riittävä valaistus ja levähdys paikat, tarpeenmukainen lumenluonti ja hiekoitus takaavat mielekkään ulkoilun.

Tilojen siivouksesta vastaa Sol Oy:n siivoja, joka on talossa 5 päivänä viikossa. Hän huolehtii kerran viikossa asukashuoneiden siivouksesta. Lisäksi hän huolehtii tehostetuista siivouksista nimettyihin kohteisiin tarpeen ja sopimuksen mukaan. Syksyllä 2022 kaikki asukkaiden kotien wc-tilat siivottu tehostetusti, kuten myös talon pyykkituvat. Hoitajat huolehtivat asukkaan kanssa yhdessä huoneiden siisteydestä ja viihtyvyydestä, yhteistyössä asukkaan omaisten kanssa.

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

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

Valkamahovissa on käytössä Tunstall- turvahälytintjärjestelmä. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvahälytintjärjestelmässä asukkailla on käytössään hälytysranneke, joka lähettää hälytyksen hoitajien puhelimeen.

Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.

Turvallisuuden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta kerran kuukaudessa ja säännöllisin laitehuoloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna, kello 20:00-07:00 välisenä aikana. Päiväaikaan ovet avautuvat sähköisestä ovenavauspainikkeesta. Ovipuhelimen kautta saadaan näkö ja puheyhteys tulijaan. Ulko-ovessa on ryhmäkotien puhelinnumerot tarvittaessa tulia voi soittaa näihin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Tunstall Oy, puhelin 010 320 1690

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Valkamahovin toisen kerroksen varastossa on kansio, johon on keskitetysti laitettu eri laitteiden ja koneiden käyttöohjeet, kansiossa on myös korjaus- ja huoltoraportit.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan omaohjaaja/fysioterapeutti/sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuväline tarpeen 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 kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Valkamahovin sairaanhoitaja, puh 041 731 4385

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 on saatavilla sähköisessä perehdytys materiaalissa. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutussopimukseen. 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 käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva ja asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

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

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

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

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Attendo Oy
Tietosuojavastaava
PL750 (Itämerenkatu 9)
00181 Helsinki
tietosuojavastaava@attendo.fi

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyväisyysselvityksen 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. Vuoden 2023 huhtikuusta aloitimme järjestä ryhmäkodeittain läheiskahvila toiminta ja on tarkoitus järjestä muutaman kuukauden välein, viimeksi järjestetty huhtikuussa 2023.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omaevalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Valkamahovissa on ollut määräaikainen pelastuslaitoksen suorittama paloturvallisuus tarkastus alkuvuodesta 2023.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatujärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu vuonna 2021. Lääkehoidon sisäinen auditointi on toteutettu keväällä 2022.

Kehittämissuunnitelman vuodelle 2023 asukas- omais- ja henkilöstö kyselystä: Ryhmätoiminta lisääminen asukkaiden toiveiden mukaan. Läheiskahvila toiminnan aloittaminen ja viestintä lisääminen omaisten suuntaan. Työntekijöiden työnsuunnittelu ja perehtyminen työhön LEAN taulun avuun tarkemmaksi ja tehokamaksi.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

| | |
|---|--------------------------------|
| Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Helsinki 30.5.2023 | |
| Allekirjoitus <i>Kamu Kharel</i> | Nimenselvennys, Kamu Kharel |

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

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.