

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonnaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Kauhajoen Hoiva ja Huolenpito

Palveluntuottajan Y-tunnus 2519852-7

Kunta: Kokkolan kaupunki

Kunnan nimi

Kuntayhtymän nimi: Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystyöryhmä Soite

Sote-alueen nimi Soite

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Esperi Koti Hermannin

Katuosoite Herman Renlundinkatu 1

Postinumero 67100

Postitoimipaikka Kokkola

Sijaintikunta yhteystietoineen Kokkolan Kaupunki, PL 43,67101 Kokkola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Ilmoituksen varainen palveluasuminen päihdekuntoutujille, 24 paikkaa

Esimies Pauliina Hansen

Puhelin 0504285795

Sähköposti:

pauliina.hansen@esperi.fi

hermanni@esperi.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta Ilmoituksenvarainen palveluasuminen sekä päivätoiminta päihdekuntoutujille

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ilmoituksen varainen toiminta

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 7.12.2018

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat
Lassila & Tikanoja, kiinteistö ja jätehuolto
Kokkolan Vartiomiehet, piirivartiointi
RTK, siivouspalvelut
VIRIA turvakameratpalvelu

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Esperi tekee yhteistyötä pääsääntöisesti yhtiötasolla sovittujen luotettavien alihankkijoiden kanssa. Heidän kanssaan pidetään vähintään kerran vuodessa yhteistyöpalaveri, jossa katselmoidaan yhteistyön toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Suurimpien hankintakohteiden sopimustoimittajia auditoidaan vähintään kerran 3 vuoden aikana. Auditoinnit suorittaa ko. hankinnasta vastaava henkilö yhdessä toisen valitun henkilön kanssa.

Arjessa yksikön esimies vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on tarvittaessa yhteydessä sovitun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla. Yksikön esimiehen tulee varmistaa, että laadunseurantapalaverit palveluntuottajien kanssa toteutuvat kvartaaleittain (ruokahuolto ja siivous). Tarvittaessa pyydämme alihankkijoilta tarvittavia selosteita ja toimintasuunnitelmia/-kertomuksia. Laadun seuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Palautetta alihankkijoiden palveluista pyydetään myös asiakkailta, omailta ja henkilöstöltä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa? Kyllä

Konsernin keskeisiltä palveluntuottajilta on vaadittu omavalvontasuunnitelma. Tarvittaessa palveluntuottajat räätälöivät omavalvontasuunnitelman yhteistyössä ko. yksikön kanssa.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Yksikön toiminta-ajatus

Esperi koti Hermannin tarkoituksena on vahvistaa henkilön, jolla on päihde-tai muu riippuvuus, itsenäistä selviytymistä arjessa. Hermannin tarjoaa palveluasumista henkilöille, joiden tavoitteena on siirtyä suunnitellusti omaan asuntoon tulevaisuudessa. Asuminen on väliaikaista ja sen pituus sovitaan asukaskohtaisesti yksilölliset tavoitteet ja elämäntilanne huomioiden.

Toiminta-ajatuksena on, että yhteisön sekä omaohjaajan tuella sekä noudattamalla yhteisiä ja yhdessä sovittuja toimintaohjeita asukkaat tulevat autetuksi omien voimavarojen käyttöön niin, että heidän elämänlaatunsa on mahdollisimman hyvä. Tarkoituksena on vahvistaa asukkaiden itsenäistä selviytymistä arjessa.

Omaohjaaja kulkee asukkaan rinnalla koko asumispalvelujakson ajan. Moniammatillisissa tiimeissä arvioidaan, miten asiakasta voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla. Hermannin tekee myös tiivistä yhteistyötä kunnan aikuissosiaalityön kanssa.

Esperi Koti Hermannin on 24- paikkainen palveluasumisyksikkö syrjäytyneille ja syrjäytymisuhan alla oleville päihderiippuvaisille sekä vankilasta vapautuville. Hermannin tarjoaa päihdeettömän ympäristön elämiseen sekä riippuvuuksista kuntoutumiseen. Yhdessä asukkaan, palvelunostajan sekä Hermannin henkilökunnan kanssa asetetaan tavoitteet asumiselle. Asuminen on tilapäistä, asumisen jakson pituudet ovat yksilöllisiä. Asumisen aikana asukkaan verkostoja tuetaan ja yhteistyössä heidän kanssaan tuetaan asukkaan elämänhallintaa. Asukasta sitoutetaan talon ulkopuolisiin palveluihin, jotta itsenäinen elämä mahdollistuisi tulevaisuudessa ja tukea olisi myös silloin saatavilla

Arvot ja toimintaperiaatteet

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.

Lämmينhenkisyys

Lämmينhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asiakkaisiin ja työtovereihin. Se tarkoittaa inhimillistä ihmisen kohtaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, välittämistä ja toisen arvostusta. Lämmينhenkisestä yrityksestä huokuu ystävällisyys, kannustus, nauru ja työn ilo. Kuljemme asukkaan rinnalla asumisen ajan. Asukkaat otetaan yksilöllisesti huomioon ja heitä kohdellaan arvokkaina ja vastuullisina yksilöinä yhteisössä. Haluamme, että asukas kokee olonsa turvalliseksi, että hänestä välitetään ja että hän saa parasta mahdollista tukea päihteettömään elämään.

Luotettavuus

Luotettavuus ja laatu ovat kaiken toimintamme perusta. Haluamme jatkuvasti kehittää laatua ja osaamista ja pitää kiinni lupauksistamme. Arvostamme ammattitaitoa. Palvelunostajille tuotamme läpinäkyvää palvelua, yhteistyö on tiivistä. Varmistamme osaamisemme ja yhteistyön laadun jatkuvan työn arvioinnin kautta. Yhteistyö asiakkaan verkoston sekä talon sisäisten ja ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden kanssa on meille tärkeää. Yhteisöllisyyden merkitys kuntouttavana ja yhteistyötä parantavana elementtinä nähdään merkittävänä.

Avoimuus

Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti maailmaan, asiakkaisiin ja työtovereihin taustasta riippumatta. Haluamme keskustella ongelmista ja kohtaamme haasteet avoimin mielin. Arvostamme erilaisuutta ja haemme ennakkoluulottomasti ja rohkeasti uusia toimintatapoja ja ratkaisuja.

Asiakaskeskeisyys

Käytössä olevat menetelmät tukevat asukkaiden kokonaisvaltaista kuntoutumista, huomioiden myös heidän yksilölliset tarpeensa. Myös yhteisesti sovitut säännöt, säännöllinen päivärytmi ja vertaistuki edistävät asukkaan elämänhallintaa. Kunnioitamme yksilöllisyyttä ja pyrimme huomioimaan asukkaan kokonaisvaltaisesti yksilönä, mutta silti tärkeänä osana yhteisöä. Asukas on osa päätöksentekoa prosessia myös yksikön kehittämisessä. Säännölliset, 2 kertaa kuukaudessa toteutuvat asukaspalaverit antavat jokaiselle mahdollisuuden vaikuttaa.

Tuloksellisuus

Haluamme asettaa riman korkealle ja päästä tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadullisesti kuin taloudellisestikin. Haluamme, että toimintamme kasvaa ja on kannattavaa. Vain sillä voimme taata kestäväen kehityksen ja turvata työpaikat. Meitä yhdistää halu olla paras!

Yksikön toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme sekä "Paremmen palvelun"- oppaaseen. "Paremmen palvelun opas" löytyy yksiköstä.

Siinä kuvataan käytännönläheisesti, miten Esperin arvomaailma ja yrityskulttuuri voivat parhaimmillaan näkyä jokapäiväisessä työssä eettisesti ja arvokkaasti.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Kodin esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsitteilylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Laatupoikkeamien kirjaamisohje/Essi

Riskienhallintasuunnitelma/Essi

Ohjeistus riskien hallinnan toteuttamiseksi/Essi

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen

Pelastussuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Yksintyöskentelyohje/Essi

Omavalvontasuunnitelma on yksi kotimme riskienhallinnan suunnitelmista.

Esperi Care:ssa on yhdessä sovittu, miten asioita tehdään ja nämä toimintatavat on kuvattu Essin toimintaohjeisiin ja niihin viitataan tässä suunnitelmassa. Nämä ohjeet ovat vähimmäisvaatimus toiminnan sisällölle ja laadulle sekä osa riskienhallintaa. Mikäli yksikössä halutaan toimia jostakin erityisestä syystä (sopimus velvoite) toisella tavalla, kuin mitä toimintaohjeissa on kuvattu, on tämä hyväksyttävä Esperin Laaturyhmässä.

Toiminnan laatu varmistetaan ja kehitetään päivittäisen esimiestoiminnan lisäksi sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Auditoinneissa kartoitetaan yksikön vahvuuksia, kehitysalueita ja poikkeuksia erityisesti suhteessa siihen mitä toimintaohjeissa on määritetty. Auditoinneissa tarkastellaan myös sertifikaatin kriteerien toteutumista ja eri toimintaa ohjaavien lakien noudattamista yksikön toiminnassa.

Esperi Koti Hermannissa, sisäinen auditointi on tehty Joulukuussa 2020.

Riskien tunnistaminen

Prosessien ja toimintaympäristön riskikartoitus tehdään kodissamme vuosittain esimiehen vuosikellon mukaan. Se auttaa yksikköä hahmottamaan sitä toimintaympäristöä ja sen haasteita, missä yksikkö toimii ja mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Riskikartoituksessa arvioidaan, mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle.

Riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa lokakuussa ja siihen kirjattujen, ennaltaehkäisevien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan seuraava vuoden toukokuussa.

Kodissamme tehdään vuosittain myös STM Työn vaarojen ja riskien arviointi yhteistyössä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Työn vaarojen ja riskien arviointi tallennetaan Laatuporttiin.

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

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Yhtiön intrassa (myöh. Essi) löytyy tarkemmat ohjeet havaitun epäkohdan ilmoittamiseen sekä lomake ilmoituksen tekemiseen.

Ilmoitus epäkohdasta tehdään erillisellä lomakkeella (Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta). Ilmoituksen tekijä täyttää lomakkeelle tilanteen kuvauksen, ilmoituksen päivämäärän ja varmistaa ilmoituksen omalla allekirjoituksellaan. Asiakastietoja ei kirjata ilmoituslomakkeelle. Täytetty lomake toimitetaan viipymättä yksikön esimiehelle.

Ilmoituslomakkeen täyttäminen ja eteenpäin toimittaminen ei poista velvollisuutta kirjata poikkeamailmoitusta Laatuporttiin. Yksikön esimies kirjaa lomakkeen vastaanotetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi (sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 49 §) sekä keskustelelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa. Yksikön esimies vastaa toimenpiteiden toteutumisesta ja kirjaa tehdyt toimenpiteet lomakkeelle. Toimenpiteissä voi tarvittaessa konsultoida aluepäällikön lisäksi kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä.

Yksikön esimies toimittaa omalta osaltaan täytetyn lomakkeen viipymättä kunnan sosiaalihuollon vastaavalle virkamiehelle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

Yksikön esimies varmistaa, että epäkohdasta tai sen uhasta on kirjattu poikkeama Laatuporttiin. Poikkeama käsitellään yleisen poikkeamaprosessin mukaisesti yksikössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Kaikki havaitut poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Essin Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohtat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Kotimme jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kirjaa havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

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

Asiat käsitellään joka viikko tiimipalavereissa henkilökunnan kesken. Tarvittaessa asiasta tehdään kehittämistehtävä ja sille määritellään vastuuhenkilö. Tarvittaessa asiaa käsitellään työnohjauksissa ja työsuojelun instansseissa

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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. Laatupoikkeamat käsitellään aina yhdessä henkilökunnan kanssa ja korjaaviin toimenpiteisiin palataan kehittämissäpäivissä, arvioiden ollaanko saavutettu tavoitteet mitä on sovittu.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Yksikön päällikkö/aluepäällikkö hoitavat tiedottamisen ulospäin. Henkilökuntaa informoidaan yksikköpalaverissa ja sähköpostin välityksellä. Kiireisissä tilanteissa puhelimitse.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan seuraavassa henkilökuntapalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonntasuunnitelma on tärkeä kotimme toimintaa ohjaava toimintalupaus; "näin meillä tehdään". Omaavalonntasuunnitelmaa pidämme yllä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään kerran vuodessa, jos toimintakauden aikana ei esim. vastuisiin tai turvallisuuteen liittyen ole tapahtunut muutoksia. Tarkistuksen yhteydessä omaavalonntasuunnitelma päivätään, allekirjoitetaan sekä tulostetaan ja tallennetaan uutena versiona.

Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Yksikönpäällikkö Pauliina Hansen sekä koko henkilökunta

Kuka vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Pauliina Hansen

Omaavalonntasuunnitelman seuranta

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

Omaavalonnan päivitys tapahtuu myös yhtiön linjaaman vuosikellon mukaisesti.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

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

Päivitetty omaavalonntasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Esperin ulkoisilla, kodin omilla nettisivuilla sekä yksikön ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Pääosa asiakkaista ohjautuu kotimme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä tilaajan sekä asukkaan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin yhdessä asukkaan kanssa. Asumisen toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä ja päivitetään tarvittaessa mutta vähintään puolen vuoden välein.

Tuva-mittaristolla arvioidaan sekä mitataan asukkaan toimintakykyä sekä kuntoutumista. Lisäksi yksikössämme on käytössä kuntoutussuunnitelma, jota yhdessä asukkaan ja omaohjaajan kanssa päivitetään kolmen kuukauden välein.

Asukkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma yhdessä hänen, tarvittaessa kutsumansa läheisen ja lähettävän tahon kanssa sekä yksikön ohjaajan kanssa.

Kuntoutussuunnitelma

Asukkaidemme yksilöllisiä suunnitelmia ylläpidetään ja arkistoidaan asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Suunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Suunnitelman päivittäminen on omahoitajan/-ohjaajan tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa.

Suunnitelma on osa asiakkaan laadukasta palvelua:

Toimintakykyarvion (TUVA) perusteella asiakkaalle laaditaan suunnitelma, missä suunnitellaan/sovitaan, miten hänen elämänlaatuaan, yksilöllisyyttään ja osallisuuttaan edistetään.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja tilaajan kanssa. Asiakas voi itse määrittää, ketä hän haluaa mukaan suunnitelman laatimiseen. Suunnitelmaa tehtäessä varmistamme, että asiakas ymmärtää, mitä ollaan tekemässä ja että hänellä on mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä asioista.

Ensimmäinen suunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa, noin kuukauden kuluessa muutosta kotiimme.

Suunnitelma päivitetään sopimuksessa määrätyin väliajoin tai tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Suunnitelma sisältää:

- Asiakkaan oman arvion tuen ja avun tarpeesta sekä siitä, miten hän toivoo itseään ja asioitaan hoidettavan
- Asukkaan itsearviointi toimintakyvystä (TUVA)
- Ammatillisen arvion tuen tarpeesta (TUVA)
- Tavoitteet, joihin palvelulla pyritään
- Keinot, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan
- Keinojen toteutukseen osallistuvat henkilöt ja sidosryhmät sekä näiden vastuujako
- Arviot tavoitteiden toteutumisesta

Suunnitelma tehdään asiakkaamme elämänlaadun parantamiseksi ja varmistamiseksi: asiakas määrittelee itse, mistä hänen hyvinvointinsa ja mielekäs elämänsä koostuu: lähtökohtana ovat asiakkaan omat päätökset ja valinnat = Asiakkaan näköinen elämä

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Asukkaan suunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan kanssa. Suunnitelmaa tarkistetaan sovituin väliajoin asukkaan asumisajasta riippuen, joko kuukausittain tai harvemmin, kuitenkin vähintään puoli vuosittain. Tarkastuksissa arvioidaan suunnitelman toteutumista ja tehdään siihen tarpeen mukaan muutoksia. Käytössä on myös kirjaamisjärjestelmä, johon kirjaetaan asukkaasta päivittäin tai häntä tavatessa. Kirjauksien perusteella voidaan todentaa asukkaan suunnitelman toteutumista.

Esperi koti Järviuuden asukkaan omaohjaaja laatii pääsääntöisesti suunnitelman ja kirjaa sen domacare-tietojärjestelmään, johon kaikilla Järviuuden ohjaajilla on pääsy. Jokaisen velvollisuutena on tutustua asukkaiden kuntoutussuunnitelmaan, jotta niiden sisällöt pääpiirteittäin on tiedossa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotimme asukkailla on mahdollisuus elää oman näköistään elämää keskustan läheisyydessä sijaitsevassa kodissa. Asukkaiden tahdon ja mielipiteen huomioon ottamisella ja itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaillamme on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

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.

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

Tiimipalavereissa sovimme yhteisistä hoito- ja ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme hoitopalavereita, joissa käymme yhdessä läpi asukkaan asumisen kuntoutussuunnitelmaa ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asiakaslähtöisiä hoito- ja ohjaustyön keinoja. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä.

Esperi koti Hermannin on päihdehuollon yksikkö, joten sen toiminnan edellytyksenä on päihteettömyys ja riippuvuuksista toipumista tukeva ympäristö. Asukkailla ei ole lupaa asuntokodin alueella nauttia päihdyttäviä aineita eikä pelata uhkapelejä, koska osalla asukkaista saattaa olla toiminnallinen riippuvuus kuten uhkapelaaminen. Vuokrasopimuksen laadinnan yhteydessä asukas hyväksyy omalla allekirjoituksellaan asuntokoti Hermannin toimintamallit ja tukisopimuksen, jossa hän sitoutuu päihteettömyyteen, pelaamattomuuteen ja väkivallattomuuteen. Toimintamalleihin ja tukisopimukseen on myös kirjattu vierailuajat ja muut sopimukset. Näitä toimintamallien ydinkohtiin sitoutumista varmistetaan puhalluskokein, tarvittaessa voidaan seuloa sekä valvomalla, ettei asuntokodilla uhka pelata.

Esperi Koti Hermannissa ei ole oikeutta rajoittamiseen. Ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Teemme työtä ja olemme Kodissa asiakkaitamme varten. Työskentelemme asiakaslähtöisesti ja toimimme suhteessa asiakkaisiin luottamuksellisesti ja asiakkaan omaa elämää kunnioittaen. Asiakkailta on oikeus hyvään palveluun ja hyvään kohteluun.

Kodillamme on opetusvelvollisuus ja opetusoikeus. Toimimme esimerkkinä alan opiskelijoille. Meillä on vastuu ja ilo ohjata opiskelijoita ammatilliseen, asiakasta kunnioittavaan hoito- ja ohjaustyöhön.

Omaavontasuunnitelmaamme on kirjattu, miten varmistamme asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menettelemme, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Viikkopalavereissa keskustelemme, miten työssämme näkyy asiakkaiden hyvä kohtelu ja jaamme kokemustietoa toisillemme. Tuemme toisiamme työkäytännöissä.

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

Asukkaiden asiallisen kohtelu tulee olla ensisijaista kaikissa tilanteissa. Sen varmistaminen tapahtuu parhaiten avoimella palautteenannolla välittömästi. Palautteenantoa harjoitellaan päivittäin, mutta etenkin yhteisökokouksissa on pykälä, jotta annetaan palautetta viikoittain. Epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi, tekee havaitsija siitä laatu-poikkeaman, joka käsitellään asukkaan, työntekijän ja koko työryhmän kanssa. Lisäksi Esperi kerää säännöllisesti asiakaspalautetta asiakastytyväisyyskyselyillä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

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

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käydään tilanne läpi ja ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä potilas- ja sosiaaliamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät yleiseltä ilmoitustaululta. Tärkeää on, että sekä asukas että mahdollinen lähiomainen kokevat tulevaisuutensa kuulluksi ja että heidän viestillään on merkitys.

Olemme kaikki vastuussa siitä, että hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamailmoituksen, mikäli toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön esimiehen käsitteilyyn. Kotimme tukena toimii aluepäällikkö ja laatu-päällikkö.

Esimies yhdessä koko henkilökunnan kanssa puuttuu asiakkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun kodissamme, mikäli sellaista ilmenee. Esimies ottaa työntekijän kanssa asian puheeksi ja ohjaa työnteossa. Mikäli ohjaus ei ole riittävää ja työntekijä toistamiseen laiminlyö velvollisuutensa toimia ammatinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla, esimiehellä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa häiättämissä tapauksissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiin sekä asiakkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään.

Asiakkaan osallisuus

Asukkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asukkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Asiakkaat osallistuvat yksikön toiminnan kehittämiseen kaksi kertaa kuukaudessa asukaspalaverissa antamalla palautetta ja kehitysideoita, jotka kerätään asukaskokouksen muistioihin jatkokäsittelyä varten. Asiakastyytyväisyyskyselyitä tehdään säännöllisesti, jossa voi tuoda jatkuvan suullisen palautteen lisäksi esille kehitysideoita. Pyrimme pitämään yhteisössä avoimen keskustelun kulttuuria yllä, palautteelle ei tulisi olla suurta kynnystä antaa. Mikäli asukas ei kykene antamaan palautetta suullisesti, hänellä on oikeus tehdä näin myös nimettömänä kirjallisesti Esperin kotisivujen kautta.

Miten saatua palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käydään läpi tiimipalaverissa. Palautteeseen reagoidaan sen vaatimalla tavalla ja tarvittaessa päivitetään ohjeita ja muutetaan toimintamalleja.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikönpäällikkö Pauliina Hansen

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies

TinaSandström
puh.0447232309
ma-pe klo 9.00-14.30

Keski-Pohjanmaan keskussairaala

Mariankatu 16-20

67200 Kokkola

Y-siipi, 0. krs

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

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään viipymättä henkilökunnan sekä yksikönpäällikön kesken, tarvittaessa myös aluepäällikön kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 14 vrk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asukkaiden asumisen kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät hyvään arkeen, päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Esperi koti Hermannissa asukkaille laaditaan kuntoutussuunnitelma, jossa yhdessä oma-ohjaajan sekä asukkaan kesken asetetaan tavoitteet asumiselle. Kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Isompana tavoitteena on elämänhallinnan tukeminen sekä päihteidenkäytön haittojen vähentäminen/mahdollinen sitoutumisen tukeminen päihteettömyyteen. Jokaisella asukkaalla on oma-ohjaaja, joka tukee asukasta elämänhallinnassaan. Asukasta sitoutetaan avopalveluihin vahvasti Hermannissa asuessa, jotta kotiutumisen jälkeen tukiverkosto olisi jo vahvasti läsnä asukkaan elämässä.

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

Jokaisen asukkaan kanssa laaditaan kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntouttavaan toimintaan liittyvät yksilölliset tavoitteet. Suunnitelman toteuttaminen on ensisijaisesti asukkaan omalla vastuulla, mutta ohjaajan rooliin kuuluu asukkaan henkilökohtaisten tavoitteiden tukeminen ja ohjaus. Tavoitteiden toteutuminen käydään läpi oma-ohjaaja tunneilla, ja niiden pohjalta mietitään yhdessä oma-ohjaajan sekä asukkaan kanssa tulevia tavoitteita. Moniammatillisesti pyritään tapaamaan vähintään kolme kertaa vuodessa, aina tulo- ja lähtötilanteissa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asukkaat huolehtivat itse säännöllisestä ruokailurytmistä ja terveellisestä ruokavaliosta, mutta saavat tarvittaessa ohjaajalta ohjeita ja tukea niiden noudattamiseen. Elämän hallinnan tukeminen on kokonaisvaltaista, omaohjaaja ja asukas käyvät säännöllisesti läpi tavoitteita sekä mahdolliseen ravitsemukseen liittyviä huolenaiheita. Kodissa on yhteiset ruuanvalmistustilat. Kotimme tarjoaa asukkaalle aamu- sekä iltapalan.

Hygieniakäytännöt

Esperissä on tehty konsernitasoinen varautumissuunnitelma epidemia- ja pandemiatilanteisiin. Suunnitelma on työntekijöidemme luettavissa sisäisestä intrasta, Essistä.

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

Seuraamme asiakkaidemme yleiskuntoa, ravitsemus- ja mielentilaa, koska nämä vaikuttavat heidän kykyynsä puolustautua infektioilta. Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen puukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen, käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä.

Käsihygienian lisäksi hygieniaan kuuluu aseptisen työjärjestyksen noudattaminen. Essissä on kattava valikoima erilaisia hygieniaohjeita eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet. Varotoimet estävät mikrobeja siirtymästä asiakkaasta työntekijään ja työntekijästä asiakkaaseen. Ne estävät tartunnat myös hoito- ja tutkimusvälineistä ja ympäristöstä. Tavanomaisia varotoimia on suositeltavaa noudattaa aina kaikkien asiakkaiden hoidossa, ja ne ovat perustana muiden varotoimiluokkien lisätoimille. Tavanomaiset varotoimet ovat perushygieniaa.

Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu:

- käsihygienia
- oikea suojainten käyttö
- verivarotoimet
- hoitoympäristö
- eritetahradesinfektio

Tartuntojen ehkäisy epidemiatilanteessa:

- hyvä käsihygienia, koskee sekä henkilökuntaa sekä asukkaita
- käsihuuhdetta, saippuaa ja käsipyyheparia aina saatavilla
- henkilökunnan asianmukainen suojauminen
- suojaimia käytetään oikein, katso erillinen ohje ja video suojaimien pukemisesta ja riisumisesta
- tarkka seuranta asukkaiden oireista
- työntekijä ei tule koskaan sairaana töihin
- rajoitetaan yhteisten tilojen käyttöä, osastointi
- tarvittaessa otetaan käyttöön kosketus- ja pisaravarotoimet.

Yksikön omat toimintatavat infektioiden ehkäisyssä, esim. sairaanhoitajan toteuttamat infot tarttuvien tautien ja infektioiden leviämisen estämiseksi?

Hygieniaikäytännöistä on laadittu yksikköön oma siivousohje. Henkilökohtaisesta hygieniasta jokainen asukas on kykeneväinen huolehtimaan itse. Ohjaaja ohjaa tarvittaessa puutteita havaitessa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikölle on laadittu oma siivoussuunnitelma.

Jokainen asukas huolehtii oman huoneen siivouksesta sekä yhteisön siisteydestä vastuuvuorollaan. Jokainen asukas pesee omat pyykkinsä talon pyykkihuoneessa, jossa on pesukone ja kuivausrumpu. Jätteiden lajittelu on jokaisen omalla vastuulla. Yleisien tilojen siivouksesta vastaa ostopalveluna RTK. Lisäksi yhteisöllisesti yhdessä henkilökunnan sekä asukkaiden kesken pidetään yllä siisteyttä. Kerran kuukaudessa tarkistetaan asukkaiden huoneet ja mikäli tarvetta on, samalla ohjeistetaan siivouksesta.

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

Kaikki yksikössä työskentelevät ovat käyneet hygieniakoulutuksen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaan terveydentila käydään läpi muuttovaiheessa, kun yhdessä oma-ohjaajan kanssa täytetään hoito- palvelu sekä kuntoutussuunnitelmaa. Tarvittaessa järjestetään aikoja perusterveydenhuoltoon.

Yksikön ohjeet asukkaan suun hoidon järjestämiseksi?

Ohjeet erityistilanteita varten löytyvät yhteisten tilojen ilmoitustaululta. Tarvittaessa otetaan yhteyttä hammashoitolaan 068287450.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Koko henkilökunta yhdessä asukkaan kanssa seuraavat asuntokodille nimetyn sairaanhoitajan ohjeiden mukaan. Asukkaat ottavat tarvittaessa yhteyden alueen terveyskeskukseen. Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja Pauliina Hansen, työryhmä sekä Kokkolan terveyskeskus

Sairaustapauksen tapahtuessa toimitaan tilanteen mukaisesti. Tarvittaessa asukkaan turvana on yhteisö, sekä 07-22 välisenä aikana Esperi Koti Hermannin henkilökunta.

Oma-ohjaaja lähtee tarpeen tullen mukaan lääkärikäynneille ja hoito-ohjeet kirjataan DomaCareen koko henkilökunnalle tiedoksi.

Asukasta pyritään sitouttamaan lääkehoitoon ja ymmärtämään (esim. pitkäaikaissairauksissa) sen tärkeys.

Lääkehoidossa tapahtuneet mahdolliset virheet kirjataan yhtiön linjaaman toimintamallin mukaisesti laatuporttiin haittapahtumina, ja käsitellään ohjeiden mukaisesti (kts. riskienhallinta).

Yksikön ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta

Aina yhteys hätänumeroon 112 ja sen jälkeen toimia annettujen ohjeiden mukaisesti.

- ilmoitus esimiehelle, esimies keskustelee henkilön tai henkilöiden kanssa ja kartoittaa mahdollisen avun tarpeen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä työterveyshuoltoon sekä sopii jatkotoimenpiteet
- järjestää defusing / debriefing- (jälkipuinti) tilaisuuden tarvittaessa esim. yhteistyössä työterveyshuollon kanssa
- vastaa, että mahdolliset muut tarvittavat työsuojelulliset toimenpiteet toteutetaan viipymättä
- omaisten huomioiminen tilanteen vaatimalla tavalla

Lääkehoito

Yksikössä on käytössä Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikön esimies ja sairaanhoitajat vastaavat lääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Lääkkeet säilytetään lääkehuoneessa. Asukkaalla on mahdollisuus pitää käsikauppatavaraa (Burana, Panadol) omassa huoneessa mahdolliseen tarpeenmukaiseen kipulääkitykseen. Lääkkeet jaetaan kerran viikossa dosetteihin ja lääkehoito toteutuu valvotusti. Kuntouttavan työotteen mukaisesti asukas sitoutetaan oman lääkehoidon seurantaan, häntä ohjataan myös jakamaan lääkkeitä, jotta lääkehoito toteutuisi kotiutumisen jälkeen myös suunnitellusti.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelman laatii ja päivittää tarvittaessa, vähintään vuosittain asuntokodille nimetty sairaanhoitaja Pauliina Hansen. Asuntokodin ohjaajat perehtyvät lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttavat sitä. Toteutumista arvioidaan säännöllisesti ja poikkeamat kirjataan Esperi-intraan.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja Pauliina Hansen.

Monialainen yhteistyö

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

Esperi koti Hermanniin ohjautuvan asukkaan kanssa pidetään ennen asumisen aloittamista yhteistyöpalaverin lähettävän tahon ja asuntokodin ohjaajan, asukkaan ja hänen mahdollisten läheisten kesken. Palaverissa sovitaan yhteydenpidosta jatkossa. Asukasta pyritään sitouttamaan avohuollon tukiin jo asumisvaiheessa, jotta kotiutuminen ei toisi liian suuria riskejä avun sekä tuen ulkopuolelle jäämiselle.

Tyypillisimpiä yhteistyötahoja ovat kunnan aikuissosiaalityö, päihdelääkäri, a-klinikka.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Sosiaalihuoltolain 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohta voi olla esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Esimies ei tehdyn ilmoituksen johdosta saa ryhtyä vastatoimiin ilmoittajaa kohtaan.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty: 20.02.2020

Palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu. Palo- ja pelastussuunnitelma käydään läpi asukkaan kanssa hänen muuttaessa Hermannin. Henkilökunta perehtyy näihin suunnitelmiin myös. Turvallisuusohjeet luetaan ja käydään läpi asukkaan muuttaessa Esperi Koti Hermannin sekä ne kerrataan asukaskokouksessa kuukausittain. Esperi Koti Hermannissa ei asu asukkaita, jotka eivät ole kykeneväisiä huolehtimaan itsestään. Henkilökunta on perehtynyt turvallisuusohjeisiin. Poistumisharjoitukset pidetään vähintään vuosittain

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Esperi koti Hermannin hoivamitoitus on 0,32 työntekijää / 24 asukaspaikkaa. Asukkaiden määrä saattaa vaihdella. Henkilökunnassa on moniammatillista osaamista. Vastaava työntekijä on yksikönpäällikkö Pauliina Hansen sekä hän toimii vastuu sairaanhoitajana, hoitotyöstä vastaa Esperi Koti Hermannin työntekijät, jotka ovat ammanteiltaan lähihoitajia tai päihde-työnammattitutkinnon suorittaneita. Hoitotyö on suunniteltu vastaamaan asiakkaiden hoidon ja tuen tarvetta.

Yksikönpäällikkö on koulutukseltaan sairaanhoitaja (amk). Lisäksi yövalvonta on järjestetty Kokkolan vartiomiesten valvon kautta kameroiden välityksellä.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa, ensisijaisesti sijaistarve täytetään Esperi Care oy:n sijaisia käyttäen.

Sijaisena toimii sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanut henkilö. Mikäli tutkinnon suorittanutta henkilöä ei ole saatavilla, voi sijaisena toimia johonkin edellä mainittuun tutkintoon tähtäävä opiskelija. Silloin tulee huolehtia siitä, että opiskelijalla tai vuorossa olevalla muulla työntekijällä on voimassa oleva lääkkeenhoitolupa ja hygieniapassi. Lisäksi työvuorossa on oltava aina yksi sellainen henkilö, jolla on tuntemus asukkaiden hoidosta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työhyvinvointiin panostamalla. Koulutus ja kehittämistyö. Rekrytoimalla osaavaa henkilökuntaa. Työntekijöiden tarpeita palvelevat työterveyshuollon palvelut, palveluntuottajana Mehiläinen.

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

Yksikönpäälliköllä työaika jaettu hallinnolliseen sekä asiakastyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Uusia työpaikkoja tarjotaan ensisijaisesti yksikön omille, osa-aikaisille tai määräaikaisille työntekijöille. Jos tehtävään ei löydy työntekijää yksikön sisältä, tehtävä laitetaan harkinnan mukaan joko Esperin sisäiseen tai julkiseen hakuun.

Valittujen työntekijöiden kelpoisuus varmistetaan Terhikki-järjestelmästä ja työntekijän rekisteröintinumero kirjataan hänen tietoihinsa HR-järjestelmään (mepco). Vähintään hyvällä tasolla oleva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan jo hakemuksesta, ensimmäisessä puhelinkeskustelussa ja lopulta haastattelussa. Työntekijä toimittaa alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset nähtäväksi esimiehelle haastattelussa tai viimeistään ennen työsuhteesta sopimista. Esimies skannaa todistukset Mepco järjestelmään työntekijän tietoihin. Työntekijältä varmistetaan tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja.

Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia ja näin varmistaa jatkuvuus ja hoidon laatu. Yksikössä on käytössä sijaislista, sekä sähköinen Sijaiset.fi-palvelu.

Asiakkaidemme tarpeet, yksikön toimilupa ja sopimukset määrittelevät kotimme rekrytointin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli yhden -periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovitussa kanavissa.

Äkillisessä tai ennalta arvaamattomassa tilanteessa tarjoamme lisätyötä ensi sijassa osa-aikaisille työntekijöillemme joilla on halukkuutta tehdä lisätyötä. Kodillamme on käytössään sijaisia, joille tarvittaessa tarjoamme avoinna olevia työvuoroja.

Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan hyvää työnantajatapaa, tietosuojaa sekä muita soveltuvaa lainsäädäntöä.

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

Uusia työntekijöitä rekrytoidessamme huomioimme toimialan yleiset osaamisvaateet sekä lainsäädännön ammattihenkilön pätevyyden kriteereistä.

Hakuilmoitusta tehdessä olemme arvioineet sen, millaista osaamista ja työkokemusta uudelta työntekijältä odotamme. Kotimme asiakkaiden tarpeet määrittävät, millaista lisäosaamista uusi työntekijämme tarvitsee. Hakijoista valitsemme henkilön, joka parhaiten vastaa osaamiseltaan, kokemukseltaan ja soveltuvuudeltaan kotimme tarvetta.

Meillä on käytössä 6 kk koeaika uusissa työsuhteissa.

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perehdytys on yksi tärkeimmistä vaiheista työsuhteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi Esperiläinen saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden omassa työssä onnistumiseen sekä pääsee osaksi työyhteisöä. Perehdytyksen päävastuu on uuden työntekijän esimiehellä, mutta koko työyhteisöllä on rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä ja mukaan ottamisessa.

Uusi työntekijä perehdytetään Esperin perehdytysmallin mukaisesti. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta ja toteutumisesta on esimiehellä.

Uudelle työntekijälle nimetään "kummi" joka kulkee rinnalla työsuhteen alussa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Osaamista kehitetään suunnitelmallisesti ja tarpeen mukaisesti. Vuosittain kehityskeskusteluissa kartoitetaan koulutuksien tarve ja tuodaan ne kootusti osaamisen kehittämisen suunnitelmaan. Yksikönpäälliköllä on johtamisen tukena vuosikello, joka muistuttaa myös koulutusten päivittämisestä.

Yksikön esimies tekee vuosittain kodin toimintasuunnitelman jonka osana kirjataan osaamiseen liittyvät tavoitteet. Suunnitelma laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen, asiakkaiden tarpeiden ja yksikön toiminnan pohjalta.

Työntekijöiden käydyt koulutukset kirjataan Mepco-henkilötietojärjestelmään. Esperi järjestää myös omia koulutuksia. Esperillä on yhteistyökumppaneita joiden avulla huolehdimme lakisääteisistä koulutuksista sekä kehitämme tarpeitamme vastaavia koulutuskokonaisuuksia.

Kannustamme työntekijöitämme myös vapaa-ajalla tapahtuvaan, omatoimiseen opiskeluun oman ammattitaidon ylläpitämiseksi.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?

Havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa jokaisen työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esimiehelle. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin tällä lomakkeella, kohdassa "Riskien tunnistaminen".

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita ja niitä on 24 kappaletta. Huoneissa ovat sänky, yöpöytä, ruokapöytä, kaksi tuolia Vaatekaappi sekä jääkaappi. Wc ja suihku ovat yhteisessä käytössä kerrosten käytävillä sekä yhteisissä tiloissa ovat keittiö, ruokailutila ja olohuone, joita käytetään yhteisön tarpeiden mukaan mm. television katseluun ja yhteisen ajanviettoon. Talossa on yhteinen saunaosasto, joka lämmitetään kaksi kertaa viikossa tai tarpeen mukaan. Kodinhoitohuoneessa on yhteinen pesu- ja kuivausrumpu.

Teknologiset ratkaisut

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

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

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

Asukkailla ei ole käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Laitteista vastaa yksikönpäällikkö yhdessä muiden ohjaajien kanssa. Laitteet kalibroidaan säännöllisesti. Mikäli asukas tarvitsee apuvälineitä, ollaan yhteydessä terveyskeskuksen apuvälinelainaamoon. Tarvittaessa kodilla on mahdollisuus ottaa käyttöön suihkutuolit.

Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikönpäällikkö Pauliina Hansen p.0504285795

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot ovat erittäin sensitiivisiä henkilötietoja, joilla on korostunut yksityisyydensuoja. Näin ollen työtehtävissä tietoon tuleva asiakastieto on ehdottoman salassa pidettävää tietoa, joka tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvoite on huomioitu myös henkilöstön työsopimuksissa. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivulliset. Verkoasemien ja järjestelmien käytöstä on laadittu yhtiön toimesta myös oma tietoturvaohjeistus, jota tulee noudattaa.

Työntekijöiden käytössä oleva ohjeistus yhtiön tietosuojakäytänteistä, on löydettävissä yhtiön intrasta, Essistä.

Hoito- tai asiakastyössä työskentelevän henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen työsuhteen perehdytysvaiheessa. Esimies merkitsee koulutuksen suoritetuksi työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään.

Asiakastietojärjestelmänä kodissa on käytössä DomaCare.

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisen tehtävänä on vahvistaa ohjauksen ja hoidon/hoivan suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Kirjaamisella pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä asiakkaan tilasta, hänen saamistaan palveluista ja hoidosta/hoivasta.

Kirjaaminen lisää asiakasturvallisuutta. Ajantasainen, huolella ja selkeästi kirjatut tiedot vahvistavat niin asiakkaan kuin henkilökunnankin oikeusturvaa.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat saaneet opintojensa aikana perusosaamisen asiakastyön hyvään kirjaamiseen. Kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmän käyttö ovat osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Tarvittaessa yksikön työntekijöille järjestetään sisäinen koulutus kirjaamisesta.

Asiakkaan tietoja ylläpidetään ja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Työntekijämme, jotka osallistuvat asiakkaan hoitoon ja hoivaan ovat velvollisia kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämiseen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjaukset perustuvat näyttöön ja jos kyseessä on ammattihenkilön tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijän vastuulla on vuoron loppuessa tehdä kirjaukset joko aamu- tai iltavuorosta sekä iltavuoron päätyttyä annetaan suullinen raportti Kokkolan vartiomiesten valvomoon.

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

Yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjoja säilytetään yksikössä asianmukaisesti arkistoituna kunnes ne sovitusti kuntoutuksen päätyttyä luovutetaan kotikunnan arkistoon. Luovutus tapahtuu joko postitse kirjattuna kirjeenä tai henkilökohtaisesti. Luovutuksesta laaditaan todistus molemmille osapuolille. Itsemaksavien asiakkaiden kanssa sovitaan erikseen asiakirjojen säilytyksestä kirjallisesti

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

Uudet työntekijät perehdytetään tietosuoja-asioihin perehdytysohjelman mukaisesti. Osaamisen varmistamiseksi koko henkilöstä käy säännöllisesti tietoturvakoulutuksissa. Kaikki työntekijät allekirjoittavat sitoumus- ja liikesalaisuudet lomakkeen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care oy, Mikko Oikarinen, 0400-946329, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki.
Sähköposti: tietosuoja@esperi.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikön kehittämistarpeet nousevat mm. asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyistä, poikkeamailmoituksista, auditoinneista, palautteista, kehityskeskusteluista ja riskiarvioinneista sekä vuoropuhelusta asiakkaiden, henkilöstön, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaidemme läheisten kanssa.

Yksikön toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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

Seurataan vuosittain.

Ensimmäinen päivitys tehdään vuoden vaihteessa ja sen jälkeen vuosittain.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 27.5.2021

Allekirjoitus

Pauliina Hansen