



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 Länsi-Helsingin lähimmäispalvelu Leevi ry	Kunnan nimi Helsinki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Palveluasuminen	Sijaintikunta Helsinki
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Länsi-Helsingin lähimmäispalvelu Leevi ry	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1492363-1
Toimintayksikön nimi Rumpupolun palvelutalo	
Toimintayksikön postiosoite Klaneettitie 10	
Postinumero 00420	Postitoimipaikka Helsinki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Heidi Wallius-Virkkula	Puhelin 040 827 5500
Postiosoite Klaneettitie 10	
Postinumero 00420	Postitoimipaikka Helsinki
Sähköposti heidi.wallius-virkkula@leeviry.net	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 2.5.2003	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyäessä) VARMA- jatkuva vakuutus 55-5063552V	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Yhdistys on asettanut tavoitteekseen toimia solidaarisen lähimmäisvastuun herättämiseksi, toimia vanhusten sosiaalisten olojen parantamiseksi sekä tukea ja auttaa vanhuksia ja muita avun tarpeessa olevia lähimmäisiä.
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminnalle asetetut arvot: työhyvinvointi, yksilöllisyys, elämänilo, ammattitaito, turvallisuus, inhimillisyys.

Yhdistys on voittoa tavoittelematon ja yleishyödyllinen.

Päivittämissuunnitelma

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet tarkistetaan vuosittain toimintasuunnitelman teon yhteydessä. Toimintasuunnitelma käydään läpi johtokunnan, johtoryhman, yhdistysten jäsenten ja henkilökunnan kanssa vuosittain.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Johtokunta

Yrjö Malmi, puheenjohtaja

Timo Kaskia, jäsen

Pentti Helo, jäsen

Christina Holmgren, varapuheenjohtaja

Martti Tuutti, jäsen

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Heidi Wallius-Virkkula, toiminnanjohtaja

Klaneettitie 10

00420 Helsinki

puh: 040 827 5500

heidi.wallius-virkkula@leeviry.net

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Johtoryhmä:

Heidi Wallius-Virkkula, toiminnanjohtaja

Ritva Hellen, talousjohtaja

Erja Laasonen, palvelutalon johtaja

Heli Lahtinen, palvelutalonjohtaja

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilökunnan ja opiskelijoiden perehdyttämisessä huomioidaan omavalvontasuunnitelma.

Jokaiselle yksikössä työskentelevälle kerrotaan omavalvonnasta ja sen tarkoituksesta.

Perehdytyksen toteuttamisesta huolehtii opiskelijoille harjoittelujakson aikana työpaikkaohjaaja ja uudelle työntekijälle perehdytysvastuun ottanut hoitaja.

Liitteenä perehdyttämissuunnitelma, Liite 1.

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)

Asiakaspalautetta kerätään 1-2 vuoden välein kirjallisella asiakas-/omaistyytyväisyyskyselyllä joka laaditaan edellisen asiakaspalautteen pohjalta.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalaute käydään läpi ja siitä laaditaan kirjallinen yhteenveto, joka käsitellään henkilöstön kanssa. Palautekyselyn tulokset käydään läpi myös asiakkaiden kanssa erillisessä infotilaisuudessa. Tulokset ovat myös asiakkaiden ja omaisten saatavilla.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Palautteista nouseviin epäkohtiin ja toiveisiin pyritään vaikuttamaan nopeasti viimeistään seuraavan toimintavuoden aikana. Vahvuuksia pyritään ylläpitämään ja vahvistamaan edelleen.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Suunnitelmissa on kehittää asiakaspalautejärjestelmää mahdollisuuksien mukaan jatkuvaksi käyttäen erilaisia menetelmiä ja teknologiaa hyväksi kirjallisen asiakaspalautteen tukena.

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

Riskikartoitus liitteenä, Liite 2.

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

Henkilökunta on perehdytyksen yhteydessä ohjeistettu siitä miten toimia epäkohtia havaitessaan. Työsuojeluvaltuutettu toimii omalta osaltaan viestien välittäjänä epäkohtien havaitsemisessa. Aukkaat ja henkilökunta ilmoittavat epäkohdista esimiehille jotka vievät asian sille kuuluvalla taholle.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Asukasturvallisuuteen liittyvät epäkohdat pyritään korjamaan välittömästi tai vaaratilanteesta informoidaan heti eteenpäin.

Epäkohtia pyritään korjaamaan jatkuvalla työyhteisön kehittämisellä josta on laadittu prosessikuvaus liittyen riskien hallintaan. (Liite 3)

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Henkilöstökokoukset yksiköissä 1xkk. Päivittäinen raportti. Koko henkilöstön yhteiset tilaisuudet 2x/vuosi. Tarvittaessa ilmoitetaan yhteistyötahoille toimenpiteistä.

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)

Henkilöstoluettelo liitteenä. (Liite 4)

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

Rekrytoinnissa sovelletaan yleisiä periaatteita. Haku julkaistaan työvoimatoimiston sivuilla avoimena hakuna. Haastattelujen perusteella pyritään valitsemaan tehtävään pätevä ja sopiva henkilö. Työtehtävän vaatiessa koulutusta kelpoisuus varmistetaan Valviran rekisteristä.

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

Perehdyttämissuunnitelma liitteenä (Liite 1)

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)

Kehityskeskustelut x1/vuosi, jonka yhteydessä kartoitetaan koulutustarpeet ja osaamisen tukeminen. Sairauspoissaoloja seurataan vuosittain tilastoseurantana sekä jatkuvana seurantana yksikkökohtaisesti. Sairaspoissolot käsitellään tarvittaessa myös henkilökohtaisesti.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Toimintasuunnitelman yhteydessä laaditaan vuosittain toteutettava henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma.

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.)

**Palvelutalossa asukkaat asuvat kaksioissa tai kolmioissa, joissa lasitettu parveke. Jokaisella on omat huonekalut ja omat henkilökohtaiset tavarat. Asuntojen koko on 36,5-70m²
Ryhmäkodissa asukkaat asuvat omissa huoneissaan joissa jokaisessa on oma wc ja kylpyhuone.
Huoneidon koko on n. 20m². Asukkaat voivat sisustaa omat huoneet osittain omilla huonekaluilla.
Vakiovarusteena huoneissa on sähkösänky. Yhteisiä tiloja, sekä iso lasitettu parveke ja ulkoiluterassi.**

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

Palvelutalossa asukkaiden käytössä on yleisiä tiloja joissa voivat viettää aikaa. Ala-aulassa on TV-nurkkaus, ravintola, kuntosali ja askartelutila. Talossa on sauna josta voi varata joko oman ajan tai käydä hoitajan avustuksella yhteissaunassa. Ravintola toimii lounasravintolana myös ulkopuolisille.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta
Tilat mahdollistavat yhdessä olon, harrastamisen, kuntoilun ja toiminnan.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä
Liitteenä jätehuoltosuunnitelma (Liite 5)

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisen menettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)
Talossa toimivan kiinteistöjuollon vastuulla on vuosittain huoltaa ilmastointilaitteet. He vastaavat myös laitteiden toimivuudesta ja turvallisuudesta.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
Verenpainemittarit
Sairaalasängyt
Verensokerimittarit
Nostolaite

Vastuuhenkilön yhteystiedot
Erja Laasonen
erja.laasonen@leeviry.net, puh: 0400 782 427

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/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma
Toimitilojen käyttöä muokataan tarvittaessa tarpeen mukaisiksi.
Laitteita ja tarvikkeita huolletaan ohjeitten mukaan ja hankitaan tarvittaessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot
Erja Laasonen
erja.laasonen@leeviry.net
puh:0400 782 427

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

Tilat on suunniteltu tukemaan ikäihmisten asumista ja turvallisuuteen on pyritty kiinnittämään huomiota. Asukkailla on asunnoissa hälytysjärjestelmä jolla he saavat yhteyttä hoitajaan 24h/vrk. Jokaisella on myös henkilökohtainen turvaranneke. Henkilökunnan ammattitaitoon vaikutetaan rekrytoinnin ja koulutuksen kautta. Kiinteistöissä on valvontakamerat, joita valvotaan 24h vuorokaudessa.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Mikäli valvontalaitteissa ilmenee vika, otetaan yhteys huoltoon.

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

Turvarannekkeiden toimivuus tarkastetaan kerran kuukaudessa.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Liitteenä turvallisuussuunnitelma. (Liite 7)

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

Jokaiselle taloon muuttavalle annetaan "Tervetuloa taloon"-info kirjallisesti (Liite 7). Asukkaan kanssa yhdessä tehdään palvelutarpeen kartoitus ja palvelusopimus, päivittäminen tehdään yhteistyössä asukkaan ja mahdollisesti hänen omaistensa kanssa.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asukkaaksi palvelutaloon haluava käy tutustumassa asuntoon ja taloon etukäteen, ennen asukkaaksi tulo päätöstä. Ryhmäkodissa omaisilla ja asukkaalla on mahdollisuus käydä tutustumassa yksikköön etukäteen niin halutessaan.

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

Asukkaiita informoidaan kirjallisesti ja info tilaisuuksissa muutoksista. Hinnan muutokset ilmoitetaan kuukautta aikaisemmin.

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

Palvelutalon asukkaat ovat itsenäisesti asuvia ja pääsääntöisesti omista asioistaan huolehtivia. Ryhmäkoti on tarkoitettu muistisairaille ja sinne asukkaat osoitetaan Helsingin kaupungin sosiaalitoimen puolesta. Mikäli tarve vaatii heillä on asioiden hoitaja tai edunvalvoja. Asiakasta kuullaan aina ja hänen omat toivomuksensa pyritään ottamaan huomioon.

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

Palvelutalossa asukkailla on itse vastuu omista rahoista ja muista tavaroista. Ryhmäkodissa nimetyt omat hoitajat vastaavat asukkaiden käyttörahoista, josta pidetään kirjanpitoa. Muista rahaasioista vastaavat omaiset, edunvalvojat ja sosiaaliviranomaiset.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Kaikissa tilanteissa pakotteita ja rajoitteita pyritään käyttämään mahdollisimman vähän.

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

Pakotteita ja rajoitteita käytetään ainoastaan kun asukas on vaaraksi itselle tai muille.

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

Asia pyritään selvittämään siihen liittyvien osapuolten kanssa. Tarpeen mukaan laaditaan kirjallinen selvitys ja jatkotoimenpidemenettelyistä sovitaan osapuolten kanssa.

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

Palvelutalossa noudatetaan normaalia vuokralainsäädäntöä ja asunnon irtisanomis aika on kuukausi . Myös palveluihin liittyvä irtisanoutumis aika on kuukausi koskien palvelupaketteja.

Asiasta keskustellaan ja informoidaan asukkaita ja heidän asioitaan hoitavia omaisia aina palvelutaloon muutettaessa ja muutostilanteen aikana. Sopimusten irtisanomis ajat on mainittu myös sopimus pohjissa jotka asiakkaat allekirjoittavat sopimuksia tehtäessä.

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

Ryhmäkodin lähiesimies: Eeva-Liisa Jokinen, mimmi.jokinen@leeviry.net, puh: 0400 457 378

Palvelutalon johtaja: Erja Laasonen, erja.laasonen@leeviry.net, puh. 0400 782 427

Toiminnanjohtaja: Heidi Wallius-Virkkula, heidi.wallius-virkkula@leeviry.net, puh: 040 827 55 00

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Neuvonta ma klo 13-15, ti ja to klo 10-12 puh. 09 3104 3365

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköposti:sosiaaliamies@hel.fi

Sosiaaliamiesten käytössä ei ole suojattua sähköpostiyhteyttä, joten sähköpostin lähettäminen tapahtuu lähettäjän vastuulla.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutuksen vastaanottanut henkilö pyytää selvitystä muistutukseen johtaneesta asiasta yksiköstä / henkilöltä jota muistutus koskettaa. Muistutuksen vakavuus huomioiden se käsitellään johtoryhmässä tai johtokunnassa ja päätetään jatkotoimista.

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

Palveluasunnoissa asuvien asukkaiden hoitoyhteistyötä tehdään mm. terveysaseman lääkärin ja hoitajien kanssa asiakkaan luvalla. Asiakkaan oma lääkäri päättää hoitolinjauksista ja palvelutalon hoitajat toteuttavat tai seuraavat sitä antaen palautetta vaikkuttavuudesta. Näin toimitaan joskus myös erikoissairaanhoidon.

Ryhmäkodissa käy kaupungin kotihoidon lääkäri säännöllisesti ja määrää hoitolinjaukset yhdessä ryhmäkodin henkilökunnan kanssa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

www.kuluttajavirasto.fi

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa. Henkilökunnan toimesta avustetaan ja annetaan tietoa asiakkaille tahoista mihin olla yhteydessä tarvittaessa. Henkilökuntaa opastetaan ohjaamaan asiakkaita perehdytys suunnitelman mukaisesti.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakaan asema ja oikeudet huomioidaan toiminnassa. Niitä kunnioitetaan huomioiden kuitenkin myös asiakasturvallisuus. Asiakaan oikeuksien toteutumista kehitetään jatkuvasti yksikkötasolla.

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

Palvelutalo: Aukkaat ovat hyvin eri kuntoisia omatoimisesta lähes täysin autettavaan. Jokaisen asukkaan palvelun ja avun tarve käydään läpi asukkaan ja omaisten kanssa yhdessä ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. kotipalvelun tavoitteena on tukea mahdollisimman itsenäistä asumista ja ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

Palvelutalossa on tarjolla viikottain säännölliset ryhmä- ja virikehetket joihin asukkaat voivat halutessaan osallistua. Myös yksilöllistä apua esim. ulkoilussa on mahdollista saada.

Ryhmäkoti: Aukkaat ovat keskivaikeasti tai vaikeasti dementoituneita. Toiminta kyky vaihtelee huomattavasti yksilöittäin. Päivittäisissä toiminnoissa ja avustamisessa huomioidaan ja hyödynnetään jokaisen asiakkaan voimavarat.

Ryhmäkodissa järjestetään päivittäin virikkeellistä ohjelmaa; ryhmiä, leivontaa, lukuhetkiä, ulkoilua ja muuta fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tukevaa toimintaa.

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

Palvelutalo: Aukkailla on mahdollisuus tehdä rukaa kotona tai ruokailla talossa toimivassa ravintolassa. Palvelutalon asukkaiden ravitsemus ja ruokailu on asukkaan itsensä tai hänen omaisensa vastuulla.

Ryhmäkoti: Ryhmäkodin ateriat ja muut ruokatarpeet tuottaa talossa toimiva ravintola alihankintana. Ruokailu rytmi pyritään pitämään säännöllisenä ja tarvittaessa mahdollistetaan

yksilölliset välipalat. Aamupala tarjoillaan klo 8-11, lounas 12-13, päiväkahvi 15 - 15:30, päivällinen 17-17:30 ja iltapala 19 - 20 lisäksi on mahdollista saada välipalaa myöhemmin tai yön aikana.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Erja Laasonen

erja.laasonen@leeviry.net

puh:0400 782 427

Eeva-Leena Jokinen

mimmi.jokinen@leeviry.net

puh: 0400 457 378

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.)

Ryhmäkodissa on viikko-ohjelma jota toteutetaan vaihtuvan sisällön mukaisesti.

Viriketoiminnanohjaaja vastaa toiminnan järjestämisestä sekä palvelutalossa että ryhmäkodissa.

Viriketoiminnan lisäksi palvelutalossa ja ryhmäkodissa järjestetään liikuntatuokioita viikottain.

THL:n liikuntasuosituksel eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Kaikkaa toimintaa ohjaa hygieniasääntö puhtaasta liikkeeseen. Jokaisella työntekijällä tulee olla hygieniapassi suoritettuna.

Epidemiatilanteissa pyritään taudinleviäminen estämään tarvittaessa eristämällä taudinkantajat ja erityisen tarkalla ja tehostetulla käsihygienialla.

Jokainen työntekijä ja tarvittaessa omaiset ohjataan hyvän käsihygienian ylläpitoon.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä

Asiakkaiden palveluita ja hoitoa kehitetään työryhmissä. Tietoa tyytyväisyydestä ja kehittämiskohteista kerätään mm. säännöllisillä tyytyväisyys kyselyillä.

Kaupungilta saadaan palutetta vuosittain ostopalvelupaikkojen (ryhmäkoti) toiminnan laadukkuudesta ja kehittämistarpeista.

Laajempiin toimintoihin ja tulevaisuuden haasteisiin pyritään vastaamaan mm. projektityöskentelyn kautta hyödyntämällä vanhaa ja kehittämällä uutta.

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.)

Palvelutalo: Asukkaat kuuluvat yleisen terveydenhuollon ja sairaanhoidon piiriin.

Asukaskohtaisesti ja asiakkaan luvalla tehdään tiivistä yhteistyötä terveysaseman lääkärin ja hoitajien kanssa asiakkaan terveyteen, sairauksien hoitoon ja seurantaan liittyvissä asioissa.

Ryhmäkoti: Asukkaiden omalääkärinä toimii kaupungin ostopalvelulääkäri. Lääkärin määräämän hoidon toteuttaminen ja seuranta sekä raportointi on yksikön vastaavan sairaanhoitajan vastuulla.

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

Palvelutalo: Lääkäri palvelut annetaan omalla terveysasemalla tai asukkaan niin valitessa yksityislääkärin toimesta.

Ryhmäkoti: Ryhmäkodin lääkäri huolehtii ryhmäkodin asukkaiden sairauenhoidosta kiireettömissä tilanteissa.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kiireellistä sairaanhoitoa tarvitsevat asiakkaat lähetetään ambulanssilla sairaalaan.

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

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus, hoitavan lääkärin niin määrätessä, saada erikoissairaanhoitoa kunnallisten palveluiden piirissä normaaleja jonotuskäytäntöjä noudattaen.

Asiakkaan / omaisen niin halutessa hän voi myös omakustanteisesti käyttää yksityisiä palveluita erikoissairaanhoitoon yms. liittyen.

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

Katso lääkehoidon suunnitelma (Liite 8)

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Erja Laasonen
erja.laasonen@leeviry.net
puh:0400 782 427

Eeva-Leena Jokinen
mimmi.jokinen@leeviry.net
puh: 0400 457 378

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma—to klo 8.30—11
Puhelinnumero: 09 310 43355
Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia aina etukäteen

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Sähköpostiosoite: potilasasiamies(at)hel.fi

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Yhteistyötä tehdään Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden kanssa ja toimintaa kehitetään ostopalvelu sopimusten mukaisesti.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Palvelutalo: Käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä jonne mm. kirjataan päivittäistä raporttia. Muut asiakasta koskevat asiakirjat säilytetään asiakkaan kansiossa lukollisessa kaapissa.

Ryhmäkoti: Käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä jonne mm. kirjataan päivittäistä raporttia. Muut asiakasta koskevat asiakirjat säilytetään asiakkaan kansiossa lukollisessa kaapissa.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsopimustaan tehdessä vaitiololupauksen yksityiseen terveydenhuollon lakiin (9.2.1990 / 1522 LUKU 9 pykälä 12§) ja sosiaalihuollon asiakaslakiin 14-15§ perustuen.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Heidi Wallius-Virkkula

heidi.wallius-virkkula@leeviry.net, puh: 040 827 5500

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.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>)

Uuden työntekijän kanssa käydään perehdytyksessä läpi mitä tarkoittaa vaitiolovelvollisuus, miten ja mitä asiakaspapereihin kirjataan ja missä asiakastakoskevat dokumentit säilytetään. Yksikön esimiehen vastuulla on seurata ja varmistaa tiedon käytäntöön vieminen ja tietoturvallisen toiminnan toteutuminen.

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)

Asiakirjoja säilytetään lukollisessa tilassa palvelutalossa.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tieto muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen osallistuvien tahojen kanssa välitetään kirjallisena asiakkaan luvalla.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Rumpupolun palvelutalossa ja Leevikodissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Arkistoinnin osuutta pyritään kehittämään jatkossa.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Alihankintana toteutettua ravitsemuspalvelua seurataan ja arvioidaan päivittäin. Epäkohdissa ja poikkeamissa reagoidaan välittömästi ja ollaan yhteydessä alihankkijaan.

Lisäksi pidetään säännöllisesti palaveria joissa käydään läpi kehittämiskohteita, palvelun toimivuutta ja laatua.

Luettelo alihankkijoita

Termico ravintolat Oy / Rumpu Oy, ravitsemuspalvelut

Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Yksikköiden esimiehet tekevät jatkuvaa seurantaa yksikkökohtaisesti ja tekevät muutokset tarvittaessa.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmasta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kokonaisuudessaan seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa tehtäessä.

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

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys