



YRJÖ JA HANNA
KODIT



YRJÖ JA HANNA
KODIT

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNI- TELMA

Omenatarha Kaneli



SISÄLTÖ

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	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus 2770642-5

Kunta Espoo

Kunnan nimi Espoo

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Omenatarha Kaneli

Katuosoite Piispansilta 16 A (Sisäpihan puoli: Nelikkokuja 3 A)

Postinumero 02230 Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen; Vanhukset; asiakaspaikkamäärä 12(14)

Esimies Outi Kivi

Puhelin 050 327 5818 Sähköposti outi.kivi@yrjojahanna.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 24.2.2022

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.2.2022

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Apteekkipalvelut, annosjakelu: Lauttiksen apteekki (Lauttasaari, Helsinki)
- Elintarvikkeet: KESPRO
- Hoitotarvikkeet, suojavarusteet, pientarvikkeet, toimistotarvikkeet: WULFF Solutions
- Apuvälineiden hankinta ja huolto: Suomen Terveysmaailma
- Vuokratyöntekijät: Medipower Oy, Hyvän HoidonPalvelut Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankkijoiden kanssa on aina laadittuna alihankintasopimus, jossa on kuvattuna palvelun sisältö sekä tavoitteet ja veloitteet. Alihankkija toimittaa omavalvontasuunnitelman toimintayksikköön. Sopimuksen veloitteiden toteutumista sekä alihankkijoiden toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön ja toimintayksikön esimiehen toimesta. Toimintayksikön esimies ja palvelupäällikkö osallistuvat alihankkijan edustajan kanssa säännöllisiin seuranta- ja arviointipalavereihin, joita järjestetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Mahdolliset havaitut poikkeamat sovittuun palveluun ilmoitetaan välittömästi esimiehelle, joka on yhteydessä alihankkijan edustajaan poikkeaman korjaamiseksi. Alihankittavaan palveluun liittyvä poikkeama ilmoitetaan IMS-järjestelmään, joka käsitellään Yrjö ja Hanna Kotien poikkeaman käsittelyprosessin mukaisesti. Yhteenvedot käsitellään palvelutoiminnan johtoryhmän kokouksissa. Johtoryhmä seuraa reklamaatioita ja poikkeamia sekä niihin liittyviä toimenpiteitä ja vaikutuksia ilmoitusten perusteella ja päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää vanhusten, vammaisten ja muiden päivittäisissä toiminnoissa apua tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia, toimintakykyä sekä merkityksellistä elämää. Perustehtävämme on tuottaa turvallisia ja yksilöllisiä asumis- ja hoivapalveluita arjen askareissa apua tarvitseville ihmisille. Tavoitteenamme on asukkaan itsenäinen ja mielekäs elämä turvallisessa yhteisössä.

Omenatarha Kanelin toiminta-ajatus perustuu Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan tarkoitukseen, perustehtävään ja toiminta-ajatukseen. Kanelin toiminta-ajatus on tarjota ikääntyville muistisairaille ryhmäkodissa ympärivuorokautista hoitoa, jossa jokainen asiakas on oma, arvokas yksilönsä. Tärkeintä on, että asiakas voi elää omaehtoista elämää ja kokea itsensä tärkeäksi osaksi lähipiiriä ja koko yhteiskuntaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrjö ja Hanna Kotien toiminnan perustana oleva ihmiskäsitys korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia laadukkaiden palveluiden avulla. Keskeisenä toimintaperiaatteena on yhteistyö ja verkostoituminen alueellisesti kolmannen sektorin toimijoiden, sijaintikunnan sekä lähikuntien ja paikallisten yritysten kanssa.

Hyvän palvelun tuottamista ohjaavat toiminnan arvot, jotka pohjautuvat Yrjö ja Hanna Kotien arvoihin **Eettisyys**, **Kohtaaminen** ja **Jatkuvuus**.

Arvot tarkoittavat Omenatarha Kanelin päivittäisessä toiminnassa seuraavaa:

Eettisyys; Toimimme avoimesti ja rehellisesti ihmisarvoa kunnioittaen ja säädöksiä noudattaen. Näemme asukkaat yksilöllisinä ja aktiivisina toimijoina huolimatta heidän tarvitsemansa avun, hoivan ja hoidon määrästä. Kunnioitamme asukkaiden yksityisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta.

Kohtaaminen; Olemme avoimia toinen toisillemme. Tervehdimme kohtaamiamme ihmisiä. Olemme aidosti läsnä asukkaiden arjessa. Kuuntelemme asukkaita, kohtaamme heidät aikuisina ihmisinä ja oman elämänsä asiantuntijoina. Huomioimme asukkaiden yksilölliset mieltymykset, tavat ja tottumukset. Kunnioitamme asukkaiden yksityisyyttä koputtamalla oveen asukkaan kotiin mentäessä sekä itsemääräämisoikeutta tarjoamalla mahdollisuuksia omiin päätöksiin ja valintoihin joka päiväisissä asioissa.

Arvostamme erilaista osaamista näkemällä erilaiset ihmiset (työ)yhteisöä rikastuttavana tekijöinä. Annamme rakentavaa palautetta ja apua toinen toisillemme. Arvostamme yhteistyökumppaneita ja työtovereita. Huolehdimme työyhteisön hyvinvoinnista. Kohtaamme jokaisen ihmisen yksilönä ja tavoitteenamme on hyvä vuorovaikutussuhde jokaiseen henkilöön. Olemme avoimia ja rehellisiä toisillemme.

Jatkuvuus; Toimimme taloudellisesti vakaasti turvaten asukkaille pysyvät kodit ja osavalle henkilöstölle pitkäaikaiset työpaikat.

Toimintayksikössä on sovittu keskeisistä toimintaperiaatteista, joiden mukaisesti päivittäistä asiakastyötä toteutetaan. Toimintayksikön periaatteet ovat;

Avoimuus ja luottamus; avoin ja keskusteleva työyhteisö

Ammatillisuus ja asiantuntijuus; jokainen työntekijä tietää tehtävänsä ja kehittää tarvittaessa omaa osaamistaan

Asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen; asukkaan tasavertainen kohtaaminen ja huomiointi kaikissa tilanteissa

Yhdessä arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden perustan ja ne huomioidaan kaikissa toiminnan vaiheissa sekä muun muassa asiakkaiden, omaisten ja työtovereiden kohtaamisessa. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet ovat kaikkien asukkaiden sekä heidän läheistensä nähtävillä ja niiden toteutumista seurataan muun muassa sisäisellä seurannalla sekä asukkaiden ja läheisten yhteisissä tilaisuuksissa ja tapahtumissa palautteiden perusteella. Henkilökunta sitoutetaan arvojen ja periaatteiden mukaiseen toimintaan arvokeskustelujen, perehdytyksen ja kehityskeskustelujen avulla. Arvokeskustelut käydään ja arvot avataan toimintayksikössä vuosittain omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Toimintayksikössä sovitaan menettelytavat, miten arvojen ja periaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan.

Omenatarhan palveluesihenkilö selvittää edellä mainittujen ja periaatteiden vastaisen toiminnan juurisyyn. Tarvittaessa annetaan työntekijöille lisäperehdytystä tai kehitetään ja muokataan työohjeita. Palveluesihenkilö seuraa toimintaa säännöllisesti keskustellen

työntekijöiden kanssa avoimesti ja puuttuu tarvittaessa ohjeiden noudattamattomuuteen työnjohdollisin keinoin.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskien kartoitus omavalvonta-, lääkehoito- ja pelastussuunnitelman päivityksen yhteydessä
- Perehdytysuunnitelma
- Terveystuonon omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Terveystuonon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä
- Pelastussuunnitelma
- Tietosuojasuunnitelma
- Tietosuojaohje
- Arkistointiohje
- Henkilökunnan sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus
- Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen periaatteet ja käytännöt
- Palvelutoiminnan asiakasohjeet
- Varautumissuunnitelma ja ohjeistukset
- Puhtaanapitosuunnitelma
- Keittiön omavalvontasuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Omenatarha Kanelissa tehdään riskien arviointi vähintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Samalla tarkistetaan, onko edellisvuonna omavalvontasuunnitelmaan esille nousseet riskit saatu hallintaan. Edellisen vuoden poikkeamat, palautteet, muistutukset ja valvontakäytien pöytäkirjat käydään läpi, joista tehdään yhteenveto korjaustoimenpiteineen. Tästä saadaan tietoa siitä, onko noussut esille uusia riskejä, mitkä riskit ovat jo hallinnassa ja mihin riskeihin tulee tehdä kehittämissuunnitelma niiden hallitsemiseksi. Riskin arvioinnin perusteella kirjataan tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet omavalvontasuunnitelmaan.

Asukkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskitekijät vapaamuotoisesti henkilöstölle tai esimiehelle joko kirjallisesti tai suullisesti tai täyttämällä palautelomakkeen yksikössä tai Yrjö ja Hanna Kotien verkkosivuilla. Ilmoituksen ja/tai palautteen vastaanottanut henkilö kirjaa palautteen/poikkeaman HaiPro -järjestelmään viipymättä, mahdollinen kirjallinen ilmoitus laitetaan raportin liitteeksi.

Henkilöstö tuo huomaamansa epäkohdat, laatu-poikkeamat sekä riski- ja uhkatilanteet johdon tietoon HaiPro-järjestelmän kautta tapahtumasta/tilanteesta riippuen joko erilaisina

haittapahtuma tai läheltä piti -tilanne ilmoituksina. Kiireelliset ilmoitukset voidaan antaa suullisesti, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan aloittaa välittömästi. Suullinen ilmoitus kirjataan HaiPro-järjestelmään viipymättä.

HaiPro-järjestelmän etusivulta valitaan Asiakas- / asukasturvallisuusilmoitus, Työturvallisuusilmoitus, Tietosuoja-/tietoturvailmoitus, Toimintaympäristöilmoitus, PosiPro-onnistumisilmoitus tai SPro - Ilmoitus epäkohdasta sosiaalihuollon toteutuksessa. Omaisten ja/tai asiakkaiden ilmoittamat tapahtumat kirjaa ilmoituksen vastaanottanut työntekijä ja omaisen/ asiakkaan ilmoitus liitetään liitteeksi ilmoitukseen. Tehty ilmoitus siirtyy järjestelmässä automaattisesti vastuuhenkilölle, joka ensisijaisesti on Omenatarha Kanelin palveluesihenkilö.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavaltavontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmässä, jossa etusivulta valitaan kohta SPro - Ilmoitus epäkohdasta sosiaalihuollon toteutuksessa. Järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta. Ilmoitukselle valitaan oikea tyyppi, jonka jälkeen kirjoitetaan kuvaus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.

Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään, jossa veloitetaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittapahtumat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmässä. Tehty ilmoitus siirtyy järjestelmässä automaattisesti vastuuhenkilölle, joka ensisijaisesti on Omenatarha Kanelin palveluesihenkilö.

HaiPro- järjestelmä tiedottaa automaattisesti uudesta raportista palvelujohtoa sekä ilmoituksen käsittelyvaiheiden toteutumisesta ilmoituksen tekijää ja palvelujohtoa. Palveluesihenkilö aloittaa haittapahtumailmoituksen käsittelyn arvioimalla onko kyseessä palaute, haittapahtuma, läheltä piti-tilanne vai prosessipoikkeama sekä arvioi tapahtuman haitta-asteen.

Lievä poikkeama esim.

- läheltä piti- tilanne
- huomio tilanteesta, mikä olisi voinut muuttua vaaralliseksi joko asukkaalle tai henkilöstölle
- prosessin vastainen toiminta, mikä ei kuitenkaan aiheuttanut vaaratilannetta

Vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama aina (paitsi jos on kyseessä erittäin vakava poikkeama)
- Asukkaaseen kohdistuva lievä sanallinen kaltoinkohtelu
- lievät vahingot yksikössä (esim. kaatumiset, joista ei aiheudu vammaa)
- Henkilöstöön kohdistunut väkivallan uhka

- Laitteista tai koneista aiheutunut pieni vahinko, ei fyysisiä vahinkoja
- Asiakkaan hoitotietomerkinnot puuttuvat tai eivät ole ajan tasalla

Erittäin vakava poikkeama esim.

- Lääkehoitopoikkeama, joka on tapahtunut asiakkaalle saakka
- Asiakas on joutunut vakavan suullisen tai minkäänlaisen fyysisen kaltoinkohtelun kohteeksi, tai siitä on epäily
- Henkilöstöön kohdistunut väkivalta
- Fyysinen loukkaantuminen yksikössä
- Kadonnut asukas

Palveluesihenkilö selvittää häiritsevään tapahtumaan johtaneet syyt ja olosuhteet yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa palvelujohtajan kanssa ja asettaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet häiritsevään tapahtuman korjaamiseksi ja/tai ehkäisemiseksi jatkossa aikatauluineen.

Raportointi- ja seuranta järjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamiin johtaneisiin syitä pyritään selvittämään sekä seuraamaan ja poikkeamista oppimiseen.

Korjaavat toimenpiteet

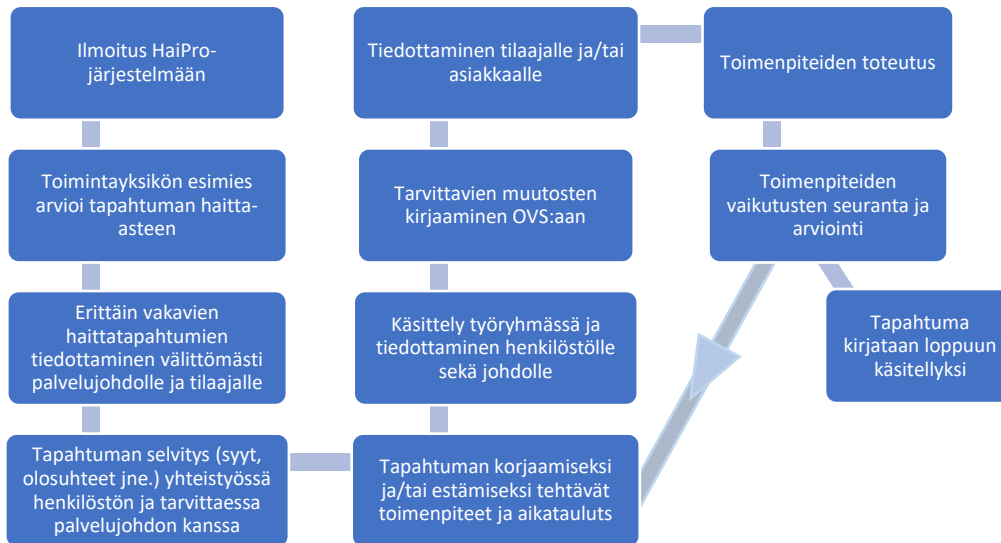
Korjaavat toimenpiteet aikatauluineen kirjataan raportin käsittelyn yhteydessä raporttiin HaiProon sekä omavalvontasuunnitelmaan. Toimenpiteiden aikataulutuksen yhteydessä sovitaan ja kirjataan toimenpiteiden vaikutusten seurannan ja arvioinnin suunnitelma, jossa asetetaan arviointiajankohta. Suunnitelman toteutumista sekä arviointia raportoidaan palvelujohtajalle sovitun mukaisesti, mutta vähintään kolmen kuukauden kuluessa raportin käsittelystä. Tapahtuman yhteenvedon ja vaikutusten arvioinnin perusteella häiritsevään tapahtuma todetaan korjatuksi ja tapahtuma loppuun käsitellyksi tai tapahtuman korjaamiseksi asetetaan jatkotoimenpiteet ja uusi seuranta suunnitelma, jolloin tapahtuman käsittely palautuu prosessiin.

Ryhmäkoti Kanelissa häiritsevään tapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään viikkopalaverissa, tarvittaessa palveluesihenkilö keskustelelee työntekijän/asukkaan kanssa ketä tilanteessa on ollut osallisena ja kirjaa tiedot HaiPro-ilmoitukseen.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Henkilöstö on mukana korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa. Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön työryhmissä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Palveluesihenkilö tiedottaa tilaaja-asiakkaalle korjaavista toimenpiteistä sekä niiden aikataulusta ja seurannasta. Häiritsevään tapahtumailmoituksen tehneelle asiakkaalle ja/tai omaiselle vastaan kirjallisesti tapahtuman käsittelystä sekä tehdyistä toimenpiteistä. Palvelujohto käsittelee poikkeamailmoitusten yhteenvedot kuukausittain johtoryhmän kokouksessa.

Poikkeamien/palautteiden/läheltä piti-tilanteiden käsittelyprosessi



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yrjö ja Hanna Kodeissa omavalvonta on oleellinen osa laadunhallintajärjestelmää. Oma-
valvontasuunnitelma laaditaan Yrjö ja Hanna Kotien johdon, toimintayksikön palveluesi-
henkilön sekä henkilöstön yhteistyönä. Yrjö ja Hanna Kotien johto vastaa omavalvonta-
suunnitelmassa yhteisten prosessien kuvaamisesta. Yrjö ja Hanna Kodeissa on yhteneväi-
nen omavalvontasuunnitelmapohja, joka täydennetään ja tarkennetaan toimintayksikkö-
kohtaisesti. Toimintayksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta vastaa toimintayksi-
kön palveluesihenkilö.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omenatarha Kanelin henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen tiimeit-
tään tehden riskikartoitukset, avaten oman tiimin kanssa esimerkein kuinka yhteiset arvot
näkyvät tiimin toiminnassa ja kuvaavat jokapäiväisen arjen toiminnan. Tiimien tuotos tuo-
daan vielä johtoryhmälle, jossa käydään yhdessä vielä läpi kokonaisuudet, jotka kirjataan
omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Kehityspäällikkö Saila Partanen

Palvelupäällikkö Susanna Pakarinen

Palveluesihenkilö Outi Kivi

Omenatarha Kanelin henkilökunta

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palveluesihenkilö Outi Kivi, puh 050 327 5818, outi.kivi@yrjojahanna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa Yrjö ja Hanna Kotien laadunhallintaa sekä laatujärjestelmää ja se on osa henkilökunnan sekä opiskelijoiden perehdytysohjelmaa. Omavalvonnan toteuttaminen on osa päivittäistä toimintaa ja koko henkilökunnalla on suuri rooli omavalvonnan suunnittelussa riskien ja epäkohtien esille tuonnissa sekä omavalvonnan toteuttamisessa osana arkipäivän toimintaa. Henkilökunta on velvollinen arvioimaan omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä ilmoittamaan esimiehelle mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Yrjö ja Hanna Kotien sisäisellä seurannalla ja palvelujohto arvioi yksiköiden toimintaa yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa, ohjeistaa toimintayksiköjä ja varmistaa osaltaan ohjeistuksillaan siitä, että sosiaalihuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä sekä määräyksissä asetetut vaatimukset. Palveluesihenkilön vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu tai toimintaa kehitetään. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma käydään aina läpi henkilöstön kanssa päivityksen jälkeen. Omavalvontasuunnitelmat säilytetään 10 vuotta sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja saatavilla ryhmäkodin yhteisissä tiloissa, sille varatussa kansiossa ja ilmoitustaululla sekä Yrjö & Hanna kotien internet-sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Asiakkaan tullessa toimintayksikköön kunnan sijoittamana tai kunnan myöntämän palvelusetelin turvin, palveluntarpeen arvioinnin tekee viranomainen, joka palveluntarpeen arvioinnin perusteella päättää asiakkaan palveluista ja niiden järjestämisestä.

Asiakkaan hakeutuessa toimintayksikön palveluiden piiriin itse (itsemaksavat asiakkaat), palveluntarpeen arvioinnin tekee palveluesihenkilö myöntäessään asiakkaalle asunnon. Ryhmäkodin henkilökunta arvioi säännöllisesti asiakkaan palveluntarvetta ja tarvittaessa ohjaa häntä julkisten palveluiden piiriin hakeutumisessa.

Kuntien sijoittamat ja palveluseteliasiakkaat:

Kunnan SAS-ryhmä tai muu kunnan asumispalveluista vastaava henkilö arvioi asukkaan asumisen tarpeen ja tekee päätöksen asukkaaksi ohjauksesta. SAS-hoitaja/ muu kunnan asumispalveluista vastaava henkilö tiedottaa alustavasta palveluntarpeesta ja hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Viimeistään saapuessaan asukas ja/tai omaiset saavat täytettäväkseen elämänkaarikyselyn, jota hyödynnetään yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Kahden viikon kuluttua asukkaan saapumisesta tehdään iäkkäille henkilöille RAI, MMSE sekä GDS-15 hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaa varten. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omahoitajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta.

Itsemaksavat asiakkaat:

Mikäli asukas tulee itse maksavana, asumisen päätöksen tekee palveluesihenkilö asunnon sekä palveluntarpeen ja/tai sosiaalisten tarpeiden perusteella. Toimintakykyarvioinnin päätöksen teon tueksi sekä alustavaa suunnitelmaa varten tekee palveluesihenkilö yhteistyössä asukkaan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa. Alustavan suunnitelman tekemisen yhteydessä asukas ja/tai omaiset saavat täytettäväkseen elämänkaarikyselyn, jota hyödynnetään yksilöllisen suunnitelman laadinnassa. Kahden viikon kuluttua asukkaan saapumisesta tehdään henkilöille RAI, MMSE ja GDS-15 arvioinnit sekä yksilöllinen aikaseuranta palvelun tarpeesta vähintään 7 vrk:n ajalta hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaa varten. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omahoitajan, omaisen sekä muiden mahdollisten asukkaan verkostoon kuuluvien henkilöiden kanssa viimeistään kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta.

Käytössä ovat toimintakykymittareista RAI, MMSE, GDS-15, MNA. Toimintakykyarvioinnit sekä aikaseuranta tehdään vähintään 6 kk:n välein ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asukkaalla ja hänen luvallaan omaisellaan/läheisellään on mahdollisuus aina osallistua toimintakyvyn arviointiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. RAI- arviointi tehdään aina yhteistyössä omaisten sekä mahdollisen muun asukkaan verkoston kanssa. Terveystilaan, toimintakykyyn ja muihin asioihin liittyvissä muutoksissa informoidaan omaisia/läheisiä asukkaan kanssa sovitulla tavalla, ellei asukas ole tätä kieltänyt.

Toimintayksikön henkilökunta/omahoitaja pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaan yhteyshenkilöön tiedottaen asiakkaan voinnista. Toimintayksikkö tiedottaa säännöllisesti kuukausikirjeellä yksikön toiminnasta ja tapahtumista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kullekin asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asukkaan, omaisten sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen ja asukkaan verkostojen kanssa. Hoitosuunnitelmien päivittämisen ja tarkistuksen toteutuminen sekä koordinointi ovat omahoitajan ja sairaanhoitajan vastuulla, mutta arviointi ja suunnitelman laadinta toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään, johon koko henkilöstöllä on tunnukset. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään puolivuositain sekä aina tarvittaessa, kun asukkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään päivittäin.

Tavoitteena on, että asukas on mukana hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa, jolloin hänen toiveet ja mielipiteet tulevat kirjatuiksi suunnitelmaan. Mikäli asukas itse ei kykene ilmaisemaan omia toiveitaan tai tahtoaan hoidon suhteen, selvitetään omaisilta asukkaan mahdollisesti aiemmin esittämiään toiveita. Suunnitelman laadinnassa omaohjaaja voi käyttää apunaan esimerkiksi asukkaan tulohaastattelulomaketta ja elämänkaarikyselyä sekä erilaisia vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä. Asukkaalle ja hänen omaisilleen annetaan palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa suunnitelman päivityksen yhteydessä.

Omahoitajat vastaavat omien asukkaittensa hoitosuunnitelmaan tulleiden muutosten informoinnista ja tiedotuksen kanavana käytetään muun muassa henkilökunnan raportointi- ja hoitopalavereja, asiakastietojärjestelmän viestikanavaa sekä asiakaskertomusta. Muutoksia sekä hoito- palvelusuunnitelmien arviointia käydään läpi päivittäin vuororaporttien yhteydessä sekä viikoittain henkilöstöpalavereissa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Ryhmäkoti Kanelin toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmiskäsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. 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. Sosiaalipalveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.



Eettisyys sekä asukkaan arvostava kohtaaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Asukas on aina mukana suunnitelman laatimisessa sekä häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen tahtonsa sekä toiveensa kirjataan suunnitelmaan. Hoito- ja ohjaustyö tapahtuu asukkaan tahtoa ja toiveita kuunnellen. Asukkaan toiveet ja tavoitteet kirjataan asukkaan yksilölliseen suunnitelmaan ja sen toteutumista arvioidaan päivittäin.

Pääsääntönä hoidon ja palvelun toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asukkaan kanssa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan henkilöiden perusoikeuksiin, kuten henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen sekä liikkumisvapauteen, jotka ovat turvattu Suomen perustuslaissa. Rajoitustoimenpiteillä puututaan näiden perusoikeuksien käyttöön, ja sen vuoksi ne tulee ymmärtää viimesijaisiksi ja poikkeuksellisiksi toimenpiteiksi. Niiden käytön tarkoituksena on suojata henkilöä itseään tai toista henkilöä rajoitustoimenpidettä suuremmalta perusoikeuteen kohdistuvalta uhkalta. Toimenpiteistä on valittava vähiten perusoikeuksiin kajoava keino, ja se on lopetettava heti, kun toimenpide ei enää ole välttämätön.

Yrjö ja Hanna Kotien toimintayksiköissä asukkaille laaditaan aina itsemääräämisoikeussuunnitelma asiakasryhmästä riippumatta. Itsemääräämisoikeussuunnitelmaan kirjataan muun muassa yksilölliset itsemääräämisoikeutta vahvistavat ja tukevat menettelytavat sekä käytännöt.

Asukkaan ohjaus, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeutta tukien ja vahvistaen rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on ohjeistus itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä. Ohjeistus löytyy IMS:stä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen/ Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet -> Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen).

Yrjö ja Hanna Kotien itsemääräämisoikeuden rajoittamisen yleiset periaatteet:

- ✓ Asukkaan ohjaus, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta
- ✓ Pääsääntönä ohjauksen, hoidon ja palvelun toteuttamisessa on toimiminen yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, jolloin ensisijaiset keinot ovat ohjaaminen ja asukkaan tukeminen päätöksenteossa
- ✓ Toimintayksikössä tulee käydä laaja keskustelu, mikä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista sekä poistaa mahdolliset yleiset itsemääräämisoikeutta rajoittavat käytännöt ja toimintatavat
- ✓ Asukkailla on oltava todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa
- ✓ Itsemääräämisoikeus koskee kaikkia ihmisiä ja ulottuu myös jokapäiväisiin toimiin
- ✓ Asukkaalle laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden sidosryhmien kanssa itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma, joka sisältää muun muassa toimenpiteet ja keinot henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamiseksi
- ✓ Jos rajoittamistoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava painava peruste
- ✓ Sosiaalipalveluissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua
- ✓ Rajoittamistoimenpidettä ei saa käyttää esimerkiksi rangaistuksena taikka henkilöstön riittämättömyyden johdosta vaan ainoastaan henkilön itsensä tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi.
- ✓ Yhden asiakkaan rajoittaminen ei saa johtaa muiden asiakkaiden rajoittamiseen
- ✓ Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeellisuus arvioidaan aina tapauskohtaisesti sekä sovitaan aina työryhmän, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa, erityishuollossa olevan asiakkaan osalta asiantuntijatiimin arvio on huomioitava
- ✓ Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset sekä kirjataan hoitosuunnitelmaan ja asiakkaan tietoihin vähintään seuraavin tiedoin:
 - o rajoituksen käyttö ja perusteet
 - o asukkaan näkemys häneen kohdistetun rajoituksen käytöstä ja perusteista
 - o rajoituksen vaikutukset asukkaaseen
 - o rajoituksen alkamis- ja päättymisajankohta
 - o rajoitusta koskevan ratkaisun tehnyt ja toimenpiteen suorittanut hoitaja
- ✓ Rajoittamistoimenpiteiden käyttö on voimassa määräajan (max 3 tai 6kk), jonka jälkeen rajoittamisen tarve on arvioitava uudelleen
- ✓ Rajoittamistoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen
- ✓ Jokainen rajoittamistoimenpide on aina arvioitava ovatko perusteet toimenpiteen käytölle olemassa juuri siinä tilanteessa sekä kirjattava asianmukaisesti päivittäiseen arviointiin ja seurantaan
- ✓ Asukkaan suostumuksen perusteella rajoittamiseksi ymmärrettäviä toimenpiteitä voidaan käyttää, jos hän kykenee tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja sekä ymmärtämään käyttäytymisensä seuraukset. Suostumus on kirjattava asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Yrjö ja Hanna Kotien ohjeistuksessa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä on kirjattuna asiakasryhmittäin rajoittamiseen liittyvät periaatteet ja menettelytavat. Omenatarha Kanelin asukkailla rajoittamistoimenpiteitä voidaan toteuttaa ainoastaan lääkärin kirjaamalla luvalla maksimissaan 3 kuukautta, jonka jälkeen rajoittamisen edellytykset tulee arvioida uudelleen.

Asukkaan suostumuksen perusteella rajoittamiseksi ymmärrettäviä toimenpiteitä voidaan käyttää, jos hän kykenee tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja sekä ymmärtämään käyttäytymisensä seuraukset. Suostumus on kirjattava asiakastietojärjestelmä DomaCareen.

Rajoittavia välineitä tai asusteita ovat esimerkiksi nostettavat sängynlaidat, joilla voidaan estää henkilön tahattomista liikkeistä aiheutuva sängystä putoaminen ja turvavyö, jonka tarkoituksena on estää hänen putoamisensa pyörätuolista ruokailun tai ulkoilun aikana. Rajoittavia välineitä tai asusteita on mahdollista käyttää myös silloin, jos henkilö ilman rajoitusta todennäköisesti vaarantaisi vakavasti oman tai muun henkilön terveyden tai turvallisuuden. Omenatarha Kanelissa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteenä lepositteitä tai magneettivöitä.

Kun rajoittavan välineen tai asusteen käytön tarve on arvioitu, voidaan päätöksen toteuttaminen jättää asiakkaan hoidosta välittömästi vastaavien hoitotyön ammattihenkilöiden vastuulle. Henkilökunnan on huolehdittava siitä, että turvavälinettä käytetään asianmukaisesti ja laitteen käyttöohjeita noudattaen sekä siitä, että asiakasta valvotaan riittävästi. Lisäksi henkilökunnan tulee jokaisella käyttökerralla harkita, onko rajoittaminen ko. ajankohtana välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittaminen ja turvavälineen käyttö on aina perusteltava erikseen sekä kirjattava perusteluineen asianmukaisesti päivittäiseen arviointiin ja seurantaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omenatarha Kanelin toiminta perustuu Yrjö ja Hanna Kotien perustana olevaan ihmiskäsitykseen, joka korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Eettisyys sekä asiakkaan arvostava kohtaaminen ovat perusarvoja, joihin jokainen henkilöstön jäsen sitoutuu. Yhdessä henkilöstön kanssa ovat sovittuina noudatettavat pelisäännöt, toimintatavat sekä periaatteet ja näiden toteutumista arvioidaan asukkaiden, omaisten, yhteistyökumppaneiden sekä työntekijöiden palautteiden perusteella.

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulku pyritään aina ensisijaisesti selvittämään keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa ja tapauksesta riippuen keskusteluun otetaan mukaan omaiset ja/tai tilaajan edustaja (kunta-asiakas) ja/tai mahdollisesti muut asukkaan verkostoon kuuluvat henkilöt. Jos epäasiallinen kohtelu / käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, siihen suhtaudutaan erityisellä vakavuudella ja palveluesihenkilöllä käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavaltavontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmässä, jossa

etusivulta valitaan kohta **SPro - Ilmoitus epäkohdasta sosiaalihuollon toteutuksessa**. Järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta. Ilmoitukselle valitaan oikea tyyppi, jonka jälkeen kirjoitetaan kuvaus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.

Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään, jossa veloitetaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Asukkaiden ja omaisten ilmoituksiin ja palautteisiin vastataan ja/tai tiedotetaan aina poikkeamaprosessin mukaisesti. Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa käydään läpi tilanteen selvitys sekä korjaavat toimenpiteet asian/tilanteen korjaamiseksi.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa vapaamuotoisesti suoraan palautetta, henkilöstölle, toimintayksikön palveluesihenkilölle tai terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Omenatarha Kanelissa on myös palautelaatikko, johon voi antaa kirjallista palautetta. Palautteen antamiselle on aina mahdollisuus myös, kun hoitosuunnitelmaa tehdään ja päivitetään.

Asukkaille ja heidän omaisilleen tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, johon he voivat vastata anonyymisti. Lisäksi palvelunjärjestäjä toteuttaa omia asiakastyytyväisyyskyselyjä, joiden tulokset ovat toimintayksikön käytettävissä.

Toimintayksikössä järjestetään omaisten ilta 2 kertaa vuodessa, huomioiden vallitseva koronatilanne ja siihen liittyvät ohjeistukset. Asukaskokouksia, joissa asukkaat saavat esittää toiveita esimerkiksi liittyen juhlapyhien viettoon, järjestetään kerran kuukaudessa.

Palautteet käsitellään poikkeama- ja palauteprosessin mukaisesti. Palautteiden yhteenvedot viedään käsiteltäviksi palvelujohdolle ja niiden perusteella pyritään kehittämään sekä parantamaan toimintaa organisaatiossa. Asiakaspalautteet käsitellään henkilökunnan kanssa palaverissa viikoittain ja niihin liittyvät korjaus- ja/ tai kehittämistoimenpiteet sovitaan toimintayksikössä. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään johtoryhmässä, yksikössä sekä asukkaiden ja omaisten kanssa omaisten illassa. Merkittävistä reklamaatioista, palautteista ja poikkeamista informoidaan aina myös tilaajaa (kunta-asiakas).

Palautteiden perusteella tehdään kehittämis- ja toimintasuunnitelmia, joiden toteutusta ja vaikutuksia arvioidaan yhteistyössä asukas- ja omaistoimikunnassa sekä asiakkaiden kanssa seuraavassa asiakastyytyväisyyskyselyssä ja suorissa asiakkaiden kanssa käytävissä keskusteluissa. Koko organisaatioon liittyvien palautteiden pohjalta tehtyjä kehittämissuunnitelmia arvioidaan johtoryhmässä ja johdon katselmuksissa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

- Palveluesihenkilö Outi Kivi, puh 050 327 5818
Sähköposti: outi.kivi@yrjojahanna.fi
- Palvelupäällikkö Susanna Pakarinen, puh 050 321 1285
Sähköposti: susanna.pakarinen@yrjojahanna.fi
- Espoon kaupunki: Espoon kaupungin kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki
Sähköposti: kirjaamo@espoo.fi ; viestin aiheeksi on merkittävä ”Muistutus”
- Helsingin kaupunki: Helsingin kaupungin kirjaamo, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki
Sähköposti: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä lakiasioissa, avustaa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan.

- Espoon sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola, puh 09 816 51032, soittopyyntö ma-to klo 11-13 välisenä aikana
Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi
- Helsingin sosiaali- ja potilasasiamiehet Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska; Neuvonta puh 09 310 43355 ma-to klo 9-11
Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

- Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, puh 029 505 3050; ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15
Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota ohjaa Kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvoja ohjaa, tiedottaa, sovittelee ja seuraa markkinoita. Lisätietoa: www.kuluttajaneuvonta.fi

Suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, mistä asiakkaalle annetaan tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Muistutukseen tai kanteluun liittyvän selvityksen tekee ensisijaisesti palveluesihenkilö ja toimittaa sen palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö laatii yhdessä palveluesihenkilön kanssa kirjallisen vastauksen muistutukseen/ kanteluun mahdollisesti tarvittavine korjaustoimenpidesuunnitelmineen, joka toimitetaan muistutuksen / kantelun tekijälle viipymättä kui-

tenkin, viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen jättämisestä. Muistutuksista, kanteluista ja niihin liittyvistä vastineista toimitetaan aina kopio palvelun järjestäjälle ja toimintayksikön sijaintikunnalle.

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten sisältö käydään läpi henkilöstön ja palvelujohdon kanssa. Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten perusteella asetetut kehittämistoimenpiteet toteutetaan asetetun aikataulun mukaisesti yhteistyössä henkilöstön kanssa ja niiden toteutumista seurataan poikkeamaprosessin mukaisesti. Kehittämistoimenpiteiden perusteella tehdyt toimenpiteet ja/tai toiminnan sekä prosessin muutokset kirjataan omaavalvontasuunnitelmaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2-4 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan, asukasta ohjataan ja motivoidaan omatoimisuuteen sekä oman elämänsä ja arjen hallintaan. Asukasta kannustetaan, ohjataan ja autetaan pitämään yhteyttä omaisiinsa ja läheisiinsä sekä säilyttämään mahdollisuuksien mukaan aiemmat harrastuksensa. Asukasta autetaan ja ohjataan löytämään sekä hyväksymään uusia mahdollisia harrastuksia ja viriketoimintoja. Asukkaalle mahdollistetaan sekä häntä kannustetaan osallistumaan yksikössä toteutettavaan virkistys- ja kuntoutustoimintaan. Viikon virikeohjelma on näkyvillä yksiköissä ilmoitustaululla.

Asukkaille järjestetään mielekästä, kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää sekä mieltä virkistävää toimintaa. Viriketoiminta suunnitellaan asukaslähtöisesti, huomioiden muun muassa asukkaiden toiveet sekä kuntoisuus. Asukkailla on mahdollisuus, aina niin halutesaan, osallistua viriketoimintoihin sekä päivän yhteisiin askareisiin. Päivittäin sekä vähintään 5 kertaa viikossa järjestetään yhteisiä toimintatuokioita kuten jumppia, teema-askartelua, musiikin kuuntelua, yhteislaulutuokioita, tietokilpailua, pelituokioita sekä ulkoilua. Toimintayksikössä vierailee myös vapaaehtoistyön toimijoita järjestäen toimintaa; musiikkialan esiintyjä mm. hanuristeja, kuororyhmiä, päiväkodit, jne. Viriketoiminnan toimintasuunnitelmassa huomioidaan muun muassa vuodenajat, juhlapyhät sekä säännöllinen viikko-ohjelma.

Jokaisella asukkaalla on oikeus sekä mahdollisuus osallistua yksikössä tapahtuviin aktiviteetteihin. Ulkoilumahdollisuutta tarjotaan asukkaille päivittäin. Myös omaisia kannustetaan asukkaan ulkoiluseuraksi.

Viriketoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa. Viriketoiminnan toteutumisesta raportoidaan palveluntilaajalle ja valvovalle kunnalle puolivuositain.

Omenatarha Kanelissa on kaksi virike- ja harrastetoiminnasta vastaavaa hoitajaa, jotka suunnittelevat vuosikellon mukaista toimintaa huomioiden mm. vuodenajat, erilaiset juhlapyhät, niihin liittyvät perinteet ja asukkaiden merkkipäivät. Tavoitteena on vähintään yksi yhteinen toimintatuokio jokaisena päivänä. Viikko-ohjelman runko aihealueineen on nähtävissä Omenatarha Kanelin yhteistentilojen ilmoitustaululla. Tavoitteena on jatkossa

tehdä viikkotasoiset tarkemmat suunnitelmat tapahtumista ja tuokioista (1-3 viikoksi kerrallaan) ja julkaista ne myös Omenatarha Kanelin nettisivuilla ilmoitustaulun lisäksi.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet kirjataan asiakkaan suunnitelmaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelman toteutusta sekä asukkaiden toimintakykyä ja vointia arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Omahoitajat arvioivat tavoitteiden toteutumista hoito- ja palvelusuunnitelman suunnitelman mukaisesti vähintään puolivuositain käyttäen apunaan päivittäisiä kirjauksia, RAI, MMSE sekä GDS-15 arviointeja, omaisten ja muiden hoitoon osallistujien arviointia sekä eri yhteistyöverkostojen palautteita.

Viriketoiminnan, ulkoilun sekä ryhmätoiminnan toteutuksesta, asukkaiden osallisuudesta sekä vaikuttavuudesta tehdään jatkuvaa arviointia sekä seurantaa ja viriketoiminnan toteutumisesta raportoidaan palveluntilaajalle ja valvovalle kunnalle puolivuositain. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset toimivat myös omalta osaltaan arvioinnin apuvälineenä.

Ravitsemus

Omenatarha Kanelin asukkaille on päivittäin tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen sekä iltapala. Lisäksi heille tarjotaan välipalaa kaikkina vuorokauden aikoina. Yhtämittainen paasto pyritään pitämään alle 11 tunnin, yksilöllisen ja joustavan ateriarhythmin avulla.

Lounaat ja päivälliset toimitetaan Kaneliin iltapäivisin viitenä päivänä viikossa maanantaista perjantaihin Yrjö ja Hanna Kotien omasta keittiöstä Kampista. Maanantai-torstai toimitetaan aina seuraavan päivän ruoat. Perjantaisin tulevat ruoat lauantai-maanantai päiviksi. Toimitettu ateriohtainen ruoka lämmitetään Keittiövuorossa olevan työntekijän lämmittää ateriohtaisen ruoan sekä huolehtii osalle asukkaista menevän ruoan aioseuttamisesta. Ruoan tarjoiluun asukkaille ja asukkaiden avustamiseen ruokailussa osallistuvat myös muut työntekijät.

Tarvittavat elintarvikkeet aamupalaa, päiväkahvia sekä iltapalaa varten tilataan kaksi kertaa viikossa Kesproilta. Tilatut tavarat toimitetaan Omenatarha Kaneliin maanantai ja perjantai aamupäivinä.

Ruokailuajat ovat aamiainen klo 7.00 alkaen, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 14.00 ja päivällinen klo 15.30 sekä iltapala klo 19. Lisäksi yöhoitaja antaa tarvittaessa asukkaalle yöpalaa (jogurtti, viili, mehukeitto, leipä, hedelmiä) mikäli asukas on hereillä aamulla aikaisemmin tai illalla myöhään tai muuten yöllä hereillä. Myös ruoka-ajat voivat vaihdella asukkaan yksilöllisten mieltymysten ja menojen mukaan.

Asukkaiden erityisruokavaliot huomioidaan kaikissa ruokailuissa ja nämä kirjataan myös asukkaan suunnitelmaan. Erityisruokavaliotarpeet ilmoitetaan keittiölle. Keittiö toimittaa ne erikseen pakattuina annoksina.

Ruokailutilanteen psykososiaaliset tekijät ja mielihyvä koetetaan ottaa huomioon ruokailua suunniteltaessa. Annostellaan ruoka asukkaan lautaselle mahdollisimman kauniisti ja ruokahalua herättävästi. Pyritään tekemään ruokailuista kiireettömiä ja sosiaalisia tilanteita.

Ravitsemustila, ruokailu ja ravinnonsaanti ovat kiinteästi yhteydessä ikääntyneiden ihmisten terveydentilaan ja toimintakykyyn. Henkilökunta arvioi jatkuvasti osana päivittäistä hoitotyötä jokaisen asukkaan ravitsemustilaa. Ikääntyneen ihmisen ravitsemustila arvioidaan seuraten painoa ja erityisesti painon muutoksia sekä käyttäen ravitsemustilan arviointiin kehitettyjä menetelmiä. Syödyn ruoan määrä arvioidaan tarvittaessa käyttämällä siihen soveltuvia menetelmiä. Ravitsemusongelmiin puututaan suunnitelmallisesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tehostettua ravitsemushoitoa toteutetaan silloin, kun ravitsemustila on heikentynyt, paino laskenut tai syödyn ruoan määrä on vähäinen. Ruokailussa avustetaan ja tarjotaan välipaloja myös ateriatuokkien ulkopuolella. Tarvittaessa käytetään nestelistaa asukkaan nesteiden saannin seurantaan ja turvaamiseen.

Asukkaiden painoa seurataan kuukausittain ja mahdollisten muutosten syy pyritään selvittämään. MNA-arvio tehdään kaikille asukkaille vuosittain sekä tarvittaessa niille asukkaille, joilla paino on laskenut yli 5% kuukaudessa tai 10% puolen vuoden aikana. Käytössä ovat tarvittaessa myös erilaiset ravintolisät lääkärin määrääminä. Lääkärin läheteellä on mahdollisuus konsultoida Espoon kaupungin ravitsemusterapeuttia.

Hygieniaikäntö

Omenatarha Kanelille on laadittu erillinen puhtaanapitosuunnitelma, jonka mukaisesti yleisestä hygieniatasosta asukashuoneissa, yleisissä tiloissa sekä huoltotiloissa huolehditaan päivittäin. Siivoussuunnitelmassa on huomioitu myös keittiö- ja kotitalousjätteen jätehuolto. Siivoussuunnitelma löytyy Kanelin toimistosta omasta kansista.

Omenatarha Kanelissa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Käytävillä ja käsihuuhtelualueille on sijoiteltu käsihuuhtelukojuja, jotka ovat myös vierailijoiden saatavilla. Hoito- ja asukastyössä toimitaan ammattitaitoisesti hygieniasääntöjen mukaisesti ja noudatetaan Espoon kaupungin infektioyksikön suosituksia ja ohjeistuksia käsi- ja muussa hygieniassa.

Epidemiatilanteissa noudatetaan Espoon tartuntatautiyksikön eristys-, suojaus- ja muuta ohjeistusta. Henkilöstön ja vierailijoiden suojausta käytetään ohjeistusten mukaisesti (suojaesiliini, suu-nenäsuojat, erityiskäsineet) hoitotilanteissa, pyykkihuollossa sekä siivouksessa. Epidemiatilanteissa asukkaiden henkilökohtainen sekä liinavaatepyykki kuljetetaan niille tarkoitetuissa säkeissä valmiiksi lajiteltuina pyykkihuoltoon. Asukkaiden siirtoja talon sisällä sekä ulkopuolella pyritään välttämään ja asukkaiden oireilusta ollaan tiiviissä yhteydessä hoitavaan lääkäriin. Asukkaat pyritään hoitamaan tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan eristyskäytänteiden mukaisesti. Yksikköön suuntaavia vierailuita vähennetään/ pyritään välttämään epidemian aikana. Henkilökunnalle, asukkaille, omaisille sekä muille vierailijoille korostetaan käsihygienian ja mahdollisen suojautumisen tärkeyttä entisestään. Ruokailujen yhteydessä ruokailijat sekä ruokailussa avustajat käyttävät tehostetusti käsihuuhteita. Yleisten tilojen ja kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan epidemian aikana. Yhteistyö muiden toimijoiden ja verkostojen kanssa toteutuu Espoon kaupungin hygieniasuositusten mukaisesti.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna varautumissuunnitelma ja toimintaohje epidemiatilanteiden varalle. Varautumissuunnitelmaa tarkistetaan valtakunnallisen epidemiatilanteen mukaisesti ja sitä sovelletaan alueellisten epidemiatilanteiden mukaisesti.

Yleistentilojen ja asukashuoneiden siivouksesta vastaa Omenatarha Kanelin hoitoapulainen. Eritetahrat siivoaa ensisijaisesti se, joka ensimmäisenä huomaa. Kodinhoitohuoneessa on ns. eritahradesinfektiokori sekä ohjeistus. Vastuu Kanelin asukkaiden vaatehuollosta on hoitoapulaisella ja/ tai hoitajilla.

Omenatarha Kanelin henkilökunta perehdytetään hygieniasuosituksiin, puhtaanapidon ja pyykkihuollon asioihin sekä niihin liittyvien laitteiden käyttöön. Espoon tartuntatautiyksikön päivittämät epidemiatilanteeseen liittyvät ohjeistukset ovat Kanelissa tulostettuna omassa kansiossa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea päivitettyt ohjeet ja tehdä sen jälkeen seurantalistaan lukukuittaus.

Terveyden- ja sairaanhoito

Omenatarha Kanelin hoitohenkilökunta ohjaa ja avusta asukkaita suuhygieniassa päivittäin. Espoon kaupungin suuhygienisti käy kerran vuodessa paikan päällä tarkastamassa asukkaiden suunterveyden tilanteen, antaa ohjeita ja tarvittaessa ohjaa hakeutumaan hammaslääkärille. Suuhygienisti pitää henkilöstölle myös koulutusta suunterveyden edistämiseksi. Asukkaiden hammashuollosta vastaa Espoon suunterveydenhuolto. Asukas voi halutessaan käyttää myös yksityisiä hammaslääkäripalveluita.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa päivittäin ja tekee kirjaukset DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Espoon kaupungin ostopalveluna Terveystalolta järjestämä Omenatarha Kaneliin nimetty vastuulääkäri käy paikan päällä kerran kuukaudessa lähikierrolla. Vastuulääkäriä voi konsultoida virka-aikaan puhelimitse ja/ tai sähköpostitse. Virka-ajan ulkopuolella tai jos kiireellisessä asiassa ei omaa vastuulääkäriä tavoiteta, soimitaan Terveystalon päivystävälle lääkäriä ohjeiden saamiseksi. Kiireellisissä asioissa on mahdollista käyttää myös Espoon Liikkuvan sairaalan palveluita.

Omenatarha Kanelin asukkaat voivat käyttää myös yksityisiä lääkäripalveluita niin halutessaan. Vastuulääkäri voi lähettää asukkaan tutkimuksiin erikoissairaanhoidon puolelle. Osalla asukkaista voi olla säännöllisiä kontrollikäyntejä erikoissairaanhoidon poliklinikoilla. Tutkimus - ja kontrollikäynnit toteutetaan asukkaan läheisten toimesta tai niin, että mukaan lähtee Kanelin hoitaja. Tarvittavien KELAkyytien tilaukset hoidetaan yhteistyössä asukkaan läheisten kanssa tai kokonaan Kanelin hoitohenkilökunnan toimesta.

Omenatarha Kanelin vastuulääkäri voi tehdä asukkaalle fysioterapia lähetteen toimintakykyä parantavaa tai ylläpitävää kuntoutusta varten, jonka toteutus tapahtuu Kanelissa. Kanelissa käy FysioGeriatrian fysioterapeutteja yksittäisten asukkaiden luona. FysioGeriatrialta voidaan kysyä mahdollisuutta ottaa uusia asiakkaita. Halutessaan asukas voi valita myös jonkun muun yksityisen fysioterapiapalvelun.

Kiireelliselle sairaanhoidolle sekä yllättäville kuolemantapauksille on omat ohjeistuksensa. Päivystykseen lähettämistä varten tulee konsultoida vastuulääkäriä, päivystävää lääkäriä tai Espoon Liikkuvaa sairaalaa, josta sairaanhoitaja voi tulla paikan päälle arvioimaan asukkaan yleistilaa ja olla tarvittaessa yhteydessä Jorvin päivystykseen.

Lääkehoito

Yrjö ja Hanna Kodeilla on yhteinen lääkehoitosuunnitelmapohja, joka on laadittu Aino ja Eino Lääkehoitopalvelut Oy:n lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan sen pohjalta toimintayksikkökohtaisesti yhteistyössä Aino ja Eino Lääkehoitopalveluiden lääkitysturvallisuuden asiantuntijaproviisorin kanssa. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja toteutumisesta vastaa toimintayksikön palveluesihenkilö terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikössä tulostettuna sekä sähköisenä. Palveluesihenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat siitä, että henkilöstön saatavilla oleva lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen. Suunnitelman vahvistaa Espoon kaupungin ostopalveluna Terveystalosta Omenatarha Kaneliin nimetty vastuulääkäri. Suunnitelma tarkastetaan vuosittain ja aina tarvittaessa. Suunnitelmassa määritellään mm. henkilökunnan lääkehoito-oikeudet ja -velvollisuudet, lupakäytänteet ja osaamisen varmistaminen sekä keskiytään toimintayksikön toiminnan kriittisiin ja olennaisiin lääketurvallisuuden alueisiin.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, omavalvontaa, laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitoprosessin omavalvonnan tarkoituksena on laadun varmistaminen ja kehittäminen, turvallisuus yhtenä tärkeänä laadun osa-alueena. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen, dokumentoitu kouluttaminen ja lukukuittaukset ovat omavalvontajärjestelmän osia, joilla pidetään henkilöstö tietoisina ajantasaisista lääkehoitoa koskevista ohjeista ja käytännöistä. Lääkehoitosuunnitelman jalkautuminen käytäntöön varmistetaan dokumentoidusti sisäisillä tarkastuksilla/auditoinnilla. Riskikohdista sekä suojaavien käytäntöjen jalkautumisesta ja riittävydestä saadaan tietoa raportointi- ja palautejärjestelmästä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta. Raportointi- ja seuranta-järjestelmän toimivuuden edellytyksenä on organisaation avoin ja rakentava ilmapiiri. Huomiota ei kohdisteta yksilöihin, vaan poikkeamiin johtaneisiin syitä pyritään selvittämään sekä seuraamaan ja poikkeamista oppimiseen.

Palvelujen tilaaja ja/tai sijainkunta tarkastaa toimintayksiköiden lääkehoitoprosessin vuosittain osana toiminnan valvontaa.

Lääkehoidosta vastaa Terveystalon Omenatarha Kaneliin nimetty vastuulääkäri Asma Begum, palveluesihenkilö Outi Kivi ja sairaanhoitaja Hanna Harju. Hoitohenkilökunta toteuttaa asukkaiden lääkehoitoa hoitavien lääkäreiden määräysten mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

Asumispalvelun alkaessa omahoitaja pyytää asukkaalta kirjallisen suostumuksen tietojen luovuttamiseen ja saamiseen yhteistyötahoilta, kuten apteekki, terveydenhuolto, sosiaalitoimi ja läheiset. Asukasta lähetettäessä sairaalaan tai toiseen hoitopaikkaan, lähetettävä hoitaja tulostaa hänen mukaansa hoitajan lähetteen ja ajantasaisen lääkelistan DomaCare-asiakastietojärjestelmästä. Hoitajalähetteessä on tietoa asukkaan sairauksista, toimintakyvystä ja voinnista. Asukkaan mukaan voi tulostaa myös muutaman päivän ajalta tilanteeseen liittyviä esimerkiksi yleistilan muutosta kuvaavia hoitotyön kirjauksia. Omenatarha Kanelin vastuulääkäri tekee asukkaalle lähetteet erikoissairaanhoidon.

Hoitajat tekevät yhteistyötä myös asukkaiden fysioterapeuttien, hoitotarvikejakelun sekä apuvälineyksikön kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Fyysinen turvallisuus

Toimintaympäristö ja tapaturmien ehkäisy:

Tavoitteena on luoda jokaiselle asukkaalle turvallinen asumisympäristö. Omenatarha Kanelissa on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys, lisäksi henkilökuntaa koulutetaan toimimaan oikein hätätapauksissa. Pelastussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa ja käsitellään säännöllisesti henkilökuntapalaverissa. Alkusammutuskoulutus ja hätäensiapukoulutus järjestetään kahden vuoden välein yhteistyössä pelastustoimen kanssa. Vuosittaiset palotarkastukset toteutetaan pelastustoimen kanssa.

Huoltoyhtiölle on vastuutettu palohälytin- ja sprinklerijärjestelmien toiminnan tarkastukset turvallisuussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Puutteet / epäkohdat tiloissa informoidaan välittömästi palveluesihenkilölle ja/tai kiinteistöhuoltoon. Jokaisella asukkaalla on oikeus yhteisiin tiloihin ja niissä oleskeluun turvallisesti. Ympäristö pidetään esteettömänä ja riittävästi valaistuna. Asukashuoneissa kartoitetaan yksilölliset riskitekijät huomioiden asukkaan toimintakyky ja ne pyritään yhteistyössä poistamaan.

Vaaralliset aineet ja lääkkeet:

Tavoitteena on myrkytystapaturmien ehkäisy. Toimintayksikössä säilytetään kaikki pesuaineet lukituissa tiloissa, jolloin asiakkaat eivät pääse niihin käsiksi. Asukkaiden lääkehoitosta, lääkehoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä hävittämisestä on ohjeistus yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Asukkaaseen kohdistuva fyysinen väkivalta / asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen:

Tavoitteena on, että jokaisella asukkaalla on fyysinen koskemattomuus. Henkilökunta ei käytä fyysisiä pakotteita ja rajoitteita tai väkivaltaa, tällaista ilmetessä työnantaja ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Asukkaan aggressiivisistä/ uhkaavasta käyttäytymisestä raportoidaan aina kirjallisesti palveluesihenkilölle. Aggressiivisiä ja uhkaavia tilanteita varten on yksikköön laadittu erillinen ohjeistus. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä vartijaliikkeen kanssa.

Omenatarha Kanelissa on Securitaksen kautta Turvalaite, jolla etenkin yöaikaan yksin työskentelevä yöhoitaja voi tarvittaessa kutsua lisäapuna vartijan paikalle. Turvalaitteen toimintavalmius testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa sekä aina kun tulee epäily laitteen toiminnasta.

Asukkaan katoaminen:

Asukkaan katoamiselle on laadittu erillinen ohjeistus (IMS-> Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ohjeistuksessa on huomioitu yhteistyö poliisin kanssa.

Henkinen turvallisuus

Asukkaan epäasiallinen kohtelu:

Tavoitteena on jokaisen asukkaan henkinen koskemattomuus. Henkilöstön kohdellessa asukkaita epäasiallisesti, puututaan asiaan välittömästi ja siihen suhtaudutaan erityisellä

vakavuudella. Näissä tilanteissa palveluesihenkilön käytettävissä ovat normaalit työnjohdolliset toimenpiteet (suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen).

Henkilökunnan huomatessa tai epäillessä asiakkaan joutuneen kaltoin kohdelluksi esim. omaisten tai ulkopuolisten toimesta tilanteeseen tulee puuttua mahdollisimman nopeasti ja siihen on laadittu yksikössä erillinen ohjeistus. Havainnon tekevä työntekijä, ilmoittaa asiasta välittömästi palveluesihenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin tilanteesta riippuen poliisille, sosiaalityöntekijälle tai terveydenhuollon viranomaisille. Katso tarkemmat ohjeet kohta **Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**.

Hoidon jatkuvuus:

Omenatarha Kanelissa on käytössä omahoitajuus, jolloin jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja, joka on hänen asioidensa asiantuntija. Omahoitaja on myös yhteyshenkilö yksikön ja eri hoitoon osallistuvien tahojen välillä. Kanelissa on sovittu menettelytavat tiedon kulkuun sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. Hoidon jatkuvuus turvataan myös riittävällä kirjaamisella sekä raporteilla vuoron vaihtuessa. Kirjaamisesta ja tiedottamisesta löytyvät Kanelissa ohjeistukset. Asiakkaiden palveluohjaus kuuluu palveluesihenkilön ja henkilöstön tehtäviin ja asiakkaita ohjataan tarvittaessa palveluiden ja tukien piiriin hakeutumisessa.

Asiakkaan taloudellinen turvallisuus:

Omenatarha Kanelissa on erillinen ohjeistus asiakkaiden rahavarojen käsittelystä ja säilytyksestä sekä yhteistyöstä edunvalvojien kanssa. Henkilöstö ohjaa tarvittaessa edunvalvonnan piiriin. Huomatessa asukkaalla ongelmia talouden hoidossa ohjataan omaisia edunvalvontaan liittyvissä asioissa, tarvittaessa tehdään ilmoitus sosiaalityöntekijälle sosiaalipalveluiden tarpeessa olevasta henkilöstä tai Digi- ja viestintävirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Kaikkia turvallisuuden osa-alueita pyritään toiminnassamme koko ajan kehittämään yhdessä asukkaiden, omaisten, muiden yhteistyö verkostojen ja viranomaisten sekä henkilökunnan kanssa. Lisäksi suurelta osin asiakasturvallisuuden kehittämiseen vaikuttavat henkilökunnan osaamisen kehittäminen sekä johtaminen. Omenatarha Kanelissa koulutetaan henkilökuntaa sekä palveluesihenkilöitä vuosittain koulutussuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstö

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

Omenatarha Kanelissa on sen asiakasmäärän sekä asukkaiden palveluntarpeen mukaan riittävä sekä toimintayksikkökohtaisten toiminnan ehtojen ja vaatimusten asettama määrä henkilöstöä. Kanelin henkilöstö muodostuu hoito- ja huolenpitotyötä, terveyden- ja sairaanhoitoa, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevistä työntekijöistä. Hoitohenkilökunta muodostuu sairaanhoitajasta ja lähihoitajista sekä hoiva-avustajasta. Henkilökuntarakenne vastaa aina toimintayksikön asiakkaiden määrää sekä palveluntarvetta, kelpoisuusvaatimuksia, sopimusten asettamia laatuvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä. Henkilöstömitoituksen riittävyttä asiakkaiden tarpeisiin nähden seurataan säännöllisesti kuukausiraportoinnin avulla.

Omenatarha Kanelin luvan mukainen mitoitus on tällä hetkellä 0,6 hoitajaa/ asiakas. 1.4.2023 alkaen se tulee olemaan 0,65 ja 1.12.2023 alkaen 0,7.

Välilliseen työhön varattava resurssi on 0,1 tukipalvelutyöntekijää/ asiakas. Osa tukipalvelutyöresurssista toteutetaan alihankintana.

Omenatarha Kanelissa työskentelee palveluesihenkilö, joka ei osallistu hoitotyöhön, sairaanhoitaja, joka osallistuu Kanelin lisäksi myös Omenatarha Omenan lääke- ja/tai sairaanhoidollisiin tehtäviin 30% työajastaan, 5 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja ja 1 tukipalvelutyöntekijää. Ohjaus-, hoiva- ja hoitotyöhön osallistuvat lähihoitajat sekä osaamisensa mukaan tukipalvelutyöntekijät. Välillisen työn (tukipalveluihin liittyvät tehtävät) osuutta ei lasketa henkilöstömitoitukseen.

Henkilöstö sijoitetaan työvuoroihin asiakkaiden läsnäolon sekä palvelutarpeen mukaisesti ja pääsääntöisesti vuoroissa työskentelee seuraavasti henkilöstöä:

- aamuvuoro arkisin 3 hoitajaa ja 1 tukipalvelutyöntekijää
- aamuvuoro viikonloppuisin ja pyhäpäivinä 2 hoitajaa ja 1 tukipalvelutyöntekijä
- iltavuoro kaikkina päivinä 2 hoitajaa

- yövuoro kaikkina päivinä 1 hoitaja

Toiminnan periaatteena on, että vaadittava paikalla olevien asukkaiden mukainen henkilöstömitoitus säilytetään aina myös poissaolotapauksissa. Yksikkö pyrkii ensisijaisesti käyttämään samoja ns. ”sijaisringissä” olevia sijaisia, jotta henkilöstövaihtuvuus olisi mahdollisimman pieni. Ensisijaisesti käytetään ammattitaitoista henkilökuntaa tai loppuvaiheen opiskelijoita, joilla on riittävä osaaminen tehtävien hoitamiseen. Sijaishankinnassa varmistetaan aina riittävä lääkelupien omaavien hoitajien määrä työvuorossa. Yövuoroissa on oltava aina ammattitaitoinen sekä yksikön lääkeluvan omaava henkilö. Sijaishankinnan periaatteista sekä pitkien sijaisuuksien rekrytoinnista sekä äkillisten poissaolojen sijaishankinnasta arkisin virka-aikaan vastaa Omenatarhan palveluesihenkilö. Iltaisin, öisin sekä viikonloppuisin äkillisten poissaolojen sijaishankinnasta vastaa Kanelin sairaanhoitaja työvuorossa ollessaan, muulloin Kanelin lähihoitajat.

Omenatarha Kanelissa on jatkuvan arvioinnin malli henkilöstöresurssitarpeesta ja resursointi suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Palveluesihenkilö suorittaa henkilöstömitoituslaskennan asukasmäärän mukaisesti kuukausittain. Tarvittavan henkilöstömitoituksen vaatimat mahdolliset avoimet toimet/ sijaisuudet täytetään mahdollisimman pian. Sijaisrinkiä ylläpidetään aktiivisesti ja varmistetaan, että ringissä on henkilöitä, jotka täyttävät ammattitaitovaatimukset sekä henkilöitä, jotka pystyvät lyhyelläkin varoitusajalla ottamaan sijaisuuden vastaan. Tarvittaessa käytetään vuokratyöntekijöitä Medipowerilta tai Hyvän Hoidon Palveluilta.

Palveluesihenkilön hallinnollisten tehtävien ja hoitotyön osuus on määritelty toimintayksikön toimiluvassa. Jos toimiluvassa palveluesimies on osittain laskettu yksikön mitoitukseen, arvioidaan palveluesimiehen osallistuminen käytännön työhön aina kuitenkin toimintayksikkökohtaisesti huomioiden toimintayksikön kokonaistilanne sekä varmistetaan, että palveluesimiehellä on riittävästi työaika tehtäviensä sekä vastuidensa hoitamiseen. Tavoitteena ja tarkoituksena on, että Omenatarhan palveluesihenkilö on 100% hallinnollinen työntekijä.

Palveluesihenkilön tukena omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä toiminnan johtamisessa ja organisoinnissa on palvelupäällikkö, henkilöstö- ja kehittämisjohtaja sekä laatu- ja myyntijohtaja. Palveluesihenkilö työskentelee toimistotyöajassa liukuvalla työajalla. Palveluesihenkilöllä on mahdollisuus vaikuttaa sekä organisoida työnsä toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla liukuman sekä sovitun säännöllisen työajan puitteissa.

Toimintayksikön toimiluvissa on määritelty tukipalvelutyöntekijöiden vähimmäismäärä/asiakas. Tukipalvelutyön osuutta seurataan työajanseurantajärjestelmässä. Tukipalvelutyöntekijöiden riittävyttä tarkastellaan kuukausittain kuukausiraporttien perusteella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Toimintayksiköiden henkilöstön rekrytoinnista päättää resurssitarpeen perusteella palveluesihenkilö yhdessä palvelupäällikön kanssa. Yrjö ja Hanna Kotien rekrytoinneissa käytetään työtehtävän luonteen mukaan rekrytointikanavina sisäistä hakua, sidosryhmäverkottoja, suoraakua ja/tai internet- rekrytointipalveluita. Henkilöstön valinnassa painotetaan ammattitaitoa, osaamista, kyseisen henkilön sopivuutta työtehtävään ja työyhteisöön sekä oikeanlaista asiakaspalveluasennetta. Rekrytointiprosessissa esimiehillä on tukena palvelupäällikkö, henkilöstökoordinaattori sekä henkilöstö- ja kehittämisjohtaja. Henkilön suositukset, opinto- ja työtodistukset sekä Valviran JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki-rekisteristä ammatinharjoittamisoikeus ja/tai rekisteröinti tarkistetaan ennen valintaa työtehtävään. Henkilöstön riittävä suomen kielen taito varmistetaan palveluesihenkilön arvioinnilla haastattelutilanteessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yrjö ja Hanna Kodeilla on henkilöstölle ohje SHL (1301/2014) 48§:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä 49§:n mukaisesta työnantajan vastatoimikiellosta. Ohje on omavalvontasuunnitelman liitteenä sekä IMS- järjestelmässä (Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Asiakastyön ohjeet). Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmässä, jossa etusivulta valitaan kohta SPro - Ilmoitus epäkohdasta sosiaalihuollon toteutuksessa. Järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta. Ilmoitukselle valitaan oikea tyyppi, jonka jälkeen kirjoitetaan kuvaus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta.

Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään, jossa veloitetaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitusvelvollisuuteen liittyvä ohjeistus käydään läpi kaikkien uusien työntekijöiden kanssa osana perehdytystä sekä kerrataan vähintään kaksi kertaa vuodessa koko henkilöstön kanssa, tarvittaessa useammin.

ILMOITUKSEN KÄSITTELY

Työntekijä kirjaa ilmoituksen HaiPro-järjestelmään välittömästi, kun hän havaitsee asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitukseen kuvataan asukkaaseen kohdis-

tuva epäkohta tai uhka. Asukastietoja ei kirjata raportille, ilmoituksen vastaanottaja (palveluesihenkilö) selvittää ilmoittajalta kenestä asukkaasta on kyse. Ilmoittaja tekee kirjaukset asukkaasta asiakastietojärjestelmään.

Työntekijä osoittaa raportin toimintayksikön palveluesihenkilölle, joka kuittaa raportin vastaanotetuksi. Raportti lähtee tiedoksi palvelupäällikölle. Palveluesihenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset sekä suunnittelee toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yhteistyössä palvelupäällikön ja henkilöstön kanssa. Palveluesihenkilö kirjaa selvitykset ja toimenpiteet raporttiin sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Tarvittaessa palvelupäällikkö pyytää tai ohjeistaa palveluesihenkilön pyytämään ohjeita ja neuvoa kunnan sosiaalihuollon johtavalta viranhaltijalta tai valvonnan vastuuhenkilöltä.

Raportti tulostetaan ja toimitetaan viivytyksettä kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle/ valvonnan vastuuhenkilölle viimeistään 3-5 päivän kuluessa tai sijaintikunnan ohjeistuksen mukaisesti. Toimintayksikköön jätetään kopio ilmoituksesta.

Kunnan sosiaalihuollon johtava virkamies tai valvonnan vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoo palvelun tuottajaa. Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan vastuuhenkilö arvioi, onko tehtyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät ja mahdolliset lisäykset.

Kunnan sosiaalihuollon johtava viranhaltija tai valvonnan vastuuhenkilö arkistoi lomakkeen ja toimittaa kopion toimintayksikön esimiehelle, sosiaaliasiamiehelle ja vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Yksikön palveluesihenkilö liittää palautuneen lomakkeen raporttiin, joka menee tiedoksi palvelupäällikölle sekä palvelujohdolle. Raportti käsitellään kunnan tekemien merkintöjen osalta henkilökunnan kanssa sekä palvelujohdossa ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan viivytyksettä sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja raportille.

SEURANTA

Ilmoitukset käsitellään toimintayksiköissä sekä palvelujohdossa. Toimintayksiköiden työntekijöiden tulee olla tietoisia sovitusta toimenpiteistä sekä käytännöistä. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintayksiköiden ja organisaation toimintaa. Ilmoitusten vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen seurataan sekä arvioidaan toimintasuunnitelmien arvioinnin yhteydessä 3:n kuukauden välein toimintayksiköissä omavalvonnalla sekä palvelujohdossa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Omenatarha Kanelissa on yhteensä 12 asukashuonetta, joista kaksi sopii esim. paris-kunnille. Huoneet ovat kooltaan n. 20 m² ja niissä on oma invamitoitettu wc-/kylpyhuone tila. Asukkaiden yhteisessä käytössä ovat ruokailu- ja oleskelutilat sekä sauna, joka on yhteinen naapurissa olevan Omenatarha Omenanasukkaiden kanssa.

Omenatarha Kanelin asunnoissa on valmiina sähköisesti säädettävä hoitosänky. Asukas kallustaa ja sisustaa asunnon muilta osin omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Kaikkiin Yrjö ja Hanna säätiön vuokrasuhteessa olevalle suositellaan omaa kotivakuutusta huoneensa irtaimistolle. Asukkaan asuntojen ovet lukitaan aina asukkaan poissa ollessa.

Teknologiset ratkaisut

Omenatarha Kanelin asukkailla ei tällä hetkellä ole käytössä kutsujärjestelmää. Valmiudet kutsujärjestelmän käyttöön ottoon ovat kuitenkin olemassa. Tämän hetkistä asukkaista ei juuri kukaan osaisi käyttää kutsujärjestelmää. Tarvittaessa asukas on käyttänyt ”kili-kelloa” hoitajan kutsumiseksi.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asukkailla on mahdollisuus saada oman kuntansa apuvälineyksiköstä henkilökohtaisina lainoina tarvitsemansa apuvälineet, joiden määräaikaishuollot sekä korjaukset kuuluvat apuvälineyksikölle. Yhteiskäytössä olevat apuvälineet kuten pesulaveri, istuinvaaka, suihku-tuolit ja henkilönostimet on hankittu Omenatarha Kanelin kustannuksella, samoin kuin asukkaiden sähkösängyt. Suomen Terveysmaailma suorittaa näiden apuvälineiden ja laitteiden vuosihuollot sekä korjaukset.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on laadittuna terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä (IMS-> Dokumentit -> Palvelun tuottaminen / Asiakasasiat -> Terveydenhuollon omavalvonta -> Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä), johon on määritelty laiteturvallisuuden pääperiaatteet, joilla vaikutetaan terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytön turvallisuuteen. Laiteturvallisuuden seuranta on osa omavalvontaa. Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmän mukaisesti toimintayksiköissä on nimettyinä laitevastaava, ajantasaiset laiteluettelot, laitekortit sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen seuranta. Toimintayksikön palveluesihenkilö vastaa laiteturvallisuuden pääperiaatteiden ja ohjeistusten noudattamisesta toimintayksikössä.

Lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä sisältää ohjeistuksen vaaratilanneilmoitusten tekemisestä. Ilmoitus tulee tehdä lakisääteisesti Fimeaan ja myös mielellään laitetoimittajalle. Vakava vaaratilanne tulee ilmoittaa 10 vrk:n kuluessa ja muista 30 vrkn kuluessa (Valviran määräys 4/2010). Vaaratilanne raportoidaan myös HaiPro-järjestelmässä vaara-, uhka- tai haittatapahtumaraportilla. Henkilökunta on saanut perehdytyksen vaaratilanneilmoituksen tekoon

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Yrjö ja Hanna Kodeilla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Järjestelmään on henkilökunnalla henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet työtehtävien mukaisesti. Kunta on palvelun järjestäjänä (ml. palveluseteli) palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Toimintayksikkö

noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä aina sijaintikunnan voimassa olevaa ohjetta asiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta.

Uudet työntekijät perehdytetään nimetyn vastuu perehdyttäjän ohjauksella ja opastuksella DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Palveluesihenkilö luo käyttäjätunnukset uusille työntekijöille. Myös Kanelissa työssäoppimisjaksoilla olevat opiskelijat saavat oman tunnuksensa. Opiskelijan ohjaajan on erikseen käytävä tarkastamassa ja hyväksymässä opiskelijan tekemät kirjaukset.

DomaCaresta on laadittu yksityiskohtaiset kirjaamisohjeet, josta ilmenee mitä kirjataan, mihin kirjataan ja milloin kirjataan DomaCare-järjestelmässä. Palveluesihenkilö ja sairaanhoitaja seuraavat kirjaamiskäytänteitä lukemalla viikoittain asukaskirjauksia ja ohjaavat ja opastavat hoitohenkilökuntaa kirjaamisessa. Työntekijät kirjaavat tietokoneilla toimistossa. Käytössä on myös DomaCaren mobiiliversio, jolloin kirjaaminen onnistuu, vaikka asukkaan omassa asunnossa. Mahdollisuuksien mukaan tulisi suosia kirjaamista yhdessä asukkaan kanssa.

Asukkaiden lääkärikirjaukset tehdään ensisijaisesti Espoon kaupungin käytössä olevaan Lifecare-asiakastietojärjestelmään, johon Omenatarha Kanelin sairaanhoitajalle on anottu omat tunnukset. Sairaanhoitaja siirtää Lifecare-asiakastietojärjestelmästä lääkärin tekemät kirjaukset DomaCare-järjestelmään kaikkien hoitajien luettavaksi.

Asukkaan muuttaessa pois tai asukkaan kuoltua, sairaanhoitaja tai palveluesihenkilö tallentaa asukkaan uloskirjausraportin DomaCare-asiakastietojärjestelmään sekä tulostaa asukkaan raportin paperille ja nämä toimitetaan asukkaan kotikunnan rekisterinpitäjälle viipymättä.

Yrjö ja Hanna Kodeilla on erillinen tietosuojasuunnitelma, jossa ohjeistetaan tietosuojaan liittyvissä asioissa sekä lisäksi erillinen arkistointiohjeistus. Ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä (IMS -> GDPR Tietosuoja). Henkilöstön perehdytysohjelmaan sisältyvät tietosuojaan, salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen sekä asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyvät asiat, jolloin henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Tietoturva-asioihin perehdyttäminen on toimintayksikön esimiehen vastuulla, mutta jokainen työntekijä on velvollinen perehdyttämään sekä opastamaan tietosuojaan liittyvissä asioissa. Opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen ja henkilökunnalla se sisältyy työsopimukseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yrjö ja Hanna Kodit

Sirkku Rannikko

p. 050 374 9907, fax. 020 742 9889

sirkku.rannikko@yrjojahanna.fi

Yrjö & Hanna Oy/ Yrjö ja Hanna Hoivapalvelut Oy

Elimäenkatu 25-27, 05100 Helsinki

Toimintayksikön tietosuoja asioista vastaava henkilö

Palveluesihenkilö Outi Kivi, 050 3275818

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omenatarha Kanelin kehityssuunnitelmana vuodelle 2023:

- Perehdytysprosessien selkiyttäminen,
- Tiedon kulun parantaminen,
- Säännölliset palaverikäytännöt,
- Yhteisten pelisääntöjen noudattaminen,
- Hoitosuunnitelmien teko pohjautuen RAI-arvioihin.

Palveluesihenkilö vastaa kehityssuunnitelman laadinnasta, seurannasta sekä arvioinnista kolmen kuukauden välein laatimalla väliarvioinnin kehittämissuunnitelman tilasta palvelutoimen johtoryhmään.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 18.11.2022

Allekirjoitus Outi Kivi, palveluesihenkilö