

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3) .....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	7
4.2.2 ASIAKASKOHTAISEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMANKUN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA.....	8
4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU .....	8
4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN .....	9
4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	11
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA.....	11
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA) .....	12
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT.....	13
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	13
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	14
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA .....	15
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	15
4.4.1 HENKILÖSTÖ .....	15
4.4.2 TOIMITILAT.....	16
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET .....	17
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET .....	17
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) .....	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	18
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	19
11. LÄHTEET .....	20

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala  
 Versio: 1  
 Päivämäärä: 14.10.2021  
 Laatija: Hämeenniemi, Suvi

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: <b>Vimpeli</b>
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Mi-Hoiva Oy		Kuntayhtymän nimi: Järvi-Pohjanmaa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0784328-9		Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Attendo Windala		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lakaniementie 85, 62800 Vimpeli		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä  Tehostettu palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat: 16 paikkaa. Kuntouttava palveluasuminen- mielenterveyskuntoutajat 10 paikkaa. Tukiasuminen- mielenterveyskuntoutajat 7 paikkaa.		
Toimintayksikön katuosoite Lakaniementie 85		
Postinumero 62800	Postitoimipaikka Vimpeli	
Toimintayksikön vastaava esimies Suvi Hämeenniemi	Puhelin 040 7528 204	
Sähköposti suvi.hameenniemi@attendo.fi		
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 12.12.2019		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
<p><i>Elintarviketoimittaja: Meira Nova</i>  <i>Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco</i>  <i>Kiinteistöhuolto: Coor Service Oy</i>  <i>IT-palvelut: Enfo</i>  <i>Lääkäripalvelut: Terveytes, Suvi Lämsä</i>  <i>Työterveyshuolto: Terveystalo</i>  <i>Vartiointipalvelu: CSF Security Oy</i>  <i>Toimistotarvikkeet: Lyreco</i>  <i>Paloilmoitin- ja sprinklerihuollot: Markku Kauriala Oy</i>  <i>Apuvälinehuollot (omat): Respecta</i>  <i>Psykiatrin palvelut: Terveytesi, Suvi Lämsä</i></p>		

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

<p><b>Toiminta-ajatus</b></p> <p>Yksikössämme kuntoutujaa kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kaikessa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä. Käytännössä tämä on</p>
---

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei kuntoutujaan puolesta tekemistä. Kuntoutujaa ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, hakemaan harrastuksia sekä hoitamaan ihmissuhteita.

Laatija: Hameeriniemi, Suvi

Windalassa on yhteensä 33 asiakaspaikkaa mielenterveyskuntoutujille. Yksikössämme on 16 paikkaa tehostettua palveluasumista, 10 paikkaa palveluasumista ja lisäksi 7 tukiasuntoa. Intervalliasiakkaita yksikössämme on ympäri vuoden, 1-3 viikon jaksoilla. Sovitusti Intervallijakso voi jatkua pitempäänkin.

**Tehostettu palveluasuminen** on tarkoitettu mielenterveysasiakkaalle, joka tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa/hoivaa, tukea ja valvontaa, sekä asiakkaille joilla tavallisen palveluasumisen kuntoutus, tuki ja valvonta ei ole riittävää. Henkilöstöä on paikalla ympärivuorokautisesti. Tehostetun palveluasumisen kesto riippuu asukkaan omasta elämäntilanteesta, tarpeista ja tavoitteista.

**Kuntouttava palveluasuminen** on yhteisöllistä asumista ja on tarkoitettu mielenterveysasiakkaalle, joka psyykkisen sairautensa vakavuuden vuoksi tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä kuntoutusta sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Tavoitteena on osallistuttaa kuntoutuja kokonaisvaltaiseen tavoitteelliseen kuntoutukseen ja löytämään ratkaisuja oman elämän haasteiden ratkaisemiseksi. Henkilökuntaa on paikalla klo 8-20 mutta palveluasumisen asiakkaalla on mahdollisuus saada tukea ympäri vuorokauden tarve ilmenee. Henkilökunta on siistarvittaessa saatavilla asiakkaille ympäri vuorokauden.

**Tukiasuminen** on tarkoitettu mielenterveysasiakkaille, joiden avuntarve ei välttämättä vaadi hoitohenkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa. Jokaisen tukiasunnossa olevan asiakkaan tuen ja avun tarve arvioidaan yksilöllisesti. Tuetussa asumisessa tavoitteena on mahdollinen vähäisempi kuntoutustarve ja/tai asiakkaiden itsenäinen asuminen omassa kodissa.

Toiminnassamme Windalan asiakkaita kannustetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen omien voimavarojensa ja toimintakykynsä puitteissa. Käytännössä tämä on ensisijaisesti ohjausta, tukemista ja yhdessä tekemistä, ei asukkaan puolesta tekemistä. Lähtökohtana on asukkaan mahdollisuus toteuttaa arkipäivän asioitaan mahdollisesti heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta - tuemme ja kannustamme asiakkaita kaikissa päivittäisissä toiminnoissa elämänhallinnan ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja taitojen kohentamiseksi yhteiskunnan jäsenenä.

Asiakasta ohjataan harjoittamaan itsenäistä päätöksentekoa, mielekästä vapaa-ajan viettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Tuemme asukkaitamme vastuulliseen ja toisia huomioivaan elämiseen. Tämä on tärkeää koska elämme arkea isossa yhteisössä jossa asuu yhtä monta persoonaa kuin on asiakastakin.

Pyrimme noudattamaan kaikessa toiminnassa kolmen K:n ohjetta; **kehu, kiitä, kannusta, korjaa, kuuntele**.

Meidän on tärkeää pitää rytmiiä yllä vuorokaudessa, pitää sovitusta asioista kiinni, kuitenkin joustuen tilanteiden niin vaatiessa. Rautalankamalleja ei ole, vaan monet asiat on arvioitava tilanteen mukaan. Yhteisesti sovitusta linjoista on kuitenkin hyvä pitää kiinni, se lisää myös asiakkaiden turvallisuutta. Tärkeintä asiakkaillemme on mielekkään sisällön ja ennen kaikkea mielekkään tekemisen löytäminen päiviin. Siinä asiakkamme tarvitsevat tukeamme, ohjaustamme ja kannustustamme, että he uskovat selviytyvänsä pienistä kodin askareista, ulkoilusta, oman ympäristönsä ja itsensä siistinä pitämisestä. Tuen antaminen on aina yksilöllistä, tavoitteista riippuvaa ja sitä annetaan aina hygieniasta huolehtimisesta oman kodin tai talouden hoitoon saakka ja kaikkiin osa-alueisiin siinä välillä. Windalassa käytetään hoitotyön menetelminä mm. toipumisorientaatiota, NADA-hoitoa, DKT:n osa-alueita, yhteisöhoitoa sekä Nepsyä.

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

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

- **Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Arjessamme korostuu tasavertaisuus, jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

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

## ASKO-valmentaja

Arvot ja toimintaperiaatteet avataan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa ja kuvataan, miten ne konkreettisesti näkyvät arjessamme.

Yksikössämme toimii nimetty ja koulutettu asiakaskokemus-valmentaja eli ASKO-valmentaja, jonka tehtävänä on:

- Pitää yllä hyvää ja rakentavaa keskustelua asiakaskokemuksen; arvojen ja ASKO-lupauksien avulla
- nostaa esille ajankohtaisia asioita ja toimii työyhteisön valmentajana ASKO-asioihin liittyvissä tehtävissä ja keskusteluissa
- pitää huolta säännöllisistä keskusteluista ja tekee havaintoja onnistumisista ja mahdollisista kehittämiskohteista yhdessä yksikön esimiehen kanssa
- huolehtii ASKO-keskustelut kvartaaleittain
- osallistu ASKO-valmentajien koulutuksiin

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Päivämäärä: 14.10.2021

Windalan ASKO-valmentaja pitää säännöllisesti ASKO-keskustelua henkilöstön kanssa. Keskustelussa käytetään apuna keskustelukarttaa jonka tarkoituksena on rytmittää keskustelua sekä varmistaa että jokainen voi osallistua keskusteluun. ASKO valmentaja johtaa keskustelua ja tarkoituksena on saada henkilökunta keskustelemaan arvoista ja annetun aiheen mukaan.

### 3. RISKIEN HALLINTA (4.1.3)

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Alla yksikkömmme riskitekijöitä jotka ovat nousseet esille viimeisimmässä, vuosittain tehtävässä riskikartoituksessa; palveluprosessi- ja työsuojeluriskit.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit:** Sosiaalisen tuen puute, tiedonkulku, työntekijät (vuorotyö, yksintyöskentely), ergonomia,
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit:** lääkepoikkeamat, läheltä-piti tilanteet, lääkevastuuvuorot kaikilla tiedossa, lääkehuoneenavaimen luovutuksen seurantalomakkeen täyttö, asiakaskohtaisen lääkehoitosuunnitelman tarkistus ja päivitys
- **Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit:** toimivat tunnukset, GDPR-koulutus henkilökunnalle (vaaditaan), arkistointiohjeistuksen noudattaminen
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:** raportointi, kirjaaminen, karkaaminen
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit:** nostot ja siirrot, uhkaava käytös, ulkoalueiden huolto talviaikaan
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit:** muistioiden lukeminen ja kuittaus, tiedon kulku, säännölliset tiimipalaverit

#### 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. Riskienhallinta 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, laatu- ja turvallisuusriskejä.

Yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt jokaista toiminnan osa-alueen kohden, kts yllä. Vastuut ovat kirjattu henkilöiden työnkuvauksissa ja menettelytapaohjeissa Vastuualueita päivitetään (yksikön valta- ja vastuutaulukko) vuosittain tai aina vastuualueiden muuttuessa. Päivitykset tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Yhdellä työntekijällä pyritään pitämään 1-2 päävastuualuetta ja 1-2 osavastuualuetta. Työntekijä huolehtii omaan vastuualueeseensa kuuluvat tehtävät mutta yksikön johtaja on aina tukena.

Vastuualueet ovat turvallisuuteen, apuvälineisiin, ympäristön viihtyvyyteen tai aktiviteetteihin liittyviä osa-alueita. Vastuualueet on kirjattu menettelytapaohjeissa. Vastuualueet helpottavat arkea tehden siitä sujuvampaa. Vastuualueiden jako jakaa kuormitusta henkilöstön kesken. Vastuualueiden jaossa huomioidaan henkilöstön koulutus, erityisosaamiset ja mielenkiinnon kohteet. Näin vastuualueen hoitamiseenkin on motivoitunut. Viimeksi vastuualueet on päivitetty henkilöstön kehittämispäivällä 28.5.2021.

#### Riskienhallinta infektio- ja tartuntotaukoihin liittyen

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

Avainasemassa ovat

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

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikköön?

- Huolehditaan, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydetään tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Huolehditaan, että henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. Samojen hoitajien ei pidä työskennellä useammassa kuin yhdessä yksikössä.
- Noudatetaan kansallisia linjauksia vierailukielloista
- Huolehditaan, että vierailulle ei tulla sairaana. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.

- Varmistetaan, ettei uusi asukas ole altistunut tartunnalle. Jos hän on altistunut, hänet tulee asettaa karanteeniin yhdenhengen huoneeseen, jos mahdollista.
- Seurataan, tuleeko toimintayksikköön saapuville uusille asukkaille hengitystieinfektioiden oireita (kuume, yskä ja/tai hengenahdistus)

#### Miten torjutaan tartuntojen leviämistä toimintayksikön sisällä?

- Tiedotetaan asukkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Varmistetaan, että yksikössä on hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii tiedonkulusta paikallisten terveysviranomaisten ja alueellisten infektioasiantuntijoiden kanssa.
- Korostetaan huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille.
  - Varmistetaan, että saatavilla on nestesaippuaa ja käsipyyhepaperia tai alkoholipitoista käsihuuhdetta, ja että ne on sijoitettu asianmukaisesti.
- Huolehditaan henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
  - Noudatetaan kaikkien asukkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia (<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita/tavanomaiset-varotoimet-ja-varotoimiluokat>)
- Noudatetaan hengitystieinfektiota sairastavan asukkaan hoidossa tavanomaisten varotoimien lisäksi kosketus- ja pisaravarotoimia. Käytetään seuraavia suojaimia: kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit **tai** visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina
  - Huolehditaan käsihygieniasta ennen suojainten pukemista ja välittömästi niiden riisumisen jälkeen.
  - Järjestetään oireilevalle asukkaalle yhdenhengen huone, jos mahdollista.
  - Tiedotetaan lisävarotoimista asukashuoneen ovella.
- Järjestetään altistuneille yhden hengen huone, jos mahdollista.
- Rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, jos yksikössä on oireilevia asukkaita.
- Varmistetaan suojainten saatavuus.
- Tarjotaan henkilökunnalle ohjeistusta ja koulutusta infektioiden ehkäisy- ja torjuntakäytännöistä.
- Koulutetaan henkilökuntaa tunnistamaan hengitystieinfektion oireet ja raportoimaan niistä välittömästi lääkärille tai sairaanhoitajalle.
- Seurataan, tuleeko asukkaille hengitystieinfektion oireita.
- Seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita
- Tehostetaan hoitoympäristön siivousta. Huomioidaan erityisesti usein kosketeltavat pinnat, pöytäpinnat ja wc-tilat.
- Tarkistetaan, onko henkilökunnan suojainten käytössä ongelmia. Tarpeen mukaan suojainten käyttöä myös oireettomien asukkaiden hoidossa tilanteissa, joissa yksikön asukkailla on todettu infektioita.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19/koronavirustartuntojen-torjunta-pitkaaikaishoidon-ja-hoivan-toimintayksikoissa>

Edellä mainitun lisäksi:

#### Tilanne, jossa on vain muutamia sairastuneita (asukkaita):

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

#### Tilanne, jossa on paljon sairastuneita (asukkaita tai työntekijöitä):

- työntekijät suojautuvat asianmukaisesti suojavarusteilla
- lääkehuolto:
  - *lääkkeiden tilaaminen annosjakelupalvelua käyttävään yksikköön:* Annosjakelupalvelua käyttävät yksiköt ottavat yhteyttä omaan yhteistyöapteeekkiin ja pyytävät mahdollisuutta tilata seuraavan tilauksen yhteydessä annosjakelupussit kuukauden ajaksi (normaalin kahden viikon sijaan). Tästä kannattaa keskustella myös yksikön hoitavan lääkärin kanssa (mahdolliset lääke muutokset kannattaa ennakoida ennen tilausta). Näin saadaan rauhoitettua lääketoimituksia epidemian aikana. Muiden säännöllisten lääkkeiden riittävyys varmistetaan tilaamalla seuraavan tilauksen (kun asiakkaan lääke alkaa olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) yhteydessä 3 kuukauden lääkkeet. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään arviota kulutuksen perusteella mikä on järkevä tilausmäärä ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat. Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve.
  - *lääkkeiden tilaaminen manuaalisesti lääkkeitä jakaviin yksiköihin:* Manuaalisesti lääkkeitä jakavat yksiköt tilaavat seuraavan tilauksen yhteydessä (kun asiakkaan lääke/lääkkeet alkavat olla lopussa niin, että kelakorvaus on mahdollisuus saada) säännölliset lääkkeet 3 kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittavien lääkkeiden osalta tehdään

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

arviota kulutuksen perusteella mikä on ~~tarvittava tilausmäärä, ottaen huomioon lääkkeiden säilytystilat.~~  
Mahdollisuuksien mukaan tilataan 3 kk tarve. ~~Laatija: Hämeenniemi, Suvi~~  
○ ~~erityishuomio riskiryhmä astmaatikoita ja infektio-potilaita.~~ Varmistetaan, että hoitavia ja avaavia lääkkeitä on riittävästi niin, että on mahdollisuus infektiotilanteiden ajaksi nostaa annoksia tarvittavalle tasolle. ~~Tilanjatkajien riittävyys myös varmistettava.~~  
○ ~~lääkkeiden jako:~~ ei kosketusta: ei suojaamia, käsidesinfektio toteutetaan tehtävän alkaessa ja päättyessä.

- hygienian, pukeminen, vartalokontakti: pesut asukkaan huoneessa/tilanteen mukaan, työntekijät suojaantuvat asianmukaisesti suojarusteilla
- ateriapalvelut: ateriapalveluiden poikkeustilanteita varten tehty poikkeussuunnitelma, jonka mukaisesti yksikössä on varauduttu tilanteisiin, joissa palveluntuotanto on mahdotonta taikka kohtuuttoman vaikeaa, yksikössä on varastoituna 2 päivän vararuokat akuutin vararuokalistan mukaisesti, asukkaat ruokailevat huoneessaan, keittiöön ei ole enää pääsyä muulla kuin keittiöhenkilöstöllä, keittiöhenkilöstö ei saa mennä hoivatiloihin, aterioiden tarjoilussa varmistetaan hygienian toteutuminen tehostetusti
- siivous: toimitaan yksikössä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti, erityisesti huolehditaan usein kosketeltavien pintojen (mm. sängyn laidat, valokatkaisijat, yöpöytä, vesihanat, ovenkahvat, apuvälineet myös asukas wc:ssä) puhtaudesta tehostetusti
- kokoukset: yksikössä tiedottaminen hoidetaan sähköpostitse, puhelimitse, etäyhteyksin (Skype, Teams)
- vierailut: ei ulkopuolisia henkilöitä yksikköön
- tiedotus: ulko-ovessa tiedote, omaisille ja läheisille informointi sovitusti yksikön esimiehen toimesta
- aktiviteetit: eivät mahdollisia
- hätätö: mikäli epidemia pahenee, voidaan joutua turvautumaan ns. hätätöön. hätätöön teettäminen on mahdollista työaikalaissa säädettyissä poikkeuksellisissa olosuhteissa, kun ennalta arvaamaton tapahtuma on aiheuttanut keskeytyksen säännöllisessä toiminnassa tai vakavasti uhkaa johtaa sellaiseen keskeytykseen tai hengen, terveyden tai omaisuuden vaarantumiseen, eikä työtä ole mahdollista siirtää suoritettavaksi myöhempänä ajankohtana.

#### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan epäkohtailmoitukset (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) sekä mielenterveyspalveluiden puolella IMS-toiminnanohjausjärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet. Em. järjestelmät tuovat laadukkaan työn näkyväksi, antavat luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimivat kehittämisen ja ohjauksen työvälineinä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmien tehdään kerran vuodessa 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, laatu-poikkeamat ja riskit.

**Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeama kuvaa mitä tahansa puutetta, määriteltyjen (asiakkaiden, lain tai laatu-järjestelmän) vaatimusten täyttämiseksi.

Raportointi tehdään sähköisesti IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kaikilla yksikön työntekijöillä on tunnukset. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatu-poikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Tarvittaessa toteutetaan korjaava toimenpide välittömästi tai mahdollisimman pian ja dokumentoidaan järjestelmään. Tulevat epäkohdat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken ja ne vaativat aina korjaavan ja ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarkastelun. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

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

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

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

**Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle 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 IMS:stä. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuitaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

**Palautte:**

Nimi: Omalvalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös arviointipalauttekanavan kautta. Palautekanavan osoite on [www.attendo.fi/sisainenpalaute](http://www.attendo.fi/sisainenpalaute) ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.

Palvelualue: Tuusula

Laatija: Hämeenniemi, Suvi

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

#### Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään yksikössämme säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio jonka voi käydä lukemassa joko IMS:ssä tai asiakastietojärjestelmän viestiosiossa. Muistiot luettuaan asiakirjaan jää sähköinen lukukuittaus.

Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soimitaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

### Omalvalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Windalassa johtaja tekee omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä rungon ja omavalvontasuunnitelma hiotaan valmiiksi lopullisesti henkilöstön palaverissa.

### Yksikön esimies

Yksikön esimies Suvi Hämeenniemi

### Omalvalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

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

### Omalvalvontasuunnitelman julkisuus

Omalvalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Windalan omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön yleisistä tiloista, keittiön vieressä olevalta ilmoitustaululta, henkilökunnan toimistosta viranomaiskansioista sekä IMS:stä. Omalvalvontasuunnitelma on luettavissa myös sähköisesti [attendo.fi](http://attendo.fi) sivustolta, Windalan yksikön nettisivuilta. Uusia työntekijöitä sekä opiskelijoita informoidaan suullisesti omavalvontasuunnitelmasta ja sen sisällöstä ja pyydetään perehtymään suunnitelmaan. Läheisiä informoidaan tarvittaessa omavalvontasuunnitelmasta.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

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

Asukkaan palvelun piiriin ohjaava kunta/kaupunki tekee oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja antaa asukkaalle valituksenalaisen päätöksen asumispalvelupaikasta. Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Windalassa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista tehdään palvelusopimus.

**Tulotilanne:** Asukkaan tullessa yksikköön, kartoitetaan asukkaan perustiedot ja sen hetkinen tilanne ja vointi. Useimmiten suurin osa näistä tiedoista saadaan jo ennen asiakkaan tuloa eli keskeisimmät ongelmat pääpiirteittäin tiedetään jo ennen asukkaan saapumista, tiedot saadaan lähettävältä hoitotaholta, mutta niihin syvennytään ja niistä kerätään tietoa enemmän asukkaalta itseltään asukkaan tullessa yksikköön. Tärkeää on se että tulotilanteesta ja haastattelutilanteesta tehtäisiin rento ja enemmän keskusteleva tapahtuma. Tärkeää on luoda kuntoutujalle heti käsitys että hänestä oikeasti välitetään ja häntä kuunnellaan.

**Elämäntien kartoitusta:** Windalan henkilökunnalle on tärkeää kyetä kohtaamaan asukas yksilöllisesti ja ymmärtämään hänen toiveitaan, käyttäytymistään ja puheitaan. Jotta voimme luoda toimivan hoitosuhteen ja luottamuksen asiakkaan kanssa, tarvitsemme keskustelunaiheita, joissa tutuus, yhteenkuuluvuus ja siten myös turvallisuus ja läheisyys syntyvät. On tärkeää kartoittaa lapsuuden, nuoruuden sekä aikuisiän ilmapiriä kotona, merkittäviä tapahtumia ja sosiaalisia rooleja, työelämää ja ihmisuhteita. Tiedon keruussa

on keskeisimmässä roolissa asukkaan/kuntoutujan läheiset. Tiedon keruu läheisiltä vaatii kuitenkin aina asukkaan luvan. Asukkaan vanhat sairaskertomustiedot sosionomi tilaa asukkaan kirjallisella suostumuksella, entisten hoitotahojen arkistoista, siihen tarkoitukseen olevalla lomakkeella. Lomake löytyy IMS:stä nimikkeellä "Lupa potilastietojen hankkimiseen" Nämä sairaskertomukset ovat iso osa elämäntietojen keruussa ja auttavat ohjaajaa paremmin ymmärtämään asukkaan käyttäytymistä ja sairautta käytöksen taustalla.

**PsykRAI-toimintakykyarvio:** Mielenterveyskuntoutujan voimavarojen arvioinnissa käytetään menetelmänä PsykRAI-arviointia. PsykRAI arvioin antamat ongelmat voidaan nostaa suoraan kuntoutumisen tavoitteeksi tehdessä asumisensuunnitelmaa. Siksi PsykRAI olisi hyvä tehdä ennen uutta asumisensuunnitelmaa jos mahdollista. Ihanteellisinta olisi jos kuntoutuja kykenee yhdessä omaohjaajan kanssa vastaamaan arvioinnin kysymyksiin. Arviointi on kuitenkin laaja ja se joudutaan tekemään useammassa osiossa joten aina ei asukkaalla tai kuntoutujalla ole tarpeeksi voimavaroja vastaamiseen. Rai arvioinnissa tehdään lisäksi myös ravitsemusarvio jos asiakas on yli 65-vuotias.

**MMSE:** Tätä testiä käytetään Windalassa iäkkäimmillä asukkailla kun huomataan esimerkiksi muistin heikkenemistä tai pitkään alkoholia käyttäneillä (alkoholidentia) Testillä on tarkoitus mitata älyllisen toimintakyvyn osa-alueita kuten orientaatiota, mieleen painamista ja palauttamista, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja laskemista sekä kielellisiä taitoja ja hahmottamiskykyä. Testin tuloksista konsultoidaan lääkärää joka tekee päätöksen jatkoohjotoimenpiteistä jos niihin on tarve. Testi uusitaan jonkun ajan kuluttua jotta testejä voidaan vertailla.

**Elämänlaadun Check-lista:** Omaohjaajan vastuulla on käydä elämänlaadun check-lista läpi asukkaan kanssa 6 kk:n välein. Elämänlaadun check-lista mittaa asukkaan yhteydenpitoa talon ulkopuolelle, asukkaan asumisensuunnitelmaa ja tavoitteita ja vahvistetaan niitä arjessa päivittäin ja säännöllistä tarpeiden ja toiveiden toteutumista. Elämänlaadun check-listassa mitataan myös seuraavia asioita: vuorovaikutuskokemukset, asukkaan subjektiivinen kokemus tuen saamisesta ja mielekkästä arjesta ja osallistumismahdollisuudesta.

Lisäksi yksikössämme käytetään **BDI-kyselyä** masentuneisuuden seulontaan sekä **BAI-kyselyä** (Beckin ahdistuneisuuskysely).

Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti asumisensuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen.

#### 4.2.2 ASIAKASKOHTAISEN TOTEUTTAMISSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

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

Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja. Päivittäminen tehdään 6kk välein (tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla) sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy asiakkaiden asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutuksen toteuttamisessa.

#### 4.2.3 ASIAKKAAN KOHTELU

##### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatukset sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioida ja kirjata asumisensuunnitelmaan. Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeelliset rytmittämässä Windalan arkea, mutta työskentelyn on aina tapahduttava asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Johtaja omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

Attendo Windalassa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja edistetään monilla eri tavoin, lähtien aivan arkielämän perusasioista.

Windalassa tullessa asiakas saa oman maun mukaan sisustaa huoneensa omilla henkilökohtaisilla huonekaluilla ja voi pukeutua itse valitsemiins vaatteisiin. Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelukodin askareisiin, kuten esimerkiksi ruokailutilan siistimiseen ruokailujen jälkeen tai vaikka tiskaukseen, jokainen omien kykyjensä mukaisesti. Myös ruuanlaitossa asiakkailla on mahdollisuus olla mukana.

Yhteisistä kodin asioista asiakkaat saavat olla vaikuttamassa yhteisökokouksissa ja tätä kautta tuetaan asiakkaiden omaa päätöksentekoa ja aloitteellisuutta ja kuunnellaan heidän toiveita. Myös asiakkaan yksilöllisten keskusteluhetkien avulla selvitetään hänen yksilölliset tarpeet ja toiveet.



	Nimi: Omalvontasuunnitelma (Valvira), Windala Versio: 1
Asumisensuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa jos mahdollista ja asiakkaan mahdollista ja asiakkaan halutessa myös läheisten mukana olo on mahdollinen. Suunnitelmassa otetaan huomioon mm. asiakkaan voimavarat, elämäntilanne sekä toiveet ja lähiajan ja pitkän tähtäimen tavoitteet. Lähtökohdانا on että asiakas itse ilmaisee omat tavoitteet joihin pyritään kuin myös keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Ohjaaja olisi apuna keinojen pohtimisessa mutta asiakas on itse oman elämänsä asiantuntija.	Päivämäärä: 14.10.2021 Laati: Nämmeinen, Sivi
<p><b>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</b></p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina toissijainen vaihtoehto ja rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.</p> <p>Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimet sosiaalihuollossa-menettelyohje IMS:ssä.</p> <p>Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden.</p> <p>Asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma laaditaan tilanteissa, joissa rajoittamistoimenpiteitä todennäköisesti joudutaan käyttämään ja huomioida asia myös asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa. Näin pystymme varmistamaan, että yksilökohtainen tarpeellisuusarviointi rajoitustoimenpiteiden käytölle tietyissä tilanteissa on tehty (yhteistyössä vastuulääkärin kanssa) ja ettei rajoittamista käytetä tarpeettomasti. Rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen jälkeen huolehditaan aina jälkikäsitteilyä. Asiakkaan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että hän ymmärtää syyn, miksi häntä piti rajoittaa. Rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan tietyin määräajoin ja aina tilanteiden muuttuessa. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on lopetettava välittömästi sen jälkeen, kun niille ei enää edellytyksiä.</p>	
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p> <p>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).</p> <p><b>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tilanne tai vaaratilanne?</b></p> <p>Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, yksikön henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti neljän viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mahdolliset epäasiallista kohtelua koskevat muistutukset käsitellään yksikössä yleisellä tasolla ja muistutusten perusteella kehitetään yksikön toimintaa. Yksikön esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.</p>	
<p><b>4.2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN</b></p> <p>Yksikkömme painopistealueita v. 2021-2022 ovat asiakkaiden oma osallisuus ja vuorovaikutus.</p> <p>Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti sähköisen kyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään Windalassa henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös läheisille läheistentapahtumien yhteydessä.</p> <p>Asiakkaan toiveita kuunnellaan arjessa mutta myös yhteisöpalaverissa. Toiveisiin ja palautteisiin myös reagoidaan niin että asukas tuntee tulleen kuulluksi. Asiakasta rohkaistaan ilmaisemaan ideoita ja parannusehdotuksia toimintaan ja asumisympäristöön.</p> <p>Läheisiä kannustetaan olemaan rohkeasti milloin vain yhteydessä ja muistutetaan että heidän palautteensa auttaa kehittämään yksikkömme toimintaa. Läheisiä muistutetaan että kotimme on aina heille avoin henkilökunta on aina valmis vastaamaan askarruttaviin kysymyksiin. Läheisille tarkoitetuissa tapahtumissa kerrotaan heidän toiveiden perusteella tehtyjä toimenpiteitä. Tavoitteena on mahdollisimman avoin vuorovaikutussuhde läheisten ja henkilökunnan välillä.</p> <p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle.</p>	

Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään vähintään 1 x vuodessa mutta tulevaisuudessa niitä tehdään useamman kerran vuoden aikana.

### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämiseksi

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

## KEHITTÄMISSUUNNITELMA Attendo Windala 2022



### Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Vahvuudet ja mitä pitää parantaa

#### Attendolaiset:

##### Mitä hyvää:

- huumori
- toisten tukeminen
- avoimuus; oli huono tai hyvä päivä
- Joustavuus

##### Mitä parannettavaa:

- tiedonkulku
- Ryhmien tarkempi suunnittelu ja niiden säännöllisyys
- työnjako

#### Asukkaat:

##### Mitä hyvää:

- Huumori
- Väliittäminen, asukkaat välittää aidosti työntekijöistä
- Huomioonottavia henkilöstöä kohtaan

##### Mitä parannettavaa:

- Malti on valttia
- Toisten asukkaiden huomioonottaminen
- omatoimisuus

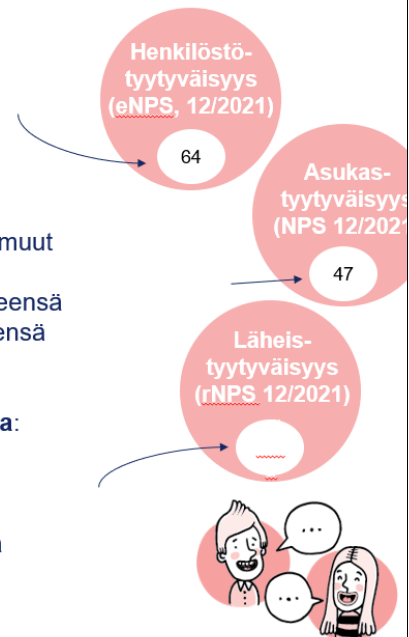
#### Läheiset:

##### Mitä hyvää:

- ottaa huomioon muut asukkaat
- Sanovat mielipiteensä rohkeasti läheisensä hoitoa koskien

##### Mitä parannettavaa:

- Enemmän yhteydenpitoa yksikköön päin
- Risuja ja ruusuja enemmän ja rohkeammin



## KEHITTÄMISSUUNNITELMA Attendo Windala 2022



### Asiakaskokemus, henkilöstökokemus ja työhyvinvointi

Keskustelun pohjalta kirjattua

Miten tavoitteita seurataan?

TOIMENPIDE	TAVOITE	AIKATAULU	VASTUUTUS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiedonkulun parantaminen; Hilkan viestiosion ja kalenterin käyttö</li> <li>• Työnjako; kumulaput käyttöön joka päivä</li> <li>• Viikkopalaverissa sovitaan seuraavan viikon toimintahetket ja ryhmät sekä vetäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiedonkulku sujuvaa, asiat tulee tehtyä</li> <li>• Kalenterin käyttö työnjakoa</li> <li>• Hilkan viestiosio käyttöön nopeaa viestintää varten</li> <li>• Ryhmien säännöllisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilkan viestiosio käyttöön heti</li> <li>• Kumulappujen jokapäiväinen käyttö heti</li> <li>• Seuranta-arviointi kaikille tavoitteille kesäkuussa tiimipalaverissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kumulappujen käytöstä huolehtii aamuvuoron lääkevastuussa oleva</li> <li>• Kalenteria täyttää kaikki Yökö tai lääkevastuussa tulostaa jokapv.</li> <li>• Ryhmien ja toimintahetkien veto kaikkien vastuulla</li> </ul>

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala  
Versio: 1

Päivämäärä: 14.10.2021  
Laatija: Hämeenniemi, Suvi

#### 4.2.5 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

##### a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutukset toimitetaan Muistutukset toimitetaan Perusturvajohtaja Jaakko Anttila, Järvi-Pohjanmaan perusturva.

##### b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä  
(toimialue Alajärvi, Alavus, Ilmajoki, Isojoki, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Töysä, Vimpeli, Ähtäri)  
Elina Aaltonen  
044 415 6716  
elina.aaltonen(a)eskoo.fi

Soite alueen sosiaali- ja potilasasiamies  
Helinä Jokitalo  
Terveystie 1  
67200 Kokkola  
helina.jokitalo(a)cou.fi  
06 8254210 tai 0447250598

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat tulee olla kaikkien nähtävissä. Windalassa ne ovat nähtävillä yksikön eteisaulassa olevalla pöydällä, kansiossa.

Sosiaaliasiamiehen 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](http://www.kkv.fi))

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

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

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

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupääliikköä 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

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Päivämäärä: 14.10.2021

Laatija: Hämäläinen, SUI

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

Jokainen asiakas laatii yhteistyössä omaohjaajan kanssa yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen, päivittäistä kuntoutusta ohjaavan kirjallisen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman. Lisäksi toteuttamissuunnitelman laadintaan voivat osallistua asiakkaan toiveiden mukaan tai kuntoutuksen onnistumisen kannalta välttämättömät henkilöt esim. läheiset, kunnan edustaja sekä tarvittaessa lääkäri. Asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet sekä hänelle tärkeät asiat. Motivaatio toipumiseen lähtee asiakkaan omista tavoitteista ja mielenkiinnonkohteista. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden osallisuutta ja vuorovaikutuskokemuksia elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavissa asioissa.

Windalassa edistetään asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia asiakaslähtöisellä hoitotyöllä. Ohjenuorana on, että ei tehdä asiakkaan puolesta vaan asiakasta kannustetaan ja tukien, voimavarat huomioon ottaen. Näin toimitaan arjessa, joka hetkessä.

Yksikössä toimii henkilöstöä eri ammattiryhmistä. Windalassa on sairaanhoitajia, lähihoitajia, sosionomi sekä kodinhoitajia. Jokaisella ammattiryhmällä on yhteinen, mutta myös oma roolinsa arjen toiminnoissa. Jokaisessa tehtävässä noudatetaan asiakasturvallisuutta ja kuntouttavaa työtettä. Jokaisella ammattiryhmällä on vastuu asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänlaadun säilymisestä ja ennen kaikkea kuntoutumisen edistymisestä.

Sairaanhoitaja huolehtii asiakkaiden lääkityksestä, osallistuu lääkärintierolle ja on yhteydessä tarvittaessa lääkäriin ja seuraa mahdollisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia asiakkaiden terveydentilassa ja reagoi niihin. Sairaanhoitaja toimii myös omahoitajana ja osallistuu myös sosiaaliseen ohjaukseen ja kuntoutukseen asiakaskohtaisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Sairaanhoitaja huolehtii että asiakas voi halutessaan puhua lääkärin kanssa ja pyritään ottamaan aina lääkärinrollen mukaan silloin jos hänen asioitaan käsitellään.

Ohjaajan pääasiallinen tehtävä on asiakkaan toteuttamissuunnitelman mukaan toimiminen sisältäen mm. asiakkaan perushoidosta huolehtimisen. Kaikessa asiakkaan ohjauksessa on ensiarvoisen tärkeää huomioida asiakkaan toimintakyky ja sen ylläpitäminen. Toteuttamissuunnitelman keinot tulee näkyä asiakkaan päivittäiskirjauksissa. Kuntouttavaa työtettä käytetään arjessa päivittäin. Ohjaaja toimii niin kuin sairaanhoitajakin omaohjaajana omalle asiakkaalle. Ohjaajan tehtävä on myös raportoida sairaanhoitajalle asiakkaassa havaitsemat muutokset ja toteuttaa lääkehoitoa. Sosionomi tekee yksikössämme ohjaajan työtä, mutta käyttää osan työajastaan myös sosionomin tehtäviin, jotka yksikössämme on taloudellisten tukien (asumistuki, hoitotuki) hakeminen ja taloudellisen tilanteen selvittäminen yhteistyössä mahdollisen edunvalvojan ja/tai asiakkaan kanssa. Sosionomi toimii myös oma-ohjaajana omalle asiakkaalle.

Asiakas kohdataan aina arvostaen ja yksilöllisesti. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon ja asettaa tavoitteita, jotka huomioidaan toiminnassa. Arviointia määritetään eri toimintamallien ja PsykRAI toimintakykymittarin avulla, jonka tukena ovat vuorovaikutuksellisuus, tutustumiset, alkukeskustelut, arviointijaksot ja yhteistyö palveluohjausyksikön/ kaupungin/ kunnan, muun hoitavan tahon ja omaisten/ läheisten kanssa. Asiakkaan tulee olla motivoitunut ja pyrkiä ohjaajien tuella toteuttamaan omia tavoitteita. Tätä tulee painottaa asiakkaalle ja asettaa realistinen tavoite ja mallintaa se esimerkiksi keskustelemalla, mihin pyritään milläkin toiminnalla. Omaohjaajan vastuulla on tehdä asiakkaalle henkilökohtainen viikko-ohjelma yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikössä on myös yksikön yhteinen viikko-ohjelma.

Ympäristön viihtyisyys, siisteys ja ravitsemus vaikuttavat suuresti asiakkaan hyvinvointiin. Tässä isossa roolissa on kodinhoitajamme. Windalassa on oma kokki joka valmistaa ruuat ja huomioi asukkaiden erityisruokavaliot. Vuorovaikutus ja tiedonkulku ohjaajien ja ruokahuollon vastaavan välillä on ensiarvoisen tärkeää jotta tieto asikkaiden ravitsemustilasta ja muutoksista tulee kodinhoitajan tietoon. Windalassa on myös kodinhoitaja siivouksessa. Hänen tehtävänkuvaan kuuluu siivous ja pyykkihuolto. Kodinhoitajat myös ohjaavat asukkaita siisteyteen ja kannustavat siinä. Myös heidän huomiot asiakkaiden voinnissa ovat tärkeitä.

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

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

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

Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI mittaukset asiakkaalle kerran vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Kirjaukset asiakastietojärjestelmään tehdään ns. otsikoiden alle kirjattavan asian sisällön mukaan. Päivittäiskirjauksen tyyppejä ovat mm. lääkärinhuomio, lääkityshuomio, omaishuomio, aktiviteettihuomio, oma-ohjaajahuomio, asiointi ja palvelut, apuvälineet, erittäminen, haavanhoito, hygienia, ihonhoito, kipu lepo ja nukkuminen, mieliala ja käyttäytyminen.

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

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

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

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Päivämäärä: 14.10.2021

Laatija: Hämeenniemi, Suvi

Windalassa on oma kokki ja asianmukaiset keittiötilat ruuan valmistukseen. Elintarvikkeet tilataan kaksi kertaa viikossa MeiraNovalta sähköisellä ruuantilauusjärjestelmällä. Tarvittaessa meillä on mahdollisuus käydä ostamassa ruokatarvikkeita lähikaupasta. Kokki on paikalla arkin ja viikonloppuisin ruuan valmistelee hoitohenkilökunta. Windalassa on käytössä 6 viikon kiertävä ruokalista jota päivitetään säännöllisesti. Ruokalista on nähtävillä kaikille yleisten tilojen ilmoitustaululla.

Ruokahuollosta vastaa Virpi Mäkelä 044 4072 110, [virpi.makela@attendo.fi](mailto:virpi.makela@attendo.fi).

#### Windalan ateria-ajat

- Aamupala klo 7.45-9.00
- Lounas klo 11.00
- Päiväkahvi klo 13.30
- Päivällinen klo 16.00
- Iltapala klo 19.30-20.00
- Myöhäisiltapala klo 21.30-22.00

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

Ruokahuolto ohjaa omavalvontasuunnitelma jota päivitetään kerran vuodessa.

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

#### **4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään yksikön esimiehen toimesta yhdessä yksikön siistijän kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita.

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

Yksikössä noudatetaan terveystarkastajan hyväksymää omavalvontasuunnitelmaa. Näin hyvällä ruokahygienialla ehkäistään epidemioiden synty. Henkilöstöltä vaaditaan hygieniapassi ja tarvittaessa salmonellatodistukset.

Windalassa on nimetty hygieniavastaavana. Hygieniavastaava osallistuu alueen hygieniainfoihin, koulutuksiin ja saa ensisijaisen tiedon hygieniainfektiohoitajalta. Hygieniavastaava informoi ja ohjeistaa henkilökuntaa. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Asiakkaita ohjataan päivittäin oikeaan käsihygieniaan, henkilökuntaa muistutetaan käsihygieniasta ja aseptisesta omastatunnosta ja omaisille on mahdollistettu käsidesin käyttö heti eteisaulassa, yleisissä tiloissa ja jokaisella käytävällä. Huolehtii ja seuraa asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaa yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä. Hygieniavastaava huolehtii että jokaisella niillä asukkailla joilla tarve on, on aina inkontinenssisuojia saatavilla. Hygieniavastaava tilaa kyseiset suojat. Epidemiatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa hygieniasta vastaava on aina yhteydessä alueen hygieniahoitajaan ja jalkauttaa häneltä saadut ohjeet yksikköön.

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.

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

#### **4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO**

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

**Hammashoito:** Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Järvi-Pohjanmaan terveyskeskuksen hammashoitoloissa (tai asukkaana kotikunnan hammashoitolassa) tai yksityisellä hammaslääkärillä.

	Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala Versio: 1
<p><b>Kiireetön sairaanhoito:</b> Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan yksikön lääkäri/oma terveyskeskus. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa. Windalan asukkaat voivat käyttää terveyskeskuksen lääkäripalveluja ja terveyskeskuslääkäri tulee myös tarvittaessa myös palvelukodille tarkistamaan asukkaan terveydentilan. Lääkäri päättää hoitotoimenpiteistä ja Windalan henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita asukkaiden sairauden hoidossa. Psykiatriin kontaktit asiakkaisiin tapahtuu Teams:n välityksellä Windalassa 1 x kk:ssa ja psykiatri on aina tarvittaessa tavoitettavissa puhelimitse. Yhteistyötä tehdään myös paljon psykiatrisen poliklinikan kanssa ja asiakkaitamme ohjataan myös välillä käyttämään psykiatrisen poliklinikan palveluja.</p> <p><b>Kiireellinen sairaanhoito:</b> Kiireellisessä sairaanhoidon tarpeessa asukkaan hoito järjestetään arkisin klo 8-20 välisenä aikana Järvi-Pohjanmaan terveyskeskuksen yhteispäivystyksessä ja muina aikoina SeKS:n ensiapupäivystyksessä. Terveysneuvonta ja arvio vastaanotolle hakeutumisen tarpeesta p. 06-24127700. Tarvittaessa soitetaan ambulanssi numerosta 112. Asukkaan mukaan tulostetaan aina myös sairaanhoitajan lähete josta hoitoa jatkava taho näkee kaikki tärkeimmät ja oleellimmat hoitoon liittyvät asiat.</p> <p><b>Äkillinen kuolemantapaus:</b> Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, jota säilytetään toimiston pöydällä olevassa telineessä. Kuolemantapausten sattuessa tiedotetaan yksikön esimiestä välittömästi. Hälytyskeskus lähettää ambulanssin, joka hälyttää poliisin ja poliisi hankkii vainajan kuljetuksen. Vainajaan ei saa missään tapauksessa koskea ambulanssin käynnin jälkeen, vasta sitten kun poliisi on käynyt. Tarkemmat ohjeet toimintaohjeissa.</p>	Päivämäärä: 14.10.2021 Laaja, Hameenniemi, Suvi
<p><b>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla osallisuutta sekä terveellisiä elämäntapoja (mm. vuorokausirytmii, ravitsemus, liikunta, uni, mielekäs tekeminen, sosiaalinen verkosto jne.). Tavoitteena asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja hyvä elämänlaatu sairaudesta huolimatta.</p> <p>Päivittäisen seurannan lisäksi arjen hoitotyössä Windalassa tehdään säännöllisesti seurantatutkimuksia kuten esimerkiksi paino (1xkk:ssa), lämpö, verenpaine, verensokeri sekä vuosittain, puolivuositain tai kuukausittain otettavat kontrolliverikokeet. Seurantojen säännöllisyys on asukaskohtaista, terveydentilan mukaan. Sairaanhoitajat seuraavat kokeiden tuloksia ja reagoivat niihin. Kaikki verikokeet näytetään aina lääkärinkierrolla lääkärille tai tarpeen vaatiessa välittömästi. Kaikkien seurantatutkimusten tulokset ja tuloksista mahdollisesti johtuvat toimenpiteet kirjataan asianmukaisesti sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muutoksista informoidaan ohjaajia joko välittömästi tai päivittäisellä raportilla.</p> <p>Asiakkaan lääkitystä arvioidaan jatkuvasti seuraamalla vointia ja fysiologisia mittauksia. Lääkemuutokset tekee aina lääkäri joko säännöllisellä kierrolla tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse. Asiakkaan voinnin muutoksiin reagoidaan välittömästi ja otetaan tarvittavat verikokeet sekä yhteys lääkäriin jatkotoimenpiteiden saamiseksi.</p> <p>Pitkäaikaissairaiden olemassa olevaa sosiaalista verkostoa ylläpidetään ottamalla yhteyttä läheisiin ja keskustelemalla avoimesti sekä osallistamalla heitä läheisen hoitoon asiakkaan luvalla. Terveyden edistäminen ja seuranta olisi hyvä näkyä jokaisen asiakkaan asiakaskohtaisessa toteuttamissuunnitelmassa.</p>	
<p><b>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Sairaanhoitaja Laura Rantala ja sairaanhoitaja Minna Jaakkola</p>	
<p><b>4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA</b></p> <p>Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitaja sekä yksikön johtaja. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääke-huollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.</p> <p>Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistettu terveydenhuollon ammattilainen (Laura Rantala, Sairaanhoitaja AMK, mielenterveys ja päihde erikoisammattitutkinto), joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lauran ollessa poissa häntä sijaistaa Minna Jaakkola, (Sairaanhoitaja AMK, mielenterveys- ja päihde osaamisala)</p>	
<p><b>Yksikön lääkehoidosta vastaa</b></p> <p>Lääkäri Leena Uusitalo</p>	
<p>Windalan lääkehoidosta vastaa pääasiassa sairaanhoitajat. Jokaiselle päivälle määritellään lääkevastuussa olevan hoitaja. Jos sairaanhoitajaa ei ole työvuorossa (esimerkiksi viikonloppuiltaisin), lääkevastuussa on joku lääkehoidon luvan omaava lähihoitaja (vuorolääkevastaava). Windalan jokaisella vakituisella sairaanhoitajalla ja lähihoitajalla on voimassa oleva yksikkökohtainen lääkehoitolupa sekä Love-tentit (laskut, teoria, PKV ja PSYK sekä valinnan mukaan joko KIPU1&amp;2 tai GER 1&amp;2) suoritettuna. Myös pitkäaikaisilla sijaisilla on lääkelupa.</p> <p>Sairaanhoitajat huolehtivat pääasiassa lääkkeiden jaosta dosetteihin joka viikko, lähihoitajat voivat olla apuna lääkkeenjaossa. Kaikki doseetit kaksoistarkistetaan aina jaon jälkeen toisen hoitajan toimesta. Jaon yhteydessä tarkistetaan lääkkeen riittävyys seuraavaan jakoon. Jos lääke ei tule riittämään seuraavaan jakoon, merkitään se apteekkitilaukseen. Lääkepakkauksesta pitää myös tässä</p>	

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

vaiheessa tarkistaa, onko lääkettä vielä saatavilla/resepti voimassa vai pitääkö uusia. Uusittavat reseptit merkitään omalle lomakkeelle joka toimitetaan terveyskeskukseen. Jos jaetusta dosetista jää puuttumaan jokin lääke, merkataan kyseinen lääke ”puuttuva lääke dosetista” – lomakkeelle. Kun lääketilaus tulee apteekista jaetaan puuttuvat lääkkeet dosetteihin. Apteekkitilauksesta huolehtii pääasiassa yksikön sairaanhoitaja mutta sen voi tehdä myös tarvittaessa lähihoitaja. Sairaanhoitaja huomioi omat ja omaohjaajan huomiot asukkaassa ja arvioi mahdollista lääkemuutoksen tarvetta vieden asian tarvittaessa lääkärinkierrolle.

Lääkemuutokset tekee pääasiassa sairaanhoitaja mutta sen voi tehdä tarvittaessa myös lähihoitaja. Muutos tehdään asiakastietojärjestelmään. Kun lääkemuutos on tehty koneelle, tulostetaan uusi lääkelista lääkahuoneen kansioon, sekä asukkaana dosetteihin. Lääkityshistoria tallentuu koneelle, joten vanha tulostettu lääkelista tuhotaan. Vanhoja paperisia lääkelistoja ei saa säilyttää.

#### 4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan kuntoutuksessa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteuttamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan. Yhteistyötoimijota ovat terveyskeskukset, laboratorio, kotihoito, erikoissairaanhoito, poliklinikat, päihdetyöntekijät, sosiaalityöntekijät, edunvalvojat ja taxit. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa pyritään aloittamaan jo varhaisessa vaiheessa, näin varmistetaan katkeamaton kuntoutuspolku.

#### 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.

Elintarviketoimittaja: Meira Nova  
Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteet: Lyreco  
Kiinteistöhuolto: Coor Service Oy  
IT-palvelut: Enfo  
Lääkäripalvelut: Terveytes, Suvi Lämsä  
Työterveyshuolto: Terveystalo  
Vartiointipalvelu: CSF Security Oy  
Toimistotarvikkeet: Lyreco  
Paloilmoitin- ja sprinklerihuollot: Markku Kauriala Oy  
Apuvälinehuollot (omat): Respecta  
Psykiatriin palvelut: Terveytesi, Suvi Lämsä

## 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 holhousvoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvalvelain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään, johon kirjataan myös korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Kts. kohta Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet.

#### 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 yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

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

#### 4.4.1 HENKILÖSTÖ

##### Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:

##### a) Yksikön hoitohenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suosittelun ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.  
-Yksikön hoitohenkilömitoitus on 0,6tt/ asiakas tehostetun palveluasumisen puolella, 0,3tt/asukas palveluasumisen puolella ja 0,1tt/asukas tukiasumisen puolella.  
-Yksikön esimies on Suvi Hämeenniemi joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Yksikön johtaja on käynyt myös johtamisen erikoisammattitutkinnon.

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

1. sosionomi, Avustava henkilökuntaa on 2; siivouksessa 1 ja 1 päivämäärä: 14.10.2014

Laatija: Hämeenniemi, Suvi

-Yksikössä on esimiehen lisäksi 3 sairaanhoitajaa, 9 lähihoitajaa ja 1 kokki.  
-Lisäksi yksikössä on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista.

#### b) 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 sijaista. Sijaisjärjestelyistä vastaa yksikön johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

#### c) 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. Yksiköissämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

#### Henkilöstön rekrytointin periaatteet

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

Omaohjaajan tehtäviin perehdytys tapahtuu menemällä läpi omaohjaajan keskeisimmät tehtävät ( allekirjoitettava menettelyohje Intrassa). Omaohjaaja syvenny huolellisesti omaohjattavan elämänkulkua, taustaan ja tilanteeseen. Asukkaan ja läheisten haastattelut ovat tässä avainasemassa.

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

Windala toimii yksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Yksiköissämme on yhteensä 26 asiakashuonetta. Huoneet ovat 21,5 m2. Asiakas kalustaa oman asuntonsa itse mutta huoneissa on aina valmiina vähintään sänky ja yöpöytä. Päärakennuksen lisäksi käytössämme on työtoimintatila (tarkoitettu palveluasumisen asiakkaille samassa pihapiirissä sekä 7 tukiasuntoa.

Windalassa on 16 asukashuonetta tarkoitettu tehostettua asumispalvelua tarkoitetuille asiakkaille. 10 asukashuonetta (erillinen käytävä samassa rakennuksessa) on tarkoitettu palveluasumiseen. Tehostetun palveluasumisen tiloissa on 2 erillistä yhteistä oleskelutilaa, ruokailutila sekä kaksi terassia. Palveluasumisen puolella on yksi yhteinen tila, terassi sekä pieni keittiö mutta heillä on pääasiallisessa käytössään yksikön läheisyydessä oleva tilava työtoimintatila jossa käytössä myös keittiö ja sauna (entinen kuntoutuskoti). Windalassa on myös yhteinen sauna ja pesuhuone. Lisäksi käytössämme on samassa pihapiirissä 7 tukiasuntoa.



Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Päivämäärä: 14.10.2021

Laatija: Hämeenniemi, Suvi

Tukiasuntojen koot ovat:

Asunto1 40 m2  
Asunto2 40 m2  
Asunto3 24,5 m2  
Asunto4 24,5 m2  
Asunto5 24,5 m2  
Asunto6 24,5 m2  
Asunto7 22 m2

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

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

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisää hyvä valaistus. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä, istutuksia sekä nuotiopaikka/laavu. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asukkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä oleellista. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asukkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista.

#### Yksikön siivous ja pyykkihuolto

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

Windalassa on asiakkaille oma pyykkihuone ja kuivan pyykin huone asianmukaisine koneineen, jossa pestään niin pikkupytki kuin lakanapyykkiäkin. Yksikömmme kodinhoitajat vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Myös asiakkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan.

- Asiakashuoneissa ylläpito siivous kerran viikossa
- Siivoushuolto toteutetaan itse
- Pyykkihuolto toteutetaan itse
- Likapyykin keräys ja lajittelu itsepestäviin
- Säännölliset hygicult-mittaukset

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

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

Windalassa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä/turvanappi (yhteinen hälytyslaite asiakkailta, josta lähtee kutsu hoitajalle) Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asiakkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. **Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja.** Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitaja- ja vartijakutsujärjestelmässä hälyttimet toimivat ladattavilla akuilla ja hälyttävät akun kestoajan lähentyessä loppuaan. Hoitajilla on käytössä samalta toimittajalta vartijahälytys josta hälytys lähtee suoraan vartijalle ja aukaisee puheyyhteyden.

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

Yksikössämme ei ole käytössä kulunvalvontaa.

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

Yksikön turvallisuusvastaava tehtäviä hoitaa tällä hetkellä Janika Arpala 044-0999.210 tai 044 7800 445  
Laitteen toimittaja Olli Göös, SuvantoCare 044 5266 940.

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

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Päivämäärä: 14.10.2021

Laatija: Hämeenieni, SUVI

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

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

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan IMS-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle.

Vakavasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). [https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

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

Turo Aho, Lakaniementie 85, 62800 Vimpeli, 044 7800 445

#### **8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)**

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Hiikka-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä 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. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuojaja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisprosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaja- ja -turvaan liittyvää koulutusta.

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

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

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

#### **Yksikön esimiehen tiedot**

Suvi Hämeenieni, [suvi.hameenniemi@attendo.fi](mailto:suvi.hameenniemi@attendo.fi), 040 7528 204

#### **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

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

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

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakaskohtaiset toteuttamissuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyön väilykyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

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

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 konsernitason tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja- kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Yksikön sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2020.

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

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

31.8.2021 (Päivitetty kehittämissuunnitelman osalta 25.2.2022)

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Suvi Hämeenniemi

## 11. LÄHTEET

Nimi: Omavalvontasuunnitelma (Valvira), Windala

Versio: 1

Päivämäärä: 14.10.2021

Laatija: Hämeenniemi, Suvi

### 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](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

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

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

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](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](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](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)