



Valvira

Sosiaali- ja terveystal-
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	Kunnan nimi
Attendo Oy, Jokikartano	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Sijaintikunta
Tehostettu palveluasuminen/vanhukset	Vantaa
Sijaintikunnan yhteystiedot	
09 83911	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Attendo Oy Jokikartano	1755463-2
Toimintayksikön nimi	
Attendo Oy Jokikartano	
Toimintayksikön postiosoite	
Sorvatie 15	
Postinumero	Postitoimipaikka
01480	Vantaa
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
Nana Lahdensuu	044 4944890
Postiosoite	
Sorvatie 15	
Postinumero	Postitoimipaikka
01480	Vantaa
Sähköposti	
nana.lahdensuu@attendo.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikajakohta
15.7.2014	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikajakohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikajakohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyäessä)	
Fennia (vakuutusnumero 490-7084076)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Tavoitteenamme on turvata asiakkaalle laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Attendon asiakasryhmiä ovat mm. vanhukset, kehitysvammaiset, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, lapset ja kuntoutujat. Hoivaa, hoitoa ja palveluja tuotetaan yksilöllisesti, asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan itsensä kokema hyvä elämänlaatu kaikilla mahdollisilla tavoilla (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen elämä).

Toimintaa ohjaavia yleisiä tavoitteitamme ovat:

- Asiakkaiden hyvä elämänlaatu ja yksilöllisyys - Mielekäs arki
- Toimintakykyä tukeva työote ja hyvinvoinnin edistäminen
- Toimiva yhteistyö asiakkaiden, henkilökunnan, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien kanssa

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme ovat osaaminen, omistautuminen ja välittäminen. Yhteisesti omaksutuilla arvoilla saamme työstämme laadullisia ja taloudellisia hyötyjä. Arvot luovat meille pohjan toimia nyt, sekä valmiuden kehittyä yhä paremmiksi. Arvot yhtenäistävät toimintaamme yksiköstä ja asiakasryhmästä riippumatta.

Seuraavia käytännön arvoja ja toimintaperiaatteita noudatetaan kaikissa yksiköissämme asiakasryhmästä riippumatta käytännön työssämme:

- Asiakaslähtöisyys
- Ammatillisuus
- Asiantunteva ja lämmin vuorovaikutus
- Asiakkaiden kunnioittaminen
- Lämpö
- Turvallisuus
- Yksilöllisyys

Hoitotyön keskeisimpinä periaatteina ovat seuraavat käytännössä hyviksi havaitut viitekehykset:

- Jokainen ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija
- Asiakkaan itsemääräämisoikeiden kunnioittaminen
- Keskeistä toiminnassa on asiakkaan omat tulevaisuuden tavoitteet, suunnitelmat ja unelmat, arvot ja ajatukset, tavat ja tottumukset sekä elämäntapa.

Päivittämissuunnitelma

Yksikkötasolla arvoja toteuttaa jokainen työntekijämme. Arvokeskustelua johtaa yksikön johtaja ja hänen tukenaan jokaiseen yksikköön valittu arvovalmentaja (arvovalmentaja on tehtävänsä kouluttamamme työntekijä, joka pitää yksikössään vuosittain arvovalmennuksen, ylläpitävät jatkuvaa arvokeskustelua). Arvojemme toteutumista seurataan yritystasolla laatu- ja kehitysryhmän toimesta ja tarvittavat päivittämistarpeet nostetaan esille ja käsitellään yrityksen johtoryhmässä. Johtoryhmä tekee mahdolliset suunnitelmat jatkotoimenpiteistä. Arvojen seuranta ja päivittäminen tapahtuu aina koko konsernin tasolla.

Yksiköidemme päivittäistä työtä ohjaavia toimintaperiaatteita seurataan säännöllisesti (yksikkötasolla hoivakodin johtaja ja koko henkilökunta, yritystasolla laatu- ja kehitystyöryhmä). Mahdolliset päivitystarpeet käsitellään yksikkötasolla sisäisissä palavereissa ja yritystasolla johtoryhmän toimesta vuosittain.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Attendo Oy

Laatu- ja kehitysjohtaja Paula Pohto-Kapiainen

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Attendo Oy, Jokikartano

Hoivakodin johtaja, Nana Lahdensuu, 044 4944890

Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Hoivakodin johtaja, Nana Lahdensuu
Laatukoordinaattori, Tarja Kippola ja Suvi Tiihonen
Arvovalmentaja, Suvi Tiihonen

Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen
Laatujärjestelmään ja omaavalonntasuunnitelmaan perehdyttäminen on osa jokaisen työntekijän (myös opiskelijat) perehdytystä. Perehdytyksen toteutumista seurataan perehdytyslomakkeella, johon sekä perehdyttäjä että perehdytettävä kuittaavat omalla allekirjoituksellaan asian käsitellyksi. Laatukoordinaattorit pitävät jatkuvasti yllä keskustelua toiminnan laadusta. Vastaavasti arvovalmentajat seuraavat ja pitävät yllä arvokeskustelua. Omaavalonnan eri osa-alueet sisältyvät sertifioituun toiminnanohjausjärjestelmäämme.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

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

Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti loppukäyttäjäasiakkailta sekä omaisilta. Tyytyväisyyttä mitataan pääsääntöisesti erityyppisillä kyselyillä vuosittain. Lisäksi henkilökunta vastaanottaa palautetta niin suullisesti kuin kirjallisesti jatkuvasti. Palautetta voi antaa vapaamuotoisesti paikan päällä hoivakodissa henkilökunnalle tai hoivakodin johtajalle (palautelaatikkoon tai suoraan henkilökunnalle). Lisäksi palautetta voi antaa sähköpostilla hoivakodin johtajalle: nana.lahdensuu@attendo.fi

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Vuosittaisista kyselyistä saadaan tuloksia sekä yritys- että yksikkötasolla. Yksiköissä tulokset käsitellään henkilökunnan kesken sekä tiedotetaan asiakkaille/omaisille. Kaikki suoraan yksikköön annettu palaute käsitellään säännöllisesti sisäisissä kokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen mukaan tarpeen niin vaatiessa. Hoivakodin johtaja vie palautetta ja ideoita sekä suoraan oman yksikkönsä käytäntöön että eteenpäin yritystasolla. Tarvittavien toimenpiteiden prosessiin liittyy seuranta ja arviointi.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Kyselyiden tulokset ja yksiköistä saadut yksittäiset palautteet käsitellään yritystasolla laatu- ja kehitystyöryhmän vetämänä johtoryhmän toimesta. Mahdolliset toimintaperiaatteiden ja -linjausten muutokset lähtevät liikkeelle yrityksen johdosta käsin ja jalkautuvat kaikkiin yksikköihin.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalauttejärjestelmän antaman tiedon laatua ja määrää arvioidaan jokaisen kyselyn jälkeen sekä vuosittain (kertyneet yksittäiset suorat palautteet) niin yksikkö- kuin yritystasolla. Mahdolliset muutokset asiaspalauttejärjestelmään tehdään hallitusti yhteisesti sovitulla tavalla.

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. Omaavalonntasuunnitelmaan 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

Toiminnan riskejä voi olla sisäisiä, ulkoisia tai ulkopuoliselle aiheutuvat riskit. Riskit (palveluun liittyvät riskit, lääkehoitoon liittyvät riskit, toimintaympäristöön, tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit, tietosuojaan liittyvät riskit, henkilötöön liittyvät riskit, asiakkaan itse aiheuttamat riskit, muut riskit) tunnistetaan ja analysoidaan yksikkötasolla hoivakodin johtajan johdolla vuosittain. Riskeistä tehdään yksikkötasolla riskikartta.

Riskiennustamisessa, kirjaamisessa ja analysoinnissa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisua 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla.

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

Kun havaitaan poikkeama, virhe tai läheltä piti – tilanne, määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi sekä mahdollisten lisävahinkojen estämiseksi. Poikkeamien syyt pitää aina selvittää, jotta niiden toistuminen voitaisiin estää. Tällaista selvitystä kutsutaan juurisyyanalyysiksi. Juurisyyanalyysissa ei etsitä syyllistä vaan tapahtumaketjun alkupistettä jota parantamalla voidaan estää tapahtuneen poikkeaman tai läheltä piti tilanteen uusiutuminen.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Saatu asiakaspalaute tai reklamaatio sekä itse havaittu poikkeama välitetään asiasta vastaavalle henkilölle mahdollisimman pian. Reagointi ja suoritettavat toimenpiteet kirjataan sovittuun paikkaan poikkeama lomakkeelle ja käsitellään yksikön/tiimin palaverissa. Asiakaspalautteesta laaditaan viivytyksettä selvitys joka käsitellään yksikössä ja viedään tiedoksi ja mahdollisille toimenpiteille johdolle, asiakaspalautteen antajalle annetaan selvitys jos palautteen antaja tiedossa.

Reklamaatioon laaditaan aina kirjallinen vastine. Vastineesta säilytetään kopio yksikössä.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toteuttamalla aktiivisesti ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä voidaan poikkeamien määrää vähentää huomattavasti. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda huomionsa ja ideansa esille. Ehdotukset kirjataan ylös ja käsitellään yksikön/tiimin palaverissa, myös tehtyjen toimenpiteiden vaikutukset arvioidaan yksikön/tiimin palaverissa. Toteutuneet korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet tulee nostaa esiin myös Attendon organisaatiossa eteenpäin (hoivakodin johtajan ja aluejohtajan kautta hoiva- ja kuntoutuspalveluiden hallintoon).

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)

Yksikössä on sen täyttöasteesta (asiakkaiden lukumäärä) riippuen riittävä ja toiminnan ehtojen vaatima määrä työntekijöitä. Työntekijät muodostuvat hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Henkilökunta muodostuu erilaisista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista (koulutuksena voi olla esim. sairaanhoitaja, sosionomi, lähihoitaja, fysioterapeutti, laitoshuoltaja, hoiva-avustaja, kokki, keittiöapulainen jne.). Henkilökuntarakenne vastaa yksikön asiakkaiden tarpeita, kelpoisuusvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä.

Attendon keskushallinnon jatkuvasta työpanoksesta noin 1-2 työntekijän (hoivakodin koosta riippuen) panos kohdistuu yhteen hoivayksikköömme sekä hallinnollisiin että ns. muihin avustaviin tehtäviin. Keskushallinnon työntekijät tekevät työtään myös paikanpäällä hoivakodissa (esim. kiinteistö-, puhtaus- ja ruokapalvelujen työntekijät sekä aluejohtajat ja rekrytointikoordinaattorit).

Palkka- ja taloushallinto sekä tietotekniikkatuki toimivat keskushallinnossa ja ne palvelevat yksiköidemme tarpeita valtakunnallisesti. Jokaisella yksilöllämme ovat omat yhteyshenkilöt näillä osastoilla.

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

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvallinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen (henkilöllisyyden tarkistaminen, Terhikki-rekisteritarkastus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, rikosrekisteriote lapsien kanssa työskenteleviltä), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytoinnista vastaa yksikkötasolla hoitotyön esimies. Rekrytoinnissa hoivakodin johtajaa tukevat ja ohjaavat rekrytointikoordinaattorit.

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

Uudella työntekijällä on oikeus hyvään perehdyttämiseen. Tarkoituksena on paitsi antaa kattava kuvaus yksikön toiminnasta myös näin toivottaa työntekijä ammatillisesti tervetulleeksi työyhteisöön. Myös lyhyt aikaiselle sijaiselle tulee taata riittävä perehdytys. Perehdytys suoritetaan toiminnanohjausjärjestelmän perehdyttämistä koskevien menettelyohjeiden mukaisesti.

Uuden työntekijän tuloa varten suunnitellaan perehdytyksen aikataulu ja kuka/ketkä toimivat perehdyttäjänä ja mihin aikaan perehdytys tapahtuu. Oleellista on katsoa, että uusi työntekijä on ensimmäisinä työvuoroina mahdollisimman paljon perehdyttäjän kanssa samoissa työvuoroissa.

Perehdyttämisen etenemistä seurataan Perehdytyslomakkeessa.

Tavoitteena on, että uusi työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen kuukauden kuluessa työn aloittamisesta.

Hyvä perehdytys on työnteon perusedellytys. Työtehtävä määrittää perehdyttämisen perusteellisuuden tai aikajakson. Ehdoton edellytys työssä onnistumiselle on, että työntekijä perehtyy työhönsä ja tuntee siihen liittyvät odotukset.

Perehdytystä tarvitaan aina kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät/menetelmät vaihtuvat sa-massa työpaikassa, työntekijä on ollut pitkään poissa töistä tai työtehtävä toistuu harvoin. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään seuraavilla tasoilla:

Yritys ja sidosryhmät

- toimiala ja lainsäädäntö
- yritysorganisaatio
- henkilöstöpolitiikka
- toimintatavat

Osasto/tiimi/työyhteisö

- työntekijät
- työympäristö

Työhön opastaminen

- vastuut ja valtuudet
- työn opastus ja siihen liittyvät laitteet ym.
- yhteydet asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin

Suunnittelu

Perehdytysprosessin työntekijäkohtainen suunnittelu käynnistyy jo ennen työntekijän tuloa tai siirtymistä uusiin tehtäviin. Prosessiin kuuluu työtehtäviin perehdyttämisen lisäksi myös koko Attendon toimintaan ja toiminnan periaatteisiin perehdyttäminen. Rekrytoiva esimies ottaa yhteyttä ko tehtävään liittyviin hallinnon aloihin perehdytyksen suunnittelua varten.

Vastuuperehdyttäjän nimeäminen

Perehdytyksessä vastuu on aina esimiehellä, vaikka varsinaisena opastajana olisi työtoveri. Perehdyttämiseen osallistuu usein myös useita muita henkilöitä, työntekijän työhön liittyvien muiden osastojen edustajia. Uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä, jonka puoleen voi kääntyä kysymyksissä. Vastuuperehdyttäjä on tyypillisesti henkilö, joka tekee samaa tai mahdollisimman samankaltaista työtä.

Ensimmäiset päivät

Uudelle työntekijälle laaditaan ensimmäisten päivien ohjelma, johon aikataulutetaan ja sovitaan valmiiksi, keitä henkilöitä uusi työntekijä tapaa ja mitä keskusteluja käydään. Uutta työntekijää ei jätetä yksin ensimmäisinä päivinä vaan varmistetaan, että hänellä on mahdollisuus esim. seurata

kollegan työskentelyä mikäli vastuuperehdyttäjän työtilanne ei salli kokopäiväistä paikkaoloa.

Perehdytyksen päättäminen

Kun perehdytyksen muistilistan asiat on käyty läpi, uuden työntekijän kanssa käydään perehdytyksen päät-tämiskeskustelu. Tämä tapahtuu neljän viikon kuluttua työsuhteen alkamisesta. Keskustelun yhteydessä esimies tai muu vastuullinen perehdyttäjä varmistuu siitä, että työntekijä on saanut tarvittavat yleiset tiedot. Lisäksi varmistetaan, että työntekijä tietää, kenen puoleen voi jatkossa kääntyä asiasta riippuen. Tarkempi omaan työhön perehtyminen jatkuu.

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)

Henkilöstöllämme on tehtäviinsä valittaessa kyseiseen tehtävään vaadittu peruspätevyys sosiaali- ja terveydenhuollon asetusten mukaisesti. Koulutussuunnitelma ja koulutuksen toteutuminen varmistavat työntekijöidemme ammatillisen osaamisen kehittymisen ja täydentymisen sekä mahdollisuudet ylläpitää ja uudistaa ammattitaitoaan palvelurakenteen muuttuessa.

Attendon yksiköissä toimivalle työntekijälle laaditaan yksikkökohtaista koulutussuunnitelmaa noudattava koulutussuunnitelma kullekin kalenterivuodelle.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen edistävät asiakkaille tarjottavien palvelujen laatua sekä niiden tehokasta ja taloudellista toteutusta. Henkilöstöllemme tarjottava koulutus tukee ammattia ja on suunnitelmallista ja vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta sekä muuttuvia vaatimuksia.

Koulutussuunnitelmassa huomioidaan yksikön toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, työntekijän osaamiskartoitukseen perustuva osaamistarve sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet.

Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli esim. ilmenee asiakaskuntaan tulleista erityisryhmistä johtuvaa koulutuksen lisäyksen vaadetta.

Yksikön esimiehen koulutussuunnitelmassa huomioidaan johtamisen tukeminen. Laitoshuoltajien ja vastaavien koulutussuunnitelma huomioidaan ammattiryhmälle ominaiset koulutus vaateet.

Määräaikaisissa työsuhteissa työskenteleville tarjoamme työsuhteen pituudesta riippuen sekä yhteisiä koulutustilaisuuksia, että yksilöllisesti räätälöityjä koulutuksia.

Attendossa henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksenmuotona.

Attendon henkilöstön koulutusta järjestetään vähintään kolme päivää vuodessa ottaen tämän lisäksi huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutusten lähtökohtana on työyhteisön esimiehen tekemä koulutussuunnitelma yhdessä työntekijöiden kanssa. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan jokaisen työntekijän vahvuudet ja heikkoudet sekä tietenkin työntekijän omat mielenkiinnon kohteet. Työsuhteen alussa tehty työntekijän osaamiskartoitus toimii myös pohjana koulutussuunnitelmalle.

Koulutuksen järjestämisessä seurataan yksikön potilasryhmissä tapahtuvia mahdollisia muutoksia ja järjestetään tarvittavaa koulutusta yksikössä.

Työntekijän osaamisen arvioinnin lähtökohtana ovat paitsi yleiset sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteet ja strategiat myös alueelliset ja yksikön toiminnan tasoiset kehittämishaasteet.

Osaamistarpeiden määrittelyyn käytetään vertailukohtia organisaation tehtävistä ja tavoitteista.

Työntekijän osaamista arvioidaan tarkastelemalla työprosesseja, joihin hän osallistuu tehtävissään. Osaamisen arvioinnin avulla tunnistetaan yhdessä työntekijän osaaminen ja tuodaan esiin mahdollisia osaamisen vajeita. Osaamista arvioidaan myös kehityskeskusteluissa tuoden esiin mitä tavoitteita työntekijä itse asettaa ja mitä työnantaja odottaa. Koko työyhteisön osaamisen arvioinnissa huomioidaan työyhteisön moniammatillisten tiimien ja yhteistyöryhmien osaamistarpeet.

Koulutuksen yksikkökohtaisen suunnitelman painopisteinä tulee löytyä seuraavat aiheet:

- työhyvinvointi
- hoivakodeissa mielekkään arjen toteuttaminen
- ergonomia: erityisesti nostot ja siirrot
- lääkehoito
- kuntoutus

- kivunhoito
- kuolevan potilaan hoito
- haasteellisen asiakkaan kohtaaminen
- kirjaaminen
- osastoilla akuuttihoito

Kehityskeskustelut käydään jokaisessa yksikössä vuosittain hoivakodin johtajan vetämänä. Käytössä on yhteinen kehityskeskustelulomake ja ohjeistus, mistä vastaa Suomen Attendon henkilöstöhallinto.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Koko Attendon kattava työhyvinvointisuunnitelma vuosiksi 2009-2014 on tehty henkilöstötyytyväisyyskyselyjen ja tulosten ja toimialojen edustuksen omaavan työhyvinvointiryhmän palautteen pohjalta. Yrityksen johto on sitoutunut suunnitelmaan, joka kattaa työhyvinvointiin liittyvät keskeiset asiat koko yrityksen näkökulmasta.

Tämän yritystasoisena työhyvinvointisuunnitelman lisäksi jokaisessa yksikössä laaditaan vuosittain oma yksikkötasoinen työhyvinvointisuunnitelma, joka pohjautuu kerran vuodessa toteutettavaan henkilöstötyytyväisyyskyselyyn tuloksiin (ks. liite). Tavoitteena on konkreettinen, jokaisen yksikön tai jokaisen ryhmän omat erityistarpeet huomioiva työhyvinvointia aidosti edistävä suunnitelma, jonka toteutumista seurataan.

Yksikkötasoisessa työhyvinvointisuunnitelmaan yksikkö valitsee haluamansa kaksi kehittämiskohdetta, joihin se vuoden aikana panostaa. Toisen kehittämiskohteista tulee olla sellainen, jossa on selkeästi parannettavaa. Toine on asia, joka on saanut henkilöstötyytyväisyyskyselyssä hyvät arvosanat. Näin voimme kehittää olemassa olevia vahvuksiamme entisestään. Toki ryhmällä voi aina olla muitakin kehittämiskohteita, mutta näiden kahden kehittämiskohteen tuloksia seurataan ja niiden konkreettinen toteutus halutaan varmistaa.

Miten työhyvinvointisuunnitelman toteutumista seurataan?

Tulokset raportoidaan jokaisen yksikön tai ryhmän aluejohtajalle ja HR:lle liitteenä olevan ohjeistuksen mukaisesti. Lue ohje huolella! Työhyvinvointisuunnitelman käytännön toimivuus on tärkeää, jotta konkreettisia tuloksia voidaan saada aikaan. Tämän vuoksi ryhmiä tai yksiköitä voidaan myös yhdistää, asian ratkaisee aluejohtaja.

Työhyvinvointisuunnitelman toteutumista mitataan mm. tulevilla henkilöstötyytyväisyyskyselyillä, säännöllisillä kehityskeskusteluilla, esimieskoulutuksen kyselyillä, johtamisen arviointityökalulla, työterveyshuollon raporteilla, talouden mittareilla ym.

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.)

Attendo Jokikartanossa on 45 asukashuoneetta. Kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita, kooltaan n 25m2. Jokaisessa asukashuoneessa on myös tilavat saniteetitilat. Lisäksi asukkailla on käytössä tilava ja viihtyisä sauna pohjakerroksessa. Asiakas voi kalustaa oman kotinsa itse omin kalustein makunsa mukaan. Attendo Jokikartanon puolesta asuinhuoneessa on: sänky, patja, vuodevaatteet, sälekaihtimet, verhot ja kiinteä kaapisto.

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

Attendo Jokikartano on uudisrakennus, rakennusvuosi 2014 . Hoivakodissa on kolme ryhmäkotia, joista kaksi on ensimmäisessä kerroksessa, joissa on 11 ja 14 asukashuonetta. Toisessa kerroksessa on yksi ryhmäkoti jossa on 20 asukashuonetta.

Hoivakodissa on yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat. Hoivakodissa on omat aidatut ja viihtyisät pihat. Yläkerrassa on tilava parveke lasitettuineen lasineen. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone pohjakerroksessa.

Tilat on suunniteltu asiantuntijatiimissä, jossa on sekä arkkitehtejä, insinöörejä, teknikoita, lääkäreitä, hoitotyön asiantuntijoita jne. Tilat on suunniteltu esteettömiksi ja helppokulkuisiksi. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista. Tilojen viihtyisyyteen ja kodikkuuteen panostamme.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa. Valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti esim. silloin, kun asukkaan näkökyky on heikentynyt.
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta
- ryhmäkotien ovet pidetään lukossa, kulku ovikoodilla/kulkulätkällä valvotusti

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (yksi suuri ryhmäkotihiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti ei häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Henkilökunnan aktiivisuus on tässä tärkeässä asemassa. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asiakkaiden voimin.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Yksikössä noudatetaan Attendon puhtauspalvelukoordinaattorin tekemää, valvomaa ja kehittämää puhtauspalvelusuunnitelmaa. Suunnitelma pitää sisällään esim. siivoustyön tavoitteet ja keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille ja välineille, pyykinpesulle, välinehuollolle ja jätelajittelulle. Jokainen työntekijä perehdytetään puhtauspalvelusuunnitelmaan.

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

Yksikön kiinteistöhuollosta kokonaisvaltaisesti vastaa kilpailutuksen jälkeen valittu kiinteistöhuoltoyritys. Kiinteistöhuoltoyritys tekee säännölliset tarkistukset ja mittaukset tiloissa sekä vastaa automaattisiin talotekniikan hälytyksiin. Kiinteistöhuollosta vastaa RTK, yhdessä hoivakodin johtajan, sekä Attendon kiinteistöpäällikön kanssa.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Hoivakodissa on käytössä seuraavia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita: pika CRP, pika INR, pika Hemoglobiini, pika verensokeri, EKG -laite, verenpainemittareita, ensiaputarvikkeet, haavanhoitotarvikkeita, sekä mm. tikkienpoistovälineet.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Nana Lahdensuu, 044 4944890

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 määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitilojen, laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisuutta ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti (kerran vuodessa ja tarpeen mukaan). Tarvittavat toimenpiteet tehdään seurannan tuloksena (esim. laitteen vaihtaminen, huolto, kalibrointi). Tehtyjen toimenpiteiden onnistuminen tarkistetaan.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Nana lahdensuu, 044 4944890

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

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan selvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä yksikön johtajan jatkuvalla valvonnalla, seurannalla sekä kehittämistyöllä.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Hoivakodissa on käytössä Tunstalin hoitajakutsu järjestelmä. Tunstall huolto 0100 84080. Springleri - ja paloiloittimista huolehtii RTK, 029 029 4900.

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

Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja, Tunstall. Henkilökuntamme testaa järjestelmän toimivuutta säännöllisesti. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa toiminnan ohjausjärjestelmään liittyvää kehitystyötä. Asiakasturvallisuuden ja sen kehittämisen seuranta tapahtuu sisäisten auditointien yhteydessä.

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

Mikäli kyseessä on kunnan/kaupungin yksikköön ohjaama asiakas, saa asiakas hänet palvelun piiriin ohjaavalta kunnalta/kaupungilta kirjallisen päätöksen. Asiakasmaksut määräytyvät kunnan/kaupungin kriteerien mukaisesti ja maksetaan kunnalle/kaupungille. Attendo tekee asiakkaan kanssa kirjallisen vuokrasopimuksen ja vuokra maksetaan Attendolle.

Itsenäisesti maksavan tai palveluseteliä käyttävän asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen vuokrasopimus sekä palvelusopimus.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Yksikköön muuttamassa oleva asiakas saa käydä tutustumassa yksikköön niin monta kertaa kuin itse haluaa. Vierailuista sovitaan hoivakodin henkilökunnan kanssa. Omahoitaja ja hoivakodin johtaja toimivat yhteyshenkilöinä.

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

Asiakasta informoidaan henkilökohtaisesti (keskustelut, lisäksi kirjallinen tiedote) tilanteiden muuttuessa hoivakodin johtajan ja omahoitajan toimesta.

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

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain lääkärin määräyksestä asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteita ei käytetä kuin vakavan harkinnan jälkeen ja vain asiakkaan oman turvallisuuden niin vaatiessa. Rajoitteiden käytöstä tehdyt päätökset kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Jos on päädytty rajoitteen käyttöön, kirjataan asiakkaan asiakirjoihin aina, kun kyseistä rajoitetta joudutaan käyttämään. Rajoitteista keskustellaan aina asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Rajoitteiden käytön vähentäminen alkaa siitä, että sekä henkilökunta että asiakas/omainen tunnistaa, mikä on rajoite. Rajoitteen käytöstä tehty päätös ei ole voimassa toistaiseksi, vaan sen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja puretaan heti, kun se on mahdollista.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on koko toiminnan lähtökohta. Asiakkaat asuvat omassa kodissaan, jota tulee kunnioittaa. Asiakkaan omat ajatukset ja toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan (ruokailutottumuksista uniryhtiin ja tottumuksiin ns. sosiaalisessa ja harrastetoiminnassa). Päivä- ja viikko-ohjelmat ovat tarpeen, mutta niitä ei tule noudattaa orjallisesti, vaan asiakkaiden omaan tahtoon mukautuen.

Työyhteisössä kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja koko työryhmä yhdessä tukee

asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti oman elämän ratkaisuihin. Hoitotyön esimies näyttää esimerkkiä vahvistaen henkilöstönsä asiakaslähtöiseen toimintaan, seuraa ja kehittää asiakkaiden omiin haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa. Työntekijä, jonka todetaan kohtelevan asiakasta hänen itsemääräämisoikeuttaan vahingoittaen tai muuten epäasiallisesti, otetaan menettelyohjeen mukaisen prosessin piiriin. Työntekijät ovat velvollisia raportoimaan havaitsemistaan puutteista työyhteisön tavassa toimia asiakkaita kunnioittaen.

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

Henkilökunta pitää Attendon säilytyksessä olevista asiakkaan rahavaroista kirjanpitoa erillisellä lomakkeella. Asiakkaan käyttäessä/saadessa varoja työntekijä merkitsee selvityksen rahavarojen muutoksesta ja kuittaa omalla allekirjoituksellaan muutoksen lomakkeelle ja toinen työntekijä varmentaa aina allekirjoituksellaan. Yksikössä pyritään säilyttämään/käyttämään mahdollisimman vähän käteisvaroja.

Ne rahavarat, jotka asukas haluaa pitää säilytyksessä itsellään, ovat asukkaan omalla vastuulla.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Yksikön hoitotyön filosofia ei hyväksy pakotteiden ja rajoitteiden käyttöä. Henkilökunnan koulutus ja ohjaus (kinestetiikka ja Tunteva-menetelmä) ovat oleellisessa osassa rajoitteiden ja pakotteiden käytön ehkäisemisessä.

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

Lääkärin määräys asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Pakotteiden ja rajoitteiden vaikutuksia seurataan havainnommalla ja keskustelemalla asiakkaan kanssa. Havainnot ja seuraukset kirjataan ja niiden vaikutuksista keskustellaan yksikön sisäisissä palavereissa.

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

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään poikkeamaprosessin mukaisesti. Mikäli kohtelu on aiheutunut henkilökunnasta, käsitellään se työnjohdollisin toimenpitein. Poikkeamat on jaettu kuuteen kategoriaan, jotka ovat

- Lääkehuolto
- Kaatuminen
- Hoitotyö ja hoiva
- Väkivalta ja sen uhka
- Tiedon välitys
- Muut

Jokainen kategoria sisältää useita eri poikkeamatyyppejä. Osa poikkeamista on määritelty vakaviksi.

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

Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön, turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus. Asiakkaan potilaspapereihin dokumentoidaan tarvittavat asiat ja asiakirjat arkistoidaan asianmukaisesti.

ASIAKAS POISTUU TILAPÄISESTI TOISEEN HOITOLAITOKSEEN

Asikkaan siirtyessä tilapäisesti toiseen hoitolaitokseen (terveyskeskus, sairaala), huolehtii asiakkaan lähettävä hoitaja, että kaikki asiakkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Lähettävä hoitaja täyttää asiakkaan mukaan Hoitajan lähete-lomakkeeseen, josta ilmenee henkilötiedot, sairaudet, lääkitys, hoidon tarve, jatkohoitoon lähettämisen syy, muut oleelliset seikat sekä omaisen ja lähettävän hoitajan yhteystiedot. Vaihtoehtoisesti tiedot voi tulostaa jos käytössä sähköinen asukastietojärjestelmä

Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen (myös, jos lähtee esim. päivystyspoliklinikalle),

ilmoitetaan asiasta välittömästi asukkaan lähiomaiselle. Asiakkaan siirtyminen kirjataan asianmukaisesti potilaspapereihin.

ASIAKAS POISTUU TILAPÄISESTI ESIM. SUKULAISTEN LUO "LOMALLE"

Asiakkaan lähtiessä esimerkiksi sukuloimaan tai muuten poistuessa yksiköstä yön yli tai pidemmäksi aikaa, tulee hoitajien kirjata asiasta tiedot asiakaspapereihin ja suullisesti raportoida asiasta asiakasta hoitaville. Kaikkien asiakasta hoitavien on oltava tietoisia asiakkaan tilapäisestä poistumisesta, näin välttyään turhilta etsinnöiltä ym.

ASIAKAS POISTUU PYSYVÄSTI

Asiakkaan poistuessa yksiköstä pysyvästi, kirjoitetaan hänen yksikössä saamastaan hoidosta hoitotyön yhteenveto, joka liitetään asiakaspapereihin. Asiakaspaperit toimitetaan asiakkaan poistumisen jälkeen kaupungin arkistoon, jossa ne arkistoidaan määräysten mukaisesti.

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

Yhteyshenkilö kunnalla (ostopalvelusopimuksen mukaisesti muistutukset osoitetaan viranomaiselle): Laatukoordinaattori, Hannele Nyfors, 050 3124829

Yhteys Attendolla (yksityiset asiakkaat): Nana Lahdensuu, 044 4944890

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Potilas - ja sosiaaliamies: Miikkael Liukkonen, (09) 83922537, Lehdokkitie 2 B, 01300 Vantaa

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön asiakas tai omainen voi tehdä muistutuksen.

Muistutus osoitetaan ostopalvelutapauksessa kunnan/kaupungin edustajalle. Kunta/kaupunki käsittelee muistutuksen oman käytäntönsä mukaisesti.

Yksityinen asiakas osoittaa muistutuksen Attendolle ja sen vastaanottaa hoivayksikön johtaja.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutus-lomakkeella. Attendo antaa kirjalliseen muistutukseen kirjallisen vastineen mahdollisimman pian. Muistutukset ja vastineet kirjataan yksikkökohtaisesti ja raportoidaan yritystasolla laatu- ja kehitystyöryhmälle.

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

Säännölliset palaverit ja muut ostopalvelusopimuksen sekä kunnan käytäntöjen määrittämät yhteistyön tavat.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Kuluttajasuoja koskee yksikössä yksityisesti olevaa asiakasta. Kuluttajasuojalain mukainen informaatio on saatavissa yksikössä.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittäminen on osa toiminnan ohjausjärjestelmään liittyvää kehitystyötä. Kehittämisen seuranta tapahtuu sisäisten auditointien yhteydessä.

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 fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Jokaiselle asiakkaalle tehdään moniammatillisena yhteistyönä yksilöllinen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti (kerran vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Asiakkaiden hoidontarvetta arvioidaan tarpeenmukaisilla mittareilla (esim. RAI, RAVA ja MMSE).

Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Tässä käytetään apuna kuntoutus- ja elämänkaarilomakettamme sekä asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä kanssa käymää keskustelua. Siinä huomioidaan asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. Niiden pohjalta mietitään kuntouttavat ja kuntoa ylläpitävät toiminnot päivittäisissä askareissa, esim. hyötyliikuntaa kävellään aina, kun mahdollista, avustetaan pukeutumisessa tarvittaessa, siivotaan ja tehdään muitakin kotiaskareita yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti.

Yksiköissämme luomme asiakkaille mielekkään arjen, esim. seuraavien toimin:

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin, tietysti seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen jne.) hoidetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan tottumusten mukaisesti
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, verenpaineen mittaus, verikokeita, haavahoitoa jne.) lomitetaan päivään
- Ruokahetket luonnollisesti rytmittävät ja ryhdittävät päivää, mutta toisaalta ruokailu ei saa muodostua rautaraamiksi ja kellonaikoihin sitovaksi
- Asiakkaita kannustetaan yhdessäoloon yhteisissä tiloissa – omia toiveita kunnioittaen
- Saunominen on oleellinen osa suomalaista elämää ja jatkuu sellaisena myös yksiköissämme
- Asiakkaiden mielekästä arkea tuetaan erilaisella harraste-/viriketoiminnalla (kulttuuria, hengellistä toimintaa, askartelua, lukuhetki, musiikki- ja tarinatuokio)
- Ulkoilu tehdään mahdollisimman helpoksi ja luonnollisesti osaksi jokaista päivää
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (tuoli-, sauva-, hernepussijumppaa, voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kuntoisuuden ja voimavarojen mukaan päivittäin.

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

Ruokalistat suunnitellaan huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Hoivakodin paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää hoivakotiemme ateriapalveluita.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokahuollon asiat. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveellisiksi, asukkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Asiakkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja haluun.

Ruoka on yksiköissämme terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista suomalaista perusruokaa. Ruokalista on suunniteltu täyttämään ikäihmisten ravintotarpeet. Ruokalistalla huomioidaan asiakkaiden makumieltymykset ja perinneruoat ja myös jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on ravintopalvelukuvaus, jossa on otettu huomioon tämän hetken ravitsemussuositukset.

Keittiön oma omavalvontasuunnitelma löytyy päivitettyinä jokaisesta keittiöstä

Aamupala tarjotaan joustavasti noin klo 6-9, lounas noin klo 11-12, päiväkahvi noin klo 14, päivällinen noin klo 17-18 ja iltapala noin klo 19-20. Yöpalaa tarjolla läpi yön.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Jani Ahonen 044 4944896

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.)

Hoivakodissamme on turvallinen, viihtyisät aidatut piha-alueet, jonne asukkailla on vapaa pääsy aamusta iltaan. Yläkerrassa on tilava parveke. Liikunta-rajoitteisten asukkaiden ulkoiluista huolehtivat hoitajat. Päivittäin, (sään salliessa) viedään asukkaat piha-alueelle nauttimaan ulkoilmasta, jossa he voivat halutessaan tehdä myös puutarhatöitä. Lisäksi hoitajien kanssa asukkaat pääsevät lähimaastoon kävelylenkille.

Hoivakodissamme käy joka viikko fysioterapeutti ohjaamassa ryhmäjumppaa. Tarvittaessa ja asukkaan halutessaan hän antaa myös yksilöllistä fysioterapiaa maksua vastaan.

Kaksi kertaa viikossa pidetään virikeohjaajan suunnittelemat viriketuokiota. Viriketuokioita pidetään myös pienmuotoisimpina päivittäin hoitajien johdolla/aloitteesta, joilla tuetaan asukkaan toimintakykyä, (esim. pyykkien viikasta, perunan kuorimista ja haravointia).

THL:n liikuntasuosituksien eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Aseptinen työtapo (tarkoituksena mikrobin leviämisen ehkäiseminen) on osa puhtauspalvelusuunnitelmamme. Myös käsihygieniat, eritetahrojen poisto ja erityisesti erilliset osat puhtauspalveluohjeistusta.

Hygieniahoidot toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Ensisijainen vaihtoehto on käynti wc:ssä. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen.

Hoivakodin saunasta pääsee nauttimaan oman halun ja tottumusten mukaan.

Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Saadun palautteen ja tehtyjen havaintojen pohjalta yksikössä kehitetään päivittäistä toimintaa jatkuvasti. Yritystasolla kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

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.)

Hoivakodissa on oma lääkäri, Tatiana Morozova. 1.1.2015 alkaen Timo Laurila. Joka viikko on lääkärin puhelinkierro, lääkärinkierro on joka toinen kuukausi. Puhelimitse päivystävän lääkärin tavoittaa klo 8-22, myös viikonloppuisin.

Lisäksi käytämme tarvittaessa julkisen terveydenhuollon palveluita.

Yksikön henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa mm. seuraavin keinoin: hyödyntämällä erilaisia mittareita: EKG, Crp, Hb, B-gluk, verenpaine. Jokainen hoitaja on koulutettu ja he osaavat seurata asukkaiden terveydentilaa ammattitaidolla.

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

Attendo Jokikartanossa on oma lääkäri Tatiana Morozova, Attendolta. Lisäksi Attendon päivystävä lääkäri on tavoitettavissa klo 8-22, myös viikonloppuisin. Joka viikko on lääkärin soittokierro ja joka toinen kuukausi lääkäri tulee tapaamaan asiakkaita.

Lisäksi käytämme tarvittaessa julkisen terveydenhuollon palveluita.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Puhelimitse päivystävälääkäri on tavoitettavissa klo 8-22, myös viikonloppuisin.

Kiireellisissä tapauksissa asiakas lähetetään ambulanssilla Peijaksen sairaalaan / päivystykseen.

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

Erikoissaarahoito järjestetään kunnan sairaaloissa.

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

Attendon lääkehoitotyöryhmä on tehnyt geriatrian ylilääkärimme johdolla hoivakotien yhteisen lääkehoito-suunnitelmapohjan. Suunnitelma perustuu STM:n ohjeistukseen. Hoivakodin johtaja päivittävää lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Nana Lahdensuu, 044 4944890.

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Attendo Oy, Meri-Tuuli Säilä, PL 750, 00181 Helsinki. p. 0306 34 4011, meri-tuuli.saila@attendo.fi

Jatkuvaa kehittämistyötä hoivakodin johtajan vetämänä yksikössä (esim. sisäiset palaverit ja koulutukset). Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelyistä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Huolellisuusveloitteen mukaisesti rekisterinpitäjä käsittelee henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta.

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asukastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Kerättävien asiakastietojen tulee olla asiakkaan hoivan ja huolenpidon kannalta tarpeellisia. Virheellisiä tai epätäydellisiä tietoja ei saa olla, merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja että soveltuvien osin myös muuta asukkaan tietoihin liittyvää esim. suullista viestintää. Asiakirjamerkintöjen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten.

Asiakastietojen käsittely on perusteltua asiakkaan turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asiakastietojen tehtävänä on asiakkaan terveyden edistäminen, hoidon ja hoivan suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta sekä jatkuvuuden varmistaminen.

Organisaation tavoitteena on huolehtia tietojen suojaamisesta ja laadusta niin, että tahattomat muutokset ja oikeudeton käyttö eivät ole mahdollisia. Asiakkaan hoivan ja hoidon prosessissa tiedoista vastaa hoivaan ja hoitoon osallistuva ja siitä vastaava. Asiakkaan tietoja käsittelevät asiakkaan hoivaan ja hoitoon osallistuvat.

Asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Hoivakotien henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Se koskee kaikkea mitä työntekijä saa tietoonsa asukasta koskien ja se koskee myös sellaista tietoa jota ei ole tallennettu asukastietoihin. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei ole kykeneväinen terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asiakkaan laillinen edustaja. Poikkeustilanteissa tulee ottaa yhteys tietosuojavastaavaan.

Asiakkaalla on oikeus tietää mitä tietoja hänestä on tallennettu ja mihin tietoja käytetään. Asiakkaan halutessa tarkastella omia tietojaan hän tekee kirjallisen pyynnön. Yksikössä tehtävään valtuutettu hoitotyön asiantuntija käy asiakastiedot asiakkaan kanssa läpi.

Hoivayksiköiden esimiesten vastuulla on huolehtia asiakastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvottomasti sivullisille. Asiakkaan tietoihin liittyvien keskusteluiden tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Sivullisille esim. muut asiakkaat, asukkaiden vieraat, virkistystoimintaa järjestävät ei tule luovuttaa asiakkaiden tietoja.

Mikäli yksikössä epäillään tietosuojarikkomusta, ilmoitetaan siitä tietosuojavaltuutetuille. Asiakasasiakirjojen laatimisen päivitetty ohjeistus löytyy intrasta ko. toimintakohtaan liittyen. Sähköisten asiakastietojen laatimiseen löytyy manuaali yksiköistä.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Attendo Oy, Head of IT Päivi Luotola, PL 750, 00181 Helsinki. paivi.luotola@attendo.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet 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>)

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa.

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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun 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)

Asiakaspaperit toimitetaan asiakkaan yksiköstä poistumisen jälkeen kunnan/kaupungin arkistoon, jossa ne arkistoidaan määräysten mukaisesti.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön, turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus. Asiakkaan potilaspapereihin dokumentoidaan tarvittavat asiat ja asiakirjat arkistoidaan asianmukaisesti.

Asiakkaan siirtyessä tilapäisesti toiseen hoitolaitokseen (terveyskeskus, sairaala), huolehtii asiakkaan lähettävä hoitaja, että kaikki asiakkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Lähettävä hoitaja täyttää asiakkaan mukaan Hoitajan lähetelomakkeeseen, josta ilmenee henkilötiedot, sairaudet, lääkitys, hoidon tarve, jatkohoitoon lähettämisen syy, muut oleelliset seikat sekä omaisen ja lähettävän hoitajan yhteystiedot. Vaihtoehtoisesti tiedot voi tulostaa jos käytössä sähköinen asukastietojärjestelmä.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asiakastietojen käsittelyn kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Yksikössä hoivakodin johtaja ja muu henkilökunta valvoo alihankkijoiden toimintaa jatkuvasti. Alihankinta saatavat palvelut ovat mukana säännöllisesti tehtävissä asiakastyytyväisyyskyseilyissä. Yhteistyötä ja valvontaa alihankkijan kanssa tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalaverissa. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan. Alihankintana pääsääntöisesti ostetaan kiinteistöhuolto, joissain tapauksissa ateriat ja/tai siivouspalvelut.

Luettelo alihankkijoita

RTK, Heinon tukku, Mediq, Korson apteekki, Toimistotarvike tukku, Lindström, Pamark Oy, Tunstall Oy.

Kehittämissuunnitelma

Alihankkijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä kehittää yksikkötasolla hoivakodin johtaja. Yritystasolla alihankkijatyön kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvonnan osiot ovat suurelta osin samoja asioita joihin olemme sitoutuneet sertifioidun laatujärjestelmämme myötä. Sisäisen toiminnanohjausjärjestelmämme ohjaamana organisaatiossamme on määritelty prosesseihin liittyvät vastuut ja valtuudet, sekä toimintoihin että niistä tiedottamiseen ja jalkauttamiseen. Tiedottaminen tapahtuu sekä kirjallisesti (pääsääntöisesti sähköpostilla) että systemaattisen palaverikäytäntöjen kautta. Seuranta ja arviointi tapahtuu laatu- ja kehitys yksikön koordinoimana, sisäisen laadunarvioinnin prosessin mukaisesti yksikkö, toimiala ja yritystasolla. Sisäisen auditoinnin suorittaa koulutettu sisäinen auditoija ohjeistuksen mukaisesti ja jokainen yksikkömme kuuluu sisäisen auditoinnin piiriin. Sisäisessä auditoinnissa havaitut poikkeamat tulee korjata kuukauden kuluessa auditoinnista.

Attendon toiminnanohjausjärjestelmän rungon muodostaa "Kaikille yhteinen" -osio, johon ylin johto on määritellyt ne asiat, jotka jokaisen tulee ottaa huomioon omassa toiminnassaan toimialasta tai yksiköstä riippumatta. Kaikille yhteistä osiota täydentävät toimiala-/palvelukohtaiset moduulit, joihin kukin toimialajohto on määritellyt ne asiat, jotka toimialan yksiköiden tulee ottaa huomioon toiminnassaan. Toimipaikoilla voi olla lisäksi myös omia ohjeistuksia tarkentamassa edellä mainittuja. Näillä ohjeistuksilla tulee olla ohjeistuksen luonteesta riippuen tarvittaessa aluejohtajan ja/tai laatujohtajan hyväksyntä.

Yksikön johtaja on omavalvonnan vastuhenkilö. Hänen sijaisenaan ja apunaan toimii yksikön hoitotyön esimies tai muu tehtävään nimetty henkilö. Lisäksi omavalvonnan eri osa-alueista laadusta vastaa yksikön johtajan apuna laatukoordinaattori sekä arvojen mukaisen toiminnan toteutumisesta arvovalmentaja.

Esimiehet määrittelevät alaistensa vastuut ja valtuudet. Perus määritelmät tehdään jo rekrytointiprosessin aloitus vaiheessa. Työsuhteen jatkuessa vastuut ja valtuuden päivitetään vuosittaisen kehityskeskusteluiden yhteydessä.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään osana toiminnanohjausjärjestelmän kehittämistä.

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

Paikka ja päiväys
Vantaa 18.9.2014

Allekirjoitus
(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Nana Lahdensuu**