



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Hyvänolon Elämänpuu oy

Päivitetty 24.1.2023

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen **tarkoituksena on** kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelma **kertoo myös** sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvonnan **tavoitteena on**, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

SISÄLTÖ

1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4 RISKINHALLINTA

5 SEURANTA JA YHTEENVETO REAGOIMISESTA SEKÄ KEHITTÄMISTOIMISTA

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan oikeusturva

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Ravitsemus

Hygieniaikäytännöt

Terveysten- ja sairaanhoito

Lääkehoito

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Toimitilat

Teknologiset ratkaisut

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Asiakas ja potilastietojen käsittely

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA HYVÄKSYMINEEN

LÄHTEET



ELÄMÄNPUU OY

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja yksityinen palveluntuottaja Hyvänolon Elämänpuu oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 3139733-8 Kunnan nimi: Tampere	
Toimintayksikön nimi (Yhtiö, toimipiste): Elämänpuun palvelutalo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Ikäihmiset	
Toimintayksikön katuosoite: Jankanraitti 23	
Postinumero 33560	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Sirpa Pursiainen Toimitusjohtaja Nina Alanen Palvelujohtaja	Puhelin Sirpa Pursiainen; p. 050 3256115 Nina Alanen; p. 050 5017859
Sähköposti: sirpa.pursiainen@elamanpuu.fi nina.alanen@elamanpuu.fi	
Toimintalupatiedot	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 24.7.2020	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 13.7.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 24.7.2020



ELÄMÄNPUU OY

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- siivouspalvelut /Pirkka Clean
- ruokapalvelut/Domelux oy
- rekrytointipalvelut /JOIKU of life
- pesulapalvelut/PESULAX oy
- huoltoyhtiö/Kartanon Kiinteistöpalvelut oy
- jätehuolto/ Pirkanmaan Jätehuolto oy
- eteistilojen matot/Lindström oy
- apuvälineiden kuljetuspalvelut/Liuttu oy
- lääkkeiden annosjakelu/Kaukajärven apteekki
- apuvälineiden huolto ja tarkistus/Terveysmaailma
- työterveyshuolto/Pihlajalinna/Fennia
- turvahälytysjärjestelmä/9Solutions
- it-tuki/Triuvare-Frendy
- kulutustarvikkeet/Wulff Solutions oy



ELÄMÄNPUU OY

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2. Toiminta-ajatus

Hyvänolon Elämänpuun toiminta-ajatuksena on tarjota ikäihmisille palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Elämänpuun tarkoitus on olla turvallinen yhteisö, jossa asiakkaan on hyvä olla ja asua ja jossa työntekijöiden on hyvä työskennellä. Pyrimme kehittämään toimintamme laatua ja vaikuttavuutta mm. keräämällä palautetta sekä asiakkailta että työntekijöiltä. Pyrimme myös lisäämään verkostoitumista eri oppilaitosten ja viranomaisten kanssa.

2.1 Asumispalvelut

Hyvänolon Elämänpuun toiminta on käynnistynyt yksikössä 1.8.2020 alkaen Tampereen kaupungin tarpeesta tuottaa ikäihmisten asumispalveluita. Tuotamme Pirkanmaan hyvinvointialueelle ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluita 23 asiakkaalle, sekä yhteisöllisen asumisen palveluita 23 asiakkaalle. Pääsääntöisesti asiakkaat ohjautuvat palveluiden piiriin Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluseteli- tai puitesopimusasiakkaina.

Hyvänolon Elämänpuu Oy:n palveluasumisen ydinprosessit, joiden sujuvuuteen kiinnitämme erityishuomiota, ovat asiakkaan vastaanottaminen, palveluntuottaminen sekä asiakassuhteen päätyminen. Seuraamme säännöllisesti mittauksilla (asiakas- ja omaistyytyväisyys, tilaajatyytyväisyys) toimintamme laatua, vaikuttavuutta ja tehokkuutta ja kehitämme toimintaamme palautteiden perusteella. Panostamme riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn, jotta ikäihmisillä sekä työntekijöillä on turvallinen asuin- ja työympäristö. Riskien kartoitus tehdään STM:n riskien arviointi työpaikalla - työkirjan mukaisesti. Tunnistetut riskit kirjataan, tehdään toimenpidesuosituksia ja nimetään toimenpiteistä vastaavat henkilöt. Tämä tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

2.2. Arvot

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Toimintaa ohjaavina arvoina ja periaatteina noudatamme Sosiaali- ja terveysministeriön kirjaamia ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita, jotka ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, voimavara- ja lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Palvelutuotannossamme noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Lisäksi jokapäiväistä tekemistämme ohjaavat kristillisiin arvoihin kuuluva inhimillisyys, kunnioitus, tasa-arvo ja yhteistyö. Palveluitamme ohjaa myös toimintafilosofiamme, jonka mukaan elämän merkityksellisyyttä ja osallisuutta tuetaan huomioiden yksilön elämänhistoria, arvot ja hyvinvoinnin kokonaisuus. Sosioemotionaalista turvallisuuden tunnetta tuetaan kaikessa toiminnassa.



ELÄMÄNPUU OY

2.3. Toimintaperiaatteet

Meille on tärkeää, että jokainen asukas tietää ja tuntee asuvansa turvallisessa asuinympäristössä. Turvallisuuteen kuuluu ammattitaitoinen ja työhönsä sitoutunut henkilökunta, mielekkäät arkirutiinit, sosiaalinen elämä, hyvä tiedonkulku ja elämistä helpottavat teknologiset ratkaisut, joita pyrimme kehittämään.

Meille tärkeitä ovat sellaiset toimet, jotka edistävät yhteisöllisyyttä yksikössä. Yhteisöllisyys sisältää sekä asukkaiden kokemuksen osallisuudesta, mutta myös työyhteisön kokemuksen yhteisöön kuulumisesta. Laajennettuun yhteisöömme kuuluvat omaiset, vapaaehtoiset ja muut sidosryhmät. Yhteisöllisyyden avulla lisätään elämän ja työn merkityksellisyyden kokemusta ja lisätään mahdollisuuksia kehittää toimintatapoja. Teemme yhteistyötä monien eri vapaaehtoistoimijoiden kanssa virikkeellisen arjen vahvistamiseksi.

Jokaisella kotimme asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on hänelle läheinen tukihenkilö. Omahoitaja vastaa asukkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii edustajana ja asioiden edistäjänä asiakkaan puolesta: huolehtii yhteydenpidosta omaisiin, viestii kuulumisista ja vastaa hoitosuunnitelmasta.

Noudatamme Elämänpuussa viranomaisten antamia määräyksiä ja suosituksia mm. tartuntatautilanteisiin ja hygieniaan liittyvissä ohjeissa. Toimintaa valvoo Pirkanmaan hyvinvointialue, joka toimii palvelun tilaajana.

Yksiköstä sisältä lähtöisin olevat muuttuvat turvallisuustarpeet huomioidaan toimintatavoissa ja työvuoroja suunniteltaessa. Mahdollisia ajankohtaisia yksikön turvallisuusuhkia ennakoidaan ja toimitaan niiden mukaan, kuten epidemia ja pandemiasuosituksia noudatetaan ja tilanteiden muutoksia ennakoidaan toimintatapoja tarvittaessa muuttaen ja toimintaohjeista tiedottaen.



ELÄMÄNPUU OY

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Nina Alanen ja Sirpa Pursiainen. Suunnitelman hyväksyy Hyvänolon Elämänpuun hallitus.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Nina Alanen, nina.alanen@elamanpuu.fi, p.0505017859

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnasta toteuttamiseen (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa). Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnasta suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön perehdytysuunnitelmaa.

Henkilöstö osallistuu omavalvonnasta suunnitteluun sen laatimisvaiheessa ja sitä käydään säännöllisesti läpi mm. henkilökunnan viikkopalaverissa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään otsikon 5 Seuranta ja yhteenveto osalta aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Suunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä sekä kuinka hoitoon osallistuva henkilöstö on perehdytetty omavalvonnasta toteuttamiseen?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliaikaisesti, vastuu on toimitusjohtajalla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa vähintään vuosittain. Päivittämisajankohta merkitään lomakkeen allekirjoitus kohtaan (9) / seuranta ja yhteenveto (5) kohtaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä käytävän ilmoitustaululla ja sitä on kaikkien mahdollista lukea.

Henkilökunta osaa tarvittaessa neuvoa asiakkaille ja omaisille, mistä omavalvontasuunnitelma on löydettävissä. Jatkossa omavalvontasuunnitelma tulee olemaan näkyvillä myös Hyvänolon Elämänpuun nettisivuilla, osoitteessa: www.elamanpuu.fi



ELÄMÄNPUU OY

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja vierailijoiden nähtävillä ilmoitustaululla ja Elämänpuun verkkosivuilla. (omavalvontasuunnitelman liitemateriaalit henkilökunnan toimistotiloissa, saatavilla henkilökunnalta pyydettäessä, esim. lääkehoitosuunnitelma, keittiön omavalvontasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma). Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy henkilökunnan toimistosta.



ELÄMÄNPUU OY

4 RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan työnjako

Johton tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita

- *Hyvänolon Elämänpuu Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvoivien työntekijöiden toimesta.*
- *Hyvänolon Elämänpuu Oy:n tavoitteena on huolehtia asiakkaiden turvallisuudesta, siten että perusturvallisuuden tunne säilyy ja asukas kokee olonsa turvatuksi. Esim. hoitajakutsujärjestelmä.*
- *Riskiselvitys tehdään vuosittain. Selvitys toteutetaan tiimin yhteisarviona kartoittaen työn eri haittatekijöiden osa-alueet: henkinen kuormitus, fyysiset haitat, kemialliset haitat, tapaturmat ja ergonomia. Tämä tehdään työterveyshuollon kanssa yhteistyössä.*



- Hyvänolon Elämänpuu Oy:llä on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.
- Perehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esihenkilöt sekä mahdollinen työpari. Lisäksi perehdytykseen osallistuu koko henkilökunta oman vastualueensa mukaan.
- Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Seuraava kohdennettu ensiapukoulutus järjestetään alkuvuodesta 2023.
- Henkilökuntaa koulutetaan apuvälineiden turvalliseen käyttöön.
- Henkilökuntaa koulutetaan kohtaamaan muistisairas asiakas asiakaslähtöisemmin, jolloin ennaltaehkäistään käytösoireiden syntymistä.
- Työyhteisö saa yhteistä koulutusta työelämätaitoihin, jolloin työturvallisuus ja työssä viihtyminen kasvaa.
- Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.
- Käytössä on varhaisen tuen malli, liittyen poissaolojen seurantaan. Tämä tehdään tiiviissä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on järjestetty Pihlajalinna Oy:n toimesta.
- Yksikössä on nimetty työsuojeluvaltuutettu.

Riskien tunnistaminen

Riskienkartoitus on Hyvänolon Elämänpuulla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi. Riskien kartoituksella saadaan esille merkittävimmät uhkatekijät, joille etsitään tarkoituksenmukaisimmat riskienhallintatoimenpiteet.

Lääkehoidon toteuttaminen

Lääkehoidon toteuttamisessa noudatetaan turvallisen lääkehoidon perusteita.

Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla henkilökunnan jäsenellä tulee olla lääkehoidon koulutus ja asianmukaisesti suoritettut, voimassa olevat lääkeluvat. Lääkeluvat allekirjoittaa yksikön esihenkilö ja yksiköstä vastaava lääkäri. Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen ohjekirjana on turvallisen lääkehoidon suunnitelma. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja suunnitelma tulee olla lääkärin hyväksymä. Suunnitelman päivityksestä vastaa esihenkilö, yhdessä sairaanhoitajien kanssa.



Riskien tunnistaminen

Henkilökunta suorittaa turvallisuuskävelyitä yksikössä sovitun väliajoin. Nämä raportoidaan ja tarvittaessa epäkohtiin puututaan. Esihenkilö tai esihenkilön sijainen huolehtii siitä, että turvallisuuskävelyt toteutuvat. Tähän voidaan jatkossa nimetä myös muita vastuuhenkilöitä. Esim. työsuojeluvastaava.

Lisäksi riskienkartoittamista tehdään yhdessä työterveyshuollon kanssa, työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma on päivitetty 11/2022.

Läheltä piti-tilanteista, lääkepoikkeamista, työtapaturmista, asiakasturvallisuuden poikkeamista pidetään erillistä kirjaa. Jatkossa nämä tullaan kirjaamaan erillisen järjestelmän mukaisesti. Ennen järjestelmän käyttöönottoa raportointi tapahtuu kirjallisesti ja se on kaikkien käytettävissä. Lomakkeet löytyvät hoitajien toimistoista ja ne palautetaan esihenkilölle. Lomakkeen voi täyttää halutessaan nimettömänä. Lääkepoikkeamat raportoidaan myös tilaajalle kaksi kertaa vuodessa. Palvelun tilaajana toimii Pirkanmaan hyvinvointialue.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit?

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit ensi sijassa esihenkilölle ja kirjaa tapahtuman poikkeamalomakkeelle. Esihenkilö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti ja tekee tarvittaessa ehkäiseviä toimenpiteitä. Epäkohdista, laatu- ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta. Ne käydään läpi myös henkilökunnan viikkopalaverissa puolivuositain. Tarvittaessa useammin.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.
- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa.
- Riskien, epäkohtien ja laatu- ja riskien esille tuomisen foorumina ovat säännölliset viikkopalaverit.
- Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan (SHL/30.12.2014/1301, 48§) ja siihen liittyvistä menettelytavoista.

Riskien käsitteleminen

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

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

Haittojen ja vaarojen arviointia ja aktiivisia työsuojelutoimenpiteitä toteutetaan jatkuvasti yhteistyössä esihenkilöiden, työntekijöiden ja mahdollisen työsuojeluvaltuutetun välillä. Työntekijöitä kannustetaan nostamaan huomaamia tekijöitä esille ja toiveisiin sekä parannusehdotuksiin pyritään vastaamaan nopeasti ja joustavasti. Myös mahdollisiin asiakkaiden tai näiden lähiverkoston tekemiin havaintoihin reagoidaan viipymättä.



Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit dokumentoidaan ja toteutetaan esihenkilöiden ja henkilöstön kesken.

Haittatapahtumat, mahdolliset työtapaturmat ja läheltä-piti –tilanteet dokumentoidaan ja käydään heti läpi työntekijän kesken. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Työnantaja ja asianomainen työntekijä laativat työtapaturmista vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen. Mahdollisista vakavista työtapaturmista ilmoitetaan Aluehallintovirastojen työsuojelun vastuualueille ja poliisille. Mikäli haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tapahtuvat asiakastyössä tai asiakastyön yhteydessä, ollaan asiasta esihenkilön johdolla yhteydessä asiakkaaseen ja mahdolliseen lähiverkostoon suunnitellusti.

Asiakastyöhön liittyvät poikkeamat ja niiden käsittely kirjataan. Tilanteet käydään aina läpi työntekijän kanssa huolellisesti ja laajakantoiset asiat käydään yhteisesti läpi henkilöstöpalavereissa. Tilanteet käydään läpi myös asiakkaan ja omaisen kanssa.

Työn laadun kehittämiseksi ja työyhteisön toimivuuden edistämiseksi kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen. Psykologista tukea on lisäksi saatavilla työterveyshuollosta.

Työstä saatu palaute ja mahdolliset haittatapahtumat ja poikkeamat otetaan kehittämiskohteeksi ja niiden työstämiseen tehdään suunnitelma. Kehittämistyö pohjautuu palautetietoisuuteen. Olemme avoimia kaikelle palautteelle ja kehitämme toimintaamme palautteen suuntaisesti.

Työotteena palautetietoisuus huomioi mm. asiakaskokemuksen, asiakastyöhön liittyvät poikkeamat, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman, tarkastuksiin, huomautuksiin ja ohjeisiin reagoimisen sekä henkilökunnan arkiset huomiot (myös mm. SHL 48§). Tämä havainnointi, reagointi ja osaaminen kuvataan päivitetysti mm. omaevalvontasuunnitelmaan (kappale 5).

Esihenkilö tai hänen nimeämänsä edustaja raportoi haittatapahtumista myös Hyvänolon Elämänpuun hallitukselle, erikseen sovitun käytännön mukaisesti. Vakavista poikkeamista tiedoksi ilmoitetaan aina myös hallitukselle.

Muutoksista tiedottaminen

Käytännön asiakastyön muutoksista viestitään sekä suullisesti, että kirjallisesti käyttäen asiakastietojärjestelmää (PEGASOS). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea ja raportoida asiakastietoja työntekijänsä mukaisesti.

Muuhun työtoimintaan ja työntekemiseen liittyvistä muutosten tiedottamisesta huolehti joko esihenkilö tai hänen nimetty edustajansa.

Viestintävälineenä käytetään sähköpostia, ilmoitustaulua, viikkopalavereita ja tarvittaessa nopeassa tiedottamisessa WhatsApp-ryhmää.

Muutokset käydään aina koostetusti läpi viikkopalavereissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea viikkopalaverimuistio, mikäli ei ole ollut paikalla. Viikkopalaverimuistiot säilytetään hoitajien toimistossa.



ELÄMÄNPUU OY

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

5 SEURANTA JA YHTEENVETO REAGOIMISESTA SEKÄ KEHITTÄMISTOIMISTA

Kuvaus omavalvonnassa toteuttamisen seurannasta

Hyvänolon Elämänpuu on aloittanut toimintansa 1.8.2020.

Omavalvonnassa seuranta on alkanut uuden toimijan toimesta ja palautetta tullaan keräämään toimintavuoden aikana. Toimintaa muutetaan ja kehitetään saatavan palautteen perusteella.

Jo käynnissä olevan toimintakauden aikana aiheita on tullut sekä asiakkailta, että henkilökunnalta. Aiheet ovat liittyneet mm. apuvälineiden hankintaan sekä pihaympäristön turvallisuuteen (valaistus).

Kuvaus omavalvonnassa toteuttamisen seurannassa poikkeustilanteissa

Omavalvonta on tarkoitettu ohjenuoraksi henkilökunnalle ja tiedoksi asiakkaille sekä omaisille.

Esihenkilö on vastuussa, että yksikkö toimii lain ja lupien mukaisesti. Jokainen työntekijä on puolestaan velvollinen toteuttamaan saamiaan ohjeita yleisissä käytännöissä, sekä erikseen asiakastyössä.

Poikkeusolojen toiminnassa on henkilöstölle laadittu erilliset ohjeet. Tällä hetkellä poikkeustilanteita saattaa aiheuttaa esim. laaja koronaepidemiatilanne tai kiinteistöön liittyvät ongelmat. Näistä ovat ohjeet löytyvät henkilökunnan toimistotiloista.

Pyrkimys on turvata kaikessa toiminnassa sekä asiakkaiden, että työntekijöiden turvallisuus ja ohjeet ovat viranomaisohjeiden kanssa linjassa.

Kuvaus omavalvonnassa arvioinnista

Omavalvontasuunnitelma on Hyvänolon Elämänpuun hallituksen hyväksymä asiakirja ja sen ohjeita tulee noudattaa. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan muuttaa ja kehittää myös muualta saadun palautteen ja kehittämisideoiden pohjalta, mikäli se on yksikön toiminnan kannalta oleellista.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Hyvänolon Elämänpuu kerää asiakkailtaan palautetta säännöllisesti ja toiminnan kehittäminen tapahtuu mm. saatujen palautteiden perusteella.

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan siis yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, sosiaalityöntekijän tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asiakkaan kokemuksen kuuleminen ja läheisten huomioiminen ja mukaan ottaminen tulee näkyä ja olla yksi iso osa hoitoa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena voivat mm. olla toimintakyky ja sen edistäminen, asiakkaan itsensä tuntema hyvinvointi sekä palvelujen soveltuvuus. Hoidossa tulee muistaa, että mielellä ja kokemuksella hoidosta on merkittävä rooli hyvinvoinnin tuntemisessa. Palvelutarpeen arviointi kattaa niin fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen kuin kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa on hyvä miettiä ja ottaa huomioon mahdolliset hyvinvoinnin ja toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Kaikki edellä mainitut asiakirjat ja päivittäisen tuen, hoivan ja hoidon yhteydessä saatavat tiedot muodostavat yhdessä kokonaisnäkemyksen asiakkaan palvelutarpeista ja -odotuksista.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakassuhteelle muodostetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan käytössä olevan asiakastietojärjestelmän (PEGASOS) kautta. Lisäksi käytössä on säännöllisinä arviointimittareina; RAI ja MNA ja MMSE. Käytössä olevat mittarit ovat tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämiä.

Asiakkaalla on oikeus saada palveluntarpeensa arvioiduksi.

Jokaisen asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan puolivuositain ja asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa RAI-järjestelmää käyttäen. RAI toimintakyvyn arviointijärjestelmä kattaa laajasti toimintakyvyn eri ulottuvuudet. Asukkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Henkilökunta saa koulutusta RAI-järjestelmän käyttöön yksilöllisen tarpeen mukaan.



Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§).

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Kirjaamisessa tulee avata, kuinka toiminnassa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Palvelusuunnitelmaan avataan, miten varmistetaan, että henkilökunta toimii toiminta-ajatuksen sekä asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sen toteutumista seurataan mm. päivittäiskirjaamisen ja yhteenvetojen sekä RAI-mittariston tulkinnan perusteella. Hoitosuunnitelma osiota täytetään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti myös asiakkaan omaisten kanssa. Asiakassuhteen aikana mittareiden ja päivittäiskirjausten sekä yhteenvetojen myötä syntyy vaikuttavuusinformaatiota, minkä avulla voidaan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Vaikuttavuudessa isossa roolissa on asiakkaan kokemus. Näin korostuu myös yhteinen asiakaskokemuksen kysyminen ja kerääminen.



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

Asiakkaan omahoitajat yhdessä sairaanhoitajan kanssa ovat vastuussa kuntoutumisen suunnitelmasta, muutosten informoinnista ja asukkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, vastaavat hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, säännöllisesti täytettävien asiakastyön mittareiden käytöstä ja laativat yhteenvedot. Sekä mittareissa että yhteenvedoissa pyritään aina peilaamaan työskentelyä palvelusuunnitelman sisältöön ja tavoitteisiin. Tällä varmistetaan, että henkilöstö toimii täysin palvelusuunnitelman sisällön mukaisesti. Tavoitteet asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakastietojärjestelmän häiriötilanteissa tiedot kirjataan ylös paperille ja ne siirretään potilastietojärjestelmään myöhemmin.

Henkilökunnalla on käytössään myös ns. infotaulu, johon merkitään akuutit, päivittäiset hoitosuunnitelman muutokset. Esim. käyttöön otetut antibioottikuurit. Näin ollen hoitohenkilökunta saa tiedon asiakkaiden akuuttien tilan muutoksista, vaikka tietojärjestelmään kirjautumisessa olisi ongelmia.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Kaikessa työskentelyssä seurataan yhteisesti sovittuja tavoitteita ja työskennellään niiden toteutumiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kuunteleminen ja toteutuminen ovat palvelun keskeisiä periaatteita. Miten asiakas kokee asioita, on oleellinen huomioitava kysymys. Asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä.

Esimerkiksi asiakkaan toive päästä päivittäin ulos tai asiakkaan toive nukkua aamuisin myöhään.

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan työskentelyn alkuvaiheessa, kenelle voidaan luovuttaa tietoja ja tehdä yhteistyötä. Viime kädessä tämä määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Asiakkaan ja omaisen yhteydenpitoa avustetaan tarvittaessa hoitohenkilökunnan toimesta, esim. avustamalla videopuheluiden käyttöä tai rohkaisemalla omaisia olemaan kuolevan omaisen vierellä läsnä.



Mikäli työntekijällä on akuutti ja suuri huoli asiakkaan terveydestä tai hyvinvoinnista, työntekijä on yhteydessä ohjeiden mukaan joko vastaavaan sairaanhoitajaan tai päivystävään lääkäriin. Työntekijä varmistaa asiakkaan pääsyn asianmukaiseen hoitoon.

Esimerkiksi asiakkaan voinnin oleellisesti ja akuutisti muuttuessa ollaan yhteydessä ohjeiden mukaan päivystävään lääkäriin, joka antaa jatkohoito-ohjeet. Asiakkaan toiveita jatkohoidon suhteen kuunnellaan ja ne saatetaan myös päivystävän lääkärin tietoon.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuoltolakiin perustuvissa asumis- palveluissa laki ei mahdollista rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Lainsäädännön puutteellisuus ei voi joh- taa tilanteeseen, jossa asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon, terveyteen tai turvallisuuteen vaarantuu. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset pää- tökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä tur- vallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Voi hyvin olla asiakkaan edun mukaista rajoittaa häntä, mutta samalla on huolehdittava mikä kokemus siitä jää.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Mikäli asiakkaan terveydentila vaatii rajoittamistoimenpiteitä, tulee päätöksen olla aina lääkärin mää- räämä. Hoitohenkilökunnan on informoitava lääkäriä kaikista mahdollisista asiaan liittyvistä seikoista, jotta lääkäri pystyy tekemään oikean päätöksen. Tällaisia tilanteita saattaa tulla esimerkiksi alaraaja- halvaantuneen asiakkaan kohdalla. Asiakkaalla saattaa olla voimakkaita aistimuksia siitä, että hän pys- tyy juoksemaan. Mikäli hän lähtisi itsenäisesti vuoteesta liikkeelle hänen riskinsä loukata itsensä on erit- täin suuri. Tällaisessa tapauksessa lääkäri voi määrätä sängynlaidat yön yli pidettäväksi ja tilanne tulee arvioida joka ilta uudelleen.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritautansa.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimi- tuskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomai- sissa käytettäessä säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä. Kuntien ja kuntayhtymien velvolli- suudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. (6.6.2003/428)

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.



Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Tämän omavalvontasuunnitelman liitteeksi tulee Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehen yhteystiedot.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvissä asioissa. Havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseksi toimintayksikössä.

Kaikki asiakastyönpoikkeamat kirjataan välittömästi asiakastietojärjestelmään ja poikkeamalomakkeelle. Mikäli asiakastyönpoikkeama/ reklamaatio tulee työntekijälle, niin työntekijä tiedottaa välittömästi esihenkilöä. Esihenkilö tutustuu mahdollisimman nopeasti asiaan (viimeistään tapahtumaan seuraavana arkipäivänä) ja tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Työntekijöitä kannustetaan käymään herkästi läpi sekä asiakkaiden että esihenkilöiden kanssa tilanteet, joissa asiakas kokee tulleen asiattomasti kohdelluksi. Reklamaation voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan tekemään asiasta kirjallinen reklamaatio esimerkiksi sähköpostitse esihenkilölle. Esihenkilön yhteystiedot löytyvät tämän suunnitelman alusta.

Mikäli reklamaatio tulee asiakkaalta tai tämän omaiselta, esihenkilö ja työntekijä keskusteleval tilanteesta. Keskustelussa sovitaan yhteydenotosta asiakkaaseen. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus keskustella tilanteesta esihenkilön tai tämän nimeämän varahenkilön kanssa. Ensisijaisesti tilanne pyritään purkamaan auki heti seuraavalla tapaamisella työntekijöiden ja asiakkaan/omaisten kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan myös aina siitä, että tilanteesta tiedotetaan tilaajaa. Mikäli tilanne purkautuu yhteisymmärryksessä, siitä tehdään maininta asiakassuhteen kausiyhteenvetoon. Mikäli tilanne ei selkene tai jää vakava ristiriita, tilanne ilmoitetaan kirjallisena raporttina tilaajalle ja tilaajan kanssa ollaan puhelimitse yhteydessä välittömästi. Kaikki reklamaatiot käydään läpi tiimissä yhteisen oppimisen kokemuksina. Asiakkaalle kerrotaan aina hänen oikeutensa reklamoida palvelusta ja kannustetaan asiakasta olemaan yhteydessä tilaajaan sekä työntekijän esihenkilöön.

Tilaajalta tulleet reklamaatiot asiakastyöhön liittyen kirjataan samoin asiakastietojärjestelmään (PE-GASOS). Palvelun järjestämistä, aikataulua ja hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy mahdollisimman välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan.

Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa positiivisella tavalla palvelun laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen. Reklamaatioiden määrään voidaan vaikuttaa osallistamalla asiakasta kaikkiin hänen asiakkuutensa vaiheisiin aina kirjaamisesta yhteydenpitoon verkostoihin. Toimintamme tulee olla myös tilaajalle hyvin läpinäkyvä ja eettistä.



Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Hyvänolon Elämänpuun asiakkaiden suurin vaikutuskanava on Elämänpuun asukastoimikunta. Asiakkaat ovat keskuudestaan valinneet edustajat ja toimikunta kokoontuu kerran kuukaudessa. Kokouksessa on asukastoimikunnan jäsenten lisäksi mukana aina myös talon esimies tai hänen nimeämensä varahenkilö. Kokouksista pidetään kirjaa ja tiivistelmät ovat kaikkien asiakkaiden ja omaisten nähtävillä palvelutalon ruokasalissa. Asukastoimikunnassa käsitellään talon yleisiä asioita.

Asiakaskohtaista palautetta tullaan keräämään säännöllisin väliajoin sekä omaisilta että asiakkailta systemaattisella tietojen keräyksellä. Ensimmäinen kysely järjestettiin toukokuussa 2021. Asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyys oli keskiarvoa 4,75 asteikolla 1-5.

Asiakkaalla on luonnollisesti tilaisuus antaa palautetta ja esittää toiveita työn muodoista koko asiakkuuden ajan.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaskokemuspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja toimintaa parannetaan jatkuvan kehittämisen periaatteella. Palautteiden pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet, joiden toteutumista seurataan systemaattisesti.

Saadun palautteen avulla on kyetty esimerkiksi helpottamaan omaisten ja asiakkaiden kulkemista talossa. (Ovipuhelimen hankkiminen)

Kaikkeen saatuun palautteeseen suhtaudutaan vastuullisesti sekä asiallisesti ja niiden vaatimalla vakaavuudella.



ELÄMÄNPUU OY

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Nina Alanen, Hyvänolon Elämänpuu oy, Jankanraitti 23, 33560 Tampere
nina.alanen@elamanpuu.fi

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

Jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana, sosiaaliasiamiehen kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakkaana voi toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiamies

sähköposti sosiaaliasiamies@pirha.fi

puhelin 040 800 4187

puhelin 040 800 4186

puhelinaika ma-to klo 9:00-11:00

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

VALTAKUNNALLINEN KULUTTAJANEUVONTA

www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

p. 029 505 3050 (arkisin 9–15)

Kuluttajaoikeusneuvojalta voi kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaoikeusneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovitella yksittäisiä kuluttajan ja yrityksen välisiä ristiriitatilanteita. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin. Kuluttajaneuvonta on osa kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimintaa.

Palveluseteliasiakkaiden riitatilanteet palveluntuottajan kanssa ratkaisee kuluttajalautakunta, ellei asiakas ja palveluntuottaja pääse keskenään aiheesta sopimukseen.

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

Reklamaatiot kirjataan asiakastietojärjestelmään, mikäli se liittyy suoraan asiakkaan hoitoon. Muut reklamaatiot dokumentoidaan kirjallisesti. Palvelun järjestämistä, aikataulua, hinnoittelua koskeviin reklamaatioihin vastaa aina esihenkilö mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy välittömän keskustelun työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/ reklamaation antajaan.



ELÄMÄNPUU OY

Reklamaatiot nähdään kehittymismahdollisuuksina. Reklamaatioiden avoin käsittely tilaajan ja oman tiimin kanssa haastaa palvelumme laadun ja kehittää sitä jatkuvasti edelleen.

Kirjallisiin selvityspyyntöihin vastaa aina Hyvänolon elämänpuun esihenkilö, yhdessä Hyvänolon Elämänpuun hallituksen kanssa. Reklamaatiot käydään aina sovitusti läpi tilaajan kanssa tarvittaessa yhteisissä neuvotteluissa.

Valvontapäätökset yms. valmistellaan hallituksessa ja työntekijät esihenkilön johdolla soveltavat mahdolliset toiminnan korjaukset yms. käytäntöön. Valvontakäyntien pöytäkirjat tallennetaan sovittuun tiedostoon. Valvontakäyntien pöytäkirjoista laaditaan yhteenveto hallitukselle, jossa raportoidaan mahdolliset kehittämiskohteet

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1 viikko



ELÄMÄNPUU OY

7 PALVELUN SISÄLLÖN TAVOITTEET JA NIIDEN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaan hoitosuunnitelmaan on kirjattu hoidon tavoitteet keinoineen. Asiakkaiden yksilöllisyys tulee huomioida hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa.

Lisäksi suunnitelmassa tulee ottaa huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostaen asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia.

Elämänpuulle on laadittu viikko-ohjelma, josta löytyy asiakkaille mahdollisuus valita erilaisia ohjelmia. Asiakas voi halutessaan osallistua, vaikka leivontaan tai erilaisiin liikuntaryhmiin. Lisäksi asiakkaille on mahdollisuus ehdottaa erilaisia aiheita liittyen viikko-ohjelmaan. Huomioimme toiminnassamme myös juhlapyhät.

Lääkehoito on olennainen osa hyvinvoinnin edistämistä. Hyvänolon Elämänpuulla on voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma ja sen hyväksyy hoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoito on suunnitelmallista ja perustuu aina lääkärin arvioon asiakkaan kokonaistilanteesta. Lääkehoitosuunnitelma on saatavilla Elämänpuun henkilökunnalta.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Henkilökunnan havaintojen ja asiakkaan kokemuksen pohjalta, kirjataan päivittäin asiakkaiden toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen arviointi on hoitajien päivittäistä tehtävää.

Rai-arvioinnit tehdään puolivuositain. Arvioita verrataan jatkossa aiempiin tuloksiin, kun tietoa alkaa kertyä. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa yhteenvetopalaverissa.

Ravitsemus

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

Hoitohenkilökunnan tehtävänä on huolehtia asiakkaan ruokarytmin ylläpitämisestä varsinkin silloin kun asiakkaan omat voimavarat eivät siihen riitä. Lisäksi henkilökunta ohjaa säännölliseen ja mielekkäaseen ruokailuun, asiakkaan omia toiveita kunnioittaen.

Hyvänolon Elämänpuun keittiön omavalvontasuunnitelma on ajantasainen ja se on käyty läpi yhdessä keittiöhenkilökunnan kanssa. Henkilökunta on paikalla yhteisissä tiloissa tapahtuvissa ruokailuissa ja auttaa ja tukee asiakkaita tarpeen mukaan.



ELÄMÄNPUU OY

Henkilökunta havainnoi ja seuraa asiakkaan vointia ja ravitsemustilaa, mm. MNA mittareilla puolivuositain. Henkilökunta kiinnittää erityistä huomiota esimerkiksi diabeetikoiden ravitsemustilan seurantaan ja tukee asiakasta ravitsemusasioissa.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Esimerkkejä hygieniakäytännöistä.

- Keittiön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan elintarvikehygienian seuranta.
- Hoitohenkilökunnan tehtävänä on tukea ja auttaa asiakkaita hygienian hoidossa.
- Rokotesuoja. Henkilökuntaa kehoitetaan varmistamaan oma rokotesuoja esim. influenssakaudella ja työnantaja tarjoaa henkilökunnalle mahdollisuuden saada rokote.
- Hyvänolon Elämänpuussa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu säännöllisesti alueellisiin koulutuksiin ja huolehtii osaltaan toisten työntekijöiden perehdytyksestä.

Annettuja ajankohtaisia valtakunnallisia ja paikallisia hygieniaohteita noudatetaan tarkasti (esim. pandemiat ja epidemiat ja niihin suojautuminen).

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Asiakkaiden hammashoito järjestetään tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkailla on oikeus halutessaan käyttää myös yksityisiä palveluntuottajia.

Lääkäripalveluiden käytännöt

- Pirkanmaan hyvinvointialue tuottaa yksikön lääkäripalvelut ostopalveluna Mehiläinen oy:ltä. Hyvänolon Elämänpuun vastuulääkärinä toimii Lauri Jokipalo.

Menettelyohjeet kuoleman tapauksen varalle

- Kuoleman tapauksen ohjeet ovat Tampereen kaupungin laatimat ja ne löytyvät hoitajien toimistoista.

Kiireelliset avuntarpeet, päivystys käytännöt

- Päivystyskäytäntöjen ohje on Tampereen kaupungin laatima ja se löytyy hoitajien toimistosta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Lääkäripalvelut: Mehiläinen oy, Lauri Jokipalo.

Ryhmäkodin sairaanhoitaja: Kirsi Urkko, palvelutalon sairaanhoitajat: Johanna Korhonen ja Katri Niinen.



Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön lääkehoidosta vastaavat ryhmäkodin ja palvelutalon sairaanhoitajat. Viimekädessä lääkehoidon määräyksistä vastaa yksikön hoitava lääkäri.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulun varmistaminen sekä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvasta huolehtiminen.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Kaikkien työntekijöiden toimintaperiaatteisiin kuuluu vahvasti moniammatillinen yhteistyö. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan tukiverkosto ja pyydetään lupa olla yhteydessä, sovi-taan yhteistyökäytännöistä, yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitopalaverit sovitaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Omahoitaja tiedottaa muuta työryhmää asiakkaan asioista ja on tarvittaessa yhteydessä toisiin asian-tuntijoihin (kuten fysioterapeuttiin) tarpeen vaatiessa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Kts. kohta 1.

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Hyvänolon Elämänpuu oy tekee kaikkien palveluntuottajien kanssa palveluntuottajasopimukset, joissa määritellään, että toiminnan sisältö tulee olla laatuvaatimustemme mukaista. Samassa yhteydessä tarkastetaan palveluntuottajan tutkintotodistukset, rikosrekisteriote, työkokemus, yrityksen vakuutukset, verojen maksu ja luottokelpoisuus. Jokainen palveluntuottajan asiakkuus on lähiesihenkilön tiiviissä ohjauksessa.

Alihankintasopimusten sisällöissä otetaan huomioon sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimusten toteutumista seurataan yhteisissä palavereissa.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuuden palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhushpalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Rakennukseen liittyviä tarpeita havainnoidaan aktiivisesti ja tarvittavia muutoksia tehdään. Vuonna 2021 yksikköön lisättiin lääkehuoneeseen viilentävä ilmalämpöpumppu ja samoin 4. kerroksen päätyihin. Keväällä 2022 viilentävät ilmalämpöpumput hankittiin molempiin ryhmäkoteihin. Henkilökunnan tulee ilmoittaa tekemistään havainnoista. Toimitusjohtaja vie asioita eteenpäin tarpeiden mukaan kiinteistöhuollolle, isännöitsijälle sekä omistavan tahon hallitukselle.

Yrityksen johto (toimitusjohtaja ja palvelujohtaja) seuraavat alaan kohdistuvia muuttuvia turvallisuusohjeita (esim. covid 19 ohjeet) sekä varmistavat ohjeiden mukaisen toiminnan johtamisen yksikössä. Yrityksen johto seuraa myös muita yhteistyötahoilta ja ympäristöstä johtuvia turvallisuusuhkia (esim. jursijöiden torjunta) ja ryhtyvät toimiin havaittujen uhkien poistamiseksi.

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

Osana työsuojelun toimintaohjelmaa tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan vaarojen arviointia. Vaarojen arvioinnissa mahdollisesti havaitut työturvallisuusriskit ja niiden merkitys arvioidaan ja riskien/vaarojen poistamiseksi tai niiden vähentämiseksi laaditaan toimenpideaikataulu ja määritellään vastuuhenkilöt. Työturvallisuustoimenpiteillä on usein välittömiä vaikutuksia myös asiakasturvallisuuden paranemiseen ja yhtiön toimintaa arvioidaan ja muokataan myös asiakasturvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Toimisto- ja asiakastiloihin on laadittu poistumissuunnitelmat.

Kiinteistöön on tehty pelastussuunnitelma ja jos tiloissa asuvien henkilöiden toimintakyky on tavanomaista heikompi, on laadittu myös poistumisturvallisuus selvitykset.

Lisäksi:

- *Edunvalvonta-asioissa teemme tiivistä yhteistyötä edunvalvojen kanssa.*
- *Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkehoitoluvat ja työntekijöiden ensiapuvalmius on riittävällä tasolla.*
- *Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta.*
- *Poistumisteiden ja niiden merkintöjen toimimisesta huolehditaan huoltomiesten toimesta.*
- *Palotarkastukset tehdään voimassa olevien ohjeistuksen mukaan sekä säännöllisesti järjestetään yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa palo- ja pelastusharjoitukset.*
- *Henkilökunta on koulutettu palo- ja pelastustoimiin yhteistyössä palolaitoksen kanssa.*
- *Perehdytyksessä huomioidaan perehdyttäminen turvallisuusasioihin.*



Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Luvanvaraisessa toiminnassa otetaan huomioon luvassa määriteltä henkilöstömitoitust ja rakenne. Puite- ja hankintasopimus määrittelee myös osaltaan tarpeen. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne, vastuut ja valtuudet

Palvelujohtaja, sairaanhoitaja 1

- vastaa yksikön arjen toiminnasta henkilöstöhallinnosta ja palvelutoimintaan kiinteästi liittyvistä asioista

Sairaanhoitajia 3

- kaksi sairaanhoitajaa vastaa palvelutalon ja yksi sairaanhoitaja ryhmäkodin asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta sisältäen mm. lääkärinkierrot ja apteekkitilaukset

Lähihoitajia 20

- lähihoitajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat arjen toimintojen sujumisesta ja turvaamisesta, osallistuvat lääkähoidon toteuttamisesta suunnitelman mukaan, sekä kirjaavat potilastietojärjestelmään ohjeiden mukaisesti

Hoiva-avustajia 3

- hoiva-avustajat toteuttavat mm. asukkaiden perushoivaa, huolehtivat pyykki- ja ruokahuollosta, hygieniatarvikkeiden riittävyystä, sekä muista avustavista tehtävistä

Henkilökunta jakaantuu siten, että ryhmäkodissa on aamuvuoroissa 3-5 hoitajaa, iltavuoroissa 3-4 hoitajaa ja yövuorossa 1.

Palvelutalossa on aamuvuoroissa 3-5 hoitajaa, iltavuorossa 3-4 hoitajaa ja yövuorossa 1.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisena käytetään pätevyysvaatimukset täyttävää henkilökuntaa. Poissaolot korvataan aina mahdollisuuksien mukaan täysimääräisenä hoitohenkilöstön osalta, niin että vaadittava mitoitust täyttyy. Alalla oleva henkilöstöpula ja viimetipassa (esim. juuri vuoron alkaessa) ilmoitettuun poissaoloon ei toimista huolimatta ole aina mahdollista sijaista saada. Tällöin työvuorojärjestelyin varmistetaan asukasturvallisuus ja tarvittaessa johto osallistuu hoitotyöhön.

Sijaisina käytetään jo valmistuneita tai alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydetessä esim. sairastapauksissa. Sijaiset ovat loppuvaiheen sosiaali-/terveydenhoitoalan opiskelijoita tai jo valmistuneita lähi- tai sairaanhoitajia. Vakituisen työntekijän tai sijaisen sairastuttua virka-aikana hän ilmoittaa esteestään esihenkilölle, joka huolehtii tilalle sijaisen hoiva- ja hoitotyöhön.

Mikäli sijaisuuteen ei saada pätevyysvaatimuksen täyttävää henkilökuntaa voidaan tilalle poikkeuksellisesti ottaa esim. talossa jo pitkään opiskellut hoitaja, jolloin talon asiakkaat ja käytännöt ovat tuttuja



ja hän on saanut perehdytyksen. Tällainen henkilö ei kuitenkaan koskaan voi toimia vuorossa yksin, eikä olla lääkehoidollisessa vastuussa vaan vuorossa tulee aina olla myös pätevä henkilö.

Yrityksen johto seuraa aktiivisesti alan henkilöstötilannetta ja panostaa rekrytointiin ja ennakkointiin työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Elämänpuu on sitoutunut tekemään systemaattisesti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin ja ottamalla yksikköön opiskelijoita.

Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään luvan vaatimalla tasolla ja sitä voidaan nostaa asiakkaiden hoidon tarpeen kasvaessa tai esim. saattohoitotilanteen niin vaatiessa.

Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan henkilökunnan toiveet ja yksilöllisen jaksamisen tukeminen. Työvuorosuunnittelussa käytetään yhteisöllistä työvuorosuunnittelua.

Hyvällä henkilöstöjohtamisella, myönteisellä ja kannustavalla palautteella sekä tarvittaessa epäkohtiin rakentavasti puuttamalla tuetaan henkilöstön jaksamista ja yhteisöllisyyttä. Johtajat haluavat olla lähestyttäviä, jotta jokainen työntekijä kokee voivansa tulla keskustelemaan matalalla kynnyksellä työhön liittyvistä ja työhön vaikuttavista asioista.

Tyhy-päiviä pidetään säännöllisesti kerran vuodessa ja niiden sisältötoiveissa kuunnellaan työntekijöiden toiveita.

Sairauspoissaoloja seurataan ja poissaoloihin/huolenaiheisiin puututaan. Varhaisen välittämisen mallia käytetään yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto on aktiivisessa roolissa hyvinvoinnin edistämässä.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattavien henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä seikkoja henkilöstöä rekrytoitaessa.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran –rekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. kolmivuorotyö). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Yksikön rekrytointin periaatteet?

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota haettavasta tehtävästä riippuen seuraaviin seikkoihin: koulutus, työkokemus, asenne, erityistaidot

- Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä.



- Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi.
- Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti palvelujohtaja ja hänen poissaollessaan varahenkilö tai toimitusjohtaja.
- Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa.
- Työsopimukset tehdään kirjallisina.
- Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika ja hänen on pyydettäessä esitettävä tutkintotodistukset.
- Sijaisten osalta noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää pyydettäessä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Henkilöstöä edellytetään tutustumaan GDPR- koulutus ja perehdytysmateriaaliin, sekä asiakastietojärjestelmän salassapito-ohjeisiin.

Henkilöstö saa koulutusta asiakastietojen käsittelystä mm. Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämien koulutusten kautta.

Tarvittaessa yritys sitoutuu järjestämään koulutusta itsenäisesti.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

- Aloittavalle työntekijälle määritellään perehdytyksen vastuuhenkilö tietosuojan suhteen. Perehdytyksen salassapitoon ja asiakastietojen käsittelyyn antaa esihenkilö tai hänen nimeämänsä varahenkilö. Henkilö allekirjoittaa salassapitosopimuksen allekirjoittamalla työsopimuksen.
- Työntekijä saa asiakastietojen käsittelyn ohjeet sekä ohjeet tietosuojan toteutumisen periaatteista myös kirjallisena.
- Opiskelijalla on oma ohjaaja, joka vastaa omalta osaltaan perehdytyksestä

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Hyvänolon Elämänpuu Oy huolehtii työntekijöidensä ammattitaidosta, täydennyskoulutuksesta ja riittävästä koulutuksesta. Täydennyskoulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Koulutustarpeet määritellään osaamisvaatimusten mukaisesti.

Täydennyskoulutus perustuu asiakastyöstä esiin nousseisiin tarpeisiin ja kunkin työntekijän osaamisen kehittämiseen. Syventävän koulutuksen ohella työntekijät osallistuvat ajankohtaisiin seminaareihin yms. Työnantaja suhtautuu myönteisesti henkilöstön omaehtoiseen kouluttautumiseen ja pyrkii mahdollistamaan sen esim. työvuorojärjestelyillä ja opintovapaan myöntämisellä.

Vuoden 2021 henkilöstölle mahdollistettiin osallistuminen Tunteva-mallin perusteet liittyvään



ELÄMÄNPUU OY

koulutukseen. Vuonna 2023 alkupuoliskolla käydään läpi EA-koulutustarpeet.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaalla on henkilökohtaisessa käytössään oma huoneisto kooltaan n. 20–48 neliometriä. Huoneistoissa on oma wc-pesutila. Uusien asiakkaiden sijoittamiset huoneistoihin tehdään huoneistojen vapautumisjärjestyksessä tai asiakkaan hoidon tarpeen mukaan. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen mm. halutessaan lukitsemalla huoneensa ovi. Hoitotilanteissa hoitajat huolehtivat asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta.

Asiakkaiden vapaassa yhteisessä käytössä on olo-/ruokailuhuone, joka sopii hyvin virike- ja kuntoutustoimintaan. Lisäksi yhteisistä tiloista löytyy sauna/suihkutila ja wc-pesutila. Kaikilla asiakkailla on käytössä myös oma henkilökohtainen wc ja suihkutila, omista asunnoistaan.

Ulkoalueet ovat viihtyisät ja valaistut ja niille on esteetön pääsy.

Keittiötilat ovat hygieniasyistä tarkoitettu pääsääntöisesti vain työntekijöiden käyttöön. Yhteisöllisen asumisen asunnoissa on kaikissa omat keittiöt. Ryhmäkodin keittiötila pystytään tarvittaessa sulkemaan erillisellä sermillä.

Toimistotilat ovat pääsääntöisesti tarkoitettu henkilökunnan työskentelytiloiksi.

Yleiset tilat ovat avaria ja käytävät helppokulkuisia sekä invamitoitettuja.

Ryhmäkodilla asiakashuoneet on sijoitettu olo-/ruokailuhuoneiden ympärille, jotta omasta "makuuhuoneesta" pääsee helposti olo-/ruokailuhuoneeseen ja yleisiin tiloihin.

Ryhmäkodilla on käytössä yhteinen sisäpiha ulkoiluun. Kerroksissa asuvilla on omat parvekkeet ja viihtyisiä sisäpiha.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yhteisöllisen asumisen palvelusopimukseen ei kuulu siivouspalveluita, mutta asiakkaalla on mahdollisuus ostaa halutessaan siivousta erillisen hinnoittelun mukaisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa asunnon siivous myös talon ulkopuolelta. Siivouksesta huolehtii PirkkaClean.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden asuntojen siivous kuuluu palveluntuottajalle kerran viikossa. Siivouksen hoitaa PirkkaClean.

Hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaiden asuntojen yleissiisteydestä, esim. avustamalla asiakasta roskien ulosviennissä.

PirkkaClean ja Hyvänolon Elämänpuu ovat yhteistyössä laatineet talolle siivoussuunnitelman.

Talon pyykkihuollosta vastaa PESULAX liinavaatteiden osalta. Asiakkaiden käyttövaatteet pestään asiakkaan toiveen mukaan joko talossa tai asiakas huolehtii pesuista itse.

Teknologiset ratkaisut

-Hyvänolon Elämänpuussa on useita teknologisia ratkaisuja ja vastuunjako on tehty yhdessä Hyvänolon Elämänpuu oy:n ja kiinteistön omistajan kanssa.

-Ovien lukituksista ja kameravalvonnasta huolehtii kiinteistönomistaja.



ELÄMÄNPUU OY

-Hoitajakutsujärjestelmänä on 9Solution.

*-Kiinteistöhuolto testaa säännöllisesti hälytyslaitteiden toimivuuden ja toimintakuntoon saattamisen.
-Sprinklerijärjestelmä liittyy kiinteänä osana kiinteistöön ja sen toiminnasta vastaa kiinteistöhuolto ja kiinteistön omistaja.*

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

Asiakkaalle annetaan saapuessaan turvaranneke, mikä on pääkäyttäjien toimesta liitetty ohjelmaan. Turvarannekkeen toiminta kerrotaan asiakkaalle ja sen toiminta testataan yhdessä asiakkaan kanssa. Rannekkeet ja puheyhteyksilaitteet ovat automaattisessa valvonnassa ja niiden toimintahäiriöistä menee suora ilmoitus 9Solutionin omaan järjestelmään. Järjestelmän päivystäjä on tarvittaessa suoraan yhteydessä yksikköön.

Yksikön nimetyt pääkäyttäjät tekevät rannekkeiden toimintatarkastuksia kuukausittain.

Hälytyksiin vastaamista seurataan kertyneen datan ja tarvittaessa myös reklamaatioiden kautta.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Asiakkaiden apuvälineiden hankinnassa noudatetaan tilaajan, eli Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia apuvälineiden hankkimisesta ja myöntämisestä. Elämänpuun yhteyshenkilöinä apuvälineyksikköön toimivat palvelujohtaja Nina Alanen ja lähihoitaja Riitta Linnanmäki. He avustavat asiakasta tarpeen tullen oikeanlaisten apuvälineiden hankinnoista siltä osin, kun omahoitajat tarvitsevat siinä tukea.

Elämänpuussa käytetään omina laitteina mm. hoitosänkyjä, verenpainemittareita, potilasnostimia ja suihkutuoleja. Laitteiden huollosta vastaa Terveysmaailma.

Apuvälineiden käytöstä ja käytön perehdytyksestä vastaa nimetty perehdyttäjä. Pienten laitteiden kuten verenpainemittareiden käytön opastuksesta vastaa siitä erikseen nimetty hoitaja.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Nina Alanen nina.alanen@elamanpuu.fi. p. 050 5017859

Asiakas- ja potilastietojen käsittely (4.5)



Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama on omiaan aiheuttamaan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Latimalla rekisteriselostetta hieman laajemman tietosuojaselosteen toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Uudessa EU:n tietosuojasetuksessa rekisteriselosteen/tietosuojaselosteen sijasta käytetään termiä seloste käsittelytoimista, johon sisältyy aikaisemmat rekisteriseloste/tietosuojaseloste.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista



ELÄMÄNPUU OY

tehtäviin yhteenvetoihin. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta.

Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esihenkilö. Tarvittaessa lokitiedot ovat saatavilla.

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

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Tietosuojan osalta tietosuojavastaava ja esihenkilö tiedottavat lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle.

Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojan osalta omissa ja ulkopuolisissa koulutustilaisuuksissa tarpeen mukaan.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Hyvänolon Elämänpuun rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta.



ELÄMÄNPUU OY

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA HYVÄKSYMINEN

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Tampere 24.1.2023

Allekirjoitus

Nina Alanen

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_ajumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikayynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmointus.pdf

Valviran selvitys 1:2016

- Kaltoinkohtelu ympärivuorokautisissa vanhustenhuollon yksiköissä työntekijöiden havainnoimana

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisällyskohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.