



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	31



LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kouvolan Dementia- ja Kehitysvammaisten ryhmäkoti ry Y-tunnus 1073446-2

Kunta: Kouvola

Kunnan nimi: Kouvola

Kuntayhtymän nimi: Kouvola

Sote-alueen nimi: Kymsote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Palvelutalot Käpylän Matti ja Käpylän Heikki

Katuosoite: Matti: Torniomäentie 8, Heikki: Torniomäentie 17

Postinumero: 45200

Postitoimipaikka: Kouvola

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kymsote/ Kouvola, puhelinvaihe 05 22051.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Palveluasuminen; Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelu; Matissa 21 asuntoa, Heikissä 17 asuntoa.

Esimies: Anna-Kaisa Husu

Puhelin: 040 5816107

Sähköposti: anna-kaisa.husu@ryhmakoti.fi



Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 1999

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 2000

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Vartiointipalvelu Kymen Vartiointipalvelu Oy, Tilitoimisto Kymen tilitiimi Oy, Kiinteistöhuolto ISS Palvelut, Turvarannekepalvelu Viria Security Oy

Ostopalvelujen tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Omavalvontasuunnitelmat löytyvät palveluntuottajien kotisivuilta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

x ☐ Kyllä ☐ Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Yhdistyksen toiminta-ajatuksena on tarjota suomalaisille- ja maahanmuuttajaikäihmisille, sekä kehitysvammaisille henkilöille tarpeen vaatiessa mahdollisimman laadukasta hoivaa ja palvelua tulevaisuuden haasteet huomioon ottaen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.



Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Yhdistyksen tärkeimmät arvot ovat asiakkaiden turvallisuus ja yksilöllinen kohtelu sekä ympäristön kodin-omaisuus ja virikkeellisyys. Näitä perusarvoja toteutetaan jokapäiväisessä käytännön työssä sekä käytetään pohjana yhdistyksen päätöksenteossa. Asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia tuetaan moniammatillisen tiimin avulla sekä toteuttaen kuntouttavaa työtettä.

Palvelutaloihin tullaan asukkaaksi yksityisesti hakemuksen kautta tai Kymsoten asumispalvelun kautta. Hakemuksen saa tulostettua yhdistyksen kotisivuilta tai pyydettyä postitamme hakupaperit asiakkaalle. Asiakkaat tulevat valinnan jälkeen palvelutaloon asumaan vuokrasuhteeseen.

Palvelutaloissa asiakkaat asuvat vuokralla 1-2 huoneen + tupakeittiö huoneistoissa. He sisustavat huoneistonsa itse omien mieltymysten mukaisesti. Asiakkaat voivat huolehtia omatoimisesti, oman toimintakykynsä mukaan mm. pyykinhuollosta talon pyykituvalla, siivouksista yms. kodinhoidollisista askareista. Tarvittaessa henkilökunta huolehtii palveluista.

Palvelutaloissamme palvelumaksu määräytyy avuntarpeen mukaan. Vuokran suuruus määräytyy neliöiden mukaan. Palvelupakettien (kaksi eri pakettia) sisältöä on mahdollisuus täydentää lisäpalveluilla, jotka laskutetaan asiakkaalta erikseen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Asiakkaiden asuntoihin mentäessä henkilökunta käyttäytyy arvostavasti muistaen, että kyse on asiakkaan omasta kodista. Sopimuksista ja neuvotteluista vastaa yksikön esimies.

Käytössä on Kymsoten myöntämä palveluasumisen palveluseteli, joka on henkilökohtainen ja on mahdollista saada avuntarpeen kasvaessa ja päivittäisen hoivan lisääntyessä. Palvelutarpeenarvion tekee Kymsoten asiakasohjaaja yhteistyössä yksikön esimiehen ja omaisten kanssa. Arvion jälkeen päätöksen setelin myöntämisestä tekee asiakasohjaaja. Palvelusetelillä katetaan palveluasumisen yksikössä tuotettavaa hoidon ja huolenpidon palvelumaksua. Lisätietoa saatavilla Palveluasumisen palvelusetelin sääntö-kirjasta: <https://www.kymsote.fi/medias/Palvelukuvaukset-2022-Koti-asumis-ja-hoivapalvelut.pdf?context=bWFzdGVyfHBkZi1hdHRhY2htZW50c3w4NDA3MDN8YXBwbGljYXRpb24vcGRm-fGhmMi9oM2EvODk2MzM1OTA0NzcxcMC9QYWx2ZWx1a3V2YXVrc2V0IDlwMjlgS290aS0gYXN1bWlZLS-BqYSBob2I2YXBhbHbHV0LnBkZnw0NzN-jZDE1NDdjODQ2MwIwNTg4Y2I0ZTc3ZjI4MWNkY2UyZjc0YWZjZmQ5MGM5YjYzYjRhZGM2ZWU2ODk-zZDVI>

Vammaispalveluasiakkaiden hoitosopimukset tulevat myös Kymsoten kautta.



3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

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

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä,



jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Henkilökunta on opastettu riskienhallinnan jatkuvaan arviointiin ja osaa tarvittaessa eliminoida riskejä aiheuttavat tekijät. Asiakkaat ja omaiset on ohjattu ilmoittamaan henkilökunnalle havaitsemistaan riskeistä, poikkeamista ja epäkohdista. Asioiden korjaamiseksi ryhdytään välittömästi toimeen. Käytössä olevista laitteista on tehty laiterekisteri, josta löytyvät kaikkien laitteiden tekniset tiedot, huollot, kalibroinnit ja käyttöohjeet. Jokainen henkilökunnan jäsen koulutetaan laitteiden käyttöön työhön tullessa ja osaaminen varmistetaan esimiehen toimesta.

Riskienhallinnan prosessiin kuuluu henkilökunnan säännöllinen kouluttaminen esim. EA-kertaus, lääkeopinnot, palo- ja pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskoulutukset sekä muut yhdistyksen hallinto henkilöstöltä tulleet ohjeet ja opastukset. Yhdistyksellä on käytössä Skhole-koulutusportaali, jossa henkilökunta voi opiskella omaehtoisesti monia alan aihepiiriin soveltuvia kursseja ja näin ylläpitää omaa ammattitaitoaan. Kyseisen portaalin kautta suoritetaan myös lääkelupatentit.

Omavalvontaa ja riskienkartoitusta tehdään säännöllisesti osastopalavereissa, yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Palavereissa esiin nousseet asiat käsitellään ja kirjataan ylös. Myös ”läheltäpiti-tilanteet” käsitellään ja kehitetään yhteiset toimintamallit riskien vähentämiseksi. Johto huolehtii, että vuoroissa on riittävästi henkilökuntaa ja mitoitukset täyttyvät. Tarvittaessa johto palkkaa avustavaa henkilökuntaa työvuoroihin.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Kaikki toimenpiteet ja aikataulutus tehdään asiakohtaisesti, mutta epäkohtiin puututaan viiveettä. Etukäteen kartoitetaan ja eliminoidaan omaa toimintaa suunnitellen kaikki mahdolliset riskit ja epäkohdat. Moniammatillinen yhteistyö auttaa riskien arvioinnissa ja kartoituksessa.

Henkilökunnalla on velvollisuus kirjata ylös johdolle raportointia varten päivittäisessä työssään ilmenneet riskitekijät. Henkilökunta tuo havaitsemansa asiat/ mahdolliset epäkohdat ilmi omalle lähiesimiehelleen suullisesti tai kirjallisesti välittömästi. Lähiesimies yhdessä muun hallinto henkilöstön kanssa käsittelee asian ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin mahdollisen epäkohdan korjaamiseksi.

Käytössä on erilaisia lomakkeita, joita käytetään epäkohtien kirjaamisen tukena esim. pistostapaturma, uhka- ja väkivaltatilanne, lääkepoikkeama.

Työsuojelun tarkastuslista käydään läpi vähintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Riskien kartoitus tehdään jokaisessa toimipisteessä säännöllisin väliajoin yhteistyössä työter-



veyshuollon kanssa. Asiakkaat ja omaiset voivat antaa suoraan palautetta ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista suullisesti tai laittaa palautteen kirjallisesti joko palvelutalojen sähköpostiin, esimiehen sähköpostiin tai suoraan toiminnanjohtajalle. Myös Kymsoten asiakaspalvelupäälliköt ottavat vastaan palautetta omaisilta ja asiakkailta.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaat ja omaiset ottavat yhteyttä hoitajiin tai esimieheen ja kysyvät asioista tai ilmoittavat epäkohdista, jotka pyritään pikaisesti selvittämään. Yksikön esimies on yhteydessä toiminnanjohtajaan, jos on tarvetta. Suullisesti ryhmäkodin henkilökunnalle, esimiehelle tai toiminnanjohtajalle ja kirjallisesti sähköpostilla, Matti: palvelutalot@ryhmakoti.fi tai Heikki: kapylanheikki@ryhmakoti.fi, palvelutalojen esimies: anna-kaisa.husu@ryhmakoti.fi, toiminnanjohtaja: marita.malin@ryhmakoti.fi

Myös Kymsoten asiakaspalvelupäälliköille voi laittaa palautetta sähköpostilla etunimi.sukunim@kymsote.fi

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

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

Epäkohtia käsitellään hoitohenkilökunnan yhteisissä hoitopalavereissa, joissa pohditaan mistä epäkohta johtuu ja mitä sen korjaamiseksi voidaan tehdä. Hoitopalavereista tehdään kirjallinen muistio, josta koko henkilöstö saa tiedoksi päätetyistä toimista ja asioista.

Lääkepoikkeamista täytetään kirjallinen kaavake, johon kirjataan poikkeama ja tehdyt toimenpiteet sekä pohdinta mitä olisi voitu tehdä toisin tilanteen estämiseksi.

Asiakkaisiin liittyvät haittatapahtumat ja tehdyt toimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmä LifeCareen tai erikseen sovittuun arkistoitavaan kansioon. Ennakoivia toimenpiteitä ovat päivittäiset vuorojen vaihteissa tapahtuvat raportoinnit ja asioiden tarkka kirjaaminen. Kaikki haittatapahtumat raportoidaan kirjallisesti potilastietojärjestelmään tai osaston tiedotusvihkoon. Asiakasta koskevat kirjataan hänen potilastietoihinsa ja tapahtumasta tiedotetaan myös lähiomaisille ja esimiehelle. Taloon ja henkilöstöön koskevat haittatapahtumat tai läheltäpiti-tilanteet raportoidaan välittömästi esimiehelle ja kirjataan tiedotusvihkoon osastolle.



Jos tapahtuu vakava haattatapahtuma, se käsitellään asianosaisten kesken. Johto ottaa vastuuta tilanteesta ja ohjaa käsittelyprosessia eteenpäin. Omaisia ja asiakasta informoidaan välittömästi jos haattatapahtuma kohdistuu heihin tai heidän omaisuuteensa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Esille tulleet asiat käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Epäkohta korjataan tarvittaessa yhteistyössä työterveyshuollon, asiakkaan, omaisten yms. muun tahon kanssa riippuen mihin epäkohta kohdistuu.

Työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin ja selvittää tilanteen ja ohjeistaa toimipaikkoja. Laatupoikkeamiin ja haattatapahtumiin pyritään reagoimaan mahdollisimman pian. Yhdessä yritetään pohtia mistä poikkeama tai haattatapahtuma on johtunut ja pyritään korjaamaan tilanteen aiheuttanut epäkohta mahdollisimman hyvin.

Tarvittaessa muutamme toimintatapojamme tai lisäämme henkilöstöresursseja sekä apuvälineitä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Esimies/ hallinto henkilöstö tiedottaa asioista työyhteisölle. Tiedottaminen pyritään hoitamaan aina kirjallisesti. Tarvittaessa uusista työtavoista laaditaan kirjallinen ohjeistus kaikkiin yksiköihin.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan: Hyvän käytännön malli on esimerkiksi Lastensuojelun keskusliiton hankkeessa kehitetty [Meidän oma valvontasuunnitelma - Opas nuorten osallisuutta tukevaan omavalvontatyöhön lastenkodeissa](#).

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Omavalvonnan suunnitteluun on osallistunut palvelutalon henkilökunta ja yhdistyksen toiminnanjohtaja Marita Malin.



Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelutaloesimies Anna-Kaisa Husu
Puh. 040 5816107, anna-kaisa.husu@ryhmakoti.fi
Palvelutalot Käpylän Matti ja Heikki
Torniomäentie 8 ja 17, 45200 Kouvola

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään 1x vuosi, jolloin omavalvontasuunnitelma päivitetään ajantasaiseksi. Omavalvonnan seurannasta vastaava henkilö pyrkii päivittämään omavalvontasuunnitelman heti, jos toiminnassa tapahtuu suurempia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Matin ja Heikin olohuoneessa, se on internetistä haettavissa sekä yhdistyksen omilla kotisivuilla tallennettuna. Omavalvontasuunnitelma on sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP).

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan heti asukkaan muuttaessa taloon. Sopimuksia tehdessä käydään yhdessä läpi, mitä palveluja asiakas kokee tarvitsevänsä. Kotiutumisen tapahduttua palveluja tarkastellaan.



Tarvittaessa konsultoidaan ja pyydetään Kymsoten asiakasohjaajaa paikanpäälle tekemään lakisääteinen palvelutarpeenarvio. Jotkut asiakkaat tulevat suoraan Kymsoten asiakasohjauksen kautta eli heille on silloin tehty arviota palveluasumisen tarpeesta.

Asiakkaan tilaa arvioidaan terveydentilan säännöllisillä seurannoilla (paino, verenpaine, verensokeri). Ikään-tyneiden palveluasumisen palveluseteliasiakkaille tehdään Kymsoten ohjeen mukaan RAI arviointi, jonka päivitys toteutetaan puolivuositain tai tilanteen muuttuessa oleellisesti.

GDS-15 testiä käytetään asiakkaan masennuksen arvioimiseksi, mikäli lääkäri pyytää kyseistä arviointia. Tarvittaessa, ja asiakkaan omalla suostumuksella, asiakkaille tehdään MMSE muistitestausta. Mikäli tarvetta, ohjataan asiakas Kymsoten muistipolun mukaisesti geriatrieseen keskukseen jatkotutkimuksiin.

Ravitsemustilaa arvioidaan tarpeen mukaan MNA-testillä. Toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä käydään läpi asiakkaan kanssa hänen psyykkistä, fyysistä, kognitiivista ja sosiaalista tilannetta. Mikäli asiakas antaa luvan, suunnitelmaa käydään läpi myös omaisten kanssa. Kirjaamme ylös omaisten ja asiakkaan toiveet hoitoon liittyen. Lääkäri käy säännöllisesti kerran kuukaudessa taloissamme paikan päällä ja soittaa viikoittain. Päivittäin on lääkäri kuitenkin konsultoitavissa. Asiakkaille tehdään lääkityksen tarkastuksia 2 kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa sekä tulo – ja vuositarkastukset. (palveluseteli, vammaispalvelu)

Kevyemmissä hoitopaketeissa yksityisesti olevia asiakkaita ohjataan käyttämään terveysaseman tai yksityisen lääkärin palveluja.

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

Asiakas sekä halutessaan hänen omainen/läheinen ovat mukana toteuttamissuunnitelmapalaverissa, jossa käydään läpi asiakkaan palvelutarpeet sekä keinot, joilla tarpeeseen vastataan. Asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus palaverissa esittää omia näkemyksiä ja toiveita hoidon sisällöstä. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään tilanteiden ja avuntarpeiden muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämiskeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään



kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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

Suunnitelma laaditaan asiakkaan ja hänen halutessaan otetaan omainen mukaan yhteistyöhön. Omahoitaja tekee RAI-arvioinnin, jonka pohjalta laaditaan toteuttamissuunnitelma potilastietojärjestelmään. Kevyemmässä hoitopaketissa oleville tehdään hoitokansio, joka kulkee asiakkaan mukana mikäli sairaalajaksoja tulee.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Hoitajat käyvät säännöllisesti keskusteluja asiakkaiden kanssa. Asiakkaalle ja omaiselle kerrotaan vaihtoehtoista ja annetaan kirjallisena vielä sisällöt palveluista. Asiakkaan oma näkemys tulee kuulluksi palaverissa.

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

Suunnitelmat päivitetään potilastietojärjestelmään RAI-arvioinnin pohjalta, josta ne ovat kaikkien hoitohenkilökuntaan kuuluvien luettavissa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen on velvollisuus perehtyä asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin. Asiakkaiden avun- ja palveluntarpeita käydään läpi hoitohenkilökunnan hoitopalaverissa ja mahdolliset muutokset omahoitaja päivittää asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan ja käy sen läpi asiakkaan ja omaisen kanssa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Sijaishuollossa olevalle lapselle tulee tarvittaessa laatia erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Suunnitelma tulee laatia viipymättä lapselle, jos häneen on kohdistettu tai tullaan kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä, eikä hänelle ole aiemmin laadittu hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisy ja niihin varautuminen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvan lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa. Suunnitelmaa varten on kuultava myös lapsen huoltajia ja se on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

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



Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsi-kirja](#)).

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

Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan saataviin palveluihin ja pakettien sisältöihin. Asiakkaat asuvat vuokrasuhteessa yhdistykseen ja saavat palveluita erillisen sopimuksen mukaan, miten itse niitä haluavat ostaa.

Heillä on mahdollisuus liikkua oman toimintakykynsä mukaan ja itsenäisesti ilman valvontaa.

Jokapäiväisissä toimissa huomioidaan asiakasta kuuntelemalla ja kunnioittamalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa kirjataan ylös asiakkaan mieltymykset ja toiveet. Suunnitelman pohjaksi kerätään tietoa asiakkaan elämänhistoriasta, tavoista ja tottumuksista.

Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja kotirauhaa. Asuntoon mentäessä soitetaan ovikelloa.

Asiakkaalla on valinnanvapaus toimintaan osallistumiseen. Palvelutaloissa on käytössä kulttuuri – ja vuosikello ja viriketuokioissa tarjotaan aihepiiriltään erilaisia toimintatuokioita. Asiakas voi valita mieleistensä toimintaa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole sään-



nöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Palvelutalossa ei ole käytössä rajoitteita tai pakotteita. Mikäli tulisi tilanne, että rajoittamistoimenpiteisiin tarvitsisi ryhtyä, aina on vastuulääkäri mukana päätöksissä sekä välitön informointi Kymsoten yhteistyötöihin eli asiakasohjaajiin/ sosiaalityöntekijöihin.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. Suunnitelman sisällöstä on annettu yksityiskohtaiset säännökset lastensuojelulain 61 b §:ssä. Lisätietoa suunnitelmasta löytyy THL:n ylläpitämästä [lastensuojelun käsikirjasta](#).

Laadittu pvm _____ Tarkistettu pvm _____



Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Jokainen työntekijä on velvollinen puuttumaan tilanteeseen, jossa hän havaitsee epäasiallista kohtelua. Asia otetaan puheeksi välittömästi asianosaisen henkilön kanssa ja jos epäasiallinen kohtelu jatkuu, työntekijän velvollisuus on saattaa asia lähiesimiehen tietoon, jolloin lähiesimies ryhtyy asiassa tarvittaviin toimenpiteisiin. Jokainen työntekijä perehdytetään talon toimintakulttuuriin työhön tullessa. Yksikössämme on tarkka valvonta epäasiallisen kohtelun osalta. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Jos asiakas tuntee olevansa kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, niin järjestetään palaveri asianosaisten kesken, myös omaiset pyydetään paikalle asiakkaan näin halutessaan. Näin saadaan asiakas kuulluksi ja voimme ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin (esim. hoitajan epäasiallinen käytös-> kirjallinen varoitus/irtisanominen).

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua, jos hän havaitsee asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti. Asia otetaan puheeksi asianosaisen henkilön kanssa ja jos epäasiallinen kohtelu jatkuu, työntekijän velvollisuus on saattaa asia lähiesimiehen tietoon, jolloin lähiesimies ryhtyy asiassa tarvittaviin toimenpiteisiin, saattaa asian myös toiminnanjohtajan tietoon.

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

Järjestetään palaveri, jossa asianosaiset sekä johto on paikalla. Käydään tilannetta läpi ja kuullaan kaikkia osapuolia. Tarvittaessa korjaamme toimintaamme, pyydämme anteeksi ja annamme mahdollisesti varoituksen tai jopa irtisanomme epäasiallisesti käyttäytyneen henkilön.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle,



on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavallan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa yhteistyössä Kymsoten kanssa. Asiakaspalaute kerätään sähköisesti tai kirjallisesti (omainen/asukas vastaa kyselyyn). Kymsote tekee palautteesta yhteenvedon ja toimittaa sen yksiköiden tietoon.

Tyytyväisyys kysely toteutetaan joka toinen vuosi. Omaisilta kysellään ja saadaan suora palautetta. Esimies ja muu henkilökunta ottavat vastaan palautetta päivittäisissä kohtaamisissa talon asukkailta ja heidän omaisiltaan ja kehittävät näin myös omaa toimintaansa.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Välitön ja suora palaute käsitellään heti ja keskustellaan hoitopalavereissa.

Palautteen sisältö käydään läpi hallintohenkilöstön ja henkilökunnan palavereissa, joissa mietitään mitä palaute on sisältänyt, mistä mahdollinen negatiivinen palaute ja kehitettävät asiat ovat voineet johtua ja mitä asioiden kehittämiseksi voidaan tehdä. Palautteeseen pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti, jos se on mahdollista ja kehittämään toimintaa haluttuun suuntaan. Asiakkaat ovat tärkeä osa toimintamme kehittämisessä.

On tärkeää, että asiakkaat haluavat ja saavat vaikuttaa omien palvelujensa laatuun.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja Toiminnanjohtaja Marita Malin ja palvelutaloesimies Anna-Kaisa Husu

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies Heli Kulmala, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy, Pajatie 69, 48600 Kotka

heli.kulmala@socom.fi, puh. 040 7287313



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaoikeusneuvoja/Kouvola
Vuorikatu 1
45100 Kouvola, puh.029 553 6901

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

Muistutuksen ym. käsitellään henkilökunnan palaverissa, joissa on tarvittaessa mukana yhdistyksen toiminnanjohtaja sekä Kymsoten asiakasohjaaja. Muistutuksista, kanteluista sekä tehdyistä toimenpiteistä, joita on tehty asioiden korjaamiseksi, tehdään tarpeen mukaan selvityksiä Kymsotelle sekä aluehallintovirastolle (AVI).

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Prosessi muistutuksen käsittelyyn aloitetaan viikon sisällä muistutuksen saapumisesta

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Palvelutalon henkilökunta työskentelee asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseksi ja edistämiseksi. Huomioidaan asiakkaiden kokonaisvaltainen toimintakyky ja tarpeet. Ohjataan ja neuvotaan asiakasta tarvittavien palveluiden piiriin, esim. lääkäri, muistihoitaja ym. terveyspalvelut. Käytössä on kuntouttava työote.

Huomioidaan valtakunnalliset liikuntastrategiat osana ikäihmisten arkea ja toimintakykyä. Suunnitellaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvät toimintatavat vastaamaan yhdistyksemme asiakkaiden tarpeita. Kannustetaan talon asukkaita yhteisöllisyyteen tarjoamalla yhteisiä virikehetkiä yhteistiloissa. Kehitetään myös kahden talon yhteistä toimintaa ja vierailuja.

Henkilökunta työskentelee kuntouttavalla työotteella. Asiakkaita ulkoilutetaan mahdollisuuksien mukaan sekä kaikille arkipäiville on varattuna aikaa virike- ja virkistystoiminnalle. Asiakkaiden osallistumisessa kunnioidaan heidän itsemääräämisoikeutta, eikä ketään pakoteta sellaiseen toimintaan, jota he eivät koe omakseen.

Palvelutaloissa käy ulkopuolisia vierailijoita mm. seurakunta pitää hartauden, vapaaehtoisia laulattajia eri tahoilta, sekä muita erikseen sovittuja vierailijoita. Juhlapyhät huomioidaan palvelutalojen arjessa mm. ruokailuissa ja viriketoiminnassa sekä palvelutalojen koristelussa ja sisustuksessa. Kesällä järjestetään juhannusjuhlat ja ennen joulua joulujuhlat. Vuonna 2020 alkanut Koronavirus-epidemia on tuonut haasteita



myös palvelutalon arkeen ja muuttanut käytäntöjä vierailevien esiintyjien suhteen. Kehitetään digipalveluja.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Uusi kulttuuri – ja vuosikello on otettu käyttöön taloissa vuoden 2022 tammikuusta lähtien ja sitä toteutetaan kuukausittain aina aihepiirin muuttuessa. Digilaitteiden opettelua on harjoiteltu enemmän vuoden 2020 aikana. Kahden palvelutalon välinen kommunikointi Teams-yhteyden avulla ja tietokoneen yhdistäminen televisioon, jolloin netin kautta pystyy eri kulttuuriasioita näyttämään asiakkaille ja lisäämään kulttuuri-tarjontaa täten digilaitteiden avuin. Digikehitys jatkuu vuoden 2022 aikana ja on tärkeä asia tulevaisuudessa.

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

Toteuttamissuunnitelmia päivitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita, joista ilmenee kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn toteuttaminen ja seuranta. Kehitetään yhdistyksessä valtakunnallisiin suosituksiin perustuvia ohjeistuksia. Suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa organisaation toimintakulttuuria.

Asiakkaat pystyvät liikkumaan ilman rajoituksia vapaasti. Hoitajien apu ulkoiluun on saatavilla erikseen sovusti, lisäksi omahoitajat antavat yksilöaikaa omalle asiakkaalleen tukemalla kokonaisvaltaista toimintakykyä. Yksilökuntoutus järjestetään maksua vastaan ja maksuttomat tuolijumpat toteutuvat palvelutalossa viikoittain.

Kannustetaan asiakkaita järjestämään omatoimisesti erilaisia harrastus/viriketoimintatuokioita (esim. bingo-ilta).

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Palvelutalon asiakkaat tilaavat joko itse tai hoitajan avustuksella ateriapalvelu Kanervapuistosta lämpimän aterian. Toimitukset sieltä taloon tapahtuvat päivittäin. Asiakkaat päättävät itse ruokahuoltoasioista. Koska asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan vuokralla, heillä on jokaisella omat jääkaapit. Hoitajat avustavat aamu-väli -ja iltapalojen teossa tarvittaessa ja lämmittävät lounas – ja päivällisruoka-annokset jokaisen



omassa kodissa. Ruokahuoltoa tehdään myös yhdessä asiakkaan kanssa ja kannustamalla myös omatoimisuuteen.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiasta tiedotetaan ateriapalvelua, mikäli se on asiakkaalla käytössä. Mikäli asiakas ei pysty itse toteuttamaan erityisruokavalion asioita, hoitajat avustavat heitä siinä.

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

Palvelupakettiasiakkaat punnitaan vähintään kerran kuukaudessa (tarvittaessa useamminkin) ja painon kehitystä verrataan edellisiin punnituksiin.

Potilastietojärjestelmä LifeCareen kirjataan asiakkaan ravitsemukseen liittyviä asioita, etenkin jos asiakas on syönyt tai juonut huonosti. Tarvittaessa asiakkaiden ruokaa rikastetaan esim. ruokaöljyllä, annetaan ylimääräisiä välipaloja tai hankitaan asiakkaalle täydennysravinteita jos ravinnonsaanti on riittämätöntä.

Nestelistat otetaan tarvittaessa käyttöön esim. helleaikana.

Ravitsemuksen sisällössä noudatetaan Kymsoten kilpailutuksessa asettamia vaatimuksia aterioiden sisällöstä.

Asiakkailla on mahdollisuus hankkia itselleen ruokatoimitus palvelutaloon erillisen maksun mukaan. Yhdistyksemme ateriapalvelu Kanervapuisto toimittaa asukkailla lämmintä ruokaa kotiin päivittäin.

Lisäksi hoitajat avustavat asiakkaita kauppatilausten teossa ja seuraavat päivittäin ruokailujen toteutumista.

Hygieniakäytännöt

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais-hoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Palvelutaloihin on nimetty erikseen hygieniavastaava. Konsultoimme Kymsoten hygieniakoordinaattoreita akuuteissa asioissa.

Jokaisessa asuntokerroksessa on kiinteät käsidesi-infektiohuuhteet. Henkilökunnalla on käytössä kertakäyttöiset suojakäsineet sekä tarvittaessa kertakäyttöiset esiliinat, -myssyt, -kengänsuojukset ja -nenäsuojaimet, visiirit.



Epidemiatilanteissa annetaan kulloinkin tilanteeseen sopivat ohjeet (vatsatauti, korona, influenssa, yms.), eli eristystä vaativat ohjeet. Tarttuvissa infektiotapauksissa asiakkaan huoneiston siivous tapahtuu asiakkaan omilla aineilla ja välineillä. Noudatamme infektiohoitajalta kulloinkin erikseen saatuja ohjeita.

Laitoshuoltajamme on koulutettu ja vastaavat palvelutalojen asuntojen siivouksista sekä yleisten tilojen puhtaudesta. Laitoshuoltaja osallistuu palvelutalojen hygieniavastaavan kanssa Kymsoten järjestämiin hygieniavastuuhenkilöiden säännöllisiin tapaamisiin. Käytössämme on Kymsoten ohjeistuksien mukainen valikoima siivousaineita ja toimimme heidän siivousohjeistuksiensa mukaisesti.

Hygieniaoheistus on jokaisessa talossa erillisessä kansiossaan ja se päivitetään aina uusien ohjeistuksien ilmaantuessa. Tarttuvien tautien leviämisen estämiseksi huolehdimme hoitajien rokotussuojasta sekä kaikkien hoitajien, asukkaiden sekä vierailijoiden käsihygieniasta.

Talossa siivotaan päivittäin, roskikset tyhjätään useita kertoja päivässä, ainakin kerran vuorossa. Pinnat, ovenkahvat, näppäimistö, puhelimet ym. pyyhitään joka vuorossa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Muistetaan noudattaa hyvää käsi- ja yskimishygieniaa ja kaikkia voimassa olevia virallisia hygieniatoimintaohjeita.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Laitoshuoltajat huolehtivat siivous- ja pyykinhuollosta. Henkilökunta avustaa pyykinhuollosta tilanteen mukaan ja hoitajat yrittävät aktivoida asiakkaita pyykituvalle sekä viikkaamaan omia pyykejä. Käytetään tarvittaessa pesulapalveluja infektiopyykin pesussa, noudatetaan siis hygieniatoimintaohjeita.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Laitoshuoltajan koulutukseen kuuluu puhtaanapidon ja pyykinhuollon asiat. Yksikössä käydään toimintatavat läpi perehdytysvaiheessa.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoidon asiakkaat valitsevat itse hoituvan joko kunnallisella puolella tai yksityisen hammaslääkärin vastaanotolla. Hoitajat avustavat talojemme asukkaita tarvittaessa päivittäisissä suuhygieniasioissa.



Kiireetön sairaanhoito: palveluseteliasiakkaat ja vammaispalveluasiakkaat ovat Kymsoten sopimuksen mukaisesti oikeutettuja asumispalveluille osoitetun lääkärin hoidon piirissä. Lääkäri on konsultoitavissa päivittäin. Yksityisesti ja kevyemmissä hoitopaketeissa olevat asukkaat käyttävät terveysaseman tai yksityisen lääkärin palveluja.

Kiireellinen sairaanhoito hoidetaan ambulanssin, POKS sekä KOKS päivystyksen turvin. Alueella on aloittanut toimintansa ARVi-hoitaja, joka tulee tarvittaessa kotiin arvioimaan asiakkaan vointia ennen sairaalaan lähettämistä. Palvelutalojen sairaanhoitaja on tehnyt tästä ohjeen henkilökunnalle, ja on itse käytettävissä/konsultoitavissa arkipäivisin. Hän ottaa myös asiakkaiden tarvittavat labranäytteet.

Henkilökunta kirjaa eli dokumentoi kaikki tapahtuneet toiminnot potilastietojärjestelmään ja raporttivihkoon. Kirjauksista voidaan varmistaa sovittujen ohjeiden noudattaminen. Kymsote on antanut erilliset ohjeet kuolintapauksien varalle. Noudatamme heidän antamaa ohjeistustaan. Nämä käydään perehdytyksessä läpi.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Päivittäin seurataan asiakkaiden vointia ja kirjataan asiat ylös. Asiakkaille järjestetään Kymsoten toimesta vuosittain tarvittavat yleislääkäripalvelut, joihin sisältyy asiakkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistaminen.

Asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia seurataan hoitotilanteissa päivittäin. Seurannan tulokset kirjataan asiakastietoihin ja muutoksiin reagoidaan mahdollisimman pian.

Kevyemmässä hoivapaketissa olevia asiakkaita kehoitetaan hakeutumaan säännöllisiin vuositarkastuksiin terveysasemalle.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja, vastaava hoitaja sekä koko hoitohenkilökunta yhdessä vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallisen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?



Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Yksikössä noudatetaan Kymsoten lääkehoitosuunnitelmaa ja sitä täydennetään yksikkökohtaisella suunnitelmalla.

Kymsoten geriatriylilääkäri hyväksyy suunnitelman päivitykset allekirjoituksellaan.

Palvelutaloesimies seuraa hoitohenkilöstön lääkelupien voimassaoloa. Vastuu on myös hoitohenkilökunnalla itsellään, jokaisen kuuluu tietää ja muistaa omien lääkelupien voimassaolo. Käytössä on skhole koulutusportaali, jonka kautta henkilöstön koulutustasoa pidetään yllä ja tentitään lääkehoidon osaaminen. Jos lääkehoidon osaamisessa havaitaan puutteita, henkilökunta suorittaa uudestaan lääkelupatentit ja saa tarvittaessa lisäkoulutusta aiheeseen.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja ja joka vuorossa olevat lääkeluvalliset hoitajat sekä vastuuhoitajat.

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaiden voinnin seuranta ja päivittäisen hoitotyön toteutus kirjataan potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa pidetään yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse yhteistyötahoihin kuten Kymsoten asiakasohjaus, gerontologinen sosiaalityö, geropsykiatrian poliklinikka, apteekki ym hoitoon osallistuvat tahot. Näissä kaikissa huomioimme tietoturvariskit emmekä käytä koko nimiä ja henkilötunnuksia sähköpostissa. Käytössämme ja salattu/ suojattu sähköpostiyhteys.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden



turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

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

Säännöllisin ja lakisääteisin ensiapu-, palo- ja pelastautumisharjoituksin sekä koulutuksin ylläpidetään henkilöstön ammattitaitoa ja valmiutta toimia yllä mainituissa tilanteissa. Palotarkastus suoritetaan palvelutaloissa joka syksy. Tarpeen vaatiessa palvelutaloesimies on yhteydessä säännöllisesti palotarkastajaan, jos havaitsee ongelmia, esimerkiksi liittyen jonkun asiakkaan toimintaa paloturvallisuuteen liittyen. Joulukuussa 2021 palomestari on myös käynyt pyydettäessä pitämässä asiakkaille sekä henkilökunnalle yhteisen info-tilaisuuden, jossa oli mahdollisuus avoimelle keskustelulle. Tavoitteena oli lisätä turvallisuuden tunnetta ja varmistua paloturvallisuuteen liittyvistä asioista.

Asiakasturvallisuuden parantamiseksi hoitohenkilökunta on yhteydessä tarvittaviin yhteistyötahoihin, esim. vartija, kiinteistöhuolto, hätäkeskus yms.

Asiakas vastaa myös itse omaan turvallisuuteen liittyvistä asioista. Asiakkaan ollessa kykenemätön huolehtimaan itsestään, otamme yhteyden maistraattiin/edunvalvontaan tai teemme sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen Kymnsoten IkäOpastimeen.

Henkilöstö

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

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



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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

1 esimies: Johtamisen -ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto, geronomi AMK, lähihoitaja, muistihoitaja, muistikoordinaattori, Hyvinvoinnin edistäminen YAMK-opiskelija

1 sairaanhoitaja AMK, lähihoitaja

1 lähihoitaja, fysioterapeutti

1 lähihoitaja, tiimivastuu

12 lähihoitajaa

1 apuhoitaja

1 lähihoitaja oppisopimuksella (valmistuminen kevät 2022)/ jalkahoitaja

1 laitoshuoltajaa/lähiavustajaa

1 kuntohoitaja/hieroja/jalkahoitaja

lisäksi tarvittavat lähihoitajan sijaiset

Arkisin työvuorossa on Matissa 3 hoitajaa aamuvuorossa ja 2 hoitajaa iltavuorossa, viikonloppuisin Matissa on aamussa 2 hoitajaa ja toinen iltavuorolaisista tulee aiemmin töihin. Heikissä on 2 hoitajaa aamuvuorossa ja 2 hoitajaa iltavuorossa. Maanantaista perjantaihin vuorossa on 1 laitoshuoltaja Matissa ja Heikissä yhteisesti,

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Äkillisissä sairastapauksissa pyritään henkilökuntavaje paikkaamaan sijaisilla tai henkilöstösiirroilla yksiköiden välillä. Yksiköiden käytössä on yhteinen lista keikkasijaisista. Jos sijaista ei ole käytettävissä tekee esimies vuoron joko itse tai järjestää korvaavan työntekijän. Omalla suostumuksella työntekijä saa tulla vapaalta paikkaamaan tai tehdä pidempää vuoroa, kunhan työaikalaki toteutuu.

Uutta henkilökuntaa haetaan lehti-ilmoituksen/työvoimatoimiston kautta (www.mol.fi), kartoitetaan myös oman henkilökunnan halukkuutta siirtyä toimipisteestä toiseen.

Ammattipätevyys tarkistetaan aina Valviran Julkiterhikistä/ Suosikista.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstömitoitus on lain suosituksen ja Kymsojen kilpailutuksessa vaatiman mitoituksen mukainen.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Noudatetaan voimassa olevia ohjeistuksia siitä, miten lähiesimiehen työn kuuluu jakautua. Esimerkiksi kun asiakkaita on yli 30, esimiestä ei lasketa virallisesti vahvuuteen. Esimies on pääsääntöisesti hallinnollisessa



työssä, mutta hoitaa geronomin tehtäviä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Meillä on suhteutettu avustavat tehtävät asukkaiden kuntoisuuden mukaan. Laitoshuoltajat hoitavat siivous- ja pyykinhuollon ja avustavia tehtäviä. Hoitajat hoitavat hoivatehtäviä ja niihin liittyvät kirjalliset työtehtävät.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoitaessa uutta henkilökuntaa kriteereinä ovat ammattitaito, motivoituneisuus vanhustyöhön ja mahdollinen työkokemus alalta. Ammattipätevyys tarkistetaan aina Valviran Julkiterhikistä/ Suosikista. Tilapäisiä sijaisia rekrytoitaessa, alan opiskelijoilta vaaditaan hoivatyön- ja lääkehoidon opintojen suorittamista sekä ea-kurssin suoritusta. Jos lääkelupia ei ole voimassa, ne suoritetaan välittömästi. Lääkeluvaton työntekijä ei osallistu lääkehoitoon. Ea voimassaolevana vaaditaan jokaiselta työntekijältä.

Yhdistyksessä käytetään työkiertoa, jolloin vakituinen henkilökunta perehtyy myös jokaiseen toimipisteseen. Tästä on saatu hyviä kokemuksia.

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

Ammattipätevyys tarkistetaan aina Valviran Julkiterhikistä/ Suosikista, ja jos mahdollista kysymme suosituksia aiemmista työpaikoista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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



ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudet työntekijät perehdytetään valmiin suunnitelman mukaisesti, laatukäsikirjaa ja perehdytyskaavaketta ja omavalvontasuunnitelmaa apuna käyttäen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Lakisääteisten koulutusten lisäksi kartoitetaan henkilökunnan toiveita eriaiheisiin koulutuksiin. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan koulutustarpeet. Käytössä on skhole-koulutusportaali, jota työntekijät pystyvät vapaasti hyödyntämään ja ylläpitämään/ itseopiskelemaan omaa ammattitaitoa laajan koulutustarjonnan avulla.

Työnantaja tukee erikoistumista (hlökunnan omat osaamisalueet esim. diabetes-/haavahoitaja).

Kymsoten koulutuskalenterin kautta ja FaSu-ilmoittautumisen kautta kannustetaan henkilökuntaa osallistumaan koulutuksiin ja sopimalla asiat esimiehen kanssa.

Tällä hetkellä on käynnistymässä uudet iRAI HC-koulutukset. Tavoitteena on vahvistaa RAI-osaaminen kiihtävälle tasolle.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn



alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Ilmoitus tehdään esimiehelle viipymättä ja mielellään kirjallisesti. Esimies antaa toimintaohjeet tai vie asiaa eteenpäin käsittelyyn. Epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi. Asiaa käsitellään henkilöstön kanssa.

Toimitilat

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

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

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

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaalla on käytössään 1-2 huonetta ja tupakeittiö. Asunnot ovat kooltaan 37,5–57 m². Asiakas sisustaa asunnon/oman kotinsa itse omilla huonekaluillaan ja tekstiileillään. Asunnot ovat esteettömiä ja inva-mitotettuja. Asiakkaalla on käytössään palvelutalon yhteiset oleskelutilat, pesutupa ja sauna, pyykkitupa, varastot.

Teknologiset ratkaisut

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

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja



voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomi-
oon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkai-
suja yksiköllä on käytössään?

Asiakkaan tarvitessa turvaranneketta, talo hankkii 9Solutions turvarannekkeet, jotka (entinen Viria Security Oy), nykyinen Loihde, asentaa puhelimiin/ tietokoneohjelmaan sekä asuntoihin ja varmistaa laiteyhteyden. Rannekkeen ylläpito -ja Sim-kuluista vastaa asiakas talon lisäpalveluhinnaston mukaisesti. Hoitajat opasta-
vat asiakkaita laitteiden käyttöönotossa, samoin uudet työntekijät perehdytetään turvajärjestelmän käyt-
töön.

<https://9solutions.com/>

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

Turvalaitteista tulee hälytys palvelutalon hoitajien työmatkapuhelimiin 24/7 sekä nettisovelluksen kautta
toimintayksiköiden hoitajien työpöytäkoneisiin. Hälytyksen tullessa hoitajat menevät paikalle asuntoon ja
hälytyksen kuittaaminen tapahtuu joko suoraan matkapuhelimesta tai tietokoneelta.

Klo 7-22 välisenä aikana hälytyksiin vastaavat palvelutaloissa vuorossa olevat hoitajat, jolloin menevät suo-
raan itse hälytyskohteeseen.

Yöaikana eli klo 22-07, yhdistyksemme yksikön yöhoitaja vastaa hälytyksiin ja tarvittaessa hälyttää apua
vartiointipalvelun tai ensihoidon kautta paikalle.

Mikäli jossakin asunnossa laite menee pois päältä tai joku irrottaa laitteen seinästä, antaa laite heti hälytyk-
sen puhelimiin/ tietokoneen kautta ja asia havaitaan välittömästi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Loihde palvelukeskuksen yhteystiedot:

PALVELUKESKUS

Tekninen asiakaspalvelu

ma-pe klo 8–16

puh. 029 001 3080

palvelukeskus.trust@loihde.com

Aina vuorossa olevat hoitajat tarkastavat yhteydet.

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Terveystieteiden huollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta
vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveystieteiden huollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön
ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaeh-
käiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.



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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

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

Hoitohenkilökunta kartoittaa asiakkaan apuvälineiden tarvetta moniammatillisen tiimin turvin. Apuvälineen tarpeen ilmaantuessa, hoitohenkilökunta järjestää tarvittavan apuvälineen asiakkaalle. Apuvälinepalvelun sekä kotikuntoutuksen fysioterapeuttia konsultoidaan tarvittaessa apuvälineen hankinnan, käytön, ohjauksen tai huollon tiimoilta. Palvelutalon hoitohenkilökunta on velvollinen perehtymään apuvälineen käyttöohjeisiin sekä ohjaamaan asiakasta apuvälineen käytössä osana hoito/asiakastyötä.

Yksikköön on laadittu terveydenhuollon laite- ja tarvikeluettelo, joka tukee huollon asianmukaista toteutusta. Luettelosta löytyy kaikkien laitteiden käyttöohjeet, korjaus/huoltoyhteystiedot, kalibroinnit jne.

Tarvittavat erikoissairaanhoidon nostolaitteet, suihkutuolit, nostoliinat ja painehaavapatjat ovat lainassa Karhulan/ Kotkan apuvälinekeskuksesta asiakkaalla henkilökohtaisessa lainassa. Huolto ja kuljetus tapahtuu tällöin heidän kauttaan.

Palvelutaloihin on lisäksi nimetty apuvälinevastaava, joka tarvittaessa selvittää/ohjaa tarkemmin apuvälinekäytännöissä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Ilmoitetaan esimiehelle välittömästi ja hän huolehtii ilmoituksen tekemisestä eteenpäin tai antaa toimintaohjeet. Vialliset laitteet ja tarvikkeet poistetaan välittömästi käytöstä ja asetetaan käyttökieltoon. Huolto tilataan välittömästi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sh Teija Savolainen puh. 044 9017218, teija.savolainen@ryhmakoti.fi



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoaa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.



Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaaminen on osa perehdytystä, johon osallistuu esimiehen lisäksi koko muu hoitohenkilöstö ja aina vuorossa oleva työpari.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Joka vuorossa kirjataan potilastietoihin asiakkaiden asiat.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Käytössä on potilastietojärjestelmä, johon jokaisella hoitotyöntekijällä on henkilökohtainen salasana sekä tunnus asiakastietojen kirjaamista varten. Työntekijä allekirjoittaa yhdistyksen salassapito-/vaitiolo-sitoumuksen työsuhteen alkaessa sekä erillisen Kymnsoten salassapitokaavakkeen potilastietojen käsittelyä koskien.

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

Työntekijälle selvitetään perehdytyksen yhteydessä tietosuoja-asioihin ja asiakirjoihin liittyvät asiat, työntekijä vastaa toimistaan allekirjoittamalla sopimuksen. Skhole-ohjelmassa, johon henkilökunnalla on lisenssit, on mahdollisuus opiskella tietosuoja koskevia asioita.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Katja Koskelainen puh.0405315520
Torniomäentie 24, 45200 Kouvola

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x ☐ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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



Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Palvelutaloesimies kerää asiakkailta ja henkilökunnalta ideoita toimintamme kehittämiseksi. Nämä toteutetaan omina projekteinaan osana päivittäistä hoivatyötä yhdistyksessämme ja palvelutaloissamme.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Kouvola 8.2.2022

Allekirjoitus

Toiminnanjohtaja Marita Malin