



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi <b>Narikka Erja-Birgit Oy</b>	Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>Kehitysvammaisten asumispalvelut</b>	Sijaintikunta <b>Järvenpää</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot <b>Järvenpään kaupunki, Vammaispalvelut</b> <b>Myllytie 11, 04410 Järvenpää, Vaihde: 09-27 191</b>	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi <b>Narikka Erja-Birgit Oy</b>	Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>2276654-1</b>
Toimintayksikön nimi <b>PikkuNarikka</b>	
Toimintayksikön postiosoite <b>Yrittäjänkatu 37-39</b>	
Postinumero <b>04460</b>	Postitoimipaikka <b>Nummenkylä</b>
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Marika Seppälä</b>	Puhelin <b>0505246130</b>
Postiosoite <b>Yrittäjänkatu 37-39</b>	
Postinumero <b>04460</b>	Postitoimipaikka <b>Nummenkylä</b>
Sähköposti <b>marika.seppala@narikka.eu</b>	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta <b>1.1.2010</b>
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) <b>toistaiseksi voimassa oleva</b>	

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus  <b>Narikka Oy tarjoaa asumis- ja elämispalveluja kehitysvammaisille. Narikan palvelutuotteita ovat asumispalvelut, tukiasumisen palvelut, tilapäisasumisen palvelut, päivätoiminta palvelut sekä kuntien ja asiakkaiden tarpeista syntyneet Narikan omat palvelut. Narikka Oy mahdollistaa toiminnallaan kehitysvammaisille henkilöille heidän kykyjensä mukaisen mahdollisimman suuren yhteiskunnassa osallistumisen.</b>
---

### **Narikan arvot ja toimintaperiaatteet**

Narikassa on kiteytynyt vuosien varrella kolme arvoa jotka ohjaavat palveluiden muodostumista, työn tekijöiden rekrytoimista ja kouluttamista ja yrityksen toiminnan muodostumista vakavaraiseksi. Näitä ovat vertaisryhmän tuki, palveluhenkisyys ja kustannustehokkuus.

#### **Vertaisryhmän tuki**

Perusajatus on, että jokaisella henkilöllä on oikeus viettää aikaansa oman ikäisen vertaisryhmän kanssa ja tutustua samoja kiinnostuksen kohteita omaaviin ihmisiin. Normaali omassa ikäryhmässä toimiminen ja ystävyysuhteet edesauttavat itsetuntemuksen kasvua ja normaalia irtautumista vanhemmista kohti mahdollisimman itsenäistä aikuisuutta.

#### **Palveluhenkisyys**

Asiakas sekä hänen ja perheen tarpeet ovat toiminnan keskipiste. Koko Narikan toiminta on suunniteltu vastaamaan juuri näihin tarpeisiin. Perhe ja kehitysvammainen ovat meidän todellisia työnantajiamme ja asiakastyössä meidän tulee aina tämä muistaa joustavana palveluhenkisytenä.

#### **Kustannustehokkuus**

Narikoiden keskinäinen kiinteä yhteyden pito ja läheisyys luo yhteistoimintaetuja niin kiinteiden kulujen kuin henkilöstökulujenkin kohdalla. Henkilöstöä pystyy käyttämään joustavasti tarpeen mukaan ja henkilöstö pystyy itse helpommin vaikuttamaan työaikoihin ja -vuoroihin.

Narikan työntekemisen arvoissa noudatetaan humanistisia, ihmistä yksilönä kunnioittavia arvoja. Näitä arvoja ovat:

- Kiittämisen pedagogiikka
- Toiminnallisuus, liikunnallisuus ja itse tekeminen
- Itsemääräämisoikeus
- Kannustaminen, ohjaaminen, ei puolesta tekeminen
- Oikea kommunikaatio jokaiselle
- Olemisen, elämisen ja ympäristön kauneus

Jokainen Narikan työntekijä veloitetaan työssään kunnioittamaan näitä arvoja. Arvot ovat työkaluja, jotka kertovat miten työssä toimitaan Narikan malliin.

Päivittämissuunnitelma

**SH-quality otetaan käyttöön Narikassa lähivuosina, aiheen alustus henkilökunnalle pidetään 20.9.2012**

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Oma- ja valvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Birgit Määttä**  
**Erja Saarelainen**

**Oma- ja valvontasuunnitelmaan liittyvät tehtävät: hyväksyy oma- ja valvonnan, mahdollistaa sen toteuttamisen**

Oma- ja valvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**Marika Seppälä, Yrittäjänkatu 37-39 04460 Nummenkylä, 0505246130,**  
**marika.seppala@narikka.eu**

**Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta ja kehittäminen**

Oma- ja valvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

**Jokaisella yksiköllä on oma nimetty oma- ja valvonnan vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on vastata oma- ja valvonnan toteuttamisesta, seurannasta ja kehittämisestä.**

**Vastuuhenkilö on yksikön vastaava ohjaaja.**

**Vastuuhenkilöt yksiköittäin 29.8.2012**

<b>KotiNarikka</b>	<b>Saana Saarinen</b>
<b>IsoNarikka</b>	<b>Saana Saarinen</b>
<b>PikkuNarikka</b>	<b>Paula Peltola</b>
<b>Naapuri- ja TyttöNarikka</b>	<b>Vuokko Riutta</b>
<b>RyhmäkotiNarikka</b>	<b>Vuokko Riutta</b>
<b>PäiväNarikka</b>	<b>Sanna Nurmela</b>

Henkilöstön osallistuminen oma- ja valvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)  
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta oma- ja valvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

**Henkilökunnan tiedottaminen ja kouluttaminen oma- ja valvontaan:**

**Hoivan oma- ja valvontasuunnitelmaan perehdyttäminen kuuluu osana Narikan perehdytysuunnitelmaan. Uusi henkilökunta, keikkalaiset ja opiskelijat perehdytetään Narikan toimintoihin Narikan käsikirjojen, yksiköiden perehdytyskansioiden sekä yksiköiden hoivan oma- ja valvontasuunnitelman avulla.**

**Perehdytyksestä on vastuussa yksikön vastaava ohjaaja, joka voi tarvittaessa nimetä vakituisen työntekijän vastaamaan perehdytyksestä. Opiskelijoiden perehdytyksestä on vastuussa opiskelijan ohjaaja. Keikkalaisten perehdytyksestä vastaa yksikön vastaavan ohjaajan lisäksi keikkalaisten esimies, joka järjestää keikkalais koulutus iltoja. Näissä illoissa käydään yllä mainitut dokumentit yhdessä läpi.**

**Perehdytyksessä on mukana myös johto, joka antaa perehdytykseen tarvittavat työvälineet sekä aikaresurssit sekä osallistuu käytännön perehdyttämiseen pitämällä uudelle henkilökunnalle Narikan arvokeskusteluja.**

#### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

**Narikan internet sivuilla on linkki, jonka kautta voi antaa palautetta. Palaute menee myynti- ja markkinointipäällikön sähköpostiin, joka on vastuussa tiedon siirrosta eteenpäin sekä vastaamisesta palautteeseen.**

**Palautetta on myös mahdollista antaa sähköpostitse.**

**Vanhemmille jaetaan vuosittain kyselylomake, jossa he voivat antaa palautetta.**

**Vanhemmilla on mahdollisuus antaa palautetta puhelimitse aina kun asioivat Narikan henkilökunnan kanssa. Puhelimesta saatua palautetta varten on oma lomake, joka täytetään heti puhelun jälkeen. Tilapäishoidon puhelin on arkisin 9-15 toimistohenkilökunnalla, jotta puhelimeen vastataan myös tilapäishoidon ollessa suljettuna.**

**Henkilökunta yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa on vastuussa palautteeseen vastaamisesta, sekä sen hyödyntämisestä.**

**Palautetta kerätään myös arjessa, jolloin palaute kirjataan palautelomakkeelle ja asia viedään viikkopalaveriin.**

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

**Kaikki palaute kirjataan ja käsitellään yksiköiden viikkopalavereissa, joista vastaavat ohjaajat tuovat palautteen kerran kuukaudessa vastaavien ohjaajien yhteiseen mittaristo palaveriin.**

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

**Mittaristopalavereiden yhteenvetoa käsitellään toimintaa kehittäessä.**

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

**Asiakaspalautteiden vuosittain läpikäynti yhdessä koko henkilökunnan kanssa kehityspäivillä.**

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

**Narikan käsikirja ja Narikan kriisiviestintä sisältävät riskien tunnistamisohjeet sekä menettelyohjeet vaaratilanteissa. Kiinteistö vastaava käy yksiköissä säännöllisillä kierroksilla, jolloin hän ilmoittaa ja korjaa mahdolliset puutteet turvallisuudessa.**

**Menettelyohje henkilökunnalle vaaratilanteiden välttämiseksi ja tunnistamiseksi:**

1. Tutustu asiakas tietoihin (Aska, Prime)
2. Tutustu pelastussuunnitelmaan
3. Tutustu hälytysjärjestelmään ja kulunvalvontaan
4. Tutustu yksikön lääkesuunnitelmaan ja ensiapuvälineisiin
5. Lue perehdytyskansio
6. Lue käsikirjan turvallisuus osio
7. Lue ja pidä ajan tasalla oman yksikön turvallisuuskansio

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

**Raportointi vaaratilanteesta tapahtuu seurantalomakkeen täytöllä. Seurantalomakkeet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa ja vastaava ohjaaja tiedottaa asiasta muita vastaavia ohjaajia heidän omassa kuukausipalaverissaan.**

**Tarvittaessa muut vastaavat ohjaajat kertovat tapahtuneesta omille yksiköilleen heidän seuraavassa viikkopalaverissaan. Samaa päättämisenpolkua käytetään korjaavien toimenpiteiden tiedottamisessa.**

**Työsuojeluvastaava kerää vähintään kerran vuodessa vaaratilanne ja uhka raportit ja tekee niistä yhteenvedon, jonka hän käsittelee johdon kanssa. Hän on vastuussa työsuojelun tarkastuksista.**

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

**Kts yllä**

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

**Kts yllä**

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

**PikkuNarikassa työskentelee vastaavan ohjaajan lisäksi ohjaajia (lähihoitajia) ja yöhoitajia. Vaakituista henkilöstöä on yhteensä 3, joiden lisäksi tilapäishoidossa työskentelee tuntityöläisiä.**

**Henkilöstö luettelo esitetään pyydettäessä valvontaviranomaisille.**

**Narikan työvuorosunnittelu tiimi on vastuussa siitä, että henkilöstön määrä yksiköissä on suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, asiakkaiden määrään sekä yksikön tiloihin.**

**Tiimi on tehnyt yhteistyössä yksikön vastaavan kanssa yksikköjä koskevat ohjeistukset nimeltään: työntekijät Narikassa. Siihen on laskettu henkilökunnan tarve.**

**Samaan ohjeeseen on annettu sijaisten käytön suunnitelma.**

**Yksikön vastaava on vastuussa toteutumisen seurannasta tarkastamalla työvuorolistat ennen kuin ne luovutetaan työvuorosunnittelijalle listojen sulkemista varten. Työvuorosunnittelija raportoi mahdollisista poikkeamista työvuorosunnittelutiimille. Tiimi tarkastaa ja käy tilanteen läpi vastuussa olevan vastaavan ohjaajan kanssa.**

**Tilapäishoidossa työntekijöiden määrän tarve vaihtelee asiakasryhmittäin.**

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

**Rekrytointi Narikassa on jaettu kolmeen eri osa-alueeseen;**

- 1. Opiskelijoiden rekrytointi**
- 2. Keikkalaisten rekrytointi**
- 3. Vakituisten henkilökunnan ja pitkä aikaisten sijaisten rekrytointi**

**Henkilöstöassistentti huolehtii opiskelijoiden ja keikkalaisten rekrytoinnista. Avoimen hakemuksen voi täyttää Narikan www-sivuilla.**

**Sekä opiskelija, että keikkalainen tulevat Narikkaan haastatteluun ja haastattelun jälkeen tutustumuskäynnille yksikköön.**

**Tutustumiskäynnin jälkeen on palautekeskustelu yksikön työntekijän kanssa, jossa sovitaan jatkosta.**

**Jokaisen keikkalaisen tulee osallistua yhteen keikkalaisten koulutusiltaan.**

**Ennen työsopimuksen allekirjoittamista tulee sijaisen esittää henkilöstöassistentille todistuksensa.**

**Keikkalaislistaa ylläpitää henkilöstöassistentti, joka merkitsee listaan sijaisen koulutuksen, työkokemuksen ja saatavuuden.**

**Vakituisten ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaavat yksiköiden vastaavat ohjaajat. He ilmoittavat avoimesta paikasta henkilöstöassistentille, joka tekee rekrytointi ilmoituksen työ- ja elinkeinotoimiton internet sivuille. Ilmoitus laitetaan myös Narikan palvelimelle kaikille tiedoksi. Hakemukset lähetetään keskitetysti henkilöstöassistentille, joka toimittaa ne yksikön vastaavalle. Vastaava ohjaaja kutsuu haastatteluun ja tekee päätöksen palkattavasta henkilöstä. Haastatteluun tuodaan mukaan todistukset.**

**Ennen työsopimuksen allekirjoittamista tulee valitun esittää rikosrekisteriote.**

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

**Jokaisessa yksikössä on Narikan käsikirjan mukainen perehdytysohjelma. Perehdytyksen päävastuu on yksikön vastaavalla ohjaajalla, joka sopii uuden työntekijän perehdyttäjän yksikkönsä tiimin kanssa.**

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

**Narikan koulutuslinjauksissa on määritelty koulutukset joita Narikka vaatii ja suosittelee. Narikan vaatimat koulutukset ovat: voimassa oleva ensiapukoulutus 1 tai 2, hygieniapassi, lääkeaineoppi ja näyttöjen vastaanotto. Lisäksi on koulutuksia, joita Narikka suosittelee.**

**Työntekijä on vastuussa koulutuksiin osallistumisesta ja päivitettävien koulutusten päivittämisestä. Työntekijän tulee täyttää koulutukset HR-ohjelmaan, Sympaan.**

**Koulutukset kerätään mittaristopalaverin yhteydessä Narikan toimintakertomuspohjaan.**

**Näiden koulutusten lisäksi Narikka järjestää henkilökunnalle omia koulutustilaisuuksia koulutusvuosikellon mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus osallistua koulutuksiin.**

**Narikan omien koulutusten vuosikello on:**

**NarikkaRiihi, kolme kertaa vuodessa, puoli päivä koulutus, kello 13-18.00**

**Kaksi päiväiset kehityspäivät syyskuussa**

**Yt-palaveri elo-syyskuussa**

**Narikan omien käsikirjojen perehdytys koulutus tarvittaessa**

**Jokaisella yksiköllä on oma koulutusbudjetti.. Työntekijä voi osallistua muihin koulutuksiin kun Narikan vaatimat koulutukset ovat suoritettu ja päivitetty.**

**Narikan työntekijöille järjestetään työnhajausta 10 kertaa vuodessa.**

**Narikan henkilökunnan kanssa pidetään syksyisin kehityskeskustelu ja keväisin palautekeskustelu.**

**Sairauspoissaolojen seuranta tapahtuu yksiköittäin. Sairauspoissaolot merkataan työvuorolistaan, josta työvuorosuunnittelija listoja sulkiessaan merkitsee sairauspoissaolo taulukkoon.**

**Sairauspoissaolot käydään läpi vastaavien mittaristo palaverissa. Narikassa on käytössä työterveyslääkärin kanssa yhteistyössä Vatu, eli varhaisen tukemisen malli. Siihen on määritelty sairauspoissaolojen määrä, missä vaiheessa Vatuun ryhdytään.**

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

**Vuoden 2012 loppuun mennessä luoda henkilöstön kehittämis- ja täydennyskoulutusohjelma. Vastuuhenkilönä on Marika Seppälä, aikatavoitteena 10/2012**

**Narikassa on keväällä 2012 otettu käyttöön henkilöstöhallintaohjelma Sympa. Tavoitteena on syksyn 2012 aikana esitellä se henkilökunnalle. Sympa sisältää osaamiskartoituksen.**

## **7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

**PikkuNarikassa asiakkaat majoittuvat kahden hengen huoneissa. Huonejaot tehdään niin, että tytöt ja pojat majoittuvat omissa huoneissaan. Asiakashuoneet ovat jaettu asiakasryhmien mukaisesti. Huoneen varusteluun kuulu omat sängyt, yö/työpöytä, kaappitilaa. Huoneissa on myös huomioitu viihtyisyys.**

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

**PikkuNarikassa asiakkaiden käytössä ovat keittiö, olohuone, pesutilat saunalla sekä vessa. Keittiössä valmistetaan kaikkia ruokia yhdessä ohjaajan kanssa Kaikki asiakkaat ruokailevat yhtä aikaa ohjaajien kanssa. Ruuanvalmistustilat ovat kodinomaiset, mutta niissä on huomioitu asiakkaiden työskentely ohjatusti. Saunan on käytössä asiakkaiden toiveiden mukaisesti, vähintään kerran asiakkaan jakson aikana. Vessoja on käytössä kaksi 6-10 asiakasta kohtaan.**

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

**Yhteiset tilat ovat suunniteltu yhteisölliseen toimintaan. Oleskelutilassa on tilaa kaikille, ruokailutilassa on tilaa kaikille. Mahdollisuus lähteä toimimaan Narikan yhteisiin tiloihin. Askartelulle ja peleille sekä kirjoille on varattu omat paikat yhteisistä tiloista.**

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

**PikkuNarikassa vuorossa oleva ohjaaja vastaa siivouksesta, jäte- ja pyykkihuollosta. Asiakkaat harjoittelevat kotitöitä ohjatusti. Siivousohjeistus löytyy Käsikirjasta. Asiakkaiden henkilökohtaisia vaatteita ei pestä PikkuNarikassa, ellei se kuulu jakson sisältöön (asumisvalmennus). Jätteet kierrätetään.**

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteutuksen seuranta, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

**Vuorossa oleva ohjaaja ilmoitusvastuussa kiinteistövästävälle laatupoikkeamista. Kiinteistövästävällä huolehtii tilojen tarkistuksista.**

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

**Yksikössä olevat laitteet: Epilepsia-hälytin, kuumemittari  
Niiden tarkastaminen: Vuorossa oleva työntekijä tarkastaa aina ennen käyttöönottoa  
Vastuhenkilö: Erkki Määttä, Lääketiimin jäsen**

Vastuhenkilön yhteystiedot

**Paula Peltola/ PikkuNarikan vastaava ohjaaja (tilat ja puutteista informoiminen)  
Erkki Määttä, kiinteistövästävällä (määräaikaishuollot)**

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

**Osasta suihkuista puuttuu suihkutuoli (PN II). Suihkutiloista puuttuvat kahvat. Huoneissa henkilökohtaiset vaatekaapit/ asiakas.**



## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

**Erkki Määttä**

**Yrittäjänkatu 37-39**

**04460 Nummenkylä**

**puh. 0415114262**

**erkki.maatta@narikka.eu**

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

**Yksikön pelastussuunnitelma on laadittu: 2011**

**Pelastusuunnitelma on nähtävillä: eteinen**

**Omavalvontasuunnitelma, laadittu ja hyväksytty: Anita Laakkonen, keittiön omavalvonta**

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

**Ulko-ovien kulunvalvonta öisin. Toimivuuden varmistaa vuorossa oleva yöhoitaja.**

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

**PikkuNarikassa ei ole käytössä asiakkaiden turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä.**

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

**Tarvittaessa sisäpuolelta lukittavat ulko-ovet. Kuka milloin?**

**Riskien kartoitussuunnitelma Narikassa valmistuu syksyllä 2012.**

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

**Katso Narikan asiakaspalvelun käsikirja 1.3 Asiakkaaksi tulo prosessi.**

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

**Katso Narikan asiakaspalvelun käsikirja 1.3 Asiakkaaksi tulo prosessi 2. Tutustumiskäynti**

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

**Asiakastuloprosessia käydään läpi sopimuksen sisältö, palvelun kustannukset sekä mahdollinen koeaika palvelussa. Lisäksi asiakkaita informoidaan kaksi kertaa vuodessa lähetettävällä kirjeellä. Kirjeessä kerrotaan tulevasta toimintakaudesta ja siihen liittyvästä mahdollisesta rahantarpeesta. Muuten asiakkaisiin ollaan tarpeen mukaan yhteydessä.**

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

**Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu Narikan arvojen mukaisesti (katso Narikan työn käsikirja 3.1 Työntekemisen arvot)**

**PikkuNarikassa työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Asiakaspapereita säilytetään kahden lukon takana. Sähköisessä muodossa olevat asiakastiedot on suojattu salasanalla.**

**Asiakkaiden koskemattomuudesta on sovittu erillisellä suojatoimenpidesopimuksella.**

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

**PikkuNarikassa asiakas luovuttaa arvotavarat ja lääkkeet toimistoon lukolliseen kaappiin, muiden tavaroiden säilyttäminen lukollisessa kaapissa sovitaan erikseen asiakkaan ja hänen perheensä kanssa.**

**PikkuNarikka ei vastaa nimikoimattomista tavaroista. PikkuNarikkaan asiakas ei voi tuoda mukanaan päihteitä tai toisille uhkaksi olevia tavaroita.**

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

**Haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohdalla huomioidaan erityisesti ylimääräisen henkilökunnan tarve. Näin voidaan ennakoita ja ennaltaehkäistä mahdollisia haastavia tilanteita.**

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

**Rajoitteiden ja pakotteiden kriteerit ovat asiakaskohtaisesti sovittu suojatoimenpidesopimuksessa. Vaaraksi itselleen tai toisille. PikkuNarikka on käytössä uhka- ja vaaratilanne lomake, lomakkeet käydään läpi yksikön kuukausipalaverissa ja selvitetään tarvitaanko toimenpiteitä. Tiedotetaan asiakkaan perhettä tapahtuneesta.**

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

**Tiedotetaan asiasta yksikön vastaavaa ohjaaja, joka toimii tarkoituksenmukaisella tavalla. Tiedotetaan perhettä. Kirjataan tapahtuma poikkeamana ylös. Yksikön palaverissa käydään poikkeamat läpi ja päätetään toimenpiteistä, joista ilmoitetaan asiakkaan perheelle.**

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

**Tarvittaessa Narikka voi määrittää asiakkaalle koeajan, jonka päätyttyä päätetään mahdollisesta asiakassuhteen päättymistä. Useimmiten PikkuNarikassa asiakassuhde päättyy samalla kuin asiakkaan tarve tilapäishoitoon Narikassa.**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Erja Saarelainen**

**Yrittäjänkatu 37-39**

**04460 Nummenkylä**

**erja.saarelainen@narikka.eu**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

**Sosiaaliamiehenä toimii Ville Jämsä, joka on myös asiamies- ja neuvontapalveluyksikön esimies. Sosiaaliamiehellä ei ole erityistä puhelinaikaa, vaan hän on pääsääntöisesti tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 15.00 Hyrylässä osoitteessa Koskenmäenpolku 4 D 3, 2. krs.**

**Asiakastapaamiset ajanvarauksella. Sosiaaliamies voi sopimuksen mukaan tavata asiakkaita myös Järvenpäässä ja Keravalla.**

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

**Muistutus käsitellään yksikön viikkopalaverissa, jossa päätetään toimenpiteistä.**

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

**Kunnan sosiaalityöntekijöitä/palveluohjaajia informoidaan tarvittaessa asiakasta koskevista asioista. Hänet kutsutaan vuosittain osallistumaan kuntansa tilapäishoidon asiakkaita koskevaan palaveriin.**

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

**Narikka-suunnitelma, esitteet puolivuositain**

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

**Suojatoimenpidesuunnitelman päivitys.**

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

**PikkuNarikan toimintamuodot ovat teemalliset viikonloput, asumisvalmennus, asumisharjoittelu, teemalliset lomaviikot sekä kesäleirit. Eri toimintamuodoissa painotetaan eri asioita.**

**Asumisvalmennuksessa ja asumisharjoittelussa pääpaino on asiakkaan toimintakyvyn ja elämänhallinnan edistämisesä. Teemallisissa viikonlopuissa, kesäleireillä sekä teemallisilla lomaviikoilla tuetaan psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Fyysinen hyvinvointi otetaan huomioon kaikessa toiminnassa. Lisätietoja löytyy Narikan asiakaspalvelun käsikirjasta 3. Asiakaan fyysisen toimintakyvyn ylläpitäminen, 4. Asiakaan psyykkisen toimintakyvyn ylläpitäminen.**

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

**Ruokailut yksikössä: PikkuNarikassa osa ruuista valmistetaan itse, osa tulee valmiina Narikan keskuskeittiöstä. Ruoka valmistetaan keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ravinto on suunniteltu asiakkaiden allergiat ja erityisruokavaliot huomioiden. Lisätietoja löytyy Narikan työnkäsikirjasta 5. Ruokahuolto. Yöaikaisen paaston pituus on 10 tuntia.**

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

**Anita Laakkonen**

**Yrittäjänkatu 37-39**

**04460 Nummenkylä**

**puh. 09-2791525**

**anita.laakkonen@narikka.eu**

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

**PikkuNarikassa järjestetään päivittäinen toiminta yhteistyössä asiakkaan perheen ja palveluohjaajan kanssa. Asumisvalmennusviikoilla järjestetään päivittäinen toiminta lisäksi yhteistyössä asiakkaan oppilaitoksen kanssa. Lisätietoja päivittäisestä toiminnasta ja harrastus- ja viriketoiminnan järjestämisestä Narikan asiakaspalvelun käsikirjasta luvut 3 ja 4. Viriketoiminnan järjestämisestä teemallisissa viikonlopuissa ja leireillä lisätietoja Narikan työnkäsikirja 2. Toimintamuodot ja palvelut.**

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

**Ruuanvalmistuksen hygieniakäytännöt ovat kirjattu ruuan omavalvontaan. Infektio tartunnoissa ja epidemiatilanteissa laaditaan ohjeistus tilanteen mukaan. Lääkehoidon hygieniakäytännöt ovat kirjattu lääkehoidon suunnitelmaan. Lisäksi yksikössä ohjeistukset hygieniaa ylläpitäviin siivous ja peseytymiskäytäntöihin.**

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

**Hygieniakäytännöt ja ohjeistukset perehdytyskansioon. Kuka milloin? Käsikirja-> aseptinen...!**

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

**PikkuNarikassa ei järjestetä asiakkaille terveyden-tai sairaanhoidon palveluita.**

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä tahoo vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

**Asiakkaan perhe vastaa lääkäripalveluiden järjestämisestä sekä asiakkaan sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa.**

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

**Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa asiakas ohjataan ensiapuun. Yhteystiedot Järvenpäässä:**

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

**Ei järjestetä.**

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Narikan Ensiapu- ja lääkehoitotiimivastaa yksiköiden lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä sekä toteuttamisen seurannasta.**

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

**Paula Peltola**

**Yrittäjänkatu 39, 04460 Nummenkylä**

**paula.peltola@narikka.eu**

Potilasasiamiehen yhteystiedot

**Järvenpään, Keravan ja Tuusulan terveyskeskusten potilasasiamiehen tehtäviä hoitaa Raija Huhtala.**

**Hänet tavoittaa toimistoaikana puhelinnumerosta (09) 8718 3095.**

**Sähköposti: raija.huhtala@tuusula.fi. Asiakastapaamiset ajanvarauksella.**

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

**Retkillä mukana asiakkaan perheen yhteystiedot kiireellisen sairaalahoidon tarpeen ja yhteydenoton varalle. Kuka milloin?**

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

**Liite 1: Henkilötietojen käsittelyä koskeva suunnitelma (salassapitolomake)**

**Liite 2: Rekisteriseloste**

**Liite 3: Tietosuojaseloste**

**Liite 4: lomake, jota käytetään käsiteltäessä salassa pidettäviä henkilötietoja (asiakkaan suostumus)**

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

**Birgit Määttä, 0505262422, birgit.maatta@narikka.eu**

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

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

**Suunnitelma tietosuojakoulutuksesta ja henkilöstön perehdyttämisestä löytyy Narikan perehdyttämissuunnitelmasta.**

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaalutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

**Arkistointi on kuvattu rekisteriselosteessa. Tietosuoja tiimi selvittää kuntien käytännöt. Asiakkaiden tiedot arkistoidaan asiakastietorekisteriin statuksella poissaoleva. Paperiversiot arkistoidaan asianmukaisella tavalla. Asiakastietoja luovutetaan asiakkaan suostumuksella asianomaisille viranomaisille tai muille tahoille.**

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

**Asiakastietoja luovutetaan asiakkaan suostumuksella asianomaisille viranomaisille tai muille tahoille, asiakkaan suostumusta kysytään vuosittain palvelusuunnitelmapalaverissa.**

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

**Laatia asiakastietoja koskevien papereiden säilytysohje koko Narikkaan. Käytännöt ovat nyt lainmukaiset, mutta asiasta ei ole kirjallista ohjetta.**

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Luettelo alihankkijoita

**Narikalla ei ole alihankkijoita.**

Kehittämissuunnitelma

#### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

**Yksikön vastaava ohjaaja on vastuussa yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta ja poikkeusten tuomisesta kuukausittaiseen mittaristo palaveriin.**

**Lisäksi vuosittainen auditointi seuraa omavalvonnan toteutumista yksiköissä.**

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

**Omavalvonnan vastuuhenkilöt kokoontuvat vuosittain ja keräävät yksiköissä tulleet päivittämistarpeet sekä tekevät aikataulun päivittämiseksi.**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys  
**19.9.2012**

Allekirjoitus  
(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Paula Peltola**