

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

<b>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....</b>	<b>2</b>
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	22
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....</b>	<b>23</b>
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	23

**LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE**

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

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**PalveluntuottajaNimi Esperi Koti MetsokangasY-tunnus 2017532-6KuntaKunnan nimi Oulun KaupunkiKuntayhtymän nimi OuluSote-alueen nimi PPSHPToimintayksikkö tai toimintakokonaisuusNimi Esperi hoitokoti MetsokangasKatuosoite Leimaajantie 1Postinumero 90420 Postitoimipaikka OuluSijaintikunta yhteystietoineen Oulun kaupunkiPL 27, 90015 Oulun kaupunki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Mielenterveys- ja päihdekuntoutajat, 17 asukaspaikkaaEsimies Tatu RuskoPuhelin 0504700903 Sähköposti tatu.rusko@esperi.fi**Toimintalupatiedot**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 13.11.2018Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautiseen sosiaalipalvelujen tuottamiseen

Ilmoituksenvarainen toiminta -

Rekisteröintipäätöksen ajankohta \_\_\_\_\_

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- siivous: SOL
- ruokahuolto: Feelia Oy
- hoito- ja toimistotarvikkeet: Staples Oy
- pesulapalvelut: Pattijoen Pesula Oy
- kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja Oyj
- vartijapalvelut; POKO Oy

**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 sovittuun 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, omaisilta 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****Toiminta-ajatus**

Esperi Care on valtakunnallinen hoiva-alan konserni, joka tarjoaa asumispalveluita, tukipalveluita sekä päivätoimintapalveluita ikääntyneille, mielenterveyskuntoutujille ja kehitysvammaisille.

Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Esperi on viime vuosina toteuttanut tähän visioon tähtävästä henkilöstö- ja laatustrategiaa.

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Asukkaat ovat mielenterveyskuntoutujia, joilla on pääsääntöisesti pitkä historia erilaisissa psykiatrian palveluissa mm. erikoissairaanhoidossa. Yksikköön ei oteta asukkaita joilla on hoitamaton päihdeongelma. Palvelun pääperiaate on aktiivinen kuntouttaminen ja asukkaiden integroiminen yhteiskuntaan. Kuntoutus painottuu säännöllisen turvalliseen arkeen ja elämään, kaikille järjestetään omien halujen/kykyjen mukaista päivätoimintaa. Yksikössä voidaan toteuttaa kuntouttavaa toimintaa erilaisten ryhmien muodossa, sekä opetellaan normaaleja elämän rutiineja. Kuntoutujan suunnitelmaan voidaan liittää tavoitteita, että ympärivuorokautisessa asumisessa vietetään mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman ly-

hyt aika, 6-18 kk, jonka jälkeen asukas selviäisi kevyemmällä tukitoimilla. Yksikössä on myös asukkaita joilla ei ole realistista kuntoutumisen mahdollisuutta, mutta heille pyritään turvaamaan taitoja ja toimintakykyä ylläpitävä toimintaa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Lämminhenkisyys**

Lämminhenkisyys on asenteemme, joka heijastuu asiakkaisiin ja työtovereihin. Se tarkoittaa inhimillistä ihmisen kohtaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, välittämistä ja toisen arvostusta. Lämminhenkisestä yrityksestä huokuu ystävällisyys, kannustus, nauru ja työn ilo.

#### **Luotettavuus**

Luotettavuus ja laatu ovat kaiken toimintamme perusta. Haluamme jatkuvasti kehittää laatua ja osaamista ja pitää kiinni lupauksistamme. Arvostamme ammattitaitoa.

#### **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**

Ymmärrämme, että asiakas maksaa palkkamme. Tyytyväinen asiakas maksaa ne joka kuukausi. Haluamme olla pitkäaikainen ja ammattitaitoinen kumppani ja tarjota kaikille asiakkaillemme vain parasta hoitoa.

#### **Tuloksellisuus**

Haluamme asettaa riman korkealle ja päästä tavoitteisiin niin yhteiskunnallisesti, laadullisesti kuin taloudellisestikin. Haluamme, että toimintamme kasvaa ja on kannattavaa. Vain sillä voimme taata kestävän 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.

Esperi Hoitokoti Metsokankaan noudatetaan Esperin arvoja. Koti tarjoaa ja tuottaa laadukasta, asiakaslähtöistä ja yksilöllistä tehostettua palveluasumista.

#### Esperi koti Metsokankaan toimintaperiaatteet:

**Lämminhenkisyys:** Toimintaa ohjaa ajatus, että asukkaat asuvat omassa kodissa ja heitä kohdellaan sen mukaisesti. Kaikki asukkaat kohdataan yksilöinä ja heille annetaan tukea, hoitoa ja ohjausta yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asukkaat voivat ilmaista itseään ja elää oman näköistä elämää. Ihminen nähdään ja kohdataan ajattelevana, inhimillisenä yksilönä, jonka oikeuksissa ja velvollisuuksissa huomioidaan hänen tarpeensa. Kaikkia kohdellaan tasa-arvoisesti.

**Luotettavuus:** Jokainen vastaa työryhmän jäsenenä omasta työstään ensisijaisesti asukkaille ja tuntee vastuuta myös työkavereita, työyhteisöä ja yhteistyökumppaneita kohtaan. Kaiken toiminnan on oltava sellaista, että asukkaat, omaiset, henkilökunta ja yhteistyökumppanit voivat siihen luottaa. Henkilökunnan tulee omalta osaltaan huolehtia, että asukasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Toiminnan tulee olla tarkoituksenmukaista. Luotettavuus ja laatu ovat kaiken toimintamme perusta. Haluamme jatkuvasti kehittää laatua ja osaamista ja pitää kiinni lupauksistamme.

**Avoimuus:** Asukastyötä ohjaa avoimuus, kaikilla on oikeus ilmaista mielipiteensä Asukkaiden ja työntekijöiden välille luodaan avoimet ja rehelliset vuorovaikutussuhteet, joista syntyy molemminpuolinen luottamus. Asukkaita kuunnellaan ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoon ja huolenpitoon omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Tuetaan asukkaiden elämän hallintaa ja tuetaan heitä löytämään omat voimavaransa ja käyttämään niitä. Opetellaan elämän perusasi-

oita ja ongelmanratkaisutaitoja sekä järjestetään virikkeellistä toimintaa. Viikoittain on asukaskokoukset, joissa asukkaiden on mahdollista suunnitella toimintaa yksikössä. Toiminnassa pyritään huomioimaan asukkaiden omat kyvyt ja taidot, joten kaikille pyritään löytämään omien vahvuuksien mukaista mielekästä kuntouttavaa toimintaa.

**Asiakaskeskeisyys:** Hoitotyössä asiakaslähtöisyys perustuu lainsäädäntöön; potilaslain mukaan potilaalla on oikeus hyvään hoitoon, ja hoidossa yksilölliset tarpeet ja näkemykset otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asukkaalle tulee saada riittävästi tietoa omaa itseään koskevista asioista, esim. terveydentila ja hoitovaihtoehdot. Asukkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa oman kuntoutuksen ja hoidon suunnitteluun. Edistetään asukkaallaan kykyä ja mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. Asukasta tuetaan niin, että yhteydenpito omaisiin, ystäviin ja muihin sukulaisiin säilyy. Asukkaallaan halutessa myös omaiset otetaan mukaan kuntoutuksen suunnitteluun eli heidät kutsutaan mukaan hoito- palvelu- ja kuntoutus-suunnitelmien tekoon ja heitä tiedoittaa säännöllisesti omahoitajien toimesta asukkaita koskevissa asioissa.

**Tuloksellisuus:** Erinomainen laatu; ammattitaitoinen henkilökunta ja sitä kautta tyytyväiset asukkaat takaavat toiminnan pitkällä aikavälillä. Tyytyväiset asukkaat ja henkilökunta luovat uskoa huomiseen ja edellytykset pitkäkestoiseen toimintaan.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta 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 potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

##### Riskienhallinnan työnjako

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

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 vaarantavien 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.

- Lääkehoitosuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuus selvitys
- Toimintasuunnitelma
- Työvuoroihin ohjeet
- Yksintyöskentelyn ohje
- Vaarojen tunnistaminen; työn riskien arviointi
- Väkivaltaohje

Omavalvontasuunnitelma on yksi kotimme riskienhallinnan suunnitelmista.

Esperissä 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 määriteltä. Auditoinneissa tarkastellaan myös sertifikaatin kriteerien toteutumista ja eri toimintaa ohjaavien lakien noudattamista yksikön toiminnassa.

Yksikössä on suoritettu sisäinen auditointi 5.11.2021

## **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, laatu poikkeamat 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 keskustelee 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**

Kaikki havaitut poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen löytyvät Essin Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Ilmoitus tehdään viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat 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?

Kaikki poikkeamat käsitellään esimiehen johdolla. viikkokokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyysanalyysi). Samalla sovitaan mitä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tapaukseen liittyen tehdään. Ajoittain (esim. kuukausittain tai 2-4 kertaa vuodessa) tulee käsitellä kaikkia yksikön poikkeamia ja pyritään keksimään keinoja, joilla voitaisiin välttyä esiintyneiltä poikkeamilta.

### **Korjaavat toimenpiteet**

#### Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

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

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Arvioimme, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet tulee suunnitella, niiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle Palavereissa ja raporteilla. Kokousmuistio tulee kaikkien luettavaksi DomaCare, joten kokouksesta poissaolevillekin tieto on saatavilla.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omaavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

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

#### Ketkä yksikössä ovat osallistuneet omaavalvonnan suunnitteluun?

Tatu Rusko, Maiju Huhtakangas ja yksikön henkilökunta

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön päällikkö Tatu Rusko puh.0505700903

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

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

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Pääosa asiakkaista ohjautuu kotiimme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä tilaajan 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.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ja mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Esperi Hoitokoti Metsokankaalla on käytössä TUVA toimintakyvyn arviointi. Arvioinnit tehdään vähintään puolivuositain.

Mittareiden käytöstä informoidaan asiakasta asiakkaaksi tulon yhteydessä.

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

Tulotilanteessa asiakas ja hänen omaisensa tulevat yleensä jo etukäteen tutustumiskäynnille. Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja/ohjaaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikönpäällikkö ja tarvittaessa kunnan edustaja. Asiakas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskeissa asioissa niin pitkälle, kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.

Kunnalla on tulotilanteessa ohjausvastuu asiakasmaksujen suhteen. Omaisten ja asiakkaan otettua yhteyden yksikköön on ohjausvastuu myös kodin yksikönpäälliköllä. Asiakkaalle tehdään vuokrasopimus (kaikki asiakkaat) ja itse maksaville myös hoito- ja palvelusopimus.

Palvelun tarpeen arviointi on tehty ennen tehostetun palveluasumisen alkua sijoittavan kunnan toimesta.

Esperi koti Metsokangas tarjoaa palveluja ostopalveluna kunnille ja myös yksityisille henkilöille. Yksikössä tuotettavia palveluja ovat:

-Ensisijaisesti mielenterveyden ja mahdollisten perussairauksien hyvä hoito.

-Esperi koti Metsokangas on päihteetön hoitopaikka, jossa tuetaan asukkaita päihteettömyyteen ja kannustetaan kohtamaan elämään kuuluvat erilaiset asiat ilman päihteitä.



- Ateriapalvelu; monipuolinen ravinto, jossa otetaan huomioon erityisruokavalio
  - Vaatehuolto; pyykinpesu, liinavaatteet ja pyyhkeet
  - Siivouspalvelut, asukashuoneiden ja yleisten tilojen siistiminen
  - Yksikössä huolehditaan henkilökunnan toimesta asukkaiden lääkehoidosta kokonaisvaltaisesti (lääkkeiden an-nostelu ja jako, reseptien uusiminen).
  - Sairaanhoitajan palvelut ja hoidon tarpeen arviointi; yksikössä työskentelee rokotusluvallinen sairaanhoitaja. Yksikössä mm. otetaan tarvittaessa asukkaiden suoniverinäytteet ja huolehditaan injektiot mm. rokotteet.
  - Kokonaisvaltainen hoitotyö; tarvittaessa avustaminen henkilökohtaisen hygienian toteutumisessa, pukeutumisessa, aterioinnissa sekä liikkumisessa ja päivärytmistä huolehtiminen
  - Etuisuusasiat; tarvittaessa autetaan asukkaita KELA:n ym. hakemusten täyttämässä ja hakemisesta.
  - Käyttövarojen huolehtiminen; Asukkailla on mahdollisuus säilyttää käyttövaroja henkilökunnan toimistossa ja tehdä mahdollisia hankintoja yhdessä henkilökunnan kanssa.
  - Henkilökohtaiset asioinnit yhdessä asukkaan kanssa; talon autoa on mahdollista käyttää kuljetuksiin.
  - Ympäri vuorokautinen valvonta
- Asukkaat saavat kodista hygieniahoidon seuraavat tarvikkeet; WC paperi, käsipaperi, pesukinнас, pesunesteet annosteli-joihin.

Asukas itse maksaa: vuokran (sisältää sähkön ja veden) ja ruoan. Asukkailla veloitetaan lisäksi ateriamaksut; käytössä aterialaajuinen hinnoittelu, ellei toisen ole sovittu. Samoin asukas maksaa vaatteet, mahdolliset proteesit, silmälasit, lääkkeet henkilökohtaiset hygieniatuotteet ja –välineet. Inkontinenssituotteet, joihin on lääkärin arvio mukaisesti mahdollisuus saada sijaittavan kunnan/kaupungin maksusitoumus.

Yksikössä käy säännöllisesti jalkojenhoitaja ja kampaaja, joilta asukkaan on mahdollista ostaa palveluita

## **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

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 määrätyn 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
- 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

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

Asukas on mukana hoito-palvelu ja kuntoutussuunnitelman tekemisessä ja päivittämisessä Esperi koti Metsokankaalla toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäin huomioimalla asukkaan vointia. Kaikissa työvuoroissa kirjataan asiakastietojärjestelmään kirjaukset asukkaan vointiin liittyen. Suunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarvittaessa. Tulotilanteessa asukkaalle ja omaiselle tarjotaan myös elämänkaarilomake, joka auttaa asukkaan taustatietojen ja historian hahmottamisessa suunnitelmaa laadittaessa.

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

Omahoitaja pitää ja kirjaa kuukausittain arviointikeskustelun asukkaan kanssa. Asukkaan toivomuksesta myös omaisia tietoitaan omahoitajan toimesta kuukausittain.

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

Tiiminvetäjä perehdyttää omaohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omahoitaja/ohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä. Esperi hoitokoti Metsokankaalla perehdytykseen/suunnitelmien aikataulun valvontaan osallistuu myös yksikön päällikkö.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

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

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat Kodissamme toiminnan keskiössä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottaen huomioon sen, että tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta. Autamme ja ohjaamme asiakkaita heidän arjessaan ja valitsemisissaan ratkaisuissaan siten, että asiakkaat eivät vahingoita itseään tai toisia.

Asiakkailta on oma tahto ja mielipide sekä omat mieltymykset ja tavat, jotka huomioimme osana asumista ja arkea. Hoiva- ja ohjaustyössä tunnistamme asiakkaiden yksilöllisen vuorokausirytmien ja toiveet arki- ja juhlapäivän kulkuun. Asiakkaat osallistuvat aktiivisena jäsenenä joko yksin tai yhdessä edustajansa kanssa asumisensa ja asumiseen liittyvien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien lähtökohtana on se, että huomioimme asiakkaiden omaehtoista elämää ja tuemme asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Yksityisyyden huomioiminen tulee esille siten, että asiakkailla on oma koti, jonka ovien lukitsemisesta tai auki pitämisestä päättää asukkaat itse. Asiakkailta on mahdollisuus, niin itse halutessaan, valita omat vaatteensa ja tavaransa ja laittaa kotinsa oman näköiseksi. Asiakkaat, joilla on oma TV omassa huoneessaan, voivat sitä katsella oman mieltymyksensä mukaisesti.

Asukkaiden omaehtoisen elämän tuki on sitä, että me Esperi koti Metsokankaan henkilöstö havainnoimme asiakkaiden valmiudet, kyvyt, lahjakkuudet ja kiinnostuksen kohteet sekä luomme asukkaille mahdollisuuden itsensä toteuttamiseen. Me autamme asiakkaitamme rakentamaan yhteyksiä eri ihmisten ja toimijoiden välille, jolloin asiakas pääsee osaksi sitä yhteisöä, jossa elää. Kannustamme asiakkaita itsenäiseen suoriutumiseen samalla varmistaen heidän ja ympärillä olevien muiden turvallisuutta. Asiakkaat tulevat kohdatuksi ja kuulluksi ja saavat tunteen olla päättämässä omaan elämänsä liittyvissä asioista

Aamu- ja ilta pala on porrastetusti, asukkailla mahdollisuus näihin ruokailuihin haluamanaan ajankohtana. Yhteisökokous asukkaille järjestetään viikoittain, joissa asukkaat voivat suunnitella mieleistä ohjelmaa. Hyvä vuorovaikutus ja luottamus ovat tärkeitä ja auttavat arjessa jaksamisen tueksi. Työntekijät noudattavat Esperin salassapito- ja tietosuoja käytäntöjä.

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

Kodissamme keskustelemme tiimipalavereissa yksikönpäällikön johdolla asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta ja mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden vaikutuksista tavanomaisena työhön liittyvinä asioina. Tiimipalavereissa sovimme yhteisistä hoito- ja ohjaustyön käytännöistä. Lisäksi pidämme tarvittaessa asiakas-/hoitopalavereita, joissa käymme yhdessä läpi asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmaa ja pyrimme yhdessä löytämään uusia, asiakaslähtöisiä hoito- ja ohjaustyön keinoja. Olemme tietoisia jokaisen asiakkaan erityispiirteistä ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskitekijöistä. Nostona keskusteluissa on aina, onko erilaisten vaihtoehtoisten työmenetelmien ja toimintakäytäntöjen kautta mahdollista vahvistaa asiakkaiden itsenäistä suoriutumista ja mitkä ovat keinot, joilla päätettyjä rajoitustoimenpiteitä voidaan vähentää. Keinoja voi olla oman toimintamme kehittäminen, asiakkaiden toiminnallisuuden, aktiviteettien ja päiväohjelman muuttaminen, asiakkaiden lääkityksen ja lääkähoidon tarkistaminen.

Uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan sovittuihin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeviin työmenetelmiin.

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmiin, jotka tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään 6 kk välein, kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Seuraavat itsemääräämisoikeuteen liittyvät seikat kirjataan asukkaiden asiakkaan asumisen toteuttamissuunnitelmiin:

- toimenpiteet asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi
- asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden turvaaminen
- asiakkaan käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät ja hänen kykynsä ilmaista itseään ja toiveitaan
- millä keinoin asiakkaan asuminen toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
- mitä rajoitustoimia arvioidaan jouduttavan käyttämään

### **Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Esperi koti Metsokankaalla ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Alkoholin tai huumaavien aineitten käyttö yksikössä on kielletty ja niitä ei yksikköön voi tuoda. Rajoittamisesta voidaan sopia yhdessä asukkaan kanssa, jos rajoittaminen on lääkärin mukaan välttämätöntä silloin, asukas vaarantaa oman tai muiden terveyden. Kahdessa huoneessa on mahdollisuus vedenkatkaisuun.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

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. Omavalvontasuunnitelmaamme 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 asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Kotimme asiakkailta on oikeus tehdä muistutus yksikön esimiehelle tai viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakkaiden tyytymättömyys voi olla epäasialliseen kohteluun liittyvää tai kokemus, että häntä ohjaavan työntekijän kanssa on hankaluutta. Mikäli asiakas itse ei kykene tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa tai muu läheisensä.

Kodin esimies tai viranhaltija kirjaa muistutuksen ja käsittelee sen asianmukaisesti. Asiakas saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltu. Korostamme ryhmävastuuta. Olemme kaikki vastuussa siitä, että hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Kukin työntekijä voi tehdä kirjallisen poikkeamailmoituksen, mikäli toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön esimiehen käsittelyyn. Kotimme tukena toimii aluepäällikkö ja laatupäällikkö.

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 ammattinsa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla, esimiehellä on mahdollisuus antaa kirjallinen varoitus työntekijälle. Vakavissa haittatapauksissa esimies on yhteydessä asiakkaan läheisiin ja hänen edustajiin sekä asiakkaan omatyöntekijään, viranhaltijaan sekä sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaavaan kunnan työntekijään.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

### Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautelomakkeet ovat hoivakodin eteisessä tai muuten näkyvällä paikalla omaisten ja asiakkaiden saatavilla. Kirjallisia palautteita kerätään aktiivisesti myös omaistenilloissa. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan aktiivisesti antamaan palautetta ja toiveita yksikön toimintaan liittyvissä asioissa. Omaiset voivat antaa palautetta myös soittamalla ja omahoitajien kanssa kuukausittaisissa keskustelutuokioissa. Palautetta voi antaa myös [www.esperi.fi](http://www.esperi.fi) -sivujen kautta. Kaikki palautteet (myös suullisesti tullut) kirjataan toimintajärjestelmä Essiin, jonka kautta ne ovat nähtävissä koko organisaatiossa. Palautteet käsitellään säännöllisesti työntekijöiden viikkopalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Vuosittain ulkopuolinen tutkimusyrittäjä toteuttaa laajan asiakas-, omais- ja sijoittajatytytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asiakkaille, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

### Miten saatua palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä?

Yksikkö, toimiala ja yhtiö suorittavat säännöllisesti koko poikkeamakantaa hyväksikäyttäen analyyseja, joiden tavoitteena on poikkeamien seuranta, toimenpiteiden vaikuttavuuden selvittäminen sekä kehittämiskohteiden tunnistaminen. Yksikkötasolla asiakaspalautteita käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämisen perustana. Koontianalyyseiden perusteella tunnistetaan kehityskohteita ja ryhdytään mahdollisuuksien mukaan toimenpiteisiin niiden kehittämiseksi. Tämä sekä ylipäätään poikkeamien käsittely on osa Esperin jatkuvaa parantamista. Suuremmat kehityshankkeet koostetaan johdon käsiteltäväksi ja ne projektoidaan kulloisenkin tarpeen mukaisesti.

Palautteet käsitellään säännöllisesti työntekijöiden viikkopalaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tai prosessimuutokset, jotka kirjataan sähköiseen järjestelmään. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

## 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 [Tatu Rusko puh.0504700903 \(tatu.rusko@esperi.fi\)](mailto:tatu.rusko@esperi.fi)

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Anna-Kaisa Friman

puh:044 7034115

Kajaanintie 48 B 4 krs (4B kerros)

postiosoite:

PL 58 90015 Oulun kaupunki

anna-kaisa.friman@ouka.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot: Kuluttajavirasto Oulu puh. 029 505 3050

Kilpailu- ja kuluttaja viraston yhteydenotot sähköisesti: <https://www.kkv.fi/yhteystiedot/yksikoittain/kuluttajaneuvonta/>

Itse maksavat asiakkaat tekevät muistutuksen kunnan kuluttajaneuvojalle.

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

Kaikki muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä yksikön viikkopalaverissa henkilöstön kanssa, yksikön päällikön esimiehen kanssa sekä toimialan operatiivisen johdon kanssa. Vakavat valvonta-asiat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä. Myös kuntasijoittajaa informoidaan em. päätöksistä. Kaikkien käsittelyvaiheiden tarkoitus on löytää poikkeamien juurisyyt ja kehittämistoimenpiteet, jotka operatiivinen johto jalkauttaa aluepäällikön johdolla yksikön asti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden asumisen toteuttamissuunnitelmiin 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?

Asukkaiden toimintakykyä arvioidaan hoito- ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaan, päivitetään vähintään puolivuositain. Viikoittaisissa henkilökuntakokouksissa arvioidaan asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia. Omahoitajat pitävät oman asukkaan kanssa kuukausittain tavoitteellisen omahoitajakeskustelun ja kirjaavat keskustelun DomaCareen.

Henkilökunta ohjaa ja avustaa asukkaita kuntouttavan työotteen mukaan. Asukkaita avustetaan aamu/iltatoimissa asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asukkaita kannustetaan liikkumaan itsenäisesti ja tarvittaessa hoitajien sanallisella ohjauksella tai avustamana. Yksikössä järjestetään päivittäin virikkeiden yhteydessä tai omana toimintana ohjattua liikuntaa mm. tuolijumppaa. Asukkailla on mahdollisuus osallistua talon ulkopuoliseen ryhmä/harrastustoimintaan. Asukasta auttavat toiminnan suunnittelussa avustaa omahoitajat.

#### Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Esperin kodeissa toteutetaan kuntouttavaa työtä. Tämä edistää asiakkaan liikkumis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa ja parantaa hyvinvointia ja mielekkään elämän edellytyksiä. Toiminnan perustana ovat asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä voimavarat ja niiden hyödyntäminen. Jäljellä olevien voimavarojen käyttäminen motivoi selviytymään arjesta.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmässä osana päivittäisiä kirjauksia, tavoitteiden saavuttamisesta keskustellaan asiakkaan kanssa säännöllisesti, tiimpalavereissa arvioidaan asukkaan kuntoutumista ja tavoitteita,

#### **Ravitsemus**

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

Kodissamme tarjoillaan Valtion ravitsemussuositusten mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaisuhoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen mutta halutessaan asiakkaalla on mahdollisuus ruokailla omassa huoneessaan.

<https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/ikaantyneet/>

Ravitsemustilannetta seurataan säännöllisellä painon seurannalla sekä tarvittaessa MNA-mittarilla. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden mukaisia. Ruokailuajojen välillä asiakkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa ja erityisesti kesä-aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

Kotiimme on tehty ruokahuollon omavalvontasuunnitelma.

#### Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä on käytössä yhteiskeittiön ruokailuajat, jotka on ilmoitettu ilmoitustauluilla. Sopimuksen mukaan asukkaille tarjotaan: aamupala/lounas/päiväkahvi/päivällinen/iltapala. Lisäksi asukkaille tarjoillaan tarvittaessa välipaloja. Ateriat(lounas/päivällinen) toimittaa Feelia OY. Ruokahuollosta vastaa yksikön päällikkö Tatu Rusko ja ruokahuollon vastuuhoitajana toimii Ulla Korpi. Yksikönpäällikkö pitää ruokahuollon omavalvontasuunnitelman ajan tasalla. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma sijaitsee jakelukeittiössä.

#### **Yleistiedot**

Yksikössä on keittiö, jonne ruoka- sekä muut tarvikkeet tuodaan asianmukaisesti pakattuna kuljetuslämpötilan mukaan Kespro Oy:ltä, leivät ja leivonnaiset Pulla-Pirtiltä ja lounas/päivällisruoan toimittaa Feelia. Ruokatarvikkeet Kespro Oy:ltä toimitetaan kerran viikossa perjantaisin. Pulla-Pirtti toimittaa leivät ja leivonnaiset torstaisin. Feelian esivalmistetut säilöntäaineettomat valmisruoat tilataan ja toimitetaan kahden viikon välein. Ateriat tarjoillaan erillisessä ruokasalissa. Aterioiden esillepanosta huolehtivat hoitoapulainen sekä vuorossa olevat hoitajat. Keittiötyön hoitaja tarkkailee ruoan lämpötiloja mitaten ne kalanteroinnin(3krt/vk) mukaan sekä merkatien tulokset tarjottavan ruoan lämpötilan seuranta-kaavakkeelle.

Kaikilta ruokahuoltoon osallistuvilta työntekijöiltä vaaditaan voimassa oleva hygieniapassi. Hygieniapassikopiot säilytetään ruokahuollon kansiossa keittiössä. Keittiötä varten on oma siivouskomero, siivous- ja puhdistussuunnitelma. Henkilökunta tarjoilee ruoka-annokset asukkaille. Muut ruokatarvikkeet toimittaa KESPRO, lisäksi kodilla on tili läheiseen K-Markettiin. Hoitokodin henkilökunta valmistaa aamu/iltapalan.

### Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asukkaille tarjotaan aina ravintoa, jota asukas pystyy turvallisesti syömään. Erityisruokavaliot on huomioitu asiakastietojärjestelmässä(DomaCare) ja ne ovat aina koko henkilökunnan tiedossa.

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

Ravitsemustilannetta seurataan säännöllisellä painon seurannalla ja tarvittaessa MNA-testein. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asiakkailta on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa, ja erityisesti kesäaikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä. Metsokankaalla noudatetaan OUKA:n terveystieteiden ohjeistuksia.

## Hygieniakäytännöt

Esperissä on tehty konsernitason 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 mikrobin 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 suojautuminen
- 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?

Sairaanhoitaja saa OUKA:n tartuntatautilääkärin/ PPSHP infektioTORJUNTAOSASTON ohjeet, jotka tulostetaan yksikköön ilmoitustaululle ja kirjaan DomaCareen, Yhtiön ajankohtainen ohjeistus on myös tulostettuna ja luettavissa sähköisessä laatukäsikirjassa Essissä.

Yksikön sairaanhoitaja Maiju Huhtakangas on PPSHP infektioTORJUNTAOSASTON yhteyshenkilö.

#### Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivouspalvelut ostopalveluina; SOL

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

Yksikössä on käytössä siivoussuunnitelma, josta löytyy ohjeet mm. eritetahrojen siivoukseen. Työvuoroihin on kirjattu ohjeet henkilökunnan toteumamaista siivouksista, jotka on tarvittaessa myös kalanteroitu DomaCareen. Yksikössä noudatetaan myös aina valvovan viranomaisen infektioTORJUNTAOHJEITA. Henkilökunta huolehtii pyykkihuollon.

#### **Terveyden- ja sairaanhoito**

##### Yksikön ohjeet asukkaan suun hoidon järjestämiseksi?

Hammashoito ja akuutti hammashoito ovat OUKA:n terveystieteiden ja Kaakkurin hammashoitolan kautta. Palveluita voi myös ostaa palveluntuottajalta Kotihammas, joka käy yksikössä niiden asukkaiden luona, joille tuottaa vaikeuksia poistua yksiköstä tai asioida hammaslääkärissä suun vuositarkastuksen ja tarvittavat jatko- ja hoito- toimenpiteet.

Tuemme asiakastamme puhdistamaan itse suunsa ja hammasproteesinsa päivittäin. Tarvittaessa hoitajat huolehtivat puhdistamisesta. Kirjaamme asiakkaan suun hoitoon liittyvät tarpeet asumisen toteuttamissuunnitelmaan,

##### Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asukkaiden terveydenhoito on järjestetty Oulun kaupungin Kaakkurin hyvinvointikeskuksen kautta. Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksen lääkäri käy yksikössä kerran kuukaudessa. Päivystysaikaan otetaan yhteyttä Oulun yliopistollisen sairaalan yhteispäivystykseen, Käytössä on viranomaislinjat. Näytteiden (esim. virtsa/laskimoveri) otto tapahtuu yksikössä sairaanhoitajan toimesta ja näytteet toimitetaan NordLab laboratorioon Oulusaloon tai Kempeleeseen.

Asiakkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen. Heidän terveydentilaansa seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Päivittäin joka työvuorossa kirjataan kaikista asiakkaista huomioita sähköiseen asiakastietojärjestelmään DomaCareen. Fysiologisia mittauksia ja laboratoriotutkimuksia tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Meillä on asukkaiden psyykkisten sairauksien lisäksi moninaisten (ikäntymisen liittyvien) perussairauksienkin (mm. COPD(3.asukasta), MDS, polydipsia(3.asukasta), dementia, verenpainetauti, epilepsia, sydänsairaus, sydämen vajaatoiminta, glaukooma, diabetes) vuoksi paljon lääkärin määräämiä tutkimuksia.

Asukkaista osalle tuottaa vaikeiden mielenterveysongelmien vuoksi vaikeuksia/turvattomuutta poistua yksiköstä ja ovat esim. lähtiessä halunneet perua näytteenottokäyntejä, jonka vuoksi myös päädyttiin ottamaan näytteet yksikössä. Järjestely lisää siis asukkaiden viihtyvyyttä. Myös paastonäytteet on parempi ottaa meillä, ettei asukkaan tarvitse olla pitkiä aikoja ravinnotta.

##### Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Maiju Huhtakangas

Sairaanhoitaja/ tiiminvetäjä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön päällikkö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Kiireellisissä sairauskohtauksissa ja tapaturmissa annetaan mahdollinen ensiapu ja soimitaan välittömästi hätänumeroon 112 ja toimitaan heidän ohjeidensa mukaan. Epävarmoissa tilanteissa, jos ei ole



varmuutta sairaustapauksen vakavuudesta, soitetaan terveysneuvontaan p. 08 315 2655 tai hätänumeroon 112 ja selitetään tilanne ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa pyydetään ambulanssi paikalle arvioimaan tilanne.

Ensihoidon henkilökunnalle tai OSYP käynneille tulostetaan asiakastietojärjestelmästä(DomaCare) asukkaan lähete. lähete pitää sisällään yhteystiedot, myös omaisille, diagnoosit, mahdolliset allergiat ja ajantasaisen lääkelistan. Akuuttivastaanotolla on pääsääntöisesti hoitaja mukana, koska asukkaat tarvitsevat avustajan mukaan käynneille. Hoitopalaute pyydetään käynneiltä aina mukaan, millä varmistetaan ajantasaiset lääkärin määräämät ohjeet yksikköön. Lääkevuorossa oleva hoitaja kirjaa ohjeet ja tekee mahdolliset lääkemuutokset asiakastietojärjestelmään(DomaCare). Lisäksi muutokset tulostetaan nähtäville ja tiedotetaan myös suullisesti muulle henkilökunnalle. Sairaanhoidaja tarkastaa työvuorossa muutokset.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana Kaakkurin hyvinvointikeskuksen viranomaislinjaan, josta konsultoidaan omalääkärinä tai päivystävää lääkäriä jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Virka-ajan ulkopuolella soitetaan Oulun Seudun Yhteispäivystykseen (OSYP). Omaiselle ilmoitetaan aina terveydentilan muutoksista.

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet, esim. lääkejakelu, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot. Asukkaan terveydentilan muuttuessa/heikentyessä voidaan mitata myös lämpö ja happisaturaatio. Mittaukset tehdään asukkaan terveydentilan vaatimusten mukaan.

#### Yksikön ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta?

Kuolemantapauksissa noudatetaan ja toimitaan OUKA:n hyvinvointipalveluiden ohjeen mukaan; Kuoleman toteaminen ja kuolemansyyn selvittäminen kotona ja palvelukodeissa; Virka-aikana ilmoitetaan kuolemasta oman hyvinvointikeskuksen lääkärille. Virka-ajan ulkopuolella ilmoitetaan kuolemasta päivystyksen lääkärille. Vainajan kuljetus tilataan OUKA:n sopimuskumppanilta Konttorikone- ja ATK-huolto Oulun Sepät Oy:ltä. Virka-aikana, jos lääkäri käy toteamassa kuoleman luonnolliseksi, omaisilla on mahdollista järjestää vainajan kuljetuksen omaisen kustannuksella haluamansa hautaustöiden kautta

#### **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.

#### Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoidon suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 21.12.2021

#### Kuka vastaa lääkehoidosta?

Sairaanhoidaja Maiju Huhtakangas, maiju.huhtakangas@esperi.fi puh.0505274658 ja Yksikönpäällikkö Tatu Rusko tatu.rusko@esperi.fi 0504700903.

#### **Monialainen yhteistyö**

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

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä sähköpostilla. Hoitava lääkäri saa tiedot myös yksikkö käynneillä Esperin sähköisestä asiakastietojärjestelmä DomaCaresta. Asiakastietoja lähetetään kuntatilaajalle pyydettyäsalatulla sähköpostilla tai kirjepostina.

Yksikön sidosryhmiä ovat mm.

- asukkaat

- omaiset
- sijoittajakunnat
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja
- Hyvinvointikeskus(OUKA)
- hammashoitola
- fysioterapia ja apuvälinepalvelut
- hoitovälinejakelu(OUKA)
- sairaalat(OKS,OYS)

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja mahdollistetaan liikkumista tukeva turvallinen ympäristö. Valaistus on tarkoituksenmukainen, häikäisemätön sekä riittävä valaistus päivällä kuin yölläkin. Hoitokodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia. Yksikössä on huomioitu esteetön liikkuminen, sisäänkäynnit on varustettu kulkurampeilla.

Yksikkö on yhdessä kerroksessa oleva yksi T-kirjaimen muotoinen palo-osasto, jossa on kolme hätäpoistumistietä kahden kulkuoven lisäksi. Yksikössä on automaattisen paloilmoinjärjestelmä ja sprinklereitä. Laitteiden testauksesta ja huollosta vastaa sopimuskumppani. Yksikössä on käytössä alkusammutin ja palopostit, jotka huolletaan huolto-ohjelman mukaisesti. Palotarkastuksesta huolehtii Oulu-koillismaan pelastuslaitos. Henkilökunnalle on järjestetty turvallisuuskoulutus, turvallisuuskävelyt kuuluvat perehdytykseen ja pidetään muutoin säännöllisesti.

Asiakkailla on käytössä tarpeen mukaan hälytinnan(9-solutions) ohjaajan/hoitajan kutsumiseksi. Lisäksi asiakashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, hoitajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on pääovessa.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen. Yksikön henkilöstöllä on sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus raportoida havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Yksikön päällikön tulee tällainen ilmoitus edelleen raportoida toimintaa valvovan kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. - turvallinen ja toimiva ympäristö (myös mahdolliset puutteet) - paloilmoinjärjestelmä ja sprinklerijärjestelmä - palotarkastukset - turvallisuuskävely - asukkaiden kanssa käydään läpi turvallisuusasiat.

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty:

11/2020.

### **Henkilöstö**

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä työskentelee yksikön päällikkö (sosionomi +lähihoitaja), tiiminvetäjä/sairaanhoitaja sekä seitsemän lähihoitajaa. Yksikön hoitajamitoitus on 0,5.

#### Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä käytetään sijaisia, henkilökunnalla on poissaoloa esim. loma/sairaspoissaolot. Pyrimme käyttämään entuudestaan tuttuja henkilöitä sijaisina. Sijaishankinnan apuna on sijaiset.fi palvelu.

#### Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työntekijöiden ammattitaidon kehittämistä seurataan arvioimalla työnlaatua ja asiakastyötä. Uusi työntekijä perehdytetään hyvin yksikön toimintaan. Henkilökunnalle huolehditaan aina lakisääteiset koulutukset (Love, EA1, Palo- ja pelastus) ja pyritään antamaan mahdollisuus osallistua omaa ammattitaitoa kehittäviin koulutuksiin. Yksikön työntekijöillä on mahdollisuus käyttää Esperi Caren järjestämää laajaa työterveyshuoltoa, jonka toimittaa Terveystalo. Työympäristön viihtyisyyttä, toimivuutta ja turvallisuutta pyritään koko ajan kehittämään. Henkilöstön työhyvinvointia pyritään lisäämään TYHY päivillä 2krt. /vuosi.

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

Esimiestyöhön on varattu 50% yksikön päällikön työajasta ja huomioidaan työvuorosuunnittelussa

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

Yksikössä on Valviran luvan mukaisesti tukitunteja ostopalveluita; ateria-, kiinteistöhuolto- ja siivouspalvelut

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Lue alla oleva teksti ja muokkaa tarvittavilta osin vatsaamaan kotisi toimintaa:

Uusia työpaikkoja tarjotaan ensisijaisesti yksikön omille, osa-aikaisille tai määräaikaisille työntekijöille. Jos tehtävään ei löydy työntekijää yksikön sisäältä, 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 tyydyttävällä 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 rekrytoinnin 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 muuta 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 täydennyskouluttautuminen. 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. Yksikön päällikkö perehdyttää kiinteistöön ja turvallisuuteen liittyvät asiat, sairaanhoitaja lääkehoitoon. Vuorossa olevat hoitajat huolehtivat asukastyön perehdytyksen.

### Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

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, amatoimiseen 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**

- Yksikössä on 17 asukashuonetta, henkilökunnan toimisto, lääkehuone, keittiö, kodinhoituhuone, siivoushuone ja varasto.)
- Yhteisiä tiloja yksikössä on sauna- ja pesutilat, kaksi oleskelutilaa ja yhteinen ruokailutila.
- Käytössä on sisäpiha, jossa grillikota. Etupihalla on roska/pyörä/varastokatos.

### Tilojen käytön periaatteet

Asukas saa valita huoneensa sen mukaan kuin se on vapaa. Asukas saa sisustaa huoneensa omilla tavaroilla mielty-myksensä mukaisesti. Sängyt tulevat tarvittaessa yrityksen kautta. Asukashuoneisiin mennessä henkilökunta koputtaa ensin oveen. Asukkaalla on mahdollisuus saada avain oveen. Molemmilla käytävillä on oma olohuone jossa vapaata oleskelua ja järjestettyä viriketoimintaa. Yksi ruokasali joka kaikkien yhteiskäytössä. Yksi yhteinen sauna, kylpy- ja puku-huone. Saunomisessa kuunnellaan asukkaan yksilöllisiä toiveita. Yksikössä ei ole vierailuaikoja eli vierailut ovat sallittuja kaikkina aikoina. Omaisilla on mahdollisuus yöpyä asukkaan huoneessa. Sisäpihalla on grillikota ja erillinen tupakointi-alue.

### **Teknologiset ratkaisut**

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

Etuovessa on kulunvalvonta ja kulkulätkät ovat vain henkilökunnan hallussa. Asukkailla on mahdollisuus asiakas WI-FI:n käyttöön, huoneet on varustettu TV liitäntäpistokeilla.

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

Asukkailla on mahdollisuus käyttää hälytinrannekkeita. Hälytykset ohjautuvat puhelimiin, hälyttimien toimivuus varmistetaan viikoittain.

Yksintyöskentelyä/yövuoroja varten työntekijöillä yksikössä on vartijakutsu hälytin.

#### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvalaitteet toimittavat ja huoltaa Viria Security Oy Oulu. Puh. 029 0013820.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Yksiköön on hankittu apuvälineitä, joiden huollosta huolehditaan ohjeiden mukaisesti. Apuvälineitä hankitaan/lainataan asiakkaiden hoidollisuuden ja toimintakyvyn tarpeiden mukaisesti. Jotkin apuvälineet ja hoitokalusteet ovat kilpailutettu konsernitasolla, ja ne huolletaan säännöllisesti huolto-ohjelman puitteissa toimittajan toimesta. Myös käytön opastus henkilökunnalle tulee apuvälineiden toimittajalta. Yksiköissä uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan apuvälineiden käyttöön muun perehdytyksen ohessa.

Yksikössä on käytössä;

- verensokerimittari
- 2x verenpainemittari
- kuumemittareita; infrapunamittari ja 4xkainalokuumemittari
- Pulssioksimetri
- Pyörätuoli
- Istuinvaaka
- Hoitosänky
- Kääntöteline

Asukkailla voi olla hankittuna omia hoitosänkyjä ja asukkaat saavat OUKA:n apuvälinelainaamosta laiksi tarvittavat apuvälineet. Näiden hankinnassa autetaan asukkaita ja pyydetään tarvittaessa lääkärin suositus. Vuokralaitteiden huollosta vastaa OUKA:n apuvälinelainaamo tai ne huolletaan asukkaan pyynnöstä tai tarvittaessa.

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/fimealle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta)

#### Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tatu Rusko, puh.0504700903 tatu.rusko@esperi.fi

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja potilastiedot ovat erittäin sensitiivisiä henkilötietoja, joilla on korostunut yksityisyyden suoja. 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. Verkkoasemien 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.

### Asiakastyön kirjaaminen

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

Kirjaamisen tehtävänä on vahvistaa ohjauksen ja hoidon/hoivan suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. 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?

Yksikössä varataan työajasta osa kirjaamiseen. Jokaisessa työvuorossa olleet hoitajat kirjaavat vuoron tapahtumat viimeistään vuoronsa lopussa, kun tapahtumat ovat hyvin muistettavissa. Lääkemerkinnot kuten tarvittavien lääkkeittenannot kirjataan välittömästi.

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

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Henkilökunta allekirjoittaa työsuhteen allekirjoituksen yhteydessä salassapito- ja tietosuojakäytännöt lomakkeen. Henkilökunta suorittaa myös tentin tietosuojaan liittyen. Hyväksytyt suoritukset kirjataan työntekijän tietoihin Mepco-järjestelmään esimiehen toimesta. Yksiköissä on käytössä sähköinen DomaCare-potilastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Asiakkailta on myös omat paperiset asiakaskansiot, joissa heidän asiakirjojaan säilytetään. Asiakaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan.

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

Kaikki esimiesten ja henkilöstön ohjeet ja dokumentit ovat intranet-Essissä sivulla "tietosuoja" selostettu kattavasti Jokaisen Esperiläisen tulee lukea läpi intranet-Essin sivuilla sijaitseva "Esperi-konsernin yhteinen tietosuojapolitiikka"- ohje ja ohjastaa aina uusia työntekijöitä tekemään saman. Yksikön esimies tutustuu sivulla oleviin ohjeisiin ja ohjeistaa henkilöstönsä toimimaan vaatimusten mukaisesti kaikkien henkilötietojen käsittelyssä. Yleinen nyrkkisääntö on, ettei henkilötietoja kerätä muutoin, kuin on tarpeellista ja niiden käyttö tulee olla perusteltua tietoja käsitellessä. DomaCare-aluevastaavat perehdyttävät uudet esimiehet DomaCaren käyttämiseen sekä tietosuojapoikkeamien tekemiseen ja aluepäälliköt kouluttavat heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.

Tietosuojaan liittyviä asioita pidetään mukana arjessa mm keskustelemalla asioista arjessa ja työpaikkakokouksissa. Jokainen tutustuu Essin tietosuoja-sivustoon. Tutustuminen on osa työntekijän perehdytystä ja Yksikön päällikkö on vastuussa tietoturva-asioihin perehdyttämisestä.

Mikäli tietosuojasiat herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti osoitteeseen tietosuoja@esperi.fi

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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.

Yksikössä on tehty riskikartoitus sähköiseen järjestelmään, laatuporttiin. Välittömiä potilas- ja työturvallisuuteen vaikuttavia epäkohtia ei ole esiintynyt.

Kehittämissuunnitelmassa otetaan huomioon edellisen vuoden ja/tai auditoinnissa keskeisiksi kehityskohteiksi nousseet asiat. Tänä vuonna huomioidaan erityisesti omaisyhteistyön ja päivätoiminnan edelleen kehittäminen. Viriketoiminnan suunnittelussa on huomioitu asukaskokouksissa asukkaiden esittämät toiveet. Omahoitajien ohjeistusta kehitetty; soitto omaiselle, joilla on asukkaan suostumus yhteydenpitoon, 1krt/kk ja aina asukkaan terveydentilan muutoksessa.

Koko henkilöstölle koulutus; EA1. Koulutukset toteutettu SPR:n toimesta; 5/21 ja 12/21. TUVÄ mittarien käyttöönotto yksikössä, henkilökunta on käynyt käyttäjäkoulutuksen 8/2021. Yksikössä on tehty TUVÄ arvioinnit kaikille asukkaille.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Oulussa 22.11.2021

Allekirjoitus \_\_\_\_\_