

Käpylän Pysäkki, Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja: Käpyrinne ry Palveluntuottajan Y-tunnus: 0200385-4		Kunnan nimi: Helsinki
Toimintayksikön nimi Käpyrinteen palvelutalot / Käpylän pysäkki		
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki; Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki www.kapyrinne.fi		
Palvelumuoto Ikääntyneiden tehostettua palveluasumista; ryhmäkotiasuminen muistisairaille henkilöille (30 asunto yhteensä kahdessa ryhmäkodissa)		
Toimintayksikön katuosoite Ilmattarentie 2		
Postinumero 00610	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Mirja Huhtala	Puhelin 040 4560565	
Sähköposti mirja.huhtala@kapyrinne.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 19.12.1997, Muutos lupa 6.3.2015 (Kantti ry:n lahjoituksen mukaisesti Kantin Pysäkin palvelutalon yhdistyessä Käpyrinne ry:hyn)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut / tehostettu palveluasuminen/ vanhukset		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kotipalvelu, hyvinvointikeskustoiminta, päivätoiminta		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 25.2.2015	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.3.2015	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Asiakastyö: Oy Shaba Ab Ateriapalvelu Attendo Terveyspalvelut Oy lääkäripalvelut Helsingin kaupungin sopimuksella Helsingin XIV Kallion apteekki		

Tunnstall hoitajakutsujärjestelmä

G4S Security Services Oy; yöhoidon vartijaturvakutsu

Taloushallinnon palvelut:

Aboma Control Oy; palkanmaksu, laskutus , kirjanpito

Sijaishaltia Oy; Työviestijärjestelmä

Apuvälineiden huolto- ja korjauspalvelut: Teoteam Oy, Medical service

Kiinteistöhuolto ja paloturvallisuuspalvelut:

SF ammattimies Oy

KONE Hissit Oy; hissien huolto

Inspecta Tarkastus Oy; palohälytysjärjestelmän tarkastukset ja huolto

Mako Oy; sammutuslaitteet ja peitteet

Oy Hedengren Security Ab; paloilmaisimet

ISS Palvelut Oy; paloilmaitimen tiedonsiirto palolaitokselle

Alarm control Alco Oy Ab; vesisammutusjärjestelmä

Tiedonhallinta:

Invian Oy, Doma Care; Asiakastietojärjestelmä,. RAI-HC

Global Voicelink Oy; IT- tuki ja tiedon varmistus

Ramekon Oy; tietosuojajäte

Tilaaaja vastuu .fi

Jätehuolto:

HSY Helsingin seudun ympäristöpalvelut; Bio- ja sekajäte:

Lassila & Tikanoja Oyj; Paperit ja kartongit:

Hurrikaanit Ympäristöhuolto Oy; Rasvakaivo:

Lindström; vaihtomatot

Alihankkijoiden kanssa tehdyt sopimukset sisältävät vaitiolovelvoitteen

Käpylän Pysäkin toiminta-ajatus

Käpylän Pysäkin Muistiyksikön perustehtävänä on tukea muistisairaana ihmisen hyvinvointia sekä vahvistaa toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä toiminnalla asukkaan omantahdon mukaista ja turvallista elämää omassa kodissa ja yhteisön jäsenenä.

Käpylän Pysäkin palveluasuminen tukee asukkaiden hyvinvointia, toimintakykyä, ja kokemusta hyvästä elämän laadusta. Käpylän pysäkin henkilökunnan antama hoito- ja kuntoutus perustuu asiakkaiden tarpeisiin, on tavoitteellista, suunnitelmallista ja dokumentoitua.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen Käpylän Pysäkin ryhmäkodissa on kotona asumista ja tarjoamassamme huolenpidossa korostetaan asukkaan itsenäisyyttä, yksilöllisyyttä, arvokkuutta ja yksityisyyttä. Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa, mahdollisuuksia osallistumiseen ja aktiiviseen elämään sekä lämminhenkistä ilmapiiriä, jossa asukas on toimintarajoitteistaan huolimatta yhteisön jäsen ja hänelle mahdollistuu kokemus omana itsenään hyväksytyksi tulemisesta.

Hoidossa toteutuu asiakkaan, hänen läheisensä ja henkilökunnan välinen yhteistyö, moniammatillinen osaaminen sekä hoidon jatkuvuus. Asukas voi asua turvallisesti elämänsä loppuun saakka Käpylän Pysäkin ryhmäkodin saattohoidon turvin.

Käpylän Pysäkin työyhteisö on sitoutunut jokaisen asukkaan toimintakykyä edistävän ja yhteisöllisen palveluasumisen kehittämiseen.

Käpylän Pysäkin arvot ja toimintaperiaatteet

Käpyrinne ry:n toimintaa ohjaavien arvojen perustana ovat sosiaali- ja terveyspalveluja koskevat arvot ja eettiset toimintaperiaatteet sekä hyvän hallintotavan periaatteet.

Jokaisella on yhtäläinen **oikeus arvokkaaseen elämään**. Keskeisiä ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita ovat **itse määräämisoikeus**, jonka toteutuminen edellyttää, että henkilö saa päätöksentekoaan varten asianmukaista ja ymmärrettävää tietoa ja tukea.

Voimavaralähtöisyys toteutuu tunnistamalla iäkkään ihmisen voimavarat. Voimavaralähtöisyyden ja osallisuuden mahdollistajana on ikäihmisiä yksilöllisesti kunnioittava kiinnostus. Ymmärtämällä hänen toiveita ja jäljellä olevia voimavaroja, voimme tukea osallistumista, läsnä olevaa kohtaamista sekä arjessa onnistumisen kokemuksia.

Oikeudenmukaisuus liittyy inhimillisten tarpeiden tyydyttämiseen ja hyvinvointiin. Palvelujen oikeudenmukainen kohdentaminen edellyttää ikäihmisten yhdenvertaisuuden turvaavaa palvelutarpeen arviointia ja palveluiden yhtenäisiä myöntämisperusteita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös syrjinnän estämistä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erilaisuuden hyväksymistä.

Osallisuus yksilön tasolla on periaatteen tekemisestä näkyväksi ikääntyneiden palveluissa, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisestä ja vahvistamisesta sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamisesta niin, että ihminen on iäkkäänäkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen. Laajemmassa tarkastelussa sosiaalinen osallisuus merkitsee ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen.

Yksilöllisyys korostaa asukkaan kohtaamista ainutlaatuisena, yksilöllisenä persoonana. Palveluissa tehtäviä päätöksiä arvioidaan siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä

arvokkaaksi yksilöksi ja tuntee elämänsä mielekkääksi. Yksilöllisyys on vapautta ja valinnanmahdollisuuksia, mutta myös vastuunottoa omasta elämästä oman ymmärryksen mukaisesti.

Turvallisuus tarkoittaa fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden luomista. Turvallisuuden periaatetta toteutetaan varmistamalla sosiaalisen tuen ja palvelujen saatavuus, laatu sekä luottamuksellinen ilmapiiri. Huolehtimalla asuin- ja hoitoympäristöjen turvallisuudesta sekä ennaltaehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua luomme puitteet turvalliseen asumiseen.

Monikulttuurisuus ja yhteisöllisyys syntyvät rikastavan vuorovaikutuksen yhteisössä, jossa erilaiset kulttuurit, verkostot, innostus ja oppiminen lisäävät merkityksellisyyttä ja luovuutta arjessa.

Kestävä kehittäminen ja kehityksen perustana on yhteiskuntavastuullinen, inhimillinen ja ekologinen hyvinvoinnin tuottaminen, jossa kehitetään laadukasta palvelutyötä sekä tulevaisuuden johtamisen ja työkalukulttuuria.

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Asukkaita, omaisia ja työntekijöitä on ohjeistettu, että palautetta, korjattavia kohtia yms. voi kertoa matalan kynnyksen periaatteella (palautelomake, asukas/omaiskokoukset, palautekyselyt), jotta asioihin voidaan tarttua ajoissa ja toimia mahdollisimman pikaisesti ennen kun vahinkoa pääsee syntymään. Työntekijöiden tulee hallita turvallisuus ja pelastussuunnitelma ja sisäiset ohjeistukset. Työntekijöillä on tämän lisäksi ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat epäkohtia toiminnassa, ensin esimiehelle ja toiminnanjohtajalle, mutta tarvittaessa valvoville viranomaisille. Myös asukkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus toimintaan liittyvistä laatu- ja poikkeamista viranomaisille, josta löytyy ohjeistukset.

Käpyrinne ry:ssä toimii yhteistoiminnallinen työsuojelutoimikunta, jonka yhtenä tehtävänä on riskikartoituksen tekeminen ja arviointi. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa on kuvattu asumisen ja asukasturvallisuuteen liittyvät riskit sekä niiden todennäköisyys sekä ennalta ehkäisy. Henkilöstö hyvinvointistrategiassa on riskkejä arvioitu henkilöstön toimintaan liittyen. Molempia asiakirjoja päivitetään vuosittain työsuojelukokouksessa. Myös työterveyshuollon toimintaohjelmassa pyritään jo ennalta vastaamaan henkilöstön työkykyyn liittyviin riskeihin.

Poikkeamakirjausten avulla pyritään saamaan selville, mitkä tekijät aiheuttavat poikkeamia ja millä keinoin poikkeamia voidaan ehkäistä. Käpyrinne ry:n uudistettu yhteinen poikkeamalomake, joka mahdollistaa koko organisaatiossa epäkohtien, laatu- ja poikkeamien ja riskien ilmoittamisen. Ohjeistuksessa kuvataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyä sekä toimenpiteiden seurannan, arvioinnin, kehittämisen ja tiedottamisen prosessia. Lisäksi sähköiseen asiakaskertomukseen kirjataan mm. asukkaiden kaatumiset ja lääkepoikkeamat. Poikkeamatilanteiden käsittely työyhteisössä on ohjeistettu poikkeama lomakkeessa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille. Esimies, jonka alaisuuteen asia kuuluu, on vastuussa korjaavista toimenpiteistä sekä niiden informoimisesta sekä asianosaisille että toiminnanjohtajalle. Jos poikkeama on ollut vakava ja aiheuttaa asiakkaalle vaaratilanteen tai turvallisuushan toiminnanjohtaja on vastuussa asian tiedottamisesta hallitukselle kuin myös asiakkaille ja työntekijöille sekä mahdollisille sidosryhmille. Muulloin tiedotus kuuluu palvelujohtajalle, joka voi asian delegoida tiimin vastaavalle.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu.
http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia sekä kehittämideoita esimiehelleen, yksikön kokouksessa tai talon yhteisessä kokouksessa. Työntekijällä on myös velvollisuus kirjata asiakkailta tai sidosryhmiltä saatu palaute ylös. Poikkeamat, jotka on jaoteltu kehittämiskohtiin, läheltä piti ja vakaviin poikkeamiin, kirjataan ylös ja ne käsitellään yksikkökokouksessa. Läheltä piti- ja vakavat poikkeamat saatetaan välittömästi toiminnanjohtajan tietoon. Riippuen poikkeaman laadusta joko yksikön esimies yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa tai johtoryhmä arvioi toimenpiteet. Tehdyistä korjauksista tai parantamistoimenpiteistä esimies tekee ilmoituksen toiminnanjohtajalle sekä asianosaisille. Poikkeamia ja palautteita sekä havaittuja epäkohtia, mutta myös kehittämideoita seurataan, jolloin saadaan selville, kehittämisen ja parantamisen tarpeet, kyetään puuttumaan ennalta riskeihin sekä luomaan keinoja joilla jatkossa vältettäisiin laatupoikkeamat. Työntekijät arvioivat vähintään kerran vuodessa riskejä ja ne kirjataan turvallisuus ja pelastussuunnitelmaan. Raportteja käsitellään työsuojelukokouksessa ja johdon katselmuksissa kaksi kertaa vuodessa.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumat käsitellään tiimipalaverissa, ja palvelujohtaja vie kootun tiedon Käpyrinne ry:n toiminnanjohtajan tietoon. Tarvittaessa haittatapahtumat käsitellään asukaskokouksissa, organisaation työsuojelutoimikunnassa tai johtoryhmässä.

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

Yksikön palvelujohtaja valvoo, että työyhteisössä on analysoitu tapahtuneen perussyyn ja ryhdytään ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ja seurataan tehtyjen muutosten vaikutusta ja valvoo, että koko prosessi kirjataan poikkeamalomakkeeseen.

Korjaavat toimenpiteet

Epäkohdat voivat liittyä moniin eri tekijöihin asiakkaaseen, ympäristöön, henkilökuntaan jne. Jolloin liittyen asiasta epäkohtien korjaamismenettelyt vaihtelevat. Laatupoikkeamaa pyydetään anteeksi asianosaiselta/asianosaisilta ja pyritään välittömästi korjaamaan palvelun laatu, jos se on mahdollista. Epäkohtia käsitellään eri tason kokouksissa. Johtoryhmä arvioi liittykö epäkohtiin rakenteellisia tai toiminnanohjauksellisia puutteita, jotka korjataan välittömästi. Rakenteissa tai ohjeistuksissa tehdyt muutokset käsitellään talon ja yksikkökohtaisissa kokouksissa. Yksikkökokouksissa käsitellään voimassa olevat ohjeistukset ja prosessit, jos poikkeama on johtunut osaamattomuudesta.

Jos asia liittyy yksittäiseen työntekijään ja hänen käyttäytymiseen, asia otetaan puheeksi ja ohjeistetaan toimintatavoissa asukkaana ja /tai työntekijän kanssa ja tarvittaessa ohjeistetaan toimintatavoissa ja

<p>varmistetaan että muut yksikön työntekijät ovat tietoisia oikeista toimintatavoista. Jos toimintaan liittyy välinpitämättömyyttä yhteisistä toimintatapojen noudattamisesta toimenpiteet voivat johtaa suulliseen huomautukseen tai varoitukseen. Asiakkaaseen tai asukkaaseen liittyvä kaltoinkohtelu johtaa aina varoitukseen, sillä Käpyrinteessä on kaltionkohtelun osalta nollatoleranssi.</p> <p>Korjaavat toimenpiteet voivat myös olla erilaisia hankintoja, jotka helpottavat tai parantavat työntekoa tai asukkaan liikkumista, asumista ja elämistä.</p> <p>Ympäristöön liittyvissä epäkohdissa tehdään niistä ilmoitus ns. tampuuriin, josta huoltoyhtiö näkee mikä on korjattava ja tilanteen korjaamista arvioidaan seurannalla että jälkitarkastuksella. Suuremmissa rakenteellisissa asioissa noudatetaan pitkäntähtäimen korjaussuunnitelmaa tai yllättävät epäkohdat käsitellään johtoryhmässä, josta asia tarvittaessa viedään hallituksen tiedoksi ja päätettäväksi.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Tavoitteena on, että jokainen työntekijä ymmärtää vastuun asioiden esille ottamisen tärkeydestä. Matalan kynnyksen palautteen antamisen käytäntöä tuetaan, asioista keskustellaan ja asioista tiedotetaan. Poikkeamat ovat keskeinen työväline toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Toiminnanjohtaja ja palvelujohtaja tiedottavat muutoksista henkilökunnalle henkilökohtaiseen sähköpostiin. Tiedotteet myös tulostetaan kansliaan, jotta mm. lyhytaikaiset sijaiset saavat tiedon muuttuneista käytännöistä. Käpylän pysäkin ajankohtaiset ohjeet ovat luettavissa organisaation palvelimella sähköisesti yhteiset kansiossa. Tavoitteena on rakentaa laadun hallinnan ja omavalvonnan kansio yhteisenä kansiona Käpylän Pysäkin ja Kantin Pysäkin käyttöön.</p>

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Palvelujohtaja vastaa, että omavalvontasuunnitelma on päivitetty ja tiedottaa henkilökunnalle muutoksista..</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Palvelujohtaja päivittää omavalvontasuunnitelman muuttuvien säädösten ja ohjeiden mukaan tai havaitessaan ja /tai saadessaan henkilökunnalta, asukkailta, omaisilta palautetta Käpylän Pysäkin toimintakäytäntöjen muutostarpeista. Toimintaohjeita on kehitetty ohjeistusten mukaan, ja myös työyhteisössä syntyneiden hyvien käytäntöjen ja ammatillisen osaamisen pohjalta</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Mirja Huhtala mirja.huhtala@kapyrinne.fi p. 040 4560565</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan kaksi kertaa vuodessa (lokakuu/toukokuu) ja aina tarvittaessa</p> <p>Omavalvontasuunnitelman päivittämisen perustana on uusien viranomaisten ja yhteistyötahojen suositusten ja ohjeistuksien seuranta; aktiivinen koulutukseen osallistuminen. Käpylän Pysäkin toimintakäytäntöjen kehittämistarpeita käsittelevät yhteiset keskustelut, kokemusten jakaminen, palautteet, poikkeamakirjaukset ja kyselytutkimustulokset. Kun kehittämistarpeita ilmenee niitä</p>

käsitellään yhteisesti henkilökunnan kokouksessa, tiimipalaverissa, työsuojelutoimikunnan kokouksissa ja johtoryhmässä. Muutoksista päätetään yhteisen arvioinnin jälkeen ja niistä tiedotetaan koko työyhteisölle.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonta suunnitelmat ovat saatavilla Muistiyksikön ryhmäkotien yhteistilojen ilmoitustaululla sekä Käpylän Pysäkin palvelutalon eteisaulan ilmoitustelineessä, PSOP parasta palvelua järjestelmässä (<http://parastapalvelua.fi>) ja Käpyrinteen kotisivulla (<http://www.kapyrinne.fi>). Henkilökunta löytää omavalvontasuunnitelman palvelimen yhteiset kansiot sekä kirjallisena henkilökunnan toimistosta. Omavalvontasuunnitelmasta kerrotaan uudelle asiakkaalle ja omaisille palvelusopimus neuvottelujen yhteydessä ja yhteisissä tilaisuuksissa.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Käpylän Pysäkillä asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan moniammatillisesti yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan luvalla hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan henkilön fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky ja olemassa olevat voimavarat. Arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Asukkaan hakeutuessa Käpylän pysäkin asukkaaksi huomioidaan myös ikääntyneen ihmisen nykyinen elinpiiri ja siitä aiheutuneet avun tarpeet ja toimintakyvyn vahvistamisen mahdollisuudet ja keinot tavoitteellisen yhteistyön perustaksi asiakkaan ja omaisten kanssa.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaan ja omaisten haastattelut; elämänkaarihaastattelu, asukkaaseen tutustuminen, päivittäisissä toiminnoissa selviytymisen seuranta, asiantuntijoiden aikaisemmat lausunnot. Mittareina mm RAI-HC ,MMSE, MNA, Kaatumisriskin arviointi, Toimivasteista tasapaino, kävelynopetus, tuolilta ylösnousu ja puristusvoima. Tarvittaessa myös muita testejä liittyen päivittäisiin toimiin, mielialaan, ja koettuun elämänlaatuun. (mm Barthel -indeksi, Beckin depressioseula) Fysioterapeutin asiantuntijuus on tukena toimintakykytestien suorittamisessa ja tulosten tulkitsemisessä.

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

Jokaiselle asukkaalle laaditaan hoito-, palvelu – ja kuntoutussuunnitelma yhdessä asukkaan ja hänen luvallaan omaisen/läheisen kanssa. Lisäksi omaisvierailuilla omaisen ja /tai omahoitaja antavat palautetta tai arviota asukkaan voinnista tai tilasta joka kirjataan.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan hakeutuessa Käpylän Pysäkillä asumaan palvelujohtaja tekee arvion asukkaan hoidon, palvelun ja tuen tarpeesta yhdessä asiakkaan, hänen luvallaan omaisten ja tiimivastaava /sh:n kanssa. Arvio on hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman sekä palvelu- ja hoitosopimuksen perustana. Asukkaalle nimetään omahoitaja. Omahoitaja tutustuu uuteen asukkaaseentehden

elämänkaarahaastattelun ja asukkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta arvioidaan mm. RAI :n avulla ensimmäisen kahden asumisviikon aikana. Omahoitaja kutsuu ensimmäisen hoitoneuvottelun koolle viimeistään 1 kk kuluttua asukkaan muutosta Käpylän Pysäkilke.

Hoitoneuvotteluun osallistuu asukkaan lisäksi mahdollisesti omainen ja sairaanhoitaja. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan.

HPK -suunnitelma päivitetään tarvittaessa, vähintään 3 kk:n välein. Lisäksi omahoitaja käyttää I suunnitelman laadinnassa apunaan erikoistyöntekijöitä esim. fysioterapeuttia ja muita tiimin jäseniä sekä asukkaasta tehtyjä kirjauksia ja RAI –arvioinnin tuloksia.

Ryhmäkodin osalta lääkäri tekee tulotarkastuksen kahden ensimmäisen viikon aikana, ja tapaa asiakkaan vähintään 2 x vuosi ja arvioi tarvittavan lääkehoidon vähintään 2x vuosi. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat siitä, että asiakas saa sovitun lääkäripalvelun.

Palveluasuntojen yksityisasiakkaat käyttävät terveyskeskus palveluja, yksityislääkäreitä, tai kotihoidon lääkäripalvelua.

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

Omahoitajan tehtävistä on olemassa Käpylän Pysäkin ohjeistus, joka noudattaa kaupungin palvelukuvauksen sisältöä. Tiimivastaava ukee, ohjaa, perehdyttää omahoitajaa huolehtimaan suunnitelman laatimisesta sekä koordinoi ja varmistaa suunnitelman laatimisen ja arvioinnin.

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

Omahoitaja kirjaa suunnitelman Käpylän Pysäkin Domacare asiakastietojärjestelmään. Tavoitteena on ,että omahoitajat esittelevät asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman tiimipalaverissa tai vähintään tiedottavat päivittäisissä tiedotustilanteissa hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteista ja keinoista yhdenmukaisen työskentelyn varmistamiseksi.

Tiimipalaverissa on tavoitteena moniammatillisen tiimin ja tiimivastaavan ohjauksessa käydä läpi Rai HC -arvioita sekä päivitettyt hoito- ja kuntoutussuunnitelmia. Palvelujohtaja tutustuu suunnitelmiin vähintään 1 x vuosi, hän osallistuu tarvittaessa hoito- ja kuntoutussuunnitelman neuvotteluihin. Suunnitelmia käsitellään kehityskeskusteluissa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on hoidon ja palvelun lähtökohtana; itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on kirjattu Käpylän Pysäkin perustehtävään. Itsemääräämisoikeudesta keskustellaan perehdytyksen yhteydessä sekä tiimin keskusteluissa ja pohdinnoissa ylläpidetään tilannekohtaisten tapahtumien käsittelyssä itsemääräämisoikeuden näkökulmaa esillä. Domacare asiakastietojärjestelmä sisältää erillisen lomakkeen asukkaan itsemääräämissuunnitelmaa ja -sopimusta varten; lomake tukee asukkaan itsemääräämisoikeuden käsittelyä ja kirjaamista.

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

Tavoitteena on, että asukkailla olisi itsemääräämisoikeutta vahvistava lomake käsiteltynä ja kirjattuna. Asukkaan hoitotahtoa kunnioitetaan ja noudatetaan. Asukas on mukana suunnittelemassa omaa hoitoaan ja kuntoutumistaan. Hoito, palvelu ja kuntoutussuunnitelma ohjaa hoitotyötä. Asukas nimeää henkilön /henkilöt, joille hänen asioistaan saa luovuttaa tietoja. Päivittäisissä kohtaamisissa ja asukaskokouksissa kuullaan asukasta ja heidän toiveitaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Käpylän Pysäkin asukkaiden itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta, vaan tavoitteena on tutustua ja oppia tuntemaan asukkaan tavat ja toiveet, ja vahvistaa yhteistyötä. Asukkaalla on päätäntävalta omissa asioissaan.

Asukkaiden turvallisuutta varmentavia sääntöjä yhteisöasumisessa on ja niistä tiedotetaan ja henkilökunta huolehtii sääntöjen noudattamisesta. Ryhmäkotien ovet ovat koodi lukittuina. Sisätiloissa tupakointi ja kynttilöiden polttaminen on kielletty paloturvallisuuden vuoksi. Pelastuslain nojalla voidaan kovin toimintakyvyttömän asukkaan liedestä poistaa sulakkeet, poistaa asunnon liiallista palokuormaa tai kieltää paloriskin aiheuttamien sähkölaitteiden käyttäminen. Asuin naapureiden kotirauhaa ei saa rikkoa (järjestyssäännöt). Jos asukkaan vapaata liikkumista kaatumisriskin vuoksi rajoittamaan vuoteen laidoilla, on toimintaan saatava lääkärin kirjallinen lupa perusteluineen ja aikamääreineen. Rajoittamistoimista kirjataan asukastietojärjestelmään. Nämä tilanteet arvioi aina hoidosta vastaava lääkäri ja rajoitteista luovutaan heti asukkaan voinnin sen salliessa. Yksiköissä on erilliset ohjeet rajoitustoimista.

Käpyrinteessä ei ole vierailuaikoja ja omainen on tervetullut myös yö vierailulle. Yö vierailuista tulee ilmoittaa aina henkilökunnalle.

Elintarvikehygienian ja ravitsemussuositusten vuoksi Käpylän Pysäkin ateria-ajat on määritelty ja sääntöjen mukaisesti tarjotaan ateriat, mutta pyritään huomioimaan myös yksilölliset tarpeet ja toiveet. Joskus joudutaan myös rajoittamaan asukkaan syömistä / valitsemaan sopivampaa ruokaa, jos hän asukas ei siihen itse kykene. Joidenkin muistisairaiden asukkaiden kohdalla henkilökunta valvoo, että asukas ei liiku yksin tai esim. säähän sopimattomasti pukeutuneena yksikön ulkopuolella. Näistä rajoitteista tehdään kirjaukset asiakkaan asukastietojärjestelmään.

Osalla Käpylän Pysäkin asukkaista on haasteellisia kognitiivisen toiminnan vaikeuksia, ja henkilökunta käy jatkuvaa ammattieettistä keskustelua asukasturvallisuuden, itsemääräämisoikeuden, sekä työturvallisuuden välille mahdollisesti syntyvistä ristiriitatilanteiden ratkaisukeinoista.

Asiakkaan kohtelu

Käpylän Pysäkin perustehtävä, arvot, ja toimintaperiaatteet ohjaavat asiakkaan asianmukaiseen kohtaamiseen. Asia on esillä uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja perehdytyksessä. Yksikössä järjestetään sisäistä koulutusta aiheesta.

Käpylän Pysäkillä on nollatoleranssi henkilökunnan asiakkaisiin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua ja epäasiallista tai epäkohteliasta puhetapaa kohtaan. Tiimin jäseniä tuetaan hakemaan ohjausta ja tukea toisiltaan haasteellisiin tilanteisiin, ja toisaalta puuttumaan herkästi havaitsemaansa arveluttavaan toimintaan. Työntekijöillä on puuttumisen- ja ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat asukkaiden kaltoinkohtelua.

Henkilökuntaan kohdistuvaa asiakasväkivaltaa tai väkivallan uhkaa varten on laadittu henkilökunnalle erilliset, asiakkaan asianmukaista kohtelua, näissäkin tilanteissa turvaavat toimintaohjeet.

Asiakkaita ja omaisia rohkaistaan ottamaan asiakkaan kohtelu puheeksi työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa yksikön palvelujohtajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Työntekijät perehdytetään itsemääräämisoikeuteen Jos rajoitteita joudutaan perustellusti käyttämään on siihen kirjalliset ohjeet ja lääkäriltä on saatava lupa ja kirjaukset tehdään aina asiakas tietotoihin. Muulloin rajoitteet on vakavia poikkeamia ja niistä tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään yksikössä ja niitä viedään tieto palvelujohtajalle.

Työntekijöillä on puuttumisen- ja ilmoittamisen velvollisuus, jo he havaitsevat asukkaiden kaltoinkohtelua. Asia käsitellään sisäisesti ja mahdollisesti työntekijälle annetaan varoitus ja tehdään ilmoitus valvoville viranomaisille.

Asiakkaita ja omaisia rohkaistaan ottamaan asiakkaan kohtelu puheeksi Käpylän Pysäkin työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa yksikön palvelujohtajan kanssa. Käytänteitä muokataan ja parannetaan palautteiden perusteella, jos ne antava aihetta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palauteen kerääminen

Tavoitteena on luoda yhteistyön ilmapiiri palautteen antoa kannustavaksi; jotta asukkaat, omaiset, vapaaehtoistoimijat pystyvät antamaan suullisesti tai kirjallisesti palautetta kaikissa kanssakäymisen tilanteissa. Hoitosopimus neuvotteluissa, henkilökohtaisissa tapaamisissa sekä asukas ja omaisten tilaisuuksissa kannustetaan palautteen antamiseen. Asukas -ja omaisten kokouksia järjestetään säännöllisesti. Asukas- ja omaispalautteet kirjataan Domacare asukastietojärjestelmään tai kirjallisesti palautelomakkeelle. Palautelomakkeita on saatavilla Käpylän Pysäkin eteisaulan lomakehyllyssä ja palautelaatikko opastettuna.

Marraskuussa 2016 Käpylän Pysäkillä toteutetaan thl:n organisoimaan Vanhuspalvelulain toteutumisen seuranta kysely; asukas-, omahoitaja- ja omaiskyselyllä. Kysely on jatkoa syksyllä 2015 toteutuneelle tutkimukselle. Asukkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palveluista julkista palautetta PSOP järjestelmän kautta (<http://parastapalvelua.fi>)

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakas ja omaispalautteet käydään läpi tiimipalaverissa vähintään joka 3.kuukausi. Asukkaiden ja omaisten toiveet ja yhteydenotot pyritään käsittelemään välittömästi tiimipalaverissa ja kehittämään toimintaa sen mukaan. Palaute kirjataan tiimipalaveri muistioon. Palvelujohtaja vie koosteen palautteesta Käpyrinne ry:n toiminnanjohtajan tietoon johtoryhmänkokoukseen. Kokouksessa arvioidaan palautteet ja arvioidaan kehittämistoimenpiteet ja muutostarpeet. Asian käsittelystä ja toimenpiteistä tiedotetaan palautteen antajaa (kun tiedossa yhteystiedot) ja asianosaisia sekä tarvittaessa henkilöstölle.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Epäkohdat pyritään selvittämään yksikössä jo ennen kuin on tarvetta tehdä muistutus. Mikäli asukas ei saa toivettaan ja kokemustaan palvelun laadusta tai henkilökunnan kohtaamisesta puhuttua välittömästi läsnä olevan henkilökunnan edustajan kanssa, tai kokee, että hän ei tullut kuulluksi, asiakkaan on hyvä olla yhteydessä/tehdä muistutus yksikön palvelujohtajalle, joka pyytää henkilökunnalta selvityksen epäkohdasta ja keskusteleekin muistutuksen tehneen asiakkaan tai omaisen kanssa. Mikäli asia ei vielä kukaan hoidu asiakasta/läheistä tyydyttävällä tavalla, on tehtävä suullinen ja/tai kirjallinen muistutus Käpyrinne ry:n toiminnanjohtaja Päivi Tiittulalle.

Mirja Huhtala, Käpylän Pysäkki, Ilmattarentie 2, 00610 Helsinki

p. 040 4560565 mirja.huhtala@kapyrinne.fi

Päivi Tiittula, Käpyrinne ry, Ilmattarenkatu 2, 00610 Helsinki
p. 044 5505 572, paivi.tiittula@kapyrinne.fi

Mikäli asiakas tai omainen/läheinen kokee, että organisaatio ei hoida ilmaistua epäkohtaa asianmukaisesti ryhmäkodin (kaupungin sijoittama asiakas) kohdalla asiakas tai omainen läheinen voi olla yhteydessä

Hannele Haapaniemi
suunnittelija
Puh +358 9 310 24221
GSM +358 40 8289232
Fax + 358 9 310 42310
E-mail. hannele.haapaniemi@hel.fi

Eeva-Liisa Tuominen
Ostopalvelupäällikkö
PL 6600, 00099 Helsingin kaupunki
eeva-liisa.tuominen@hel.fi

HELSINGIN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveysvirasto
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
Selvitys-, arviointi- ja sijoitus
Postiosoite: PL 6600, 00099 Helsingin kaupunki
Käyntiosoite: Lääkärintie 8 F, 4. krs., Helsinki 25
p. 09 310 42207

Tämän jälkeen asiakkaalla on vielä mahdollisuus tehdä palvelun laadusta kantelu Etelä- Suomen Aluehallintovirastolle.

Yksityisasiakkaan ja Käpylän Pysäkin välinen suhde on erilainen, ja jos keskustelu Käpylän Pysäkin ja Käpyrinteen johdolle ei tuota asiakkaan toivomaa ratkaisua, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

a) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsingin kaupunki, Sosiaaliasiamies ma, ke, to klo 9-11.30 ja klo 12,-14.30 puh 09 310043365.
Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä.

b) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta arkisin klo 9-15, puh (02) 9553 6901. Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on sovittaa asiakkaan ja palveluntuottajan välisissä ristiriitatilanteissa, ja antaa asiakkaalle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Kaikki palaute, muistutukset ja saadut päätökset viedään tiedoksi sekä yksikön henkilökunnalle, että Käpyrinne ry:n johtoryhmälle ja harkinnan mukaan tiedoksi myös asukaskokouksiin. Kaikki muistutukset ja saadut valvontapäätökset myös kirjataan ja tilastoidaan.

Päätöksiin suhtaudutaan kuten itse havaittuihin poikkeamiin, ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta.

d) **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Käpylän Pysäkin henkilökunta reagoi välittömästi suulliseen yhteydenottoon vähintään ohjaamalla asiakasta/omaista ottamaan yhteyttä palvelujohtajaan. Tämä reagoi asiaan heti tiedon saatuaan, viimeistään seuraavana arkipäivänä. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan muistutuksen laajuudesta riippuen 1-3 arkipäivän aikana.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) **Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

Toimintakyvyn ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen on osa Käpylän Pysäkin perustehtävää. Asiakkaan omatoimisuuden edistäminen näkyy paitsi henkilökunnan työotteessa, myös Käpylän Pysäkin tiloissa, välineissä, viriketoiminnassa, vapaaehtoistyössä, ja henkilökuntarakenteessa.

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

Suunnitelma perustuu tehtyihin arviointeihin, ja hoito - ,palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteiden tulee kattaa asukkaan toimintakyvyn eri osa-alueet ja kokonaisvaltaisen hyvinvointi. Hoito-palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien sisällön kehittämiseen paneudutaan henkilökunnan koulutuksessa ja yksikön johto pyrkii osana työtään koordinoimaan ja varmistamaan suunnitelmien laadun.

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

Päivittäisten havaintojen pohjalta, jotka kirjataan asukastietoihin. Käpylän Pysäkin hoitotyön dokumentoinnin ohjeiden mukaan päivittäiskirjaaminen tulee tehdä kuvaamaan asiakkaan palvelun sisältöä ja hoidon-, palvelun- ja kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamiseen tähtäävää toimintaa. Tavoitteiden saavuttamisesta seurataan käytössä olevien mittareiden esim. RAI arviointien avulla. Ikäihmisen kohdalla on merkityksellinen tavoite myös se, että toimintakyky säilyy ennallaan tai heikkeneminen hidastuu.

Ravitsemus

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

Käpylän Pysäkin ateriapalvelusta on laadittu henkilökunnalle ohjeistus. Käpylän pysäkin ravitsemustoiminnan omavalvonnan ja henkilökunnan hygieniatodistusten avulla valvotaan että ruokaa ja elintarvikkeita käsitellään hygieenisesti. Ateriapalvelun tuottaja noudattaa valtakunnallisia ikääntyneiden ravitsemuksen suosituksia. Ruuan laatu, maku, esteettisyys, ja ruokailuhetken viihtyisyys ovat asioita, joihin on kiinnitetty huomiota. Käpylän Pysäkin henkilökunta tarjoilee asukkaille ateriat itse, ja on läsnä ateriatilanteissa, jolloin seurataan ravinnon saantia ja nesteytystä. Asukkaiden ravitsemustilaa ja nesteiden saantia seurataan havainnoinnin lisäksi mm. laboratoriotekniikalla, ja säännöllisellä painoseurannalla ja painoindeksin näyttäessä alipainoa tai ylipainoa nostetaan asia HPK-suunnitelmaan ja omahoitaja tai sairaanhoitaja kirjaa hoitotyön keinot tilanteen korjaamiseksi. Tarvittaessa konsultoidaan hoidosta vastaavaa lääkäriä ja käytetään esim. ravintolisiä tai seurantalistan avulla seurataan riittävää nesteiden saamista.

Hygieniakäytännöt

Käpylän Pysäkillä noudatetaan sekä Helsingin kaupungin hygieniaohjeita että Käpyrinne ry:n hygieniaohjeita. Muistiyksikön tiimivastaava / sh on Käpylän Pysäkin hygieniaavastaava. Käpylän pysäkin henkilökunta osallistuu säännöllisesti hygienia koulutuksiin ja teemme yhteistyötä Helsingin kaupungin hygieniahoitajan ja epidemiologin kanssa. Jokaisessa yksikössä on erillinen hygieniakansio, johon on koottuna päivitetty ohjeistukset. HUS mobiiliyksikön päivitetty ohjeistukset resistentti bakteerikantojen eristyskäytäntöihin tulossa marraskuussa 2016

Käpylän Pysäkin siivousohje ja jätehuoltosuunnitelma (yhteiset kansio) ja keittiön omavalvonta sisältävät hygieniaan liittyvää ohjeistusta.

Kaikkia Käpylän Pysäkillä kävijöitä kehoitetaan huolehtimaan käsihygieniasta ja käyttämään käsien pesemisen lisäksi käytävillä olevaa desinfiointinestettä. Mahdollisissa epidemia tilanteissa annetaan erilliset ohjeet henkilökunnalle, asukkaille ja vierailijoille sekä tehostetaan siivousta.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta, kiireellisestä sairaanhoidosta ja äkillisen kuolemantapausten yhteydessä toimista on laadittu henkilökunnalle kirjalliset ohjeet. Asukkaan kanssa laaditun hoito- ja palvelusopimuksen sekä hoiva- ja kuntoutus suunnitelman mukaisesti asukkaan terveydentilaa seurataan ja tarvittaessa neuvotaan/ohjataan /avustetaan asianmukaisten lääkäripalvelujen piiriin. Asukkaiden sairaanhoidosta ja lääkäripalveluista vastaa Helsingin kaupungin ostopalveluna Attendon lääkäripalvelut. Lääkäri käy viikoittain yhdessä sairaanhoitajan kanssa sairaanhoidolliset suunnitelmat läpi. Lääkäri vastaa nimettyjen asukkaiden hoidosta ja sairaanhoitajan vastuulla hoitotiimi työskentelee ja toteuttaa lääkärin ohjeistusten mukaisesti.

Asukkaat voivat käyttää myös yksityisten lääkäriasemien palveluja tai terveystieteiden keskuksen lääkäripalveluja. Sopimusten mukaisesti asukkaalle järjestetään vapaaehtoistoimijoiden saattaja-apua tai tarvittaessa sh /lh- asiantuntija tukea lääkärin vastaanotokäynneille sekä avustetaan kuljetuksen järjestämisessä.

Asukkaiden sairaanhoidosta, kiireellisestä sairaanhoidosta ja äkillisestä kuolemantapauksesta on laadittu Käpylän Pysäkin henkilökunnalle kirjalliset ohjeet. Ohjeet käydään läpi henkilökunnan perehdytyksessä ja ohjeet ovat henkilökunnan saatavilla (yhteiset kansiossa). Tilanteiden jälkeen tiimivastaava ja palvelujohtaja arvioivat toimittiinko ohjeiden mukaan, ja miten ohjeistusta tulee kehittää. Käpyrinteen palvelujohtaja vastaa Käpyrinteen sairaanhoidosta ja on tavoitettavissa tarvittaessa.

Toimitaan kirjallisen Ensiapu-suunnitelman ohjeiden mukaisesti antamalla loukkaantuneelle tai sairauskohtauksen saaneelle henkilölle välittömästi fyysistä ja psyykkistä ensiapua. Vakavissa sairaus-, onnettomuus- ja hätätapauksissa soitetaan hätänumeroon 112. Hälytyskeskus arvioi tilanteen ja hälyttää apua tai ohjaa potilaan oikeaan hoitopaikkaan.

Huolehditaan ensihoidon käyttöön asukkaan hoitoon liittyvät tiedot, Domacaren asiakastietojärjestelmästä hoitajanlähete sekä tiedotus tapahtumasta. Huomioidaan asukkaan hoitotahto -asiakirja sekä mahdollinen DNR-päätös, jotka löytyvät asiakastietojärjestelmästä ja

asukasasiakirjoista. Tuetaan asukkaan turvallisuuden kokemista, otetaan yhteys asukkaan luvalla omaisiin/läheisiin.

Äkillisesti sairastuneen helsinkiläisen ensisijainen hoitopaikka on oma terveysasema ma-pe klo 8-16. Oman terveysaseman ollessa kiinni avun kiireellisissä sairaustapauksissa saa terveyskeskuspäivystyksestä tai sairaaloiden poliklinikkapäivystyksestä.

Suun terveydenhuollon palveluja antaa Helsingin terveyskeskuksen keskisen alueen hammashoitolat p.09-31053500. Kiireellisen hoidon ajanvaraus arkisin klo 8-14 p. 09-31048857

Suun terveydenhuollon päivystys hoitaa kiireelliset särky -ja tapaturmatapaukset. Aikuisten hammashoidon keskitetty päivystys arkisin klo 8-15 Ruskeasuon hammashoitolassa ja Haartmanin sairaalan hammashoitolassa (09-31048857). Päivystysvastaanotto tiedot iltaisin, viikonloppuisin p. 09-31049999.

Terveysneuvonnan 10023 välityksellä on mahdollista saada päivystävä lääkäri kotikäynnille tilanteessa, kun asukkaan terveydentila/sairaus edellyttää lääkärin arviointia/hoitoa- asukas on vaarallinen itselle ja muille sekä asukas kieltäytyy lähtemästä vapaaehtoisesti terveyskeskuslääkärin vastaanotolle.

Sturenkadun psykiatrian poliklinikalla toimii akuuttityöryhmä, joka antaa kiireellistä psykiatrista hoitoa. Akuuttityöryhmän hoitoon hakeudutaan joko lääkärin läheteellä tai soittamalla suoraan akuuttityöryhmään (p.09-310 50777).

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuraaminen ovat Käpylän Pysäkin henkilökunnan perustehtävää.. Hoito määritellään hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa, sitä arvioidaan säännöllisesti ja kirjaukset tukevat seuranta- ja arviointia. Asukkaan vointia ja hoidon tarvetta havainnoidaan päivittäin muuttuneisiin tarpeisiin ja vointiin reagoidaan välittömästi. Kaikessa yksikön toiminnassa on tavoitteena terveyden edistäminen. Se näkyy mm. hygieniakäytännöissä, ateriapalvelussa, ulkoilu- ja liikuntamahdollisuuksissa, jalkahoidon järjestämisessä, suunhoidossa, ihon kunnon tarkkailussa ja hoidossa, asianmukaisessa lääkehuollossa, viriketoiminnoissa, asiakasohjauksessa omahoitoon.

Lähtökohtana on hyvä hoitajan ammattitaito havainnoida ja seurata, ja dokumentoida havaintonsa. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa siihen, että asiakkaan terveydentilahuomiot saatetaan ryhmäkodin osalta Helsingin kaupungin yksikköön osoittaman lääkäripalvelun lääkärin tietoon. Lääkäri käy yksikössä kerran viikossa ja sairaanhoitaja valmisteleo asiat lääkärinkierrolle, tuo siellä esillä henkilökunnan havainnot, ja tiedottaa lääkärin antamat hoitomääräykset tiimille kirjaamalla ne asiakaskertomukseen. Lääkäriä voidaan konsultoida myös puhelimitse.

Asukas joka ei kuulu kotihoidon ostopalvelulääkärin piiriin ohjataan käyttämään terveyskeskuslääkäriä tai yksityistä lääkäriä. Asukkailla on oikeus valita käyttämänsä terveyskeskus, jonka terveyden- ja sairaanhoidon palveluita käyttää.

Asukkaan kanssa laaditun hoito- ja palvelusopimuksen perusteella yksikön sh/hoitajat ohjaavat/tukevat/avustavat terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalitoimen palveluihin hakeutumisessa. Asukkaan vastuulla on toimittaa yksikön sairaanhoitajalle kirjallinen tiedote lääkärin tutkimuksista, hoitomääräyksistä sekä jatkohoidon suunnitelmasta lääkärin ohjeistuksen mukaisen hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi. Asukkaan luvalla ja sopimuksen mukaisesti tehdään yhteistyötä terveys- ja sosiaalitoimen kanssa

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja amk / terveydenhoitaja Mirja Huhtala

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM: turvallinen lääkehoito oppaaseen ja sitä päivitetään vuosittain Yksikköön nimetty lääkäri tarkistaa, hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoidon suunnitelman.

Palvelujohtaja, yksikön lääkehoidon vastuhenkilö seuraavat lääkehoitosuunnitelman päivitystarvetta (muuttuvat säädökset, lääkehuollon poikkeamat, henkilökunnan palaute). Suunnitelma katselmoidaan

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa (marraskuu), ja aina tarpeen mukaan; uusien ohjeistuksen mukaiseksi. Päivittämisestä vastaa yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman päivitys ajankohtainen marraskuussa 2016 Turvallinen lääkehoito 2016 oppaan ohjeistuksen mukaiseksi.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta

Mirja Huhtala sairaanhoitaja amk /terveydenhoitaja

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Käpylän Pysäkin omahoitajien tehtäviin on kirjattu dokumentoida asiakaskertomukseen kunkin asukkaan palveluverkosto yhteystietoineen ja pitää tarvittaessa yhteyttä heihin.

Käpylän Pysäkillä on yhteistyötä monien palvelunantajien kanssa (ateriapalvelun tuottaja, jalkahoitaja, apteekki, sairaankuljetus, lääkäripalvelut). Tästä yhteistyöstä ja kehittämisestä vastaavat tiimin vastaava, ja palvelujohtaja sen mukaisesti, mitä havaintoja ja palautetta saadaan.

Asukkaalta on pyydetty lupa asiakastietojen antamiseen liittyen hänen asioidenhoitoon

Asiakkaan tietoja siirrettäessä käytetään faxia, kirjettä tai kuljetusta. Tietoja annetaan vain henkilölle jolla on oikeus tiedon saantiin ja että tiedon siirto on perusteltua asiakkaan hoidon ja hyvinvoinnin kannalta.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Henkilökunnan tulee seurata arvioiden toimintaa ja ilmoittaa havaitsemansa poikkeama sovitusta laadusta välittömästi palvelujohtajalle, joka joko reklamoi itse taion yhteydessä toiminnanjohtajaan asiasta. Pääperiaatteena on, että mahdolliset laatu-poikkeamat tai epäselvyydet pyritään ennaltaehkäisemään selkeällä sopimuksella, jatkuvalla keskusteluyhteydellä ja säännöllisillä tapaamisilla toiminnan ja laadun arvioimiseksi.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Käpyrinteessä on tehty turvallisuus selvitys ja vuosittain tehdään riskikartoitus, jonka pohjalta päivitetään turvallisuus- ja pelastus-, lääkeshoidon sekä koulutus-, omavalvontasuunnitelmat jotka pitävät sisällään mm. menettelyohjeet, joilla varmistetaan myös asuinympäristön turvallisuus. Turvallisuuteen liittyvät vastuut on määritelty. Ohjeistukset löytyvät myös sähköisesti Käpyrinne ry:n tietojärjestelmästä.

Asukkaan hoito perustuu aina asukkaan ja hänen toiveensa mukaisesti omaisen ja läheisen kanssa tehtyyn Hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palvelu ja hoidon tarpeen määrittelyssä käytetään erilaisia tutkimuksia RAI- HC -arviointia, muistiin (mmse), toimintakykyyn liittyviä, ja lääkärin lausuntoja terveydentilasta, lääkeshoidosta sekä erityistyöntekijöiden arvioita arjessa pärjäämisestä. Tämän lisäksi selvitetään elämänkaaritiedoin asiakkaan yksilölliset toiveet, mieltymykset tavat ja tottumukset. Turvallista ilmapiiriä luodaan tuntemalla asukkaan arvot, mieltymykset, elämäntavat jne., rakentamalla hyvää yhteistyötä asukkaan omaisiin ja läheisiin sekä työskentelemällä kiireettömästi ja osaavasti ihmistä kunnioittaen. Tähän päästään hyvinvoivalla henkilökunnalla, mutta myös osallistavalla johtamisella ja oikeudenmukaisella työnorganisoinnilla.

Turvallisen asumisen ja arvokkaan elämän asukkaalle luo ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö läsnäolollaan 24 -tuntia vuorokaudessa. Ammattilaisten pätevyys varmistetaan palkatessa osaamista ja motivaatiota ylläpidetään perehdytyksellä ja jatkuvalla koulutuksella, lääkeshoidon osaamisen varmistuksella sekä hyvän hoidon ohjeistuksella, jolla estetään mm. koltokohtelu. Lääkkeet ja kemikaalit säilytetään niille varatuissa lukituissa paikoissa. Niiden kulutusta seurataan ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään. Hoitoon ja palveluun liittyvät suunnitelmat on tehty ja hoitoon liittyvät ohjeistukset on kuvattu ja niiden toteuttamista seurataan ja poikkeamat käsitellään ja kirjataan huomioiden tietoturva- ja salassapitovelvollisuudet mm. erilaisin käyttäjäoikeuksin ja säilytysratkaisuin.

Asukkaan toimintakykyä ja apuvälinetarvetta seurataan ja tarvittaessa avustetaan niiden hankinnassa sekä asukkaan siirroissa ja hoidossa tarvittavia hoitoapuvälineitä tai kalusteita hankitaan ja huolletaan turvallisen asumisen mahdollistamiseksi. Hygienia-ohjeistuksella ja siivous/jätehuoltosuunnitelmalla sekä hygienia osaamisella (hygieniaoppi) sekä ateriapalvelun omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan asuinympäristön riittävä hygienia taso.

Lattiapinnoitteet materiaalit eivät ole liukkaita ja kalusteissa huomioidaan paloturvalliset materiaalit. Yksikön käytävät ja wc:t ovat väljät ja niissä on liikkumista tukevia tukikaiteita. Oleskelutilat on suunniteltu vanhusten käyttöön ja tiloissa on hyvä valaistus. Asukkailla on huonekohtaiset hälyttimet ja turvarannekkeet. Asukashuoneiden nimikilvet ovat suuri kirjaimisia. Asukastiedotteessa aikaan ja paikkaan orientoivat vihjeet näkyvät selkeästi ilmoitustauluilta samoin kuin omaistiedotteet.

Asukashuoneet ja wc:t ovat tilavia tukikahvoineen ja mahdollistavat yksityisyyden. Esteettömyys on huomioitu sisustuksessa ja eteistiloissa on yö valot. Asukkaan omaisuudesta pidetään kirjaa ja raha-asioiden hoidosta on kirjallinen ohjeistus.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Käpyrinteessä on myös rakennettu automaattinen vesisammutus eli sprinklerijärjestelmä. Lisäksi huoneissa on savu- ja lämpöilmaisimet. Ne tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti. Hälytysjärjestelmä kertoo palopaikan ja ilmoitus hälytyksestä ohjautuu automaattisesti palolaitokselle ja huoltomiehelle. Inspecta

tarkistaa säännöllisesti hälytyslaitteiden kunnon. Näille turvallisuuslaitteille sekä alkusammutuslaitteiden ja turva – ja merkkivalaistuksen sekä ensiapuvälineiden kuntotarkastukset tehdään säännöllisesti ja suunnitelmallisesti. Paloalueet on rajattu palotilanteessa itsestään lukittuvilla ovilla. Palokierroksia tehdään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa henkilökunnalle ja lisäksi systemaattisesti henkilökunta saa palo-, pelastus-, /turvallisuus-esiapu- ja lääkehoitokoulutusta. Kiinteistöön liittyvät korjaukset ja huollot ilmoitetaan huoltoyhtiölle ja niiden toteutumista seurataan sähköisellä huoltokirjalla sekä tarkastuksin. Vara-uloskäynnit ja piha-alueet pidetään esteettöminä ja kunnossa. Ilmanvaihtokanavien säännöllisellä puhdistuksella varmistamme hyvän sisäilman.

Säännöllisellä huollolla pyrimme ennakoimaan valvontalaitteiden toimivuuden. Lisäksi osasta valvontalaitteista on huoltomiehen kännykkään ohjattu automaattinen hälytys, kun laite on mennyt rikki tai tulee hälytystilanne. Huoltoyhtiö toimii 24/7, jolloin huoltoapua on saatavissa ympärivuorokauden.

Käpyrinteessä on turvallisuus ja valvontalaitteiden toimivuuden varmistamiseksi tehty sopimukset huoltoyhtiön kanssa, jotka tarkastavat säännöllisesti paloilmotintimen, sprinklerlaitteiden, yö valojen toimivuuden. ISS valvoo automaattisen ilmoitusjärjestelmän yhteyden toimivuutta.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Käpylän Pysäkin muistiyksikön ryhmäkodit: 30 asukasta 0,6

1 tiimivastaava /sairaanhoitaja
15 lähihoitajaa
1 hoitoapulainen /kotitalousyrittäjä
1 oppisopimusopiskelija: 2/3 lh opinnoista suoritettu
1 kuntahoitaja
0,5 fysioterapeutti
yht: 18,5 + tiimivastaava/sh

Aamuvuorossa 7 , fysioterapeutti ja tiimivastaava /sh
Iltavuorossa 3+3
Yötyössä 2

Henkilöstömäärää säädellään asukkaiden määrän , palvelutarpeiden ja asukkaiden paikalla olon suhteessa, niin että kunkin palvelun ostajan laatuvaatimukset täyttyvät.

Käpyrinteen palvelutalossa on moniammatillinen henkilökunta. Toiminnanjohtajalla, joka vastaa toiminnasta kokonaisuudessaan on ylempi korkeakoulututkinto yhteiskuntatieteissä sosiaaligerontologian koulutusohjelmassa. Kandintutkinto on tehty terveysgerontologista ja kansanterveydestä. Lisäksi hän on

täydentänyt osaamistaan lisäkoulutuksella johtamisesta, palvelumuotoilusta ja liiketoiminnasta. Palvelujohtajalla, joka vastaa ympärivuorokautisen palvelun laadusta Käpylän Pysäkillä ja sairaanhoidosta Käpyrinne ry:ssä on amk- tutkinto sairaanhoidosta ja terveydenhoidosta lisäkoulutusta johtamisesta ja vanhustyön erikoisammattitutkinto sekä laaja kokemus erilaisista sairaanhoidon tehtävistä. Muistiyksikössä henkilökunta mitoitus on 0,6 hoitajaa per asukas, vuorokausikohtainen mitoitus on 0,5, jossa voidaan huomioida muun kuin hoitohenkilökunnan osallistuminen hoitotyöhön siltä osin kuin he sitä tekevät. Muistiyksikön tiiminvastaavana toimii sairaanhoitaja, jolla on vanhustyön erikoisammattitutkinto ja kokemusta mielenterveystyöstä. Sairaanhoitaja on tavoitettavissa jokaisena päivänä. Käpylän pysäkillä on oma fysioterapeutti viitenä päivänä viikossa; fysioterapeutti osallistuu asukkaiden kuntoutussuunnitelmien tekoon ja ohjaa henkilöstöä kuntouttavan hoitotyön tekemisessä sekä järjestää ryhmäkuntoutusta jokaisen yksikön asukkaille. . Suurin ammattiryhmä on lähihoitajat, osa heistä on erikoistunut muistihoitajiksi, ja lisäksi kaikki ovat saaneet koulutusta muistisairaiden hoidosta, kuntoutumista tukevasta työotteesta ja Hoito, palvelu ja kuntoutuksen arvioinnista, -suunnitelmien laadinnasta ja tavoitteiden seurannasta sekä dokumentoinnista.

Käpylän Pysäkin Muistiyksikkö (30 asukasta)

Huoltohenkilökuntaa Käpyrinteen tehostetussa palveluasumisessa on 3 työntekijää ja siivouksen, viihtyisyyden ylläpidon ja pyykkihuollon lisäksi yksi heistä osallistuu asukkaiden aamuavustamiseen. postitukseen ja kulunvalvontaan. Heillä on tärkeä rooli kiinteistön toimivuuden varmistamisesta ja huoltotoimenpiteiden ilmoittamisesta.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Käpylän Pysäkillä on käytössä Työviestijärjestelmä, ja hoitotyössä käytettävät sijaiset ovat vähintään hoitoalan ammattitutkinnon suorittaneita tai lh-opiskelijoita. Poikkeuksellisesti voidaan palkata kokenut opiskelija tai hoitoapulainen, mikäli samassa työvuorossa on riittävästi koulutettua henkilökuntaa. Erityistä huomiota kiinnitetään uusien keikkasijaisten perehdytykseen ja ennen kuin heidät kirjataan työviestiohjelmaan, he ovat olleet ylimääräisenä työntekijänä perehdytysvuoroissa. Lyhytaikaiset sijaiset rekrytoi tiiminvastaava arvioituaan sijaistarpeen asiakastilanteen mukaan. Tarvittaessa tiiminvastaava konsultoi palvelujohtajaa arvion tekemisessä. Henkilökunnan rekrytoinnissa otetaan huomioon osaaminen, motivaatio ja soveltuvuus yleisesti vanhustyöhön ja erityisesti toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti. Rekrytoija tarkistaa Valviran terveydenhuollon ammattilaisten rekisteristä työntekijän ammattioikeudet.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstömäärää säädellään palveluasuntojen asiakkaiden palvelutarpeen ja ryhmäkodin asukkaiden paikalla olon suhteessa. Mikäli äkilliseen tarpeeseen ei saada lyhytaikaista sijaista neuvotellaan oman henkilökunnan kanssa työvuoron vaihtamisesta, ylipitkistä työvuorosta ylityönä tms. poikkeusjärjestelyistä tai työtehtävien priorisoinnista.

Tulevaisuuden tavoitteena on palkata organisaation vakituisen henkilökuntaan 1-2 sisäistä sijaista, jotka varmistavat jokaisen yksikön henkilöstön riittävyyden yllättävässä tilanteessa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Käpyrinteen rekrytoinnin perusteena on että kaikissa yksiköissä on työnsä osaava, oikein mitoitettu ja työhön sitoutunut henkilöstö. Henkilöstön ammattipätevyys tarkistetaan Valviran Terhikki-reksiteristä. Työterveyshuollossa tarkistetaan työntekijän soveltuvuus työtehtäviin. työntekijöiden kassa tehdään työsopimukset. Määräaikaisissa ja vakituksissa työsopimuksissa on määrämittainen koeaika, jolloin pyritään havainnoimaan työntekijän soveltuvuutta, asennetta asukkaisiin, tehtävään ja työyhteisöön ja

perehdytetään, mutta myös valvotaan ja ohjeistetaan ja viimekädessä puututaan, jos uusi työntekijä ei vaikuta soveltuvalta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Käpylän pysäkillä on perehdytysuunnitelma, joka tarkistetaan vuosittain. Työntekijät perehdytetään suunnitelman mukaisesti siten että perehdyttämisvastuuta on jaettu eri osa-alueiden osalta eri työntekijä tasoille. Myös uudella työntekijällä itsellään on suuri rooli asioiden omaksumisessa ja käytänteiden oppimisessa. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan työpaikkakokohtaisilla testeillä ja lääkeluvilla.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Käpyrinteen strategian mukaiseen ydinosaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota koulutussuunnitelmassa. Täydennyskoulutusta ohjaa sosiaali- ja terveydenhuolto alan ammattihenkilöstön koulutuksesta annettu lainvelvoite. Kehityskeskusteluissa arvioidaan vuosittain työntekijän koulutustarvetta suhteessa osaamistarpeeseen. Erityisesti 2016 strategia kaudella painopisteenä ovat olleet RAI –HC arviointi ja asiakastietojärjestelmän käyttöä, lääke- ja saattohoito sekä tietosuoja. Hygieniä-, pelastus- ja ensiapukoulutuksiin osallistuu säännöllisesti koko henkilöstö.

Toimitilat

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

Tilojen käytön periaatteet

Käpyrinne ry:llä on Käpyrinteen palvelutalossa lupa 68 asukkaalle. Jos asukkaita olisi luvan mukainen määrä tarkoittaisi se, että asunnoissa asuisi pariskuntia tai muita asukkaita, jotka haluavat asua yhdessä. Tällä hetkellä Käpyrinteessä on 57 asukasta.

Muistiyksikössä huoneita on 30, joista neljä on huoneistoa, joissa kahdella on yhteinen wc ja suihkutila ja eteinen. Keskimääräinen huone koko on 25 m² ja huoneissa on invamitoitetut wc:t. Yksi huoneisto on 38,5 ja se soveltuu hyvin pariskunnan asunnoksi. Huoneissa on sähkösängyt ja pöytä, kaksi tuolia ja lukittava kaappi. Aukkaat voivat tuoda omia huonekaluja sekä tavaroita, joilla sisustavat huoneensa oman näköiseksi. Ohjeistuksessa huomioidaan että tavarat tukevat kotiutumista, mutta siinä myös huomioidaan turvallisen asumisen tekijät: riittävä valaistus, turvalliset sähkölaitteet mm televisio.

Käpyrinteen kaikki tilat on varustettu automaattisella vesisammutusjärjestelmällä. Muistiyksikön tilat on suljettu koodilukituksella asukasturvallisuuden varmistamiseksi.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista

Käpyrinteessä on asukkaiden käytössä erilaisia tiloja. Jokaisessa yksikössä on ruokailuhuone /sali, alakerrassa asukkaiden käytössä on sauna ja viihtyisä takkatila sekä harraste-/kuntoutus ja juhlatilat. Myös omaisia kannustetaan hyödyntämään Käpyrinteen yhteisiä tiloja vieraillessaan läheistensä luona.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta
Asukkaiden omat huoneet ovat tilavat, joten asukkailla ja heidän vierailijoillaan on mahdollisuus seurustella rauhassa asukkaiden omissa huoneissa ja tarvittaessa yöpyä asukashuoneessa esim. saattohoitotilanteessa.

Lisäksi asukkaiden virkistys- ja kuntoutustuokioita järjestetään usein yksikkökohtaisissa yhteistiloissa, ja kaikkien asukkaiden yhteisiä tapahtumia järjestetään ruokasalissa.

Ryhmätoimintaa järjestetään myös sekä yksiköiden yhteistiloissa, ruokasalissa että alakerran kerhotiloissa ja kuntosalissa kuntoillaan. Kuitenkin useat asukkaat viihtyvät mieluummin yhteisissä tiloissa kuin omissa huoneissa yksinään.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaiden huoneiden puhtaudesta pidetään huoli päivittäin ja huoneet siivotaan joka viikko paljon apua tarvitsevilla ja siivoukseen ja järjestelyyn pyritään ottamaan asukkaat mukaan heidän kuntoisuutensa huomioiden. Asukkaiden vaatehuolto hoidetaan päivittäin. Vuodevaatteet pesetetään ulkopuolisessa pesulassa kerran kuukaudessa. Tarvittaessa vuodevaatteet vaihdetaan aina tarvittaessa, jolloin ne pestään Käpyrinteessä työntekijöiden toimesta. Jätteet lajitellaan yksiköissä ja asukashuoneista roskapussit tyhjennetään päivittäin.

Käpyrinteessä on siivous- ja jätehuoltosuunnitelma sekä jätteidenlajitteluohjeistus.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. On laadittu kamaravalvonnan periaatteet ja ohjeistus. kamerat tallentavat noin 11 päivää jonka jälkeen niiden päälle tallentuu uutta kuvaa. Laitteet on sijoitettu ulko-oville niitä käytetään varmistamaan asukasturvallisuus, ettei tilaan pääse asiattomia Toiminnanjohtaja vastaa kameravalvonnasta. Lisäksi talotekniikka mahdollistaa turvallisen asumisen esim. automaattiset hälytykset, sprinklerit jne.

Asukashälytysjärjestelmä on uusittu siten, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten apuvälineiden kytkennän. Asukkaiden tarpeiden mukaisesti on otettu käyttöön esim. hälytysmattoja jne.

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

Kerran kuukaudessa sekä asukashälytys laitteet testataan kuin myös paloilmoitin. ISS käy testaamassa palohälytyksen siirtymisen palolaitokselle säännöllisesti.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

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

Käpylän Pysäkillä on käytössä erilaisia hoitoon, tutkimiseen, asukkaiden siirtämiseen liittyviä apuvälineitä ja laitteita: manuaalinen ja digitaalinen verenpainemittari, stetoskooppi, verensokerimittarit, saturaatiomittari, kuumemittarit, spiira, otoskooppi, imulaite, henkilönostin /siirrin, istuin henkilövaaka, henkilönosturi, turner siirtotuki, sähkökäyttöiset sängyt, haavahoito instrumentit (kertakäyttöiset) ja omahoitotarvikkeiden jakelusta lääkärin läheteellä asukaskohtaiset tarvikkeet. Laitteiden huoltoon ja kunnostukseen on hankittu kilpailutuksen perusteella asiantuntijat, jotka vuosittain paikan päälle huoltavat Käpyrinteen apuvälineet. Osa pienlaitteista kalibroidaan huoltoliikkeissä. Huoltotoimenpiteistä pidetään kirjaa ja toimenpiteiden totuttamista määrittelee laki.

Ryhmäkodin asukkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista, käytön opastuksesta ja huoltoon toimittamisesta vastaa yksikön fysioterapeutti. Yksikön fysioterapeutti antaa asiantuntija apua myös palveluasuntojen asukkaille apuvälineasioissa kertomalla vaihtoehdoista ja hankinta-, ja huoltomahdollisuuksista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimivastaava/sh Merja Kuivalainen p. 040.4560563 merja.kuivalainen@kapyrinne.fi

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekiesteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekiesteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä

sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

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

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

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

Tällä hetkellä perehdytyksen, koulutuksen, kirjallisen vaitiolositoumuksen, kirjallisten ohjeiden sekä sisäisen valvonnan avulla. Tulevaisuudessa tullaan laatimaan yksityiskohtaisemmat tietoturvasitoumukset.

Helsingin kaupunki ostaa osan asukkaiden palveluista Käpylän Pysäkillä, joten kyse on kunnan järjestämästä sosiaalihuollosta. Sama koskee sellaista palveluasumista, jonka ostoon asiakas käyttää kunnan maksusitoumusta tai palveluseteliä. Näiden asukkaiden osalta toiminnassa syntyneet asiakirjat ovat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden asiakirjoja, joiden luovuttamisesta ja palvelun jälkeisestä arkistoinnista päättää ja vastaa sosiaali- ja terveystieteiden virasto. Käpylän pysäkillä palvelujohtaja huolehtii että tiedot välitetään Helsingin kaupungille arkistoitavaksi.

Yksityisten asiakkaiden kohdalla palveluasumisen tuottajan vastaa asiakastietojen arkistoinnista. Arkistointisuunnitelman mukaisesti.

Käpyrinne ry:ssä käytetään Helsingin kaupungin kirjaamisopasta ja Käpyrinne ry:n laaja Tietosuojakäsikirja ja asiakaskertomuksen kirjaamisen ja säilyttämisen ohjetta. Tietosuojavastaavana toimii palvelujohtaja Soili Mustonen.

Asiakastyöstä on laadittu rekisteriselosteet ja ne ovat asukkaiden käytössä olevilla ilmoitustauluilla. Päivitettyssä palveluasumisen palvelusopimuksessa asiasta tiedotetaan asiakkaalle. Arkistointia varten on arkistointisuunnitelma sekä Helsingin kaupungin asiakkaille Helsingin kaupungin ohjeistus arkistoinnista.

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

Käpyrinteessä huomioidaan henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittelyä koskevat ohjeistukset.

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

Käpyrinteessä on tietosuojakäsikirja sekä kirjaamisohjeistus. Lisäksi henkilökuntaa ja harjoittelijoita ohjeistetaan salassapitosäännöksistä ja salassapitositoumus allekirjoitetaan; salassapitositoumukseen on liitetty somen käytön säännöt. Rekrytoinnin ja perehdytyksen yhteydessä käsitellään myös tietosuoja- ja kirjaamiskäytäntöjä. Kaikilla on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin, jotta pystytään tunnistamaan kirjaamiset. Paperiversioina olevat asiakirjat säilytetään lukittavassa tilassa, johon vain kyseisten asiakkaiden hoitoon osallistuvilla henkilöillä on pääsy. Henkilötietoja ei liikuteta internetin välityksellä, vaan henkilötunnukselliset tiedot siirretään faxin välityksellä.

Lokitietoja tarkistetaan väliajoin varmistuaksemme että tietoja käsittelevät vain henkilöt joille oikeus tietoon kuuluu.

Nyt ollaan päivittämässä tietosuojakäsikirjaa luettavammaksi ja ohjeistavammaksi sekä vastuita päivitetään syksyn 2016 aikana.

c Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Käpyrinteessä otetaan tietosuoja- asiat puheeksi sekä henkilöstön, asiakkaiden että sidosryhmien kanssa. Salassapito ja siihen liittyvät tietojen säilytys ja käsittely asiakkaan eri prosessin vaiheissa on tiedostettu ja se otetaan puheeksi eri prosessin vaiheissa. Lisäksi asiaan liittyvää koulutusta hankitaan niin sisäisenä kuin ulkopuolisena koulutuksena.

Käpyrinteessä on laadittu eri henkilölistoista rekisteriselosteet.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Soili Mustonen, soili.mustonen@kapyrinne.fi; puh 050 4002 093

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Käpyrinne ry:ssä jatkuu edelleen kahden toimijan fuusion jälkeen monien ohjeistuksien ja toimenkuvien sekä vastuualueiden selkeyttäminen sekä strategian päivittäminen vastaamaan tuleviin haasteisiin.

Käpyrinne ry:n työ ja tehtävän kuvat päivitetään mm. tietosuojavastaavan osalta on nimetty keväällä 2015. Vuonna 2017 Käpyrinne ry organisoituu yhteen työnantajaliittoon jolloin käytössä on yksi työehtosopimustyösuhteiden määrittelyssä.

Syksyllä 2016 tapahtunut taloushallinnon prosessien selkeyttäminen ulkoistuksen myötä tulee ylimenokauden jälkeen helpottamaan taloushallinnon prosesseja.

Marraskuussa 2016 arvioidaan farmaseutin asiantuntijaohjauksessa lääkehoidon prosesseja, päivitetään lääkehoidin suunnitelmat ja varmennetaan lääkkeenjakoprosessin yhdenmukaisuus sekä jatkuva lääkehoidon osaamisen päivittäminen. Käpylän Pysäkin henkilökunta osallistuu lääketietokeskuksen ja Duodecumin lääkehoidon verkkokoulutukseen 7.-20.1.16.

Käpylän Pysäkillä on tavoitteena laatia uuden asukkaan infopaketti, jossa selvitetään perusasiat asumisesta Käpylän Pysäkillä sekä Käpylän Pysäkin palveluista ja asiakkaan oikeuksista.

Käpylän Pysäkin keskeisenä kehittymisen alueena on edelleen kirjaamisen käytäntöjen tarkentaminen ja osaamisen vahvistaminen. Kotihoidon Rai -arviointiosaamisen sekä arviointitulosten hyödyntämisen harjaantumisessa koetaan tarvetta koulutukseen ja ohjaustukeen. Domacaren asiakastietojärjestelmä edellyttää vielä myös yhteistä kehittämistä hoito- ja kuntoutusuunnitelmien laadinnan osalta sekä lomakkeiden räätälöinnin osalta mm. asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvän lomakkeen

käyttöönotto. Käpylän Pysäkin johtamisen kehittämisen alueina vahvistetaan palveluiden laatua, turvallista ja sujuvaa arkea vastuiden ja toimenkuvien selkeyttämisellä, rekrytointiosaamisella sekä yhteistoiminnallisuudella innostusta moniammatillisen ja asukasläheisen yhteisön kehittämiseen.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
9.11.2016

Allekirjoitus
Mirja Huhtala

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_ asumispalveluiden_ laatusuositus_ fi.pdf

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

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_ terveydenhuolto- organisaatioiden_ vaaratapahtumista_ oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri- jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/ Henkilotietolaki_ ja_ asiakastietojen_ kasittely_ yksityisessa_ sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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