

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

VERSIO 8.2018

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Esperi Care Oy tytäryhtiöineen Palveluntuottajan Y-tunnus: 2017532-6	
Toimintayksikön nimi Esperi hoivakoti Opri ja Oleksi	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Pitkänkallionkuja 1, 02730 Espoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikäntyneiden asumispalvelut, tehostettu palveluasuminen, dementiahoiva, 16 asukaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Pitkänkallionkuja 1	
Postinumero 02170	Postitoimipaikka ESPOO
Toimintayksikön vastaava esimies Stiina Manninen	Puhelin 050 592 6998
Sähköposti stiina.manninen@esperi.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 04.07.2012	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
<b>Ruokahuolto:</b> ISS Catering Services ravintolapäällikkö Sanna Nummela p. 050 384 8673  <b>Siivoushuolto:</b> Sol Palvelut Oy Tikkurilantie 148 01530 Vantaa www.sol.fi palveluesimies Tina Klärck, tina.klarck@sol.fi, puh. 040-5386132	

**Kiinteistöhuolto, teknisten laitteiden huolto:**

Caverion Suomi Oy  
Etelä-Suomen liiketoimintaryhmä  
PL 502 (Torpantie 2)  
01651 VANTAA  
puh.050 463 6071  
Myyntipäällikkö Heikki Himanka

**Apteekki palvelut:**

Tapiolan apteekki, Kauppakeskus Ainoa, M-taso,  
Länsituuli 7  
02100 Espoo  
puh. 09-4520130

**Pyykkihuolto:**

Vistan pesula Oy  
Myynti ja markkinointi Eija Malaska p.050 4100 319, [myynti@vistanpesula.fi](mailto:myynti@vistanpesula.fi)

**Hoiva-, siivous- ja toimistotarvikkeet:**

Staples  
[www.staplesadvantage.fi](http://www.staplesadvantage.fi)  
puh. 010 681 681, asiakaspalvelu@staples.fi

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

*Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.*

### Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

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

Esperin visiona on olla alansa johtavin ja arvostetuin edelläkävijä. Missiona on olla tulevaisuuden näkijä ja paremman elämän tekijä. Esperi on viime vuosina toteuttanut tähän visioon tähtäävää kasvustrategiaa.

Hoivakoti Opri ja Oleksi on siirtynyt Esperille yrityskauppojen myötä syksyllä 2006. Opri ja Oleksi tarjoaa ikääntyneille, erityisesti muistisairaille ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua.

### 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.*

*Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.*

### Mitkä ovat yksikön 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!

Esperin toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka sisältyvät arvoihimme sekä "Parempaan palveluun" - oppaaseen. Siinä kuvataan käytännönläheisesti, miten Esperin arvomaailma ja yrityskulttuuri voivat parhaimmillaan näkyä jokapäiväisessä työssä eettisesti ja arvokkaasti.

Yksikön toimintaperiaatteet:

**Toimintaperiaatteemme Opri ja Oleksissa ovat kodinomaisuus, asukaslähtöisyys, yhteisöllisyys ja kuntouttava työote.** Toiminnan perustana ovat kulttuuri, taide ja liikunta, joilla on suuri merkitys dementoituneen henkilön hyvinvoinnille. Jokaisen asukkaan henkilökohtaiset mieltymykset, toiveet ja tarpeet otetaan huomioon ja niitä kunnioitetaan mahdollisimman paljon. Myös omaisten toiveita huomioidaan ja heidän kanssaan tehdään tiivistä yhteistyötä. Asukkaita ohjataan vuorovaikutukseen keskenään ja he toimivat yhteisössä omien voimavarojensa mukaisesti. Kuntouttava työote huomioidaan asukkaan päivittäisissä toimissa ja arjessa joka päivä. Asioita ei tehdä asukkaan puolesta, vaan hänelle annetaan aikaa ja vapautta suoriutua itsenäisesti ja omalla tavallaan. Vahvuutena Opri ja Oleksissa on hyvä, keskusteleva ilmapiiri asukkaiden ja hoitajien välillä. Henkilökunta on moniammatillista ja välit työkavereihin on hyvät. Tunnelma Opri ja Oleksissa on kodikas, suvaitsevainen, rento ja rauhallinen. Erityisen tärkeää on asukkaan kunnioittava ja lämmin kohtaaminen ihmisenä. Asukkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja arkea aikatauluttaa vain ruokailut, muuten pyritään toimimaan asukkaiden rytmin mukaan.

## **3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

*Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan 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?*

### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

### **Riskinhallinnan työnjako**

*Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.*

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

## Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien ja poikkeamien hallinta Esperillä

Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta. Vain perusteellisen juurisyyanalyysin kautta toteutetuilla korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettä järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja täten hallittua riskejä.

Poikkeamien hallinnassa ei etsitä syyllisiä! Tärkeintä on, että kaikki oppivat tapahtuneesta.

Poikkeamat luokitellaan: vaaratilanne (ns. läheltä-piti-tilanne), poikkeama ja vakava poikkeama.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asukkaalle (joutunut sairaalaan, konsultoitu lääkäriä / ambulanssi), työntekijälle (asukkaan haastavan käyttäytymisen johdosta tehty työtapaturomailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä (ml. läheltä piti -tilanteet), määritellyt käsittelijät käsittelevät poikkeamat ja yksikönpäällikkö kuittaa kunkin poikkeaman käsittelyn. Poikkeamat käsitellään myös koosteena alue- sekä aluejohtajien kokouksissa, johtoryhmässä ja raportoidaan myös hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

## Riskien tunnistaminen ja hallinta

*Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.*

Riskianalyysi auttaa yksikköä hahmottamaan kokonaisuutta missä toimitaan, mitä vaatimuksia toimintaympäristö asettaa, että halutut tulokset saavutetaan. Mitkä ovat keskeisiä prosessien toimintaan vaikuttavia asioita. Siinä määritellään mitkä sidosryhmät ovat keskeisiä yksikön toiminnassa ja mitä vaatimuksia nämä aiheuttavat yksikön toiminnalle. Kukin yksikön päällikkö arvioi oman prosessinsa/yksikön toiminnan ja käy sen sitten henkilöstönsä kanssa läpi. Riskikartoitus arvioidaan puolivuositain mitä riskejä prosessiin liittyy – mitä toimenpiteitä tullaan tekemään.

## Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikki poikkeamat kirjataan toimintajärjestelmä Essiin. Ohjeet kirjaamiseen löytyvät Poikkeamien kirjaaminen -sivulta. Kirjaaminen tulisi suorittaa viipymättä tapahtuman jälkeen, jotta yksityiskohdat olisivat tuoreena mielessä. Poikkeaman raportoi sen havainnoinut henkilö. Jokainen on vastuussa siitä, että kirjaa havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Kirjaamisen jälkeen poikkeama siirtyy yksikön esimiehen jatkokäsiteltäväksi.

## Riskien 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.*

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

Kaikki poikkeamat tulee käsitellä esimiehen johdolla yksikön tai tiimin kokouksessa. Joko koko hoivakodin tasolla tai ryhmäkohteittain. Kokouksessa käydään kunkin poikkeaman osalta läpi mitä tapahtui ja miksi (juurisyyanalyysi). 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. Heti käsittelyn alussa tulee pysähtyä miettimään mistä ko. poikkeama johtui. Mikä oli se pohjimmainen syy tapahtuneelle? Useinkaan se ei ole heti ensimmäiseksi mieleen tullut syy.

## 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.*

**Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**

Kunkin poikkeaman osalta varmistetaan, että kaikki tarpeellinen sen nimenomaisen tapauksen korjaamiseksi on toteutettu. Tulee erityisesti arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla voitaisiin varmistaa poikkeamien toistumattomuus. Kyseiset toimenpiteet tulee suunnitella ja toteuttaa. Toimenpiteiden toteutumista tulee seurata ja arvioida vaikuttavuutta. Mahdollisesti syntyvät tallenteet tulee ensisijaisesti tallettaa poikkeamaraportin liitteeksi.

Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan tulee arvioida, onko olemassa sellaisia toimenpiteitä, joilla ehkäistä poikkeamien uusiutumista. Ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja niiden vaikuttavuutta tulee arvioida.

**Muutoksista tiedottaminen**

*Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?*

Vuosittain yhtiötasolla toteutetaan ns. laadun omavarmistus, jossa kootaan laaturyhmän toimesta konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös koko poikkeamatietokantaa hyödynnetään. Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikin puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikön päällikkö korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

**Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

*Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.*

**Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?**

Yksikön päällikkö Stiina Manninen  
Yksikön henkilökunta Hoivakoti Opri ja Oleksi  
Esperin laaturyhmä

**Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Stiina Manninen puh. 050 592 6998 stiina.manninen@esperi.fi

**Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

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

**Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?**

Omaavalonntasuunnitelma on tärkeä toimintaa ohjaava dokumentti ja sitä pidetään yllä yksikössä säännöllisin tarkastuksin. Tarkastukset toteutetaan vähintään vuoden välein. Vaikka päivitettävää ei olisi, kirjataan suunnitelmaan päivitys ajankohtaisuuden tarkistamiseksi. Päivitetty omaavalonntasuunnitelma löytyy aina yksikön Essi-sivulta sekä yksikön ilmoitustaululta.

**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.*

**Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä?**

Yksikön omaistenkansiossa sekä eteisen ilmoitustaululla

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 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 selvittäminen*

tämisessä 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 vähäisyys tai kipu.

#### Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Pääosa asiakkaista ohjautuu yksikköömme kunnan ohjaamana. Jokaisella kunnalla on omat arviointikriteerinsä sijoituksen suhteen. Asiakkaan asumisaikana palvelun tarpeen arviointia tehdään yhdessä kuntasijoittajan kanssa. Itsemaksavien asiakkaiden suhteen teemme palvelun tarpeen arvioinnin itse. Käytössä ovat mm. RAI-(ikä) tai RAVA-(ikä), FIM-(kehitysvamma), TUVVA-(mielenterveys), MMSE-(dementia) ja BMI-mittarit (ravitsemus). Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään asiakkaan muutosta noin 1 kk:n sisällä.

Mittareiden käytöstä informoidaan asukasta asukkaaksi tullessa.

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Asukas tulee Opri ja Oleksiin pääsääntöisesti palvelun ostajan eli kuntasijoittajan ja palveluntuottajan yhteisen sopimuksen mukaisesti kunnan SAS-työryhmän hoidon tarpeen arvioinnin jälkeen. Suurin osa Opri ja Oleksin asukkaista tulee kuntien maksusitoumuksella, yksityisasukkaita tai palvelusetelillä. Asukkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti sairaanhoitajien ja omahoitajien toimesta mm. RAI- ja MMSE-mittarilla, tarvittaessa myös muilla mittareilla. Omahoitaja laatii asukkaalle hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman n. kuukauden sisällä muutosta sen jälkeen, kun omaisten kanssa on pidetty hoitoneuvottelu sekä huolehtivat suunnitelman päivytyksestä sovituksi puolivuositain tai asukkaan tilanteen muuttuessa.**

#### 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 koskevilla asioilla 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. Asukkaalle tehdään vuokrasopimus (kaikki asiakkaat) ja itse maksaville myös hoito- ja palvelusopimus.

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Asukas ja omainen voivat esittää kuntasijoittajalle toiveen, mihin hoivakotiin asukas haluaisi ensisijaisesti muuttaa ja mikä hoivakoti vastaisi parhaiten hänen odotuksiaan tai tarpeitaan. Asukas ja omainen voivat käydä tutustumiskäynnillä jo ennen päätöksen tekoa hoivakotiin muuttamisesta tai ennen muuttoa. Tutustumiskäynnillä esitellään huone ja tilat sekä käydään läpi Opri ja Oleksin käytännöt ja asukkaan/omaisten toiveet ym. asiat. Sovitaan asukkaan huoneen sisustamisesta ja muista käytännöistä muuttoon liittyen. Asukkaalle laaditaan hoitosopimus sekä itse maksavalle asiakkaalle lisäksi vuokrasopimus ja allekirjoitetaan sopimukset mm. tietojen luovuttamisesta mm. terveyskeskuksen ja hoivakodin välillä, sähköisen reseptin käytöstä ja apteekin tiliasiakkuudesta sekä tehdään apteekin toimitussopimus. Omaiselle annetaan täytettäväksi elämänkaarilomake ja selvitetään mm. hoitotahdon tai hoitotestamentin olemassaolo sekä asukkaan/omaisten mahdolliset erityistoiveet sairaus- tai kuolemantapauksessa.**

#### 4.2.1. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

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

Asiakkaan saapumisesta noin kuukauden kuluessa pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja/ohjaaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikönpäällikkö ja tarvittaessa kunnan edustaja. Elämänkaaritiedot on pyydetty omaiselta jo etukäteen. Tiiminvetäjä tekee hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman hoitokokouksen muistiinpanojen pohjalta sähköiseen asiakastietojärjestelmään Domacareen.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää seuraavat otsikkotason tiedot: Perustiedot, Muu terveydentila, Sosiaaliset etuudet ja Terveystiedot. Varsinainen hoitosuunnitelma sisältää seuraavat osiot:

1. Arjen toiminnot, joka sisältää: Fyysinen toimintakyky, Psyykinen toimintakyky, Asuminen; Omatoimisuus, avun ja tuen tar-

ve.

2. Elämän hallinta, joka sisältää: Elämänhistoria ja harrastukset, Itsemääräämisoikeus, Asiakkaan omat toiveet esitykset ja tavoitteet ja Elämän loppuvaiheen hoito.
  3. Sosiaalinen toimintakyky ja sosiaaliset suhteet, joka sisältää: Elämänkatsomus, arvot ja vakaumus, Yhteiskunnan palvelujen käyttäminen, Raha-asiat, Omatoimisuus, avun ja tuen tarve.
  4. Työ- / päivä- / viriketoiminta ja ulkoilu.
- Suunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito- ja hoivatyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla.

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Asukkaan muutettua ja kotiuduttua hoivakotiin (n. kuukauden kuluessa muutosta) pidetään yhteinen hoitoneuvottelu, johon osallistuu omainen, asukas, omahoitaja, tiiminvetäjä ja/tai yksikön palveluvastaava. Hoitoneuvottelussa selvitetään lisäksi vielä edellä (palvelutarpeen arviointikohdassa) mainittuja asioita, esim. hoitotahtoa. Asukas saa osallistua päätöksentekoon itseään koskevissa asioissa niin paljon kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista. Asukkaalle pyritään Opri ja Oleksissa aina kertomaan hänen hoitoonsa, terveydentilaansa, lääkitykseensä ym. liittyvät asiat sekä selvittämään hoitotoimenpiteet tai päätökset (esim. rajoittamistilanteissa) hänen vointinsa ja sairautensa edellyttämällä tasolla.**

**Omahoitaja sekä muu henkilökunta kirjaavat kaikki asukasta koskevat tiedot DomaCareen. Omahoitajat laativat hoitosuunnitelman yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa viimeistään hoitoneuvottelun jälkeen. Hoitosuunnitelmaa täydennetään ja arvioidaan puolivuositain ja aina asukkaan voinnin muuttuessa.**

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

Tiiminvetäjä perehdyttää omahoitajat/ohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omahoitaja/ohjaaja osallistuu hoito/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Omahoitaja informoi muita hoitajia, kun uuden asukkaan hoitosuunnitelma on valmis. Yhdessä arvioidaan hoitosuunnitelman toteutumista arjessa, yhdessä sovittuja yksilöllisiä hoitotyön keinoja ja pyritään tekemään hoitosuunnitelman sisältö tarpeeksi konkreettiseksi. Yksikön viikkopalaverissa voidaan käydä läpi yhdessä asukkaan hoitoon liittyviä haasteita tai ongelmakohtia sekä omaisten ja asukkaan toiveita.**

#### **4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)**

*Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.*

#### **Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Hoito – ja kasvatussuunnitelman laadintaan osallistuu aina asiakas, omaohjaaja sekä tiiminvetäjä ja/tai yksikönpäällikkö. Hoito – ja kasvatussuunnitelma toimitetaan sosiaalityöntekijälle sekä asiakkaan huoltajalle tai muulle lapsen kasvatuksesta vastaavalle henkilölle ja myös heitä kuullaan tarvittaessa suunnitelman arvioinnissa ja seurannassa. Tiiminvetäjä perehdyttää omaohjaajan hoito – ja kasvatussuunnitelman seuraamiseen sekä arviointiin. Oma-ohjaaja seuraa ja päivittää hoito – ja kasvatussuunnitelmaa yksikön domacare- kirjausjärjestelmään tarvittaessa päivittäin, suhteessa arjen sujumiseen sekä asiakassuunnitelmaan yhdessä asiakkaan kanssa. Myös muu asiakasta hoitava henkilökunta perehtyy hoito – ja kasvatustavoitteisiin asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen tiimipalaverissa omaohjaajan ja/tai tiiminvetäjän johdolla. Tiiminvetäjä ja viime kädessä yksikönpäällikkö vastaa henkilökunnan tavoitteiden mukaisesta toiminnasta suhteessa hoito – ja kasvatussuunnitelmaan. Jatkuva ja avoin yhteistyö sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan huoltajan tai muun asiakkaan kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa on ehdottoman tärkeää asiakkaan suotuisan kasvuun – ja kehityksen takaamiseksi.

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

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

**Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta niin pitkälle kuin se on mahdollista hänen toimintakyky huomioiden. Pyrimme hoiva- ja ohjaustyössä huomioimaan asukkaan yksilöllisen päivärhythmin ja toiveet. Asukalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen yksin ja yhdessä omaisensa ja/tai edunvalvojansa kanssa.**

**Käytämme hoiva- ja ohjaustyössä ja hoitosuunnitelman laatimisessa apuna hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman elämänkaaren kartoitusosiota, jonka omaiset voivat tulovaiheessa täyttää yhdessä asukkaan kanssa. Omaiset ovat tärkeässä asemassa selvitetessä asukkaan historiaa ja elämänkaarta.**

**Ikäyksiköissä hoitava lääkäri laatii asukkaan ja omaisen kanssa hoitotahdon. Asukkaan koskemattomuutta tai vapaata liikkumista rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisenä keinona lääkärin erillisellä, määräaikaisella luvalla. Lupa kirjataan sähköiseen asukastietojärjestelmään ja omaisten kanssa keskustellaan tilanteesta. Osa asukkaista voi halutessaan huoneestaan poistuessaan lukita oven niin, ettei muilla asukkailla ole sinne pääsyä.**

**Kaikissa hoitotilanteissa huomioidaan intimiteetin suojaaminen, mm. asukkaan asiallinen pukeutuminen. Emme puhu toisten asukkaiden asioista muiden asukkaiden tai ulkopuolisten kuullen.**

**Laki kehitysvammaisten erityishuollosta uudistui 10.6.2016 alkaen ja lakiin lisättiin uudet säädökset kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, itsenäisen suoriutumisen tukemisesta sekä rajoittamistoimenpiteiden käytön vähentämisestä**

**Asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi yhtiöllä on käytössään ohjeistus ”asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ja sen rajoittaminen”. Ohjeistus sisältää menetelmiä kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden tukemiseen sekä tuettuun päätöksentekoon. Ohjeistuksessa on kuvattu rajoittamistoimenpiteiden arvioimisen prosessi. Ohjeistus löytyy intranetin, Essin, sivuilta ja on vahvasti toimintaamme ohjaava kehitysvammaisten henkilöiden kanssa toimittaessa. Olemme jokaisessa kehitysvammaisille henkilöille palvelua tarjoavassa yksikössä pohtineet, miten juuri me mahdollistamme asukkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumisen. Rajoittamistoimenpiteissä noudatamme STM:n ohjeistusta ja pyrimme kaikin käytettävissä olevin keinoin välttämään niiden käyttöä.**

Yksikkökohtaiset tiedot:

***Opri ja Oleksissa selvitetään asukkaan toiveita ja tarpeita yhdessä omaisten kanssa jo muuttovaiheesta lähtien. Asukkaalta ja omaisilta kysytään hoitotahdon tai hoitotestamentin olemassa olosta ja toimitaan sen mukaisesti. Kunnioitetaan asukkaan omaa vuorokausirytmää. Asukas saa heräillä ja syödä aamupalan omassa rytmisään, samoin käydä nukkumaan. Asukas saa tehdä arkiasioissa pieniä valintoja, mm. päättää, käykö saunassa vai pelkästään suihkussa, mitä juo ruuan kanssa, mitä pukee päällensä, osallistuuko esim. laulutuokioon, lähtee ulkoilemaan, oleskeleeko omassa huoneessaan vai toisten seurassa ym. Asukasta kohdellaan arvostavasti kaikissa tilanteissa. Pyrimme suorittamaan kaikki hoitotoimet yhteisymmärryksessä vaikeastikin muistamattoman ja vastusteleavan asukkaan kanssa ilman ”pakottamista” toimimalla ammatillisesti, puhumalla ja suostuttelemalla. Asukas voi halutessaan pyytää lukitsemaan huoneensa, etteivät muut asukkaat pääse huoneeseen ilman asukkaan lupaa. Henkilökunta huolehtii oven lukitsemisesta ja avaamisesta. Pyrimme estämään tilanteet, joissa asukkaat menevät toisten asukkaiden huoneisiin tai koskevat toisten tavaroihin. Pyrimme takaamaan kaikille turvallisuuden ja koskemattomuuden tunteen hoi-vakodissa ja estämään asukkaiden väliset konfliktit.***

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

*Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.*

*Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.*



Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoittamistoimenpiteitä ja/tai pakotteita käytetään vain omalääkärin ja omaisten yhteisellä sopimuksella ja vain, jos siihen on pakottava tarve, esim. leikkauksen jälkeinen tilanne tai akuutti aggressiivisuus. Lääkäri kirjaa määräaikaisen rajoitteiden käytön ja em. asiat asiakastietojärjestelmään. Ammattitaitoinen henkilökunta pystyy omalla toiminnallaan estämään suurimman osan esim. uhkaavista tilanteista. Päätökset tehdään omalääkärin ja omaisten kanssa yhdessä ja ne kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Ne ovat määräaikaisia ja niitä arvioidaan määräajoin uudelleen.

Yksikkökohtaiset tiedot:

*Pyrimme suorittamaan kaikki hoitotoimenpiteet vaikeastikin muistamattoman ja vastustelevan asukkaan kanssa yhteistyössä ja toimimalla ammatillisesti. Henkilökunnalla on kokemusta, vahvaa osaamista sekä lisäkoulutusta muistisairaana ja käytösoireisen ihmisen kohtaamiseen ja hoitotyöhön. Käytösoireista asukasta pyritään aina ensin hoitamaan lääkkeettömin hoitokeinoin. Jos on turvaututtava lääkehoitoon, toimitaan Alzheimerin tautia sairastavan / muistisairaana Käypä Hoito-suosituksen mukaisesti. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään Opri ja Oleksissa perustellusti lääkärin luvalla vain silloin, jos asukkaan tai toisten asukkaiden turvallisuus on vaarassa.*

*Yksikön vastuulääkärinä toimii Espoon kaupungin osoittama oma lääkäri. Tarvittaessa rajoittamistoimenpiteet sovietaan hänen kanssaan ja kirjataan potilastietojärjestelmä Domacareen. Rajoittamistoimenpiteet perustellaan asukkaalle hänen sairautensa mukaisella tasolla ja informoidaan omaiselle. Rajoittamistoimenpiteitä Opri ja Oleksissa saattaa olla asukkaan lääkitseminen hoitomyöntyvyyden lisäämiseksi tai ahdistuksen lievittämiseksi (esim. pesutilanteissa), sängynlaitojen nostaminen asukkaan omasta pyynnöstä tai asukkaan oman turvallisuuden takia, hygieniahaalarin käyttö asukkaan arvokkuuden säilyttämiseksi tai haaryön käyttö asukkaan turvallisuuden takaamiseksi ja putoamisen estämiseksi. Magneettivyön käyttö asukkaan turvallisen yön takaamiseksi.*

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

**Opri ja Oleksissa ei ole vierailuajkoja. Omaiset ovat tervetulleita parhaaksi katsomallaan ajalla. Rutiinit pyritään pitämään mahdollisimman vähäisinä ja toiminta suunnitellaan asukkaiden tarpeista lähtöisin päiväkohtaisesti. Asukkaat saavat halutessaan soittaa omaiselle, osalla asukkaista on oma puhelin sekä oma tv. Viikkopalavereissa sovitaan yhteisistä hoitotyön käytännöistä. Lisäksi pidetään tarvittaessa asukas/hoitopalavereita, jossa henkilökunta käy yhdessä läpi ja arvioi esim. haastavasti käyttäytyvän asukkaan hoitosuunnitelmaa ja pyrkii yhdessä löytämään uusia, asukaslähtöisiä hoitotyön keinoja.**

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Opri ja Oleksissa korostetaan ryhmävastuuta, olemme kaikki vastuussa myös siitä, että työkaveri hoitaa tehtävänsä ammatillisesti ja ystävällisesti. Jokainen hoitaja voi tehdä kirjallisen poikkeamaraportin, jos toteaa epäasiallista kohtelua. Poikkeama tulee yksikön palveluvastaavan käsittelyyn. Yksikön palveluvastaava ja koko henkilökunta puuttuu asukkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun tai puhutteluun hoivakodissa, jos sellaista havaitsee. Työntekijää puhutellaan ja tarvittaessa annetaan suullinen /kirjallinen varoitus. Vakavissa tapauksissa yksikön palveluvastaava tai tiiminvetäjä on yhteydessä omaisiin ja tiedottaa heitä tapahtuneesta, samoin kunnan edustajaa, asumispalveluiden tarkastajaa.**

**Meillä on myös opetusvelvollisuus. Hoivakodissa on usein opiskelijoita työssäoppimassa ja meillä on vastuu toimia**

*heille hyvänä esimerkkinä sekä hoitajina että hoivakotina ja ohjata opiskelijoita ammatilliseen, asukasta kunnioittavaan hoitotyöhön.*

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

##### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

*Eri-ikäisten asiakkaiden ja 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.*

##### Palautteen kerääminen

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

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. 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.

Kerran vuodessa ulkopuolinen tutkimusyritys HR4 Oy toteuttaa laajan asiakas-, omais- ja sijoittajatytyväisyyskyselyn kaikille Esperin asiakkaille, omaisille ja kuntasijoittajille. Tulokset käydään läpi konsernin johtoryhmässä ja yksiköissä.

Yksikkökohtaiset tiedot: ***Vuosittaisen asukas/omaistyytyväisyyskyselyn pohjalta sovitaan työyhteisöpalaverissa 2-3 hoivakodin kehittämiskohdetta. Kehittämiskohteet ovat heikoimman arvosanan saaneita osa-alueita. Yhdessä sovitaan, millä keinoilla osa-alueita voidaan parantaa, aikataulu ja vastuuhenkilöt. Poikkeamat ja palautteet käsitellään aina viikkopalaverissa ja niiden pohjalta sovitaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet.***

***Asukkaille järjestetään joka kuukausi asukaskokous, jossa käydään läpi asukkaiden mielipiteitä, palautteita ja toiveita.***

##### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

##### Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

**Yksikkö, toimiala ja yhtiö suorittavat säännöllisesti koko poikkeamakantaa hyväksikäyttäen analyysseja, joiden tavoitteena on poikkeamien seuranta, toimenpiteiden vaikuttavuuden selvittäminen sekä kehittämiskohteiden tunnistaminen. Yksikkötasolla asiakaspalautteita käytetään jatkuvasti toiminnan kehittämisen perustana.**

Koontianalyyseihin 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.

Yksikkökohtaiset tiedot:

***Opri ja Oleksin omaiset voivat antaa kirjallista palautetta sekä positiivisessa että rakentavassa mielessä sekä tehdä reklamaatioita hoidosta asiakaspalautelomakkeella, puhelimitse tai sähköpostitse hoivakotiin tai yksikön palveluvas- taavalle. Omaisia ohjataan ensi sijaisesti olemaan yhteydessä asukkaan omahoitajaan kaikissa hoitoon liittyvissä kysymyksissä tai epäselvyyksissä. Jos asia vaatii lisäselvittelyä, se käsitellään tiiminvetäjän ja yksikön palveluvas- taavan kanssa tai yhteisissä viikkopalaverissa koko työryhmän kesken. Omaisten palaute ja toiveet pyritään huomi- oimaan hoivakodin toiminnassa. Tarvittaessa esim. reklamaatioilanteissa järjestetään yhteinen hoitopalaveri, johon kutsutaan myös kunnan edustaja mukaan.***

***Omaistenilloissa pyydetään omaisilta palautetta ja kehittämisehdotuksia.***

***Oma hoitaja tiedottaa omaista asukkaan asioista säännöllisesti. Asukkailta saadaan ja pyydetään palautetta usein hoitotyön lomassa, esim. mielekkään päiväohjelman suhteen.***

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

<p>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 samaansa 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.</p>
<p><b>a) Muistutuksen vastaanottaja</b></p> <p>Kunnan sosiaaliasiamies</p>
<p><b>b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p><b>Espoon kaupungin Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola puh. 09 816 51032, PL 205 02070 Espoon kaupunki, eva.peltola@espoo.fi</b>  Tarkemmat tiedot löytyvät Espoon kaupungin internet sivuilta. Sekä lomake ja ohje muistutuksen laatimiseen löytyy sieltä. Muiden kuntien sosiaaliasiamiehen yhteystiedot löytyvät kuntien internet sivuilta.</p>
<p><b>c) Kuluttajaneuvoja, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>Sijaintikunnan kuluttajaneuvojan tiedot  <b>Espoon maistraatti, kuluttajaneuvonta p. 029 5536901, klo 9-15</b>  <b>kuluttajaneuvonnasta löytyy lisätietoja: <a href="http://www.kuluttajaneuvonta.fi">www.kuluttajaneuvonta.fi</a></b></p>
<p><b>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</b></p> <p>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 poikkeamiin juurisyitä ja kehittämistoimenpiteitä, jotka operatiivinen johto jalkauttaa aluepäällikön johdolla yksikköön asti.</p> <p>Yksikkökohtaiset tiedot:</p> <p><b><i>Opri ja Oleksissa toimitaan edellä kuvatulla tavalla. Yksikönpäällikkö laatii tarvittaessa yhdessä esimiehensä kanssa vastineen esim. reklamaatiotilanteissa.</i></b></p>
<p><b>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</b></p> <p>Virallinen kirjallinen vastine annetaan viimeistään 2 viikon sisällä tiedoksi saannista tai pyydettyssä ajassa.</p>

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p><b>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p>
<p><b>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</b></p> <p>Esperin kodeissa toteutetaan kuntouttavaa työtä. Tämä edistää asiakkaan liikumis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämönhallintaa 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.</p> <p>Yksikkökohtaiset tiedot:  <b><i>Kuntouttava hoito on Opri ja Oleksissa kaikkien työntekijöiden toteuttamaa toimintakykyä ylläpitävää ja parantavaa toimintaa arjessa päivittäin. Aukkaita kannustetaan suoriutumaan päivittäisistä toiminnoistaan itsenäisesti niin pitkään kuin se on mahdollista. Asukasta otetaan mukaan hoivakodin askareisiin hänen voimavarojensa mukaisesti. Asukasta hoidetaan omassa huoneessa ja vuoteessa vain akuutin sairastamisen tilanteessa tai saattohoitovaiheessa, silloinkin hänet nostetaan voimavarojensa mukaisesti päivittäin esim. ruokailemaan geriatriseen tuoliin/pyörätuoliin tai osallistumaan viriketoimintaan. Muulloin asukas pukeutuu omiin vaatteisiin ja ruokailee toisten kanssa oleskelutiloissa. Aukkaita kannustetaan yhteisöllisyyteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen toisten kanssa. Asukkailla on</i></b></p>

*mahdollisuus fysioterapiaan omakustanteisesti, joko lääkärin läheteellä tai ilman. Asukkailla on mahdollisuus osallistua viriketoimintaan ja ulkoiluun.*

*Opri ja Oleksin vakiintuneisiin käyntänteisiin kuuluu arkisin päivittäinen aktiivinen aamupiiri. Ryhmässä orientoidutaan aikaan, paikkaan, vuodenaikaan ja päivän ohjelmaan. Musiikilla ja pienimuotoisella liikunnalla on myös keskeinen osa tuokiassa.*

*Pyrimme tekemään asukkaittemme arjesta mahdollisimman elämyksellistä. Mielekkään arjen kulkuun kuuluu viikoittain kauneudenhoitoa (papiljotit, kynsien lakkaaminen, kasvovoide ym.) ulkoilua, jumppaa tai muuta kuntouttavaa ohjelmaa, kotimaisten elokuvien katselua, lehdenlukuhetkiä, keskustelua, pianonsoittoa, musiikki- tai laulutukioita. Harvemmin kuin viikoittain järjestetään leivontaa, tansseja tai teematapahtumia esim. vuodenaikojen tai juhlapyhien mukaisesti. Pyrimme huomioimaan asukkaiden kulloisenkin vireyden ja heidän henkilökohtaiset toiveensa. Opri ja Oleksissa käy "oma pappi" vierailulla ja pitämässä hartaustilaisuuksia sekä ehtoollisia. Lisäksi vierailevat esiintyjät, mm. SPR:n vapaaehtoistyöntekijät, kaverikoirat ja erilaiset juhlat tuovat arkeen vaihtelua.*

#### **b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Ei koske ikääntyneiden yksiköitä. Ei koske erityisasumispalveluiden yksiköitä.

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

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

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sisältää lähtötilanteen kartoituksen, hoito-, hoiva- ja ohjaustyön tavoitteet, keinot, mittarit ja arvioinnin. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivitys tapahtuu sopimuksen mukaisesti, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarvittaessa. Päivityksiä valvotaan erillisellä valvontalistalla. Tiiminvetäjä perehdyttää omahoitajat/ohjaajat asiakkaiden hoitoon. Omahoitaja/ohjaaja osallistuu hoito-/verkostopalaveriin, ja hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutus ja arviointi. Tarvittaessa tiiminvetäjä opastaa tässä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan hoitoneuvotteluissa, joihin osallistuvat asiakas, omainen, omahoitaja/ohjaaja, tiiminvetäjä ja mahdollisesti kunnan edustaja. Arviointia tehdään myös omahoitajan/ohjaajan omana työnä ja henkilökunnan kokouksissa.

#### **Yksikkökohtaiset tiedot:**

*Opri ja Oleksissa seurataan asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, sekä sosiaalisen ja kuntouttavan toiminnan toteutumista RAI-mittarin avulla sekä säännöllisillä hoitosuunnitelmien tarkastuksilla.*

*Asukastietojärjestelmä DomaCaren kirjataan asukkaan toimintakyvyn muutokset ja kuntouttava hoitotyö sekä virike-toiminta.*

#### **4.3.2 Ravitseminen**

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

Esperin yksiköissä tarjoillaan Valtion ravitsemussuosituksen mukaisia, monipuolisia ja maukkaita aterioita. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaisuhoivaa. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Kannustamme asiakkaita yhteiseen ruokahetkeen ja asiakashuoneissa ruokaillaan vain erityisestä syystä.

Ravitsemustilannetta seurataan säännöllisellä painon seurannalla ja MNA-testein. Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia. Ruokailuajkojen välillä asukkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Kaikilla aterioilla on tarjolla runsaasti juotavaa, ja erityisesti kesä-aikana juomaa tarjoillaan myös ruokailujen välillä.

**Yksikkökohtaiset tiedot (kuka ateriat valmistaa; ruokailuajat jne):**

*Monipuolisen, ikääntyneen ja muistisairaana ihmisen erityistarpeet sekä ruokavaliot huomioivan ruuan valmistaa ISS Catering Services. Ruokapalveluista vastaa ravintopäällikkö Sanna Nummela (p. 050 384 8673) henkilökuntansa kanssa. ISS vastaa myös ruokatoimitusten kuljettamisesta hoivakotiin.*

*Ruokailuajat ovat liukuvia ja yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisia.*

*Aamupala klo 6.00 – 10.30*

*Lounas klo 11.30 - 12.30*

*Päiväkahvi lounaan yhteydessä tai halutessa 14.00-15.00*

**Päivällinen klo 15.00 – 16.00**  
**Iltapala klo 18.00 – 21.00**

*Yöllä asukkailla on mahdollisuus saada välipalaa. Jos uni ei tule, tarjotaan esim. maitoa ja voileipää. Kesällä kiinnitämme huomiota riittävään nesteytykseen ja esim. ulkona istuttaessa tarjotaan mehua ja jäätelöä.*

*Pyrimme tekemään ruokailuhetkistä asukkaalle mahdollisimman miellyttäviä ja rauhallisia. Kannustamme asukkaita yhteiseen ruokahetkeen ja asukashuoneessa asukas ruokailee vain akuutissa sairastamisessa tai saattohoitovaiheessa. Asukkaiden ravitsemustilannetta seurataan säännöllisellä painon seurannalla noin kerran kuukaudessa ja tarvittaessa MNA- testein.*

*Saattohoidossa tai muussa erityistilanteessa asukas saattaa tarvita lisäravinnejuomia, niitä hankitaan tarvittaessa asukkaan itse kustantamana.*

*Myös erilaiset dieetit ja esim. runsaskalorinen ruokavalio voidaan tarvittaessa tilata ISS:ltä. Rakennemuunnetut ruokannokset toteutetaan henkilökunnan toimesta asukkaan tarpeen ja tilanteen mukaisesti.*

#### **4.3.3 Hygieniakäytännöt**

*Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.*

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

Essissä on kattava valikoima erilaisia hygieniaoheja eri tilanteisiin, epidemioihin ja tauteihin.

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Oprin ja Oleksin siivouksesta vastaa:**

**Sol Palvelut Oy**

**Tikkurilantie 148**

**01530 Vantaa**

**www.sol.fi**

**palveluesimies Tina Klärck, tina.klarck@sol.fi, puh. 040-5386132**

*Hoivakodissa on oma siivoussuunnitelma ja palvelukuvaus, jotka löytyvät hoivakodista. Asukashuoneet siivotaan kahdesti viikossa, wc:t päivittäin. Yhteiset tilat ja keittiö siivotaan arkipäivisin. Toimistotilat ja henkilökunnan sosiaali-tilat siivotaan kerran viikossa. Tarvittaessa hoitajat siistivät ruokailutilan päivittäin. Asukkaiden huoneet siistitään jokaisen työvuoron yhteydessä pintapuolisesti, esim. tuuletetaan, järjestellään tavarat ja tyhjennetään roskat. Siivouspalvelu ja yksikön palveluvastaava järjestävät säännöllisesti yhteisiä laatukierroksia, joissa arvioidaan siivouksen ja siisteyden tasoa hoivakodissa.*

**HUS:n Hygieniahoitajan palvelut ovat käytettävissä**

**Yksikössä seurataan Espoon infektio-ohjeita**

*Opri ja Oleksissa noudatetaan HUS:n hygieniaoheistuksia. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaudesta ja steriilydestä huolehtiminen sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö hoitotoimissa.*

*Kädet pestään WHO:n ohjeistuksen mukaisesti silloin, kun kädet ovat likaantuneet, ennen ja jälkeen sellaisen asukkaan hoitotilanteen, jossa ollaan eritteiden kanssa tekemisissä, ennen aseptistä toimenpidettä, oman wc-käynnin jälkeen ja ennen ruuan jakamista.*

*Käsihuuhdetta käytetään: eritteiden käsittelyn jälkeen, wc-käynnin jälkeen, ennen ruokailua ja yskimisen/niistämisen jälkeen. Käsihuuhdetta otetaan kuiviin, puhtaisiin käsiin 2-3 painallusta. Tämän jälkeen huuhte hierotaan joka puolelle käsiin, kunnes ne ovat kuivat.*

*Opri ja Oleksissa konsultoidaan infektioasioissa omaa lääkäriä ja tehdään tarvittaessa yhteistyötä Espoon terveyskeskuksen hygienia-/infektio -sekä haavanhoitajan kanssa. Tarvittaessa henkilökunta saa täydennyskoulutusta hygieniahoidon ja infektioiden estoon liittyvissä käytännöissä.*

*Asukkaiden kohdalla seurataan poikkeavia infektioita, toistuvia infektioita ja estolääkityksiä. Virtsatieinfektioepäilyissä otetaan aina virtsanäyte ja mikrobilääkitys aloitetaan tulosten mukaisesti, välttämällä turhien mikrobilääkkeiden käyttöä.*

*Ympäristön puhtaanapidossa on varsinaisen siivoustyön lisäksi tärkeää jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Pyykit ja roskat viedään pois asukashuoneista jokaisen työvuoron aikana. Puhdasta pyykkiä käsitellään desinfioiduin käsin ja likapyykkiä suojakäsineet kädessä. Pyykkihuollolle ja pyykinpesutilojen huollolle nimetään päivittäin / vuoroittain vastuuhenkilö. Ammattikäyttöön tarkoitettu pyykinpesukone ja kuivaustilat/ kuivausrumpu takaavat tehokkaan pyykinhuollon. Puhdas pyykki säilytetään omassa tilassa ja asukkaan henkilökohtaiset vaatteet asukashuoneiden kaapeissa.*

**VISTA pesula hakee likaisen liinavaatepyykin kerran viikossa ja palauttaa samalla puhtaan liinavaatepyykin.**

**Hoivakodilla on ulkotiloissa erillinen jäteposte, jonne kaikki jäte lajitellaan ( mm. pahvit, sekajäte, biojäte). Muut kierrästyistä vaativat roskat toimitetaan keräyspisteisiin.**

#### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

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

Em. ohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sähköisessä toimintajärjestelmässä Essissä, mutta myös paperimuodossa erillisessä ohjemapissa yksikön toimistossa. Jokaisen uuden työntekijän alkuperästytykseen kuuluu näiden ohjeiden läpikäyminen perehdyttäjän kanssa. Perehdytyksessä käytetään apuna Esperin perehdytyskorttia. Ohjeet käydään läpi säännöllisesti myös viikkopalaverissa.

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Näihin on ohjeistukset hoivakodissa ja uudet työntekijät perehdytetään käytäntöihin. Tarvittaessa viikkopalaverissa tarkennetaan tai kehitetään käytäntöjä ja ohjeistuksia.**

##### **b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

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. Terveystilasta kirjataan huomiot asiakkaan kertomukseen sekä raportoidaan havainnoista hoitavalle lääkärille. Kerran vuodessa omalääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin, jossa mm. kontrolloidaan sovitut laboratoriotulokset ja tarkistetaan asiakkaan lääkitys. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilassa tapahtuviin muutoksiin.

Yksikkökohtaiset tiedot:

**Opri ja Oleksissa toimitaan edellä olevan ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön palveluvastaavalla ja tiiminvetäjällä terveydenhuollon koulutus.**

##### **c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Sairaanhoitaja/-t ja tiiminvetäjä vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon järjestämisestä. Yksikön päällikkö vastaa yksikön toiminnan kokonaisuudesta. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen sattuessa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli kyseisen asiakkaan kohdalla on olemassa yksilölliset toimintaohjeet sairauskohtausten varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Muissa akuuteissa tilanteissa otetaan yhteyttä virka-aikana omalääkäriin ja muina aikoina terveyskeskuspäivystyksen päivystävään lääkäriin jatko-ohjeiden saamiseksi. Lääkärin ohjeiden mukaan asiakas joko lähetetään päivystykseen tai hoidetaan lääkäriltä saatujen ohjeiden mukaan. Asiakkaan siirtyessä päivystykseen tulostetaan mukaan sairaanhoitajan lähete, josta selviää turvallisen jatkohoidon varmistamiseksi tarpeelliset asiakkaan esitiedot, lääkitys ja diagnoosit sekä lähettämisen syy ja omaisen yhteystiedot. Omaiselle ilmoitetaan aina tilanteesta.

Kodissa suoritettavat normaalit toimenpiteet, esim. lääkejaku, verenpaineen ja verensokerin mittaukset, veri- ja muiden laboratorionäytteiden ottaminen ja haavahoidot.

**Kiireetöntä sairaanhoitoa vaativista lääkäripalveluista huolehtii Opri ja Oleksissa Espoon kaupungin osoittama oma lääkäri. Reseptien uusiminen, laboratoriotulosten vastausten tiedostelu ym. tapahtuu omalääkärin kautta. Omalääkäri vierailee hoivakodissa kahden viikon välein. Tarvittaessa väliaikoina omalääkäriin otetaan yhteyttä virka-**

aikana puhelimitse. Omalääkäri uusii reseptit ja tekee tarvittavat lääkemutokset ja vastaa lääkehoidon oikeellisuudesta. Omalääkäri laatii tarvittavat läheteet tai lausunnot asukkaille sekä tarvittaessa on yhteydessä myös omaisiin. Hoivakodin palveluvastaava, tiiminvetäjä, sairaanhoitaja tai tehtävään koulutettu lähihoitaja ottaa verinäytteet/laboratoriokokeet ja ne toimitetaan tutkittavaksi HUS-laboratorioon.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativassa tilanteessa konsultoidaan Jorvin päivystystä, ollaan yhteydessä hätänumeroon 112 ja soitetaan paikalle ambulanssi. Ensiapu aloitetaan heti. Asukas toimitetaan saamaan hoitoa Jorvin sairaalaan yhteispäivystykseen.

Erikoissairaanhoitoa käytetään omalääkärin ohjeiden mukaisesti. Oma lääkäri konsultoi tarvittaessa erikoislääkärinä tai tekee läheteen erikoissairaanhoitoon. Asukas voi omakustanteisesti halutessaan käyttää yksityisen fysioterapeutin tai yksityislääkärin palveluja. Tästä sovitaan aina omaisen tai edunvalvojan kanssa.

Opri ja Oleksi kodissa hoidetaan asukkaat pääsääntöisesti elämän loppuun saakka. Saattohoidossa teemme yhteistyötä Espoon kotisairaalan kanssa. Lääkärin läheteellä ja saattohoidon läheteen aktivoinnin jälkeen kotisairaala toimittaa hoivakotiin kivun lievitykseen käytettävät lääkkeet.

Opri ja Oleksissa kaikkien asukkaiden hammashuollon tarpeen arviointi tehdään kerran vuodessa. Tapiolan terveysaseman suuhygienisti tulee hoivakotiin kotikäynnille tarkastamaan kaikkien asukkaiden suun ja hampaiden kunnon. Jos asukkaalla on hammashoidon tarvetta, varataan heille hammashoitajan kiireellisyysarvion mukaisesti vastaanottoaika oman terveyskeskuksen hammaslääkärille jatkotoimenpiteisiin. Hoivakodista saatetaan tarvittaessa asukas hammashoitoon.

#### 4.3.5 Lääkehoito

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

##### a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Esperissä on käytössä yhteinen, THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelmapohja. Sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Yksikön päällikkö ja sairaanhoitajat vastaavat yksikön vastuulääkärin hyväksymän ja allekirjoittaman lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Yksikkökohtaiset tiedot:

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Palveluvastaava ja tiiminvetäjä / sairaanhoitaja vastaavat lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta. Esperin lääkäripalveluiden lääkäri Aleks Lehikoinen tutustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja allekirjoittaa työntekijöiden lääkeluvat. Uusi työntekijä/opiskelija lukee läpi lääkehoitosuunnitelman. Uusi työntekijä suorittaa lääkehoitokoulutuksen (LOVE) ja antaa näytöt lääkejoista ja antamisesta.

##### b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Tiiminvetäjän / sairaanhoitajan nimi, sähköposti ja puhelin:

Stiina Manninen  
[stiina.manninen@esperi.fi](mailto:stiina.manninen@esperi.fi)  
050 592 6998

Veera Karvinen  
[veera.karvinen@esperi.fi](mailto:veera.karvinen@esperi.fi)  
050 388 9489

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yksiköiden sidosryhmiä ovat mm.

- asukkaat
- omaiset
- sijoittajakunnat
- valvovat viranomaiset, terveystarkastaja

yksiköt nimeävät omat sidosryhmänsä. Kuvaus, millaista yhteistyötä tehdään eri sidosryhmien kanssa.

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

Tiedonkulku järjestyy pääasiassa puhelinkeskusteluihin, hoitoneuvotteluiden muodossa sekä sähköpostilla. Hoitava lääkäri saa tiedot myös Esperin sähköisestä asiakastietojärjestelmä Domacaresta, mikäli hän käy yksikössä. Sijoittajakunnan edustajat tekevät kirjauksia myös kunnan omaan järjestelmään. Joitakin asiakastietoja lähetetään kuntatilaajalle heidän omalla salatulla sähköpostillaan.

#### **Yksikkökohtaiset tiedot:**

***Opri ja Oleksissa asukas tai asukkaan edustaja(omainen) allekirjoittaa tulovaiheessa kirjallisen suostumuksen sähköisen reseptin käyttöön ja tietojen luovuttamiseen terveyskeskuksen ja hoivakodin välillä.***

***Opri ja Oleksissa tehdään yhteistyötä omalääkärin, edunvalvonnan, SAS-työryhmän, asumispalveluiden tarkastajien, yhteistyöapteekin, Espoon apuvälinelainaamon ym. kanssa. Yhteydenpito tapahtuu pääasiassa puhelimitse ja sähköpostitse.***

#### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

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

Esperi tekee yhteistyötä pääsääntöisesti vain 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.

**Käytännön tasolla yksikön päällikkö vastaa alihankkijoiden toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Hän on yhteydessä sovittuun yhteyshenkilöön puhelimitse ja sähköpostilla tarvittaessa. 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.**

**Alihankkijoiden kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä, mm. laatukierroksilla, sähköpostitse ja palavereissa. Alihankkijoille annetaan säännöllisesti palautetta yhteistyön sujumisesta tai työn laadusta ja kehitetään yhdessä toimintaa. Tapiolan 1 apteekki on tutustunut hoivakodin lääkehoitosuunnitelmaan. Asukas- ja omaistyytyväisyyskyselyssä saadaan palautetta myös alihankkijoiden toiminnasta.**

Yksikkökohtaiset tiedot: *(YKSIKKÖ TÄYTTÄÄ)*

***Lääkkeet: Tapiolan apteekki  
Ruokahuolto: ISS Catering Services  
Ruokatarviketilaukset: ISS / Kespro  
Siivoushuolto: SOL Palvelut Oy  
Pyykkihuolto liinavaatteet: Vistan pesula Oy  
Muut tarviketilaukset: Staples  
Kiinteistöhuolto: Caverion Suomi Oy***

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

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

*Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmis-*



taa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

#### **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.

Hoivakodin huonekalut ovat tukevia ja turvallisia.

Asiakkailla on käytössä tarpeen mukaan ranneke- tai muut hälyttimet tai kutsunapit ohjaajan/hoitajan kutsumiseksi. Lisäksi asiakashuoneissa tehdään säännölliset, yksilöllisesti sovitut, hoitajan tarkastuskierrokset. Kulunvalvonta on mietitty ja järjestetty turvaliseksi.

Asiakasturvallisuutta kehitetään myös palautteen ja poikkeamien kautta, joiden käsittely tapahtuu viikkopalaverissa. Asiakasturvallisuutta kehitetään myös esimerkiksi palotarkastusten yhteydessä saadun palautteen pohjalta edelleen.

#### **4.4.1 Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

##### **a) Mikä on yksikön hoito-, hoiva- ja ohjaushenkilöstön määrä ja rakenne?**

**Opri ja Oleksi kodissa työskentelee :**

- yksikönpäällikkö/tiimivastaava (sairaanhoitaja AMK)

-sairaanhoitaja AMK

- 11 lähihoitajaa, joista osa osa-aikaisia (eri suuntautumisvaihtoehdoilla: mm. sairaanhoito ja huolenpito sekä kuntoutus)

**Kaikki hoivakodin hoitajat ovat koulutettuja hoitajia, joista useilla on vankka työkokemus hoitoalalta. Suurimmalla osalla hoitajista on myös erilaista täydennyskoulutusta ja osaamista ikääntyneen sekä muistisairaan hoitotyöhön. Lisäksi yksikössä on myös lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita työharjoittelujaksolla**

##### **b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

**Sijaisia käytetään niin, että sopimuksen mukainen hoitajamitoitus (0,65) ja laadukas hoitotyö täyttyy. Sairausrömiin ja vuosilömiin hankitaan sijainen ja tehdään myös tarvittaessa muita työjärjestelyjä. Opri ja Oleksissa osalla hoitajista on osa-aikainen tai tuntityöntekijätöysopimus ja he ovat halukkaita tarvittaessa tekemään lisätöitä äkillisessä tarpeessa.**

##### **c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

**Hoivakodissa on aina ajan tasalla oleva sijaislista, jossa on useita tuntityöntekijöitä pyydetäväksi töihin äkillisiin ja tilapäisiin sijaisuuksiin. Vakituinen henkilökunta on motivoitunutta ja sitoutunutta ja joustaa tarvittaessa työvuoroissa.**

##### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö 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. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

**a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Uudet työpaikat laitetaan julkiseen hakuun. Rekrytoinnit tapahtuvat mol.fi-, Oikotie.fi- ja Esperin omilla intra- ja www-sivuilla. Työntekijöiden kelpoisuuden varmistamme Valviran Terhikistä/Suosikista. Työntekijät toimittavat alkuperäiset tutkinto- ja opintotodistukset nähtäväksi yksikön päällikölle ennen työsuhteen alkamista. Todistuksista otetaan kopiot. Yksikössä pyritään käyttämään samoja sijaisia, jolla jatkuvuus ja hoidon laatu varmistetaan. Yksikössä on käytössä sijaislista, sekä sähköinen työviestipalvelu.

Asukkaiden tarve, luvat ja sopimukset määrittelevät yksikön rekrytoinnin edellytykset. Esimies tekee esityksen rekrytointitarpeesta, joka hyväksytään yksi yli periaatteella. HR-tiimi julkaisee rekrytointi-ilmoituksen sovitussa kanavissa. Rekrytoitavien hoitajien ja ohjaajien kelpoisuus varmistetaan Valviran Terhikistä/Suosikista. Alaikäisten parissa työskenteleviltä edellytetään rikostaustatodistuksen esittämistä. Rekrytoinnin edellytys on tartuntatautilain edellytykset täyttävä rokotussuoja. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan esimiehen toimesta ennen työsuhteen alkamista. Lisätyötarpeen syntymässä noudatetaan työsuhteen säännöksiä ja tarjotaan lisätyötä jo työsuhteessa oleville yksikön työntekijöille. Keikkalaisia käytetään vain satunnaisiin lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Rekrytoinnissa, kuten kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, noudatetaan tietosuojalain asetuksia, työelämän tietosuojalakea sekä muuta soveltuvaa lainsäädäntöä.

**b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytoinnissa painotetaan poikkeuksetta työntekijän aiempaa työkokemusta kotiin vietävästä työstä, työskentelystä lasten – ja perheiden kanssa sekä työskentelystä asiakkaan omissa elinympäristöissä. Lisäksi hakijalle ovat eduksi mahdolliset lisäkoulutukset, kuten menetelmäosaaminen. Rekrytoitavaa pyydetään aina nimeämään soveltuva suositteleva/suosittelijoita ja jolta pyritään varmistamaan työntekijän soveltuvuus alalle. Työhaastattelut pyritään toteuttamaan sekä ryhmä että yksilöhaastatteluna yksikön päällikön johdolla. Lisäksi käytämme 6 kk koeaikaa, jonka aikana tiiminvetäjä ja yksikön päällikkö seuraavat aktiivisesti työntekijän soveltuvuutta alalle.

**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 poissaoleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaisia 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.*

*Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.*

*Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.*

**a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Uudet työntekijät perehdytetään Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaan. Perehdytysohjelma kuvattuna Esperin Intrassa Essissä. Yksiköissä on käytössä myös perehdytyskortit.

**b) 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 (katso riskinhallinta).**

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.

Asian todennut henkilö tekee kirjallisen poikkeamaraportin ja kuittaa sen tehdyksi yksikön esimiehelle. Esimies käsittelee asian epäasialliseen käytökseen syyllistyneen työntekijän kanssa ja antaa asiasta suullisen huomautuksen ja/tai kirjallisen varoituksen. Vakavat poikkeamat käsitellään yhdessä aluepäällikön kanssa ja viedään tarvittaessa toimialan johtoryhmän käsiteltäväksi. Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös omaisia sekä kunnan edustajaa.

Vastaanottaessaan ilmoituksen epäkohdasta yksikön esimies tekee sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n mukaisesti välittömästi tarvittavat selvitykset, käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi ja keskustelee toimenpiteistä oman esimiehensä kanssa.

Keskusteltuaan esimiehensä kanssa yksikön esimies ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa tai valvonnan vastuuhenkilöä. Jos epäkohtaa ei saada välittömästi poistettua, asiasta ilmoitetaan aluehallintovirastolle. Työntekijän ilmoitus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ilmoituksen vastaanotto ja ilmoituksen välittäminen eteenpäin on kuvattu tarkemmin laatukäsikirjassa.

#### **c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Yksikön päällikkö tekee vuosittain yksikköonsä koulutussuunnitelman sekä Työhyvinvointisuunnitelman. Suunnitelmat laaditaan henkilökunnan kanssa käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijöiden on käyty koulutukset kirjataan Mepco-henkilöstötietojärjestelmään. Rekrytointitilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota erityisosaamiseen ja henkilön haluun kehittää jatkossakin osaamistaan. Espero järjestää säännöllisesti omia vuosittaisia koulutuksiaan lakisääteisten koulutusten lisäksi. Esperolla on koulutusyhteistyösopimus Amiedun kanssa, jonka kanssa voidaan rätätälöidä koulutuksia erilaisiin tarpeisiin eri puolille Suomea.

#### **4.4.2 Toimitilat**

*Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asiakkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.*

*Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:*

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asiakas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asiakkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on pitkään poissa.

#### **Tilojen käytön periaatteet**

***Opri ja Oleksissa kaikilla asukkailla on käytössä n. 10-14 m2 suuruinen huone, joissa osasta huoneissa on oma WC, Sauna / kylpyhuone on vanhusten palveluasumiseen suunniteltu, esteetön ja tarvittavin tukikaitein varusteltu.***

***Opri ja Oleksissa on asukashuoneiden lisäksi yhteinen ruokailutila/keittiö, oleskelutilaa, saunatila ja aidattu suuri ja elämyksellinen piha-alue.***

***Lisäksi hoitajien käytössä on alakerran toimistotila sekä viriketila, vintin toimisto / koulutustila, pyykkihuolto- ja siivoustilat ja yksi varastotila.***

***Opri ja Oleksissa asukashuoneissa on sänky, yöpöytä ja vaatekaappi/säilytystilaa. Asukas voi tuoda halutessaan myös kotoa oman sängyn. Asukas/omaiset sisustavat asukkaan huoneen hänen omilla huonekaluilla ja henkilökoh-  
taisilla tavaroillaan, mm. tauluin, valokuvin.***

***Opri ja Oleksissa ei ole käytetty asukashuonetta muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.***

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

***Opri ja Oleksissa siivoushuolto on osin ulkoistettu (SOL Palvelut). Heillä on oma palvelunkuvaus ja viikkosuunnitelma, jonka mukaisesti tilat siivotaan. Pääsääntöisesti hoivakodissa käy vakituiset siistijät, jotka tuntevat hoivakodin käytännöt ja asukkaat.***

***Pyykit pestään ja kuivataan hoivakodissa ammattikäyttöön tarkoitetuilla koneilla. Eriteppykki pestään välittömästi. Pyykkihuollolle ja pyykinpesutilojen huollolle nimetään vuoroittain vastuuhenkilö. Puhdas liinavaatepyykkki säilytetään omassa tilassa ja asukkaan henkilökohtaiset vaatteet asukashuoneiden kaapissa.***

***Asukkaat otetaan mukaan arkiaskareisiin, mm. pyykin lajitteluun, pöytien ja pölyjen pyyhkimiseen tai lattian lakaisuun kuntouttavan hoitotyön ajatuksella, heidän omien toiveiden ja voimavarojensa mukaisesti.***

***Liinavaatepyykin pesun hoitaa ulkoinen toimija Vistan pesulapalveluiden toimesta.***

#### **4.4.3 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 liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

***Opri ja Oleksissa on automaattinen palohälytinja järjestelmä ja sprinklauslaitteisto. Niiden toiminnasta ja säännöllisestä testaamisesta vastaa henkilökunta ja kiinteistön omistaja (palohälytinja järjestelmä), kiinteistön omistaja (sprinklaus) sekä poikkeustilanteissa ilmoitusvelvollisena hoivakodin henkilökunta. Opri ja Oleksissa ei ole tallentavaa kameravalvontaa eikä kutsulaitteita.***

<p><b>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</b></p> <p><i>Opri ja Oleksissa ei ole asukkailla turva-tai kutsulaitteita. Hoitaja käy yöaikaankin tarkistamassa asukkaan voinnin n. kahden tunnin välein. Osalla asukkaista on oma puhelin.</i></p> <p><b>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</b></p>
<p><b>4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</b></p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka <b>valmistaja on tarkoittanut</b> muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p> <p>Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...</p>
<p><b>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</b></p> <p>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. Koulutuksen saaneet listataan, jotta kaikilla on tieto, kenellä on oikeus käyttää esim. henkilönostinta. Lista säilytetään kanslian kaapissa.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>Stiina Manninen  <a href="mailto:stiina.manninen@esperi.fi">stiina.manninen@esperi.fi</a>  puh. 050 592 6998</p>

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljuntuoja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

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

Uuden työntekijän kanssa tehdään tulovaiheessa salassapitosopimus sekä käydään sen sisältö läpi. Yksiköissä on käytössä sähköinen Domacare-potilastietojärjestelmä, johon tehdään asiakaskirjaukset kussakin työvuorossa. Asiakkailla on myös omat paperiset asiakaskansiot, joissa heidän asiakirjojaan säilytetään. Asiakaskansioita säilytetään lukollisessa arkistokaapissa lukollisessa kansliassa. Poistuneiden/menehtyneiden asiakkaiden kaikki asiakirjat toimitetaan kotikuntaan.

### b) 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 tietosuojapojikkeamien tekemiseen ja aluepäälliköt kouluttavat heidät yksikön käytäntöihin tietojen käsittelyssä.

Mikäli tietosuojaa-asiat herättävät kysymyksiä, niin kysymykset tulee lähettää ensisijaisesti osoitteeseen tietosuoja@esperifi

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

Yleisten tilojen ilmoitustaululla kussakin yksikössä. Tietosuojaseloste on Esperin internet-sivuilla julkisesti nähtävillä. Siinä informoidaan rekisteröityjä.

### d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Esperi Care oy, Kaisa Salo, 050 562 5753, Mannerheimintie 164, 00301 Helsinki. kaisa.salo@esperifi

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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.



## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

**(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)**

Paikka ja päiväys

10.10.2018

Allekirjoitus

Stiina Manninen

## 11 LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

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

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)

## 8 TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

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