



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta	5
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
3.1 Toiminta-ajatus	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	9
4.1 Riskienhallinta	9
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	12
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	13
4.4 Korjaavat toimenpiteet	14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	15
5.2 Asiakkaan kohtelu	17
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	17
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	20
5.5 Asiakkaan osallisuus	21
5.6 Asiakkaan oikeusturva	23
5.7 Omatyöntekijä	26
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	26
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	26
6.2 Ravitsemus	28
6.3 Hygieniäkäytännöt	29



6.4	Infektioiden torjunta.....	31
6.5	Terveyden- ja sairaanhoito	31
6.6	Lääkehoito.....	33
6.7	Rajattu lääkevarasto.....	33
6.8	Monialainen yhteistyö.....	33
7	ASIAKASTURVALLISUUS.....	34
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	34
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	34
7.3	Henkilöstö	35
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	37
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	37
7.6	Toimitilat	39
7.7	Teknologiset ratkaisut	39
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	40
8	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	41
8.1	Asiakastyön kirjaaminen.....	41
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	43
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	44



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja <u>Mehiläinen Omakoti Ravuri Oy</u>	
Katuosoite Nuijamäentie 123	16710 Hollola

Toimintayksikkö Onnikoti Ravuri, Hiirulan asumisyksikkö	Y-tunnus 0285196-8
Esihenkilö / vastuhenkilö Rita Moilanen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 044 203 1926 rita.moilanen@onnikodit.fi
Toimintayksikön katuosoite Hiirulantie 18	Postinumero ja toimipaikka 16710 Hollola
Palvelut / asiakasryhmä Ympäri vuorokautinen asuminen kehitysvammaisille asiakkaille	Asiakaspaikkamäärä 10 vakituista paikkaa + 2 lyhytaikaista paikkaa

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue	
Sijaintikunta Lahti	Sijaintikunnan yhteystiedot Linjakatu 5, 15850 Lahti

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 10.11.2010	Palvelu, johon lupa myönnetty Tehostettu palveluasuminen kehitysvammaisille
------------------------------------	--

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta	Palvelualue, johon rekisteröity
-----------------------	---------------------------------



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lassila & Tikanoja, kiinteistö -ja jätehuolto

Kespro, elintarviketilaukset

L&T siivous

Yliopiston Apteekki

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yhteistyötä tehdään säännöllisten laatutarkastuksien ja yhteistyöpalaverien kautta, joissa myös arvioidaan yhteistyön toimivuutta ja mahdollisia kehittämiskohteita. Henkilöstöllä on yhteistyökanava, jonka kautta tarvittavat toimenpiteet ja huoltotyöt voi tilata reaaliaikaisesti ja palautteen antaminen on helppoa. Laadun seuranta on osa Onnikotien arkea ja palautetta pyydetään henkilöstön lisäksi myös läheisiltä, asukkailta sekä palvelun tilaajilta. Laatu arvioidaan laatukierroksilla.

Laatukierroksia toteutetaan tällä hetkellä Lassila & Tikanojan kiinteistöhuollon ja L&T siivous palveluiden kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Yksikönjohtaja ja henkilöstö tekevät omavalvontasuunnitelmaa yhdessä. Henkilöstön kanssa käydään suunnitelmaa viikkopalavereissa läpi jo päivitysvaiheessa.



Onnikodeilla on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota suunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi palvelujohtajan kanssa. Kun suunnitelma on päivitetty, tulee henkilöstön kuitata suunnitelma luetuksi. Suunnitelmaan voi vapaasti tutustua yksikön yhteisissä tiloissa olevasta kansioista, nettisivuilla sekä yksikön viranomaiskansiossa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Onnikodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Yksikönjohtaja, Rita Moilanen, 044 203 1926, rita.moilanen@onnikodit.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön yhteisissä tiloissa henkilöstön, asukkaiden ja läheisten saatavilla, Onninetissä sekä yksikön omilla verkkosivuilla.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Onnikoti Ravurin asumisyksikkö Hiirula tarjoaa ja toteuttaa sosiaalihuoltolain mukaista ympärivuorokautista palveluasumista ja lyhytaikaista asumista kehitysvammaisille ja autismin kirjon henkilöille. Lyhyt aikaishoidossa käyvien asiakkaiden palvelutarve perustuu yleensä hoitajan lomaan esimerkiksi omaishoidon vapaa tai perhehoitajan vapaa.

Hiirula on koti kymmenelle vakitukselle asukkaalle. Se antaa puitteet elää oman näköistä elämää, jossa toiminta kunnioittaa asukkaiden itsenäisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta. Asukkaat saavat apua, tukea ja ohjausta yksilöllisen tarpeensa sekä toimintakykynsä mukaisesti. Annettavan palvelun perustana on ylläpitää ja edistää asukkaan hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Asukaskeskeisyyden edistäminen ja nostaminen osana laadukasta ja hyvää palvelua on toiminnan keskiössä. Tavoitteenamme ovat tyytyväiset asukkaat ja läheiset. Arvioimme ja kehittämme toimintaamme jatkuvasti laadukkaan palvelun tarjoamiseksi. Toiminnan yhtenä elementtinä on myös luontohoivan hyödyntäminen.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Onnikodit ovat osa Mehiläisen sosiaalipalveluita, joten toimintaamme ohjaavat Mehiläisen arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

Tieto ja Taito

Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa jo rekrytointiprosessista. Pyrimme rekrytoimaan monipuolista osaamista tiimiimme.

- Ammatillinen osaaminen
- Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin, arvioimme myös osaamisen kehitystarpeita henkilöstön kehityskeskusteluissa vuosittain
- Toimimme viranomaismääräysten mukaisesti, seuraamme lakeja ja asetuksia

- Toimimme Mehiläisen ohjeiden mukaisesti, toimintaa johdetaan yksikössä johtajan ja tiiminvetäjän avulla ja jaetaan vastuuta myös ohjaajille erityisvastuualueina mm. turvallisuudesta vastaaminen, pelastusvastaava jne.

Miten tämä arvo toteutuu yksikössämme?

- Onnikoti Ravurissa järjestämme säännöllisesti alan koulutuksia henkilöstölle. Hyödynnämme myös Onnikotien räätälöityjä koulutuksia
- Kehityskeskusteluissa käydään läpi henkilöstön omia vahvuuksia, joita voi työssään hyödyntää
- Tiimissä jokaisella työntekijällä on tehtävänsä ja vastuualueensa, joka tukee tiimin yhteistä toimintaa
- Jokainen työntekijä ottaa vastuun työstään ja heitä perehdytetään tehtävään riittävästi

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Jokaiselle laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, jonka laatimisessa on mukana paikalla läheisen kanssa. Tuotamme sopimuksen mukaista palvelua. Omaohjaaja vastaa siitä, että suunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään. Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen
- Dokumentoimme jokaisesta asukkaasta työvuoron aikana. Tämän lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla palvelusuunnitelman toteutumista

Miten tämä arvo toteutuu yksikössämme?

- Palvelussamme toteutuu sopimusten mukaisesti ja yksilöllisesti asukkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen. Asukas kohdataan oman arjensa toimijana, jolloin yhdessä ohjaajien kanssa mahdollistetaan jokaisen asukkaan omannäköinen arki.

- Kirjaaminen, dokumentointi ja vaikuttavuuden seuranta toteutuu asianmukaisesti ja tästä keskustellaan henkilöstön kanssa palavereissa.
- Yksikössä on laadittu ympäristösuunnitelma, jotta ympäristön kuormitus vähenisi. Luontohoiva ajattelun mukaisesti arvostamme hienoa lähiympäristöämme ja huolehdimme asianmukaisesti sen siisteydestä.
- Päivitämme toteuttamissuunnitelmat säännöllisesti ja aina tarvittaessa, vähintään kuitenkin puolen vuoden välein.

Kumppanuus ja yrittäjäyys

- Yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu vähintään kerran vuodessa tapaamisella. Muutoin kontaktoimme tilaajaan tarvittaessa puhelimitse ja sähköpostitse.
- Tavoitteenamme on mahdollistaa läheisen osallistuminen asukkaan päivittäiseen arkeen omien voimavarojensa mukaisesti. Pyrimme mahdollistamaan myös läheisen osallisuuden asukkaan arkeen. Asukkaiden kanssa pidämme asukaskokouksia, joiden keinoin mahdollistamme, että he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heidän asumisen arjen koskeviin asioihin.
- Yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asukkaiden arjessa läsnä. Järjestämme päivittäisiin hetkiin asukkaita yhdistäviä hetkiä esimerkiksi ruokailujen lomassa keskusteluita ylläpitämällä

Miten tämä arvo toteutuu yksikössämme?

- Yhteistyö tilaajan, läheisten, verkostojen ja asukkaiden kanssa toteutuu asukaskohtaisesti sovituin keinoin. Läheisten kanssa yhteydenpitäminen on osa päivittäistä työtä ja toteutuu asukaskohtaisesti heidän kanssa yhteisesti sovituin tavoin.
- Säännölliset läheistapahtumat kausittain.
- Yhdessä tekemisen meininki toiminnan suunnittelussa ja kodinomaisen sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen ja vahvistaminen.
- Yhteisöllisyys ja osallisuus ja ympäristön toimintamahdollisuuksien hyödyntäminen
- Asukaspalaverit kerran viikossa

Kasvu ja Kehittäminen



- Jokaisella asukkaalla on mahdollista vaikuttaa oman elämänsä sisältöön meillä asuessaan. Osallisuus on mahdollista päivittäin erilaisissa asioissa, pyrimme saamaan asukkaat mukaan esimerkiksi viikoittaisiin asukaskokouksiin, jolloin hän voi esittää toiveitaan ja saada niitä eteenpäin päästen näin vaikuttamaan arjen toiminnan sisältöön
- Palveluita kehitetään tilaajan ja asukkaiden tarpeiden mukaan
- Laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen hyödyntämällä laatuindeksin antamia tuloksia. Laatuun vaikuttavat niin asukkaiden, läheisten kuin henkilökunnan mielipide.

Miten tämä arvo toteutuu yksikössämme

- Usko asukkaiden mahdollisuuteen kehittyä, toimintakyvyn ylläpitämiseen ja kohenemiseen
- Palveluiden kehittäminen, joustaminen, tilaajan ja asukkaiden tarpeiden mukaan
- Laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen (laatuindeksin hyödyntäminen)
- Teemme asiainnoin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asukkaan yksilöllisesti
- Seuraamme laatua aktiivisesti laatuindeksin ja laadun mittarien avulla. Keräämme säännöllisesti palautetta asukkailta, läheisiltä ja työntekijöiltä; pyrimme reagoimaan muutostarpeisiin aktiivisesti.

Onnikoti täynnä ainutlaatuista iloa. Koti, joka huokuu elämäniloa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Yksikössämme mahdollisia riskejä tarkastellaan ja käydään läpi yhdessä. Keskusteluista henkilöstön, asukkaiden ja läheisten kanssa saamme arvokasta tietoa toimintamme kehittämiseen ja riskien tunnistamiseen. Toimitilakartoituksilla, turvallisuuskävelyillä, vaarojen ja riskien arvioinnilla saadaan tietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Näiden toteuttamisessa on mukana yksikönjohtajan ja työsuojeluvaltuutetun lisäksi henkilöstö.



Toimitilakartoitus ja turvallisuuskävelyt toteutetaan neljännesvuosittain. Yksikön työpaikkaselvitys tehdään yhteistyössä työterveyshoitajan kanssa määräajoin.

Riskien arviointi on luonteva osa jokaisen ohjaajan työtehtävää arjessa. Huomioimme ja tunnistamme asukastyössä ilmeneviä riskejä päivittäin ohjaustyössä. Näistä arjen kirjauksista ja huomioista nouseva huoli käydään läpi päivittäin ja niistä tehdään tarvittavat kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Mikäli asukkaan ohjaamiseen tarvitaan toimintaohjeita, hyödynnetään Domacare järjestelmää niiden auki kirjaamiseen ja kalenterointiin.

Rohkaisemme henkilöstöämme tekemään poikkeamailmoituksia kaikista haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista. Nämä poikkeamailmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa viikoittain viikkopalavereissa ja tarvittaessa niihin puututaan välittömästi.

Yhdessä mietitään millaisia kehittämistoimenpiteitä ja toimintaohjeita tarvitaan havaittujen riskien ennaltaehkäisemiseksi. Poikkeamailmoitusten käsittelystä ja jatkotoimista viikkopalaverissa ja sen jälkeen huolehtivat yksikönjohtaja ja tiimivastaava.

Vakavasta yli 4 tason poikkeamasta lähtee aina ilmoitus myös palvelu- ja laatujohtajalle. Poikkeamat käsitellään viikkopalavereissa. Niistä kirjataan käsittely ja toimenpide ehdotukset palaverimuistioon, jotta myös poissaolijat saavat niistä tiedon. Muistioista käy ilmi kaikki käsitellyt poikkeamat ja niiden toimintaohjeet jatkoa ajatellen.

Palautetta saadaan päivittäin asukkailta suullisesti ja viikoittain järjestettävissä asukaskokouksissa. Kokouksista tehdään muistio, joka löytyy yksikön omilta sivuilta. Tarvittaessa ohjaaja välittää tiedon eteenpäin yksikönjohtajalle. Läheisiltä saatavaa palautetta tai huomautuksia saadaan puhelimitse tai kyselyiden kautta, näihin vastataan kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Poikkeaman ilmoitus järjestelmän kautta voidaan myös antaa palautetta yksikön toiminnasta.

Yksikössä tunnistettuja riskitekijöitä

Toimintaympäristöön liittyvät riskit

Yhdessä sovittujen, säännöllisten tarkastusten sekä toimintatapojen avulla varmistetaan toimintaympäristön turvallisuutta. Toimintaympäristömme on melko esteetön ja henkilökunta varmistaa omalla toiminnallaan, että tilat pysyvät turvallisina. Kiinteistössämme tulee parantaa pyörötuolien esteettömyyttä muuttamalla kynnyksiä helppokulkuisimmiksi.



Lääkehoitoon liittyvät riskit

Turvallisen lääkehoidon perustana on huolellinen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa arvioidaan myös lääkehoidon itsearviointin ja ulkoisten auditointien avulla. Riskilääkkeet on kirjattu osana lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoito suunnitelma päivitetään tarvittaessa kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoidossa huomioidaan myös yksikön tilojen haasteet kuten varsinaisen lääkehuoneen puuttuminen. Lääkekaappi on lukollinen ja jokaisella asukkaalla on omat lukolliset lääkeboxit, joissa henkilökohtaisia lääkkeitä säilytetään. Lääkelistat ja -kortit päivitetään ja niiden täsmävyys tarkistetaan, kun annosjakelun lääkkeet saapuvat. Lääkelistat ja -kortit säilytetään samassa kansiossa sekä riskilääkkeiden kaavakkeet. Jokaiseen vuoroon on merkitty lääkevastaava, joka huolehtii asukkaiden lääkkeiden asiallisesta ja ajanmukaisesta antamisesta. Lääkepoikkeamat kuten esimerkiksi lääkettä ei ole annettu, jaettu väärin tms. Tehdään poikkeama ja tiimissä mietitään miten ko. Asia ei toistuisi. Annosjakelun myötä osa lääkkeistä saattaa olla jaettuna dosettiin mm. Jos asukkaalla on lääkemuutoksia, reseptiä ei ole saatu uusittua. Näissä tilanteissa tulee noudattaa huolellisuutta, että asukas saa kaikki tarvitsemansa lääkkeet.

Tietoturvallisuuden riskit

Jokaiselle työntekijälle on haettu omat henkilökohtaiset tunnukset, joilla kirjautuminen sekä koneelle että asiakas tietojärjestelmään mahdollistetaan. Tunnukset ovat yksikkökohtaisia ja ne poistetaan, mikäli työsuhde päättyy. Tiloihin, joissa asukkaiden tietoja on saatavilla, on pääsy vain työntekijöillä. Toimistosta löytyy tietosuojaroskis hävitettävillä tietosuojapapereille.

Luonto- ja eläinhoivaan liittyvät riskit

Yhdessä henkilöstön ja työterveyden kanssa käydään keskustelua toiminnan riskien minimoimiseen ja ennakkointiin esimerkiksi talliympäristössä toimittaessa. Asiakkaiden kuljettamiseen liittyviä riskejä minimoidaan ohjeistuksilla ja perehdytyksillä. Kuljetuksiin varataan riittävästi aikaa ja huomioidaan suunnittelussa sääolosuhteet.

Yksikönjohtajalla on kokonaisvastuu koko yksikön turvallisuudesta kaikilta osin. Yksikönjohtaja huolehtii omavalvonnan ja yleisen turvallisuuden riittävästä ohjeistamisesta sekä järjestämisestä. Yksikössä epäkohtien ja turvallisuuskysymysten kohdalla ylläpidetään myönteistä asenneympäristöä.



4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Onnikoti Ravurin henkilöstöä kannustetaan ja kehoitetaan viipymättä ilmoittamaan havaitsemastaan tai muutoin tietoonsa saamastaan epäkohdasta yksikönjohtajalle. Henkilöstöä vastuutetaan sitoutumaan niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä voidaan hallita ja ennakoita. Ilmoitusvelvollisuus epäkohdista on koko henkilöstöllä.

Onnikodeissa ilmoitus tehdään toiminnanohjausjärjestelmän yksikkökohtaisten sivujen kautta poikkeamat sivulta välilehdeltä "Työntekijän ilmoitusvelvollisuus". Ilmoitusvelvollisuus ohje löytyy yksiköstä perehdytyskansiosta sekä yksikön omilta sivuilta. Ohje läpikäydään vähintään kerran vuodessa henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Ohje käydään läpi myös uuden työntekijän perehdytyksessä.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Jokaisella työntekijällä on velvoite tuoda esille mahdollisesti havaitsemansa epäkohdat. Epäkohdista keskustellaan yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja edelleen tiimissä. Toiminnan kehittämiseksi ja yhteisten toimintatapojen vahvistamiseksi käydään henkilöstön kanssa aktiivista keskustelua myös viikoittaisissa palavereissa.

Poikkeamat tulee kirjata viipymättä tapahtumien jälkeen. Poikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmän yksikkökohtaisten sivujen kautta poikkeamat sivulta. Poikkeamien läpikäyminen henkilöstön kanssa tulee tapahtua 7 päivän aikana tapahtuneesta poikkeama kirjauksesta.

Poikkeamista ja mahdollisista asukasturvallisuuteen liittyvistä asioista ja huomioista keskustellaan aktiivisesti henkilöstön, tiimivastaavan sekä yksikönjohtajan kesken. Viikkopalaverissa nostetaan ajankohtaisia asukas asioita keskusteluun sekä läpikäydään



yhdessä mahdolliset poikkeamat. Poikkeama raportin toteutumisen polkua läpikäydään säännöllisesti viikkopalaverissa, jotta henkilöstö tietää mistä ja miten poikkeamat tulee kirjata.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Yhteydenpito asukkaiden läheisiin tapahtuu heidän kanssaan asukaskohtaisesti sovituin tavoin; soittamalla ja sähköpostilla, viestein sekä kohtaamalla arjessa. Näillä keinoin saamme palautetta yksikköön.

Palautteen vastaanottanut ohjaaja kirjaa palautteen toiminnanohjausjärjestelmän yksikkökohtaisten sivujen kautta erillisellä lomakkeella. Kirjatut palautteet läpikäydään henkilöstön viikkopalaverissa. Järjestelmään kirjatusta palautteista menee tieto myös palvelujohtajalle ja laaturaportointijärjestelmälle.

Asukkaiden kanssa arjessa käydään säännöllistä vastavuoroista keskustelua, jolloin heillä on väylä ja mahdollisuus suoraan palautteenantoon.

Myös Laatu kyselyn keinoin kerätään palautetta asukkailta ja läheisiltä. Laatu kysely toteutetaan sähköisesti kuukausittain asukkaille ja heidän läheisille.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittatapahtumat ja läheltä piti – tilanteet raportoidaan poikkeamiksi. Poikkeamat raportoidaan toiminnanohjausjärjestelmän yksikkökohtaisten sivujen kautta. Poikkeamat käsitellään yksikönjohtajan tai tiimivastaavan toimesta viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Viikkopalaveri toteutuu viikoittain. Yhdessä henkilöstön kanssa käydään poikkeamien osalta läpi mitä tapahtui ja miksi. Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Mikäli poikkeama luokitus on tasoa neljä, nousee poikkeamasta tieto organisaatiossa suoraan palvelujohtajalle ja laaturaportointijärjestelmällä tiedoksi. Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet poikkeamat ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja tarvittaessa myös valvontaviranomaiselle.



4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Jokaisen poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla kyseisiä tilanteita voisi ennakoida. Tarvittavat toimenpiteet tulee suunnitella ja toteuttaa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida niiden vaikuttavuutta. Samalla huolehditaan, että tieto mahdollisista toimenpiteistä saavuttaa kaikki tarpeelliset tahot myös oman yksikön sisällä muut tiimit kuten oman päiväaikaisen toiminnan.

2-4 kertaa vuodessa yksikönjohtaja, työsuojeluvaltuutettu ja yksikön sairaanhoitaja yhdessä käy läpi tapahtuneet poikkeamat. Tällä vahvistetaan toimenpiteiden seuranta ja poikkeamien toistuvuutta, jolloin nähdään onko korjaavia toimenpiteitä toteutunut ja mitä voisimme vielä tehdä asioiden sujuvoittamiseksi.

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

Tiedotamme henkilöstöä ajankohtaisista asioista ja mahdollisista muuttuneista toimintaohjeista sähköpostitse ja kohtaamalla. Vastavuoroinen kohtaaminen arjessa henkilöstön kanssa on tärkeää. Tavoite on kehittää tiedonkulua ja avointa keskustelua. Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata sähköpostia säännöllisesti

Korjaavia toimenpiteitä ja niiden vaikutusta läpikäydään viikkopalaverissa. Palaverimuistio tallennetaan yksikön omille sivuille. Lisäksi linkki muistioon toimitetaan sähköpostiin työntekijöille. Jokaisen työntekijän velvollisuus on käydä lukemassa palaverimuistiot ja kuitata luetuksi. Näin tieto saavuttaa nekin työntekijät jotka eivät pääse palaveriin paikalle.

Yhteistyötahojen suuntaan tapahtuvista mahdollisista muutosilmoituksista vastaa yksikönjohtaja kontaktoiden tahoa puhelimitse tai sähköpostilla.

Asiakastietoihin vaikuttavat muutokset kirjataan asiakastietojärjestelmään.



Myös päivittäisellä kohtaamisella yksikössä henkilöstön kanssa yksikönjohtaja tiedottaa ja ohjeistaa käytänteistä ja toimintavoista.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa mikäli asukkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia. Omahoitajan vastuulla on suunnitelman päivittäminen ja ajantasalla pitäminen. Toteuttamissuunnitelman päivitys on myös laitettu yksikön yhteiseen vuosikelloon. RAI-arvioinnin päivitys linkittyy toteuttamissuunnitelmaan siten, että ensin tehdään RAI-arviointi ja sieltä nousevat asiat siirtyvät toteuttamissuunnitelmaan.

Asukas itse osallistuu toimintakykynsä mukaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen, tavoitteiden asetantaan sekä itseään koskevaan päätöksentekoon. Omaohjaaja kontaktoi asukkaan läheisiä saadakseen tarvittavat tiedot suunnitelmaa varten. Asukkaalta kysytään lupaa haluaako hän omaisensa osallistuvan suunnitelman tekoon.

Suunnitelmasta käy ilmi asukkaan päivittäinen hoidon ja ohjauksen tarve.

Toteuttamissuunnitelmassa määritellään palvelulle tavoitteet ja myös keinot, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan tavoitteiden saavuttamista sekä asukkaan itsenäistä suoriutumista, itsemääräämisoikeuden toteutumista ja oman arjen toimijuutta.

Asukkaista tehdään kirjaus jokaisessa työvuorossa. Kirjauksia voi hyödyntää toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä. Omahoitaja kirjaa asukkaista neljännesvuosittain yhteenveto kirjauksen, joka tukee asukkaan toiminakyvyä ja toteuttamissuunnitelman tavoitteiden saavuttamisen seuranta. Asukkaan toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä.



Toteuttamissuunnitelman tavoitteita voidaan arvioida säännöllisesti myös päivittäiskirjauksen yhteydessä. Henkilöstö näkee suunnitelman tärkeimmät tavoitteet aina kirjauksen yhteydessä. Toteuttamissuunnitelma on arjen työtä ohjaava työväline.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Käytössämme on RAI-toimintakykymittari. RAI arviota käytetään asukkaan toteuttamissuunnitelman pohjana. Toteuttamissuunnitelman toteutumista arvioidaan päivittäiskirjausten avulla.

Yksikössä on koulutettu RAI-vastaava, joka jalkauttaa RAI osaamisen yksikköön ja perehdyttää muuta henkilöstöä RAI:n aktiiviseen hyödyntämiseen. Koko henkilöstö koulutetaan RAI:n käyttöön ja omaohjaajat vastaavat siitä, että RAI arvioi on asukkaan toteuttamissuunnitelman pohjana.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asukkaan kanssa käydään arjessa aktiivista säännöllistä keskustelua, jolloin hänen omat toiveensa ja tavoitteensa tulevat näkyviksi ja kirjatuksi suunnitelmalle. Tässä omaohjaajan tehtävä on avainasemassa. Omaohjaajan tulee huolehtia siitä, että toteuttamissuunnitelmalla on näkyvänä läheisten ja asukkaan kanssa käyty yhteinen keskustelu toteuttamissuunnitelman laatimisesta. Läheiset ovat mukana toteuttamissuunnitelman laatimisessa, mikäli asukas näin haluaa.

Läheisyhteistyö on tärkeä osa työtä ja heidän kanssaan käydään aktiivista keskustelua heidän näkemyksistään asukkaan hyvän arjen toteuttamiseen. Tarvittaessa voidaan järjestää yhteinen tapaaminen, jos läheiset ja asukas itse sitä haluavat. Omahoitaja on avainasemassa koollekutsujana.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?



Omaohjaajan tehtävä on laatia ohjeiden mukaisesti toteuttamissuunnitelma. Tällöin henkilöstö on tietoinen suunnitelmista. Tiimeittäin käydään keskustelua asukkaista ja heidän suunnitelmille asetetuista tavoitteista. Nämä ohjaavat arjen työtä. Perehdyttämisvaiheessa käydään läpi asukkaiden toteuttamissuunnitelman sisältöä. Tällöin myös uudet työntekijät saavat perehdytyksen asukkaisiin ja suunnitelmiin. Tiimipalaverissa ja viikkopalavereissa nostetaan säännöllisesti toteuttamissuunnitelmiin liittyviä kysymyksiä tai tavoitteiden arviointiehdotuksia. Tarvittaessa tiimivastaava ja yksikönjohtaja käyvät toteuttamissuunnitelmia läpi omaohjaajien ja koko tiimin kanssa yhdessä. Jatkuva keskustelu tiimissä asukkaan voinnista on myös osa varmistusta toiminnan sisällön olevan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista. Kirjauksissa tulee myös ilmi millaista sisältöä asukkaan elämässä on.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään huomioiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Onnikodeilla on oma IMO-työryhmä, johon kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi ja sairaanhoitaja. Voimme yksiköstä konsultoida IMO työryhmää, kun mietitään itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä tai rajoittamistoimenpiteiden käyttöä. Tarvittaessa työryhmä antaa oman lausunnon asiasta.

Yksikössä on nimetty IMO-vastaava. Hän tukee ja ohjaa henkilöstöä IMO asioissa. Rajoittamistoimenpiteiden ja itsemääräämisoikeuden välistä keskustelua pidetään yllä työyhteisössämme. Käytössämme on Onnikotien IMO - käsikirja, jossa ohjeistetaan itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta.



Hiirulassa ohjaajat tukevat oman näköisen elämän toteutumista. Ohjaajat tukevat asukkaita päätöksentekoon ja tukevat sitä esimerkiksi käymällä asiaa yhdessä läpi. Tässä apuna voidaan käyttää kuvia, viittomia tai sosiaalisia tarinoita. Oikea kommunikaatio ja itseilmaisun mahdollistaminen asukkaille vahvistaa omaa toimijuutta ja oman tahdon ja toiveiden toteutumista.

Jokainen asukas vaikuttaa omassa arjessaan siihen, mitä harrastaa, millaista toimintaa haluaa arkeensa, miten sisustaa oman huoneensa, ehdottaa lempiruokiaan tehtäväksi, osallistua yksikön aktiiviseen toimintaan. Arjessa mahdollistetaan valinnanmahdollisuus päivittäisiin asioihin ja valintoihin; mitä haluat pukea päälle, mitä ruokajuomaa, milloin ulkoilet, milloin menet suihkuun, mitä haluat tehdä, kenen kanssa viettää aikaa jne. Näitä arjen valintoja asukkaat tekevät aktiivisesti oman toimintakykynsä mukaisesti päivittäin.

Säännöllisissä asukaspalaverissa jokaisella asukkaalla on vaikuttamismahdollisuus myös yhteiseen tekemiseen. Asukaspalaverit toteutuvat viikoittain. Ja niistä tehdään muistiot. Kaikki paikalla olevat asukkaat voivat halutessaan osallistua siihen. Asukaspalaverissa käydään kuulumisia läpi, esitetään toiveita ja suunnitellaan viikko-ohjelma. Asukkaista joku voi toimia sihteerinä tai vaikka puheenjohtajana. Ne asukkaat jotka eivät ole paikalla, voivat vaikuttaa esille nouseeseen kysymykseen, aiheeseen myös vaikka eivät ole olleet paikalla. Ohjaajat voivat käydä keskusteluita mm. Omatuokioissa.

Asukkaiden läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön ja heidän kanssaan tehdään tiivistä yhteistyötä sovituin tavoin. Yksikössä tehdään myös säännöllisiä tapahtumia, jossa voidaan tavata läheisiä ja näin ottaa puheeksi asioita.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Ensisijaisesti pyritään onnistumaan tilanteista ilman rajoitetta, käyttäen apuna ohjausta, vuorovaikutuksellisia sekä toiminnallisia keinoja. Ennakointi ja ohjaukselliset keinot ennaltaehkäisevät rajoitustoimenpiteiden tarvetta. Rajoitustoimenpiteisiin päädytään



äärimmäisissä tilanteissa, kun asukas on vaaraksi itselleen tai muille ja kaikki muut ohjaukselliset keinot on kokeiltu.

Turvavälineiden käytöstä, kuten sängynlaidat, on sovittu asukkaan ja läheisten kanssa asukkaan turvallisuuden takaamiseksi. Kun turvavälineiden käyttöön on asukkaalta suostumus, silloin kyse ei ole rajoittamistoimenpiteestä. Laidat kuten muutkin turvavälineet ovat kirjattuna toteuttamissuunnitelmassa. Tarvittaessa turvavälineiden käytöstä pyydetään lääkärin päätös.

Yksikössämme asiakkaalla voi olla tarvittaessa käytössään rajoittamistoimenpidepäätös. Mikäli näin on, on niihin saatu asianmukaiset luvat oikeilta tahoilta.

Jos päädytään rajoitustoimenpiteeseen, kirjataan se raportointijärjestelmään asianmukaisesti. Tilanteet ja niihin johtaneet tekijät ja tapahtumat kirjataan ja ne käydään läpi yhdessä asukkaan kanssa ja myöhemmin tiimin kanssa. Asukkaan kotikuntaa tiedotetaan rajoitustoimenpiteiden toteutumisesta säännöllisesti yksikönjohtajan tai IMO vastaavan toimesta.

Henkilöstölle on tarjolla Avekki-koulutusta, jotta mahdolliset rajoittamistoimenpide tilanteet toteutuvat turvallisesti.

Tartuntatautilanteesta johtuvissa tilanteissa noudatetaan viranomaisen kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta.

Kuten edellä mainittu Onnikodeilla on oma IMO-työryhmä, jota voimme konsultoida myös rajoitustoimenpiteisiin liittyvissä kysymyksissä. Yksikön IMO vastaava pitää yllä aktiivista keskustelua rajoittamisten tiimoilta. Myös Onnikotien IMO - käsikirja tukee henkilöstöä näissä kysymyksissä.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Yksikössä on ajoittain tarvetta rajoitustoimenpiteille. Näissä tilanteissa rajoittamistoimenpiteen toteuttaa, päättää ja ratkaisee toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai



terveydenhuollon ammattihenkilö. Rajoittamistoimenpiteen aikana asukas on henkilökunnan valvonnan alaisena. Henkilökunta ymmärtää ja huomioi rajoitustoimenpiteen vaikutukset asukkaaseen. Rajoitustoimenpide päätetään heti kun se on turvallista tehdä ja tapahtunut käydään läpi asukkaan kanssa jälkikäteen. Tilanteesta tehdään asianmukaiset kirjaukset raportointijärjestelmään ja ne käydään läpi tarvittaessa vielä henkilöstön kanssa.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Ohjaajilla on tiedossa ilmoitusvelvollisuus, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan. Ilmoitusvelvollisuus raportoidaan poikkeamailmoitusena yksikön omilla sivuilla. Ilmoitusvelvollisuutta käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Ohjeet ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen löytyy yksiköstä tulosteena sekä ja yksikön omilta sivuilta. Jos yksikössä raportoitu ilmoitusvelvollisuuden poikkeama, menee siitä tieto suoraan yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatupäällikölle. Yksikönjohtajan tulee reagoida ilmoitukseen ja tapahtunut käsitellään asianosaisten henkilöiden kanssa. Tarvittaessa toteutetaan työnjohdollisia toimenpiteitä. Ilmoitusvelvollisuuden alaisista poikkeamista ilmoitetaan myös palveluntilaaajalle.

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus antaa matalalla kynnyksellä palautetta suoraan henkilöstölle. Asukkaan sanoittama palaute kirjataan raportointijärjestelmään ja saatetaan yksikönjohtajan tietoon. Tässäkin kohtaa yksikönjohtaja reagoi palautteeseen tarvittavilla keinoin. Palautteet käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi viikkopalaverissa.

Jos asukas on edunvalvonnan tarpeessa, yksikön ohjaajat järjestävät asiaa ja ovat yhteydessä myös kotikunnan sosiaalityöntekijään asiasta. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä tehdään ilmoitus digi- ja väestötietovirastoon. Yksikössä on kuvattu edunvalvontaprosessi ja ohjeet siihen löytyy yksikön toiminnanohjausjärjestelmästä yksikkökohtaisilta sivuilta.

Yksikössämme jokainen asukas on tasavertainen ja tulee kohdatuksi yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelumme tulee olla yhdenvertaisia ja sen toteutumisesta vastuu kuuluu jokaiselle.



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

Jos tapahtuu epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne, tiedotetaan tilanteen vakavuuden mukaan tapahtuneesta yksikönjohtajalle, läheiselle ja tilaajalle. Akuutit asiat hoidetaan heti tilanteessa olevien henkilöiden toimesta, muussa tilanteessa yksikönjohtaja kontaktoi tarvittavat tahot.

Tapahtumat käsitellään tiimissä ja mietitään mitä asian suhteen voisi tehdä toisin ja minkälaisella ennakoinnilla vastaisuudessa kyseisiin tilanteisiin voidaan vaikuttaa ja ennaltaehkäistä ne.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asukkaat ja heidän läheiset osallistuvat toiminnan kehittämiseen antamalla palautetta ja kehittämisehdotuksia.

Toteutamme säännöllisesti toiminnan laatua mittaavan kyselyn, laatukselyn. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle, henkilökunnalle ja tilaajalle. Kyselyn vastataan kuukausittain 1-2 kk välein. Tilaajille kysely toimitetaan noin 4 x vuodessa.

Laatukysely ja sen muodostama laatuindeksi perustuu Mehiläisen laatulupauksiin, joita on viisi:

- 1) yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki
- 2) turvallisuus
- 3) oma viihtyisä koti
- 4) yhteisöllisyys ja osallisuus
- 5) maukas ruoka

Jos laatuindeksikyselyyn vastannut on ollut huomattavan kriittinen, järjestelmä antaa palvelutasohälytyksen, joka menee tiedoksi yksikönjohtajalle, laatuorganisaatioon ja liiketoimintajohtolle. Palvelutasohälytys käynnistää välittömät toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi.



Laatukyselyä, laatuindeksin muodostumista ja seuranta tarkastellaan henkilöstön viikkokokouksessa säännöllisesti. Läheisille toimitetaan koonti muutaman kerran vuodessa muun yhteydenpidon yhteydessä. Kehitettävänä arjessa on, että kävisimme myös asukkaiden kanssa kyselyn tuloksia läpi; tämä voisi toteuttaa viikoittaisen asukaspalaverin yhteydessä.

Kyselyn lisäksi me kohtaamme asukkaita ja läheisiä säännöllisesti ja nostamme kohdatessamme saamastamme palautteesta asioita arjen toteutukseen.

Läheiset vastaavat vuosittain myös erilliseen läheiskyselyyn, jonka tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.

Palautteisiin vastataan mahdollisimman pian, kirjallisiin kirjallisesti, suullisiin suullisesti. Hyvällä yhteistyöllä muokataan yksikköön selkeät ja hyvät toimintatavat. Avoin kommunikaatio yksikön sisällä sekä läheisten ja asukkaiden kanssa on toimivan arjen ja hyvän yhteisön kulmakivi.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautetta kerätään säännöllisesti arjessa sekä kyselyin. Läheisiltä kysytään toiminnan sujuvuudesta myös muun yhteydenpidon yhteydessä.

Asukkaiden kanssa puhutaan arjesta asukaspalavereissa, voidaan keskustella arjen sujuvuudesta ja toiminnan toteutumisen onnistumisesta, onko tarjolla mielekästä toimintaa jne. Asukkailta saadaan palautetta ja kehittämis ehdotuksia ihan arjessa heidän kanssaan arkea eläen.

Laatukyselyt lähetetään läheisille sähköpostilla tai viestillä. Nyt on mahdollisuus toimittaa läheisille myös QR koodi kyselyyn. Kyselyssä on avoin vastaus kohta, jonne läheisillä on mahdollisuus kirjata ajatuksia ja ideoita.



Asukkaat vastaavat kyselyyn kuukausittain yksikön tabletilla. Asukkaiden vastaamista tuetaan selkokielellä, kuvin ja viittomin.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Palautteita ja laatukselyn tuloksia hyödynnetään omavalvonta- toiminta- ja kehittämissuunnitelmien laadinnassa sekä arjen toimintaa suunniteltaessa.

Asukkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asukastyytyväisyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, että toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. On tärkeää hyödyntää palautetta asukkaiden mielekkään arjen toteuttamisen kehittämisessä; millaisia asioita asukkaat toivovat arjessa toteutettavan.

Saatu palaute kirjataan yksikössä olemassa olevien ohjeiden mukaisesti, yksikön toiminnanohjausjärjestelmän yksikkökohtaisten sivujen kautta. Tänne kirjaukset voi tehdä vain työntekijä, ei ulkopuolinen henkilö. Henkilökunnan vastuuttaminen arjen palautteen vastaanottamiseen ja käsittelyyn on tärkeä. Saadut palautteet käsitellään viikkopalaverissa. Säännöllisellä käsittelyllä varmistetaan olemassa olevien ohjeistuksien ja käytäntöjen toimivuus.

Toimintakäytäntöjen muutokset tiedotetaan henkilöstölle sähköpostitse ja käydään läpi viikkopalaverissa. Asioita toistetaan usein, jotta käytännöt vakiintuvat.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot



Yksikönjohtaja, Rita Moilanen, 044 203 1926, rita.moilanen@onnikodit.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Päijät-Hämeessä sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Puhelin 03 819 2504

Puhelinpalveluaika maanantai, tiistai ja torstai klo 9.00-12.00 ja keskiviikko klo 9.00-15.00

Sähköpostiosoite sosiaaliasiamies@pajjatha.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Pohjois-Savon alueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen

Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi ja Vehmersalmi

Puhelinaika arkisin kello 9-11.30

p. 044 718 3308

Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen

Työskentelyalue: Iisalmi, Joroinen, Karttula, Keitele, Kiuruvesi, Lapinlahti, Leppävirta, Maaninka, Nilsia, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Varkaus, Vesanto, Vieremä

Puhelinaika arkisin kello 9-11.30

p. 040 860 8206

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuu yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaisstahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin.

Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

0295053000 klo 8-16.15 Kuluttajaneuvonta

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

- Muistutuksen /kantelun saavuttua aloitetaan selvitystyö
- Selvitystyön perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet
- Kantelun tultua laaditaan virallinen vastine (esim. aluehallintovirastolle), jossa selvitetty korjaavat toimenpiteet.
- Viranomaisen annettua päätöksensä kantelusta, toimitaan viranomaisen ohjeiden mukaisesti
- Mikäli muistutuksen osalta todetaan tarpeita muuttaa käytäntöjä, tiedotetaan niistä koko työryhmää käyttäen yksikön sähköisiä järjestelmiä.
- Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat aina kaikkien palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä saataville.
- Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään yksikön esimiehen ja palvelujohtajan toimesta. Muistutuksista tiedotetaan aina myös liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Muistutuksesta ja vastauksesta muistutukseen annetaan tieto myös asiakkaan kotikunnan vastaavalle sosiaalityöntekijälle (asiakaslaki 23§)
- Muistutusten ja kanteluiden käsittelymenettelystä ja vastineiden laatimisesta vastaa yksiköstä vastaava johtaja. Kanteluiden vastineet valmistelee aluejohtaja/ -päällikkö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa ja hyväksyy liiketoimintajohtaja.
- Sekä kantelut että päätökset tallennetaan yhteiseen tietokantaan

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika enimmillään 14pv



5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaisella asukkaalle on nimetty omaohjaaja. Tieto omaohjaajasta löytyy raportointi järjestelmästä. Läheiset ovat tietoisia kuka toimii heidän läheisensä omaohjaajana. Heitä myös tiedotetaan, jos omahoitajuudessa tulee muutoksia.

Yksikössä jokainen ohjaaja toimii myös omaohjaajana. Omaohjaajan tehtävänä on asukkaan yksiköllisen ja henkilökohtaisen hoivan toteutuksesta huolehtiminen ja asumisen toteuttamissuunnitelman toteutumisen varmistaminen.

Omaohjaajan tehtävät koottuna:

- oman asukkaan hoivan ja palveluiden asiantuntija
- vastuu asumisen toteuttamissuunnitelmien päivityksestä ja toteutumisen arvioinnista
- asukkaan RAI-arviointien laatimisesta vastaaminen sovitusti
- raha-asioiden hoidosta sopiminen yhdessä asukkaan ja edunvalvojan kanssa ja ohjeistaa muun tiimi. Varoihin liittyen kirjanpidon seuranta, kuittien arkistointi ja tarvittaessa toimitus edunvalvojalle on omaohjaajan tehtävä.
- asukkaan sosiaaliturva-asioiden tuntemus
- asukaskohtainen läheis- ja verkostoyhteistyö: vähintään kerran kuukaudessa yhteydessä läheisiin tai sopimuksen mukaan.

Omaohjaaja toimii asukkaan asioiden asiantuntijana tiimissä ja jakaa aktiivisesti tietoa muille tiimiin, jotta kaikki osaavat toimia asukkaan edun ja toteuttamissuunnitelman tavoitteiden mukaisesti, huomioiden asukas yksilöllisesti. Omahoitaja toimii moniammatillisesti asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseksi. Hän on myös säännöllisesti yhteydessä asukkaan läheisiin.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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



Asukkaita tuetaan arkiaktiivisuuteen, osallisuuteen omasta arjesta, sosiaaliin suhteisiin sekä yhteisöllisyyteen. Jokaiselle asukkaalle luodaan toteuttamissuunnitelma, jonka pohjalta laaditaan yksilöllinen suunnitelma kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä kuvataan nykyistä toimintakykyä. Toteuttamissuunnitelmien tavoitteita voidaan arvioida päivittäisraportoinnin yhteydessä. Toteuttamissuunnitelmat arvioidaan ja päivitetään vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa asukkaan toimintakyvyn mukaan.

Arjessa mahdollistetaan toiminnan sisällä, viikoittain riittävää ulkoilua sekä kognitiivisia taitoja vahvistavaa ja ylläpitävää toimintaa. Asukkaille mahdollistetaan vähintään kerran viikossa omatuokio, jolloin asukkaan kanssa toteutetaan hänelle itselleen tärkeää tai mieluista toimintaa. Omatuokio voi olla pelaaminen, lukeminen, muut kädentaidot, kauneudenhoito, keskustelu, ulkoilu, liikkuminen tai jokin muu merkityksellinen asia.

Kodinomaisessa asumisessa sosiaalisten suhteiden merkitys korostuu ja sosiaalista toimintakykyä vahvistetaan esimerkiksi ryhmätoimintojen ja asukaspalaverien keinoin. Tarjoamme toiminnallista yksilöllistä arkea, jossa asukkaat tulevat kohdatuksi.

Hiirulassa asukkaat tykkäävät muunmuassa taiteilla, musisoida ja pelata yhdessä. Uusia mieleisiä toimintoja ovat bingo ja poppanan kutominen. Hiirulassa vierailee myös säännöllisesti koirakavereita, joiden kanssa on mahdollista leikkiä ja ulkoilla.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu- yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asukkailla on omia henkilökohtaisia harrastuksia, joiden toteutuminen mahdollistetaan ja joihin kannustetaan osallistumaan. Yksikössä järjestetään säännöllisesti toiminnallista ohjelmaa, johon asukkaat voivat halutessaan osallistua. Toiminnot voivat olla pelaamista, kädentaitoja, musiikkia, ulkoilua, liikuntaa, luonto- ja eläinavusteinen toiminta, leipomista jne.

Asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka voivat liittyä päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Ohjaajien arkityöhön kuuluu asukkaan toimijuuden vahvistaminen ja arjen monipuolisten toimintojen tarjoaminen. Tavoitteena on, että asukkaat ulkoilevat säännöllisesti, painottuen



erityisesti viikonloppuun. Tarjoamme säännöllisesti toiminnallista tekemistä esim yhdessä pelaten tai muutoin ryhmässä toimien. Myös yhdessä asumisyksikön ulkopuolella toimiminen on arjessa tärkeää ja sitä pyritään säännöllisesti mahdollistamaan.

Tänä vuonna tavoitteenamme on tarjota jokaiselle asukkaalle elämys syntymäpäivä lahja asukkaan oman mielenkiinnon mukaisesti.

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

Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveydentilan ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäin hoito- ja ohjaustyössä sekä päivittäiskirjauksien yhteydessä. Seuraamme ja arvioimme hoidon ja kuntoutuksen toteutumista, mahdollisia muutoksia asukkaan tilanteessa ja palvelun toteutumista palvelu- ja toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan aktiivisesti työyhteisössä ja käydään keskustelua tavoitteiden toteutumisesta. Asukkaiden toimintakyvystä tehdään säännöllisesti kirjallisia arviointeja asiakastietojärjestelmään.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokahuollosta meillä vastaa kokki, joka valmistaa ateriat ja suunnittelee ruokalistan. Asukkaat osallistuvat ruokalistan suunnitteluun esittämällä toiveruokiaan viikkopalaverissa tai kokkia kohdatessaan. Kokki valmistaa lounaan ja päivällisen arkena (5pvä/vko) ja esi-valmistelee iltapaloja sekä viikonloppun ateriat. Viikonloppuisin asukkaat osallistuvat ruokien valmistukseen yhdessä ohjaajien kanssa oman toimintakyvyn mukaan.



Yksikössämme noudatetaan ravitsemussuosituksia ja ruoka on tasalaatuista ja monipuolista sekä maittavaa. Ohjaajat ja asukkaat ruokailevat samassa tilassa ja ruokailutilanne on yhteinen hetki, jossa halutessaan vaihdetaan päivän kuulumisia.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asukkaiden ruokavaliot ovat kokin tiedossa ja ruokavalion mukaiset ateriat valmistetaan erikseen. Mikäli jollain asiakkaalla on tarvetta erityisruokavaliolle, tulee siitä olla lääkärin lausunto. Pyrimme tukemaan myös painonhallinnallisia asioita hyvällä ruokailusuunnitelmalla yhteistyössä kokin ja tarvittaessa myös ravitsemusterapeutin kanssa.

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

Asukkaiden painoa seurataan 1krt/kk. On tärkeää tukea hyvään terveelliseen ruokasuhteeseen. Mikäli tarvetta on, voidaan laatia nestelista, josta vuorokaudessa saatujen nesteiden määrää on helppo seurata. On tärkeää tarjota asukkaille joka ruokailuilla ruokajuoman lisäksi myös vettä.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yksikössämme on hygieniaohjeet, joiden mukaan toimimme. Myös asukkaita ohjeistetaan niiden käyttöön. Arjessa on kalenteroitu omavalvonnallisia siivouksia, joilla ylläpidetään yleistä hygienia- ja tasoa. Yksikössä on myös siivoussuunnitelma, jossa kerrotaan, kuinka usein tietyt siivoukset toteutetaan. Nämä ohjeet löytyvät yksikön omilta sivuilta sekä omavalvonta kansioista.

L&T käy tekemässä viikkosiivouksen 1 x vk ja kerran kuukaudessa laajemman siivouksen; tämän toteutumista seurataan aktiivisesti.



Tartuntoja ja infektioitauteja torjutaan tehokkaimmin käsien saippuapesulla, suojakäsineiden käytöllä ja tarvittaessa suusuojilla ja muilla suojavaarusteilla.

Tarttumapinnat pidetään puhtaana ja siihenkin on ohjeistus.

Tarvittaessa ollaan yhteydessä hyvinvointialueen infektiovastaavaan.

Yksikössä on elintarvikehuollon omavalvonta, jonka seuranta toteutetaan asianmukaisesti.

Kaikilla ruoanlaittoon osallistuvilla on hygieniapassit.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asuinhuoneiden siivous on asukkaan oman arjen hallintaa ja vahvistaa omaa toimijuutta.

Jokaisella asukkaalla on oma merkitty siivouspäivä, jolloin yhdessä ohjaajan kanssa siivotaan oma huone. Tällä ylläpidetään asukkaan omaa toimijuutta ja aktiivisuutta omassa arjessa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yleisten tilojen siisteydestä huolehtivat henkilöstön lisäksi ulkopuolinen palvelun tarjoaja 1 krt/vko. Yleisten tilojen yleisiä siivouksia on merkitty yksikön kalenteriin ja ne kuitataan tehdyiksi.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön pyykkihuolto on järjestetty yksikön kodinhoitotilassa, sekä toisessa pienemmässä pyykkitilassa. Näissä molemmissa on pyykinpesuun laitteisto. Yksikössä huolehditaan pyykkihuollosta ohjaajien toimesta mutta on tärkeää, että myös asukkaat osallistuvat oman pyykkihuoltonsa toteuttamiseen ohjattuna omien kykyjensä mukaan. Toimijuuden vahvistamista on oma osallistuminen arjen toimintoihin.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?



Kodinhoitotilasta löytyy pesukoneiden ohjeistukset ja pyykkiä pestään asiakaskohtaisesti (omakoneellinen) yleiset lämpötilasuositukset löytyvät ohjeistuksesta. Eriteppykin pesemiseen oma ohjeistuksensa henkilöstölle. Tämä ohjeistus löytyy kodinhoitotilasta.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hygieniahoitaja on Anne Reiman.
Puh.044 719 5525 klo 8 - 15.00.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään kosketuspintojen huolellisella ja säännöllisellä sekä oikeaoppisella (mm. pesuaineet) puhdistuksella sekä tarvittavien suojarusteiden oikeaoppisella käyttämisellä. Käsien saippuapesu on tehokas infektioiden ja tartuntojen ehkäisykeino. Lisäksi käytetään käsidesiä.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asukkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa; tarvittaessa otetaan yhteyttä omasairaanhoitajaan, joka tekee edelleen hoidontarpeen arvion. Käytössä on alueemme SOTE keskuksen lääkäripalvelut. SOTE keskuksen ollessa kiinni, otamme yhteyttä PHKS:n akuutti osastoon, josta voimme tarvittaessa konsultoida ja saada hoidontarpeenarvioinnin ja toiminta ohjeet. Asukkaiden lääkitys tarkastetaan säännöllisesti joko erityissairaanhoidon hoitokontaktin kautta tai tarvittaessa SOTE keskuksessa. Noudatamme käypähoitosuosituksia ja yksikössä on käytössään sairaanhoitajan tuki. Jokainen työntekijä huolehtii, että asukas saa asianmukaista sairaanhoidollista apua. Mikäli yksikössä ei ole sairaanhoitajaa saatavilla, otetaan yhteys julkiseen terveydenhuoltoon, omasairaanhoitajan puhelinpalveluun, joka tekee edelleen hoidontarpeen arvion. Asukkaat käyttävät julkisia hammashoitopalveluita. Kiireellisessä tapauksessa asukas käyttää Päijät-Hämeen keskussairaalan päivystyspalveluita.



Äkilliseen kuolemantapaukseen on käytössä erillinen ohje, jossa kuvataan kuinka toimia.

Kun kuolema tapahtuu yllättäen:

- Merkitään kuoleman toteamisaika muistiin. Vainajaa ei siirretä. Ensimmäiseksi soitetaan lääkäri, hätänumeroon 112, josta saadaan toimintaohjeet, kutsutaanko poliisi paikalle vai onko lääkäri puhelimitse yhteydessä poliisiin. Ellei poliisi tule paikalle, pyydetään lupa vainajan siirtämiseen/laittamiseen. Vainajaa ei saa siirtää ennen kuin lääkäri on käynyt toteamassa kuoleman, ellei lääkäri anna toisenlaisia ohjeita. Ohjeistus riippuu onko kuolema äkillinen vai jo mahdollisesti odotettu (asukas ollut sairas, saattohoitopäätös)
- Vainajaa ei laiteta ennen kuin lupa on myönnetty tai poliisi/lääkäri käynyt paikan päällä.
- Ilmoita tapahtumasta asukkaan läheisille. Kerro läheisille, miten he voivat vielä nähdä vainajan meillä tai siirtopaikassa.
- Jos läheisten kanssa on sovittu, soita hautaus toimistoon kuljetuksen järjestämiseksi. Jos asukkaalla on saattohoitopäätös on hyvä käydä nämä tarvittavat asiat läpi heidän kanssaan.
- Ilmoitus esihenkilölle, joka hoitaa ilmoittamisen tilaajalle / kotikuntaan sopimuksen mukaisesti ja hoitaa tarvittavat tiedot
- Ohjaaja kertoo muille asukkaille tapahtuneesta sopivassa tilanteessa. Pidetään pieni muisteluhetki

Ohjeessa kuolemantapaukseen on vielä erillinen kuvaus vainajan laittamisesta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden seurannat toteutetaan säännöllisesti hoitavan tahon kanssa yhteistyössä. Omaohjaajat huolehtivat, että kontrollit tulevat säännöllisesti toteutettua. Asukkaan tilaa seurataan ja siitä tehdään raportointia potilastietojärjestelmään.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön tiimivastaava, sairaanhoitaja Mervi Kähkönen toimii lääkehoidonvastaavana, puh 0401256718.

Arjessa jokainen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa asukkaiden päivittäisestä hoidosta- ja huolenpidosta mikä sisältää terveyden- ja sairaanhoidollista työtä, seuranta ja huomiota.



Asukkaat käyttävät julkista terveydenhuoltoa; tarvittaessa otetaan yhteyttä omasairaanhoitajaan, joka tekee edelleen hoidontarpeen arvion. Käytössä on alueemme SOTE keskuksen lääkäripalvelut.

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti aina kun tulee muutoksia, kuitenkin vähintään vuoden välein. Jokainen työntekijä lukee ja perehtyy yksikön lääkehoitosuunnitelman toteutukseen. Tämä varmistetaan käsittelemällä lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä henkilöstön kanssa muun muassa viikkopalavereissa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön lääkehoitovastaavana toimiva sairaanhoitaja yhteistyössä muun henkilöstön ja yksikönjohtajan kanssa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikön lääkehoitovastaava sairaanhoitaja Mervi Kähkönen puh 0401256718.

6.7 Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

-

6.8 Monialainen yhteistyö

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



Asukkaiden asioista pidetään säännöllisesti ja tarvittaessa palavereja esim. palvelun tarpeen arviointiin liittyen, palvelusuunnitelman päivitykseen tai muuhun ajankohtaiseen asiaan liittyen. Yhteistyöpalaverit esimerkiksi terapeuttien kanssa sekä läheisten kanssa pidettävät palaverit toteutuvat asukaskohtaisesti tarpeiden mukaan.

Asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvat tahot voivat olla mukana eri palavereissa asukkaan asioiden tiimoita tai tarvittaessa olemme kontaktoineet heitä asukkaan asioissa tapaamiseen liittyen. Sujuva mutkaton yhteistyö eri toimijoiden välillä toteutuu säännöllisellä yhteistyöllä arjessa. Kontaktointi voi tapahtua puhelimitse, sähköpostilla tai tapaamalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Hiirulassa toteutetaan säännöllisesti 4 x vuodessa turvallisuuskävely, jolloin toteutetaan seuranta myös yksikön tilojen terveellisyteen liittyviin asioihin sekä fysikaalisiin olosuhteisiin, joihin kuuluvat sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto, säteily ja valaistus. Päivittäisessä arjessa on mahdollista seurata tilojen lämpöä ja ilmanvaihtoa sekä muita astein havaittavia muutoksia.

Yksikössä on valmiussuunnitelma, jossa on ohjeistus siihen, kuinka voidaan ennaltaehkäistä ja tarvittaessa varautua myös mm. infektioiden aiheuttamaan poikkeustilanteeseen.



Toimitilojen tarkastus toteutetaan myös säännöllisesti neljä kertaa vuodessa.

Vaarojen ja riskien arviointi, myös biologisten vaarojen arviointi toteutetaan vuosittain yhteistyössä henkilöstön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Huollot ilmastointiin, lämpöihin, valaistukseen liittyen toteutetaan säännöllisesti kiinteistöhuollon toimesta.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asukasturvallisuuteen liittyvä riskien kartoitus tehdään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa ja tästä toimitetaan työterveyteen tieto.

Terveysviranomaisten ja pelastustoimen tarkastukset toteutuvat säännöllisesti niitä ohjaavien aikataulujen mukaisesti yhteistyössä kyseisten viranomaisten kanssa. Poistumisharjoitukset toteutetaan vuosittain. Alkusammutuskoulutusta järjestetään tarvittaessa.

Toimitilojen tarkastukset sekä turvallisuuskävelyt toteutuvat neljännesvuosittain.

Huolehdimme henkilöstön ajantasaisesta ensiapukoulutuksesta. Tarvittaessa järjestämme koulutusta väkivalta- ja aggressiutilanteiden hallintaan liittyen joko Onnikotien omilla räätälöidyillä koulutuksilla tai hankimme ulkopuolista Avekki-koulutusta.

Toteutamme tarvittaessa yhteistyötä muiden turvallisuustoimijoiden kanssa.

7.3 Henkilöstö

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstöä on asukkaiden palveluntarpeiden mukaisesti.



Yksikön toiminnasta vastaa yksikönjohtaja. Yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista ja sosionomeista. Henkilöstö määrää arvioidaan aina kun asukkaiden tuen tarve muuttuu.

Palvelulinjan toiminnanohjausjärjestelmässä meillä on käytössä PowerBI-raportti, jonka avulla saamme tietoa paikalla olleiden asukkaiden ja toteutuneiden työtuntien suhteesta; onko toiminta toteutunut suunnitellusti, millaisia muutoksia on tarpeen huomioida henkilöstö resursseja suunniteltaessa. Tässä huomioidaan myös asukas kohtaisen palveluntarpeen mitoitus.

Henkilöstön vastaa vuosittain henkilöstökyselyyn, jonka tulosten pohjalta henkilöstön kanssa tehdään kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelmalle henkilöstö nostaa seuraavan vuoden kehittämisen kohteet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan poissaolojen ja loma-aikojen puitteissa. Käytössä on perehdytettyjä vakituisia sijaisia. Käytössämme ei ole vuokratyövoimaa.

Henkilöstön poissaolojen järjestäminen on arkisin yksikönjohtajan tehtävä, iltaisin ja viikonloppuisin sijaisjärjestelyt hoidetaan yksiköistä. Henkilöstöllä on ohjeet tähän.

Sisäiset sijaisjärjestely mahdollisuudet ovat yksikössämme hyvät; voimme siirtää resursseja tarpeiden mukaan toimipisteiden välillä. Poikkeusolosuhteita pyritään ennakoimaan etukäteen ja koordinoimaan riittävät resurssit toiminnan turvaamiseksi.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Yksikönjohtajan tehtävä yhdessä työvuorosuunnittelijan kanssa on varmistaa, että työnantajan osoittamien tehtävien tekemiseen on riittävästi aikaa. Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan kirjallisten tehtävien hoito mahdollisuuksien mukaan.

Vastuuhenkilöitä tuetaan oman työn suunnitelmallisuuteen ja organisointiin. Heille varataan riittävästi aikaa heille osoitettujen tehtävien hoitamiseen.



7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Henkilöstön kielitaito arvioidaan haastattelutilanteessa ja näin varmistetaan riittävä kielitaito tehtävään. Kielitaito varmistetaan työntekijä kohtaamalla ja työhakemustekstiä arvioimalla.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointiin pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan mukaan työyhteisön työntekijä ja myös asukas. Rekrytoitavat haastatellaan ja haastattelussa selvitetään henkilön soveltuvuus yksikköön. Edellytämme henkilöstöltä riittävää koulutusta ja luotettavuutta. Työntekijöiltä toivomme kokemusta kehitysvammatyöstä sekä alan kokemusta mutta olemme valmiita perehdyttämään vammaisalalle, joten on mahdollista hakea meille töihin, vaikka ei olisi vielä vammaisalan työkokemusta.

Sijaisille ja tuntityöntekijöille pyritään tarjoamaan säännöllisesti vuoroja, jotta he sitoutuisivat pitkäaikaisiksi sijaisiksi. Järjestämme sijaisille myös säännöllisiä yhteisiä tapaamisia, joissa voimme perehdyttää ajantasaisiin asioihin tai järjestää koulutusta.

Rekrytointia ohjaa asukkaiden tuen tarve.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijöiden soveltuvuus vaatimus ilmoitetaan jo rekrytointi ilmoituksessa ja arvioidaan työhaastattelussa. Työntekijöiltä tarkastetaan tartuntatautilain mukainen soveltuvuus. Työntekijän palkatessa, tarkistetaan, että henkilö kuuluu Suosikki tai Terhikki-järjestelmään. Käytössämme on koeaika, jonka aikana arvioidaan työntekijän soveltuvuutta työhön ja yksikköön.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta



Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, sijaisille, opiskelijoille ja työharjoittelijoille. Perehdytystä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja hänen kanssaan käydään läpi perehdyttämisen suunnitelma. Perehdytyskohdat täytetään sähköisesti toiminnanohjausjärjestelmässä oppimisympäristössä Moodlessa, jolloin tiedot tallentuvat järjestelmäämme, Workdayhin.

Uudet työntekijät perehtyvät yksiköiden perehdytysmateriaaleihin ja muihin tärkeisiin asiakaskirjoihin kuten omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmiin. Yksikönjohtajalla on vastuu perehdytyksen toteutuksesta. Tiimivastaava organisoii ja seuraa perehdytyksen etenemistä. Yksikössä on käytössä suunnitelma perehdytyksen toteutumiseen ja etenemiseen.

Säännöllinen kohtaaminen ja avoin keskustelu tehtävästä työstä tukee perehtymistä ja työn toteutumista.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Teemme vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelman, johon kirjaamme tarjottavat koulutukset. Järjestämme säännöllisesti tarvittavat vaadittavat koulutukset kuten ensiapu, alkusammutus jne. Näiden lisäksi tarjoamme asukastyöstä nousevista koulutustarpeista.

Yhteisesti meillä Onnikodeilla on käytössä järjestelmä, Workday, jonne on koottu tietoa Mehiläisen valtakunnallisista koulutuksista ja yhteistyökumppaneiden järjestämistä koulutuksista. Workdayssä ja edelleen oppimisympäristössä Moodlessa on tarjolla lyhyitä koulutuksia, joihin voimme ohjata henkilöstöämme heidän kiinnostuksen ja tarpeen mukaan.

Tarjoamme säännöllisesti henkilöstölle myös Onnikotien räätälöityjä koulutuksia ja tapaamisia muun muassa kohtaamiseen, kirjaamiseen, IMO- asioihin liittyen.



Myös kehityskeskusteluissa ja yksikön kehityssuunnitelman laadinnassa nostetaan esille kehitystoimenpiteitä ja näiden pohjalta nostamme työyhteisölle myös koulutus mahdollisuuksia.

Säännöllisesti henkilöstöstämme nousee kiinnostusta lisäkoulutukseen. Haluamme mahdollisuuksien mukaan mahdollistaa henkilöstölle oman osaamisen kehittämisen. Henkilöstölle on itsellä mahdollisuus vaikuttaa koulutuksiin.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yksikössä on hyvät ja monipuoliset tilat. Tilat ovat viihtyisät ja mahdollistavat monipuolisen toiminnan toteuttamisen. Jokaisella asukkaalla on oma asunto ja he voivat sisustaa sen haluamallaan tavalla. Yhteiset tilat ovat viihtyisät ja kutsuvat viettämään aikaa muiden asukkaiden kanssa. Yleiset sisä- ja ulkotilat, terassit ovat kaikkien asukkaiden käytössä.

Asukkaan yksityisyyden suojaa kunnioitetaan, hänen huoneeseen mennessä koputetaan ja tervehditään. Muiden asukkaiden ei ole lupa mennä toiseen huoneeseen, ellei sitä ole sovittu yhdessä ja se asukkaalle sopii. Asukkaiden on mahdollista viettää aikaa yhdessä yksikön yhteisissä tiloissa.

Läheisten vieraillessa meillä yksikössä, he voivat oleilla yhteisissä tiloissa, asukkaan huoneessa tai ulkotiloissamme.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

ei ole käytössä

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)



ei ole käytössä

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

Tällä hetkellä yksikössä ei ole käytössä kutsu- tai turvalaitteita. Jos kutsu- ja turvalaitteille tulee tarve, tulee niiden toimivuudelle ja huollolle tehdä suunnitelma.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön laitevastaava Kirsi Perkiö 040 534 5004

7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaiden välineet hankitaan tarpeenmukaan arvioiden yhdessä tarvetta fysioterapeuttien kanssa. Hankinnat voivat toteutua apuvälinelainaamon kautta tai itsehankkien, joko yksikön tai asukkaan toimesta; tätä arvioidaan tilanne ja tarve kohtaisesti.

Hiirulan asukkaiden käytössä olevat apuvälineet ovat pääasiassa apuvälinelainaamosta. Tällöin niiden huollot toteutuvat yhteistyössä apuvälinelainaamon kanssa. Huollon järjestämisestä ja toteutuksesta vastaa henkilöstö. Apuvälineiden päivittäinen pienhuolto ja siisteys on henkilöstön tehtävä. Yksikön omat mahdolliset apuvälineet ja laitteet; näiden osalta huolto toteutuu yksikön hankkimana huoltopalveluja tuottavalta taholta. Näitä laitteita ovat esimerkiksi yksikön omistamat sähkösängyt.

Yhteistyössä fysioterapeuttien kanssa voidaan arvioida apuvälineiden käyttöä ja soveltuvuutta. Tarvittaessa pyydetään käytönohjausta joko apuvälinelainaamosta tai fysioterapeutilta.

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



Suurin osa apuvälineistä on asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä.

Kaikki yksikön laitteet ovat spotilla-laiterekisterissä.

Laitteistoon ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanteet kirjataan poikkeamailmoituksen kautta.

- [Ilmoitukset tehdään poikkeamailmoituksen kautta](#)
 - [FIMEAn vaaratilanneilmoitus löytyy laitepoikkeamalomakkeelta](#)

Jos arjessa on vaaratilanteita tai läheltä piti tilanteita, on henkilöstö perehdytetty kirjaamaan poikkeama ilmoitus yksikössä käytössä olevan ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstöllä on tiedossa poikkeamaprosessin kulku. Poikkeamaprosessia käydään läpi säännöllisesti henkilöstön viikkopalaverissa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä on nimetty laitevastaava, jonka tehtävänä on spotilla-laiterekisterin ylläpito yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Kirsi Perkiö puh. 040 534 5004

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmiin tutustuminen on osa perehdytystä.

Perehdytyksessämme, Moodlessa, on oma osa-alueensa kirjaamiseen. Kirjaamiseen ohjataan arjentyössä aktiivisesti. Kirjaamisen on myös kirjalliset ohjeet perehdytyskansiossa.

Henkilöstölle tarjotaan Onnikotien räätälöityjä kirjaamiskoulutuksia säännöllisesti. Kirjaamisen merkityksestä ja asianmukaisuudesta keskustellaan yhdessä henkilöstön kanssa arjessa säännöllisesti.



Yksikössä on myös kirjaamisvastaava. Kirjaamisvastaaville on säännöllisesti koulutuksia ja tapaamisia. Kirjaamisvastaavan tehtävä on jalkaannuttaa ajantasaista tietoa ja taitoa tiimeihin; hän kouluttaa ja perehdyttää henkilöstöä kirjaamisen asioissa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Henkilöstö on ohjattu ja perehdytetty asianmukaiseen kirjaamiseen. Päivittäisestä kirjaamisesta keskustellaan ja sen toteuttamiseen ohjataan henkilöstöä aktiivisesti. Kirjaamista seurataan päivittäiskirjaamista tarkastelemalla säännöllisesti yksikönjohtajan ja tiimivastaavan toimesta.

Onnikodeilla on käytössä PowerBi raportointijärjestelmä, jolle raportoituu kirjattujen kirjausten toteutuminen lukumäärittäin sekä osittain myös tyypeittäin. Tätä mittaristoa seuraamalla voimme varmistaa toteutuuko kirjaaminen suunnitellusti ja asianmukaisesti.

Päivittäiskirjaus tapahtuu työvuoron aikana joko mobiiliversion tai pöytäkoneen kautta. Kirjauksia tehdään vähintään yksi jokaisesta työvuorosta.

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

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään sekä tietokoneelle. Tunnukset luo yksikönjohtaja. Tunnukset poistetaan käytöstä, kun työntekijä ei enää työskentele yksikössä.

Yksikössämme on käytössä salattu sähköposti.

Yksikössä on käytössä tietoturvaroskia varten oma lukollinen ja siihen tarkoitukseen hankittu roskis.

Asukkaita koskevat paperit ovat lukkojen takana toimistossa.

Vain kunta rekisterinpitäjänä voi antaa luvan tietojen luovutukseen kuten päivittäiskirjausten luovuttamiseen yksikön ulkopuolelle.



Tiedot luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä.

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

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

Moodlessa on koko henkilöstölle pakollinen tietosuojakoulutus ja tentti, jonka jokaisen rekrytoidun tulee käydä ja hyväksytysti suorittaa ensimmäisen kuukauden aikana.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klementti, tietosuoja@mehilainen.fi, puhelinvaihe 010 414 0112

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

xKyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asukkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta suunnitellaan ja läpikäydään yhdessä henkilöstön kanssa.

Yksikön toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Asiat käsitellään yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa, riippuen tilanteesta ja asiasta. Poikkeamiin tai arvioituihin riskeihin tehdään tarvittavia toimenpiteitä.



Henkilöstön vastaa vuosittain henkilöstökyselyyn, jonka tulosten pohjalta henkilöstön kanssa tehdään kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelmalle henkilöstö nostaa seuraavan vuoden kehittämisen kohteet, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Vuoden 2024 kehityssuunnitelman kehityskohteita ovat tiedonkulun kehittäminen, yhteistyön ja yhteishengen kehittäminen ja työhyvinvoinnin parantaminen ja kuormituksen vähentäminen. Toimenpiteiksi olemme kirjanneet mm palaveri käytänteiden muuttamisen, kirjaamisjärjestelmän monipuolisemman käyttämisen, kehityspäivien toteuttamisen, hyve työskentelyn syventämisen, vuosikellon rakentamisen ja toinen toistemme kohtaamisen. Kehityssuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti yksikön viikkopalavereissa vähintään neljännesvuosittain; olemmeko menneet kohti tavoitteita. Vuonna 2024 Hiirulan ja Kiikun tiimeillä on yhteiset tavoitteet kehittämissuunnitelmassa.

Ennakoiva toimintamalli on kaiken toiminnan lähtökohta.

Omavalvontasuunnitelma arkistoidaan seitsemäksi vuodeksi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn osa-alueita ovat; lääkehoito, kirjaaminen, toteuttamissuunnitelma, toimintakykyarvio, poikkeamat, selvityspyynnöt, viranomaisasiakirjat, rajoitustoimenpiteet. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

Onnikodeissa tehdään kvartaaliarviointi, jossa seurataan omavalvonnan toteutumista ja tehtyjen toimenpiteiden toimivuutta.

Vuosittain, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Kaikki palvelut ovat ISO 9001-laatusertifioituja. Liiketoimintatasolla omavalvonnan toteutumista seurataan osana virallista auditointia.



Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus