



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden
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 Parkinmäen Palvelutalo Oy/ Barkbackens Servicehus Ab	Kunnan nimi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Tehostettu palveluasuminen sekä ei ympärivuorokautista palveluasumista sekä itsenäistä palveluasumista	Sijaintikunta Turku
Sijaintikunnan yhteystiedot Multavierunkatu 5, 20100 Turku	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Parkinmäen Palvelutalo Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2735603-1
Toimintayksikön nimi Parkinmäen Palvelutalo Oy	
Toimintayksikön postiosoite Multavierunkatu 5	
Postinumero 20100	Postitoimipaikka Turku
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Leif Jokinen	Puhelin 040 53 67 702
Postiosoite Multavierunkatu 5	
Postinumero 20100	Postitoimipaikka Turku
Sähköposti leif.jokinen@parkinmaki.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 27.1.2016	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 27.1.2016
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Parkinmäen Palvelutalon perustehtävänä on mahdollistaa asukkaan omien voimavarojen mukainen yksilöllinen ja mahdollisimman omatoiminen elämä kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä. Tarjoamme suomen- ja ruotsinkielisille vanhuksille sisältörikasta, kuntouttavaa hoiva- ja hoitopalvelua, asumis- ja ravintopalvelua, lyhytaikaishoitoa sekä monipuolista harrastus- ja viriketoimintaa. Toimimme kuntouttavalla työotteella huomioiden jokaisen asukkaan yksilölliset voimavarat ja tarpeet. Asukkailla on nimetyt omahoitajat ja talot ovat jaettu tiimeihin joilla kaikilla omat sairaanhoitajat tiimivastaavina. Asukkailla on turvarannekkeet ja hoitajat
--

vastaavat niihin ja menevät asukkaan luo ilman aiheetonta viivästymistä.

Parkinmäen Palvelutalon toiminnot tapahtuvat kahdessa talossa joiden työnimillä käytetään Wilén (ent. Palvelutalo Wilén) ja Candolin (ent. Candolinian Palvelukoti).

Parkinmäen Palvelutalo laatii vuosittain toimintasuunnitelman ja laatii vuosittain myös edeltävän vuoden vuosikertomuksen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvomme:

- tarjoamme korkea laatuista palvelua, ruokaa ja hoitoa
 - kunnoitamme asukkaitamme ja heidän itsemääräämisoikeuttaan; otamme yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioon ja meillä on nk omahoitaja järjestelmä, kaikilla asukkailla on nimetyt omahoitajat.
 - tarjoamme turvallisuutta; kaikilla asukkailla on turvaranneke ja meillä on henkilökuntaa paikalla vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä
 - tarjoamme kodikkaan ympäristön, asukkaat saavat sisustaa asuntonsa omilla kalusteilla, kaikilla on omat vaatteet ja kutsumme asukkaita etunimillään
 - tarjoamme lukuisia vapaa-ajanohjelmia ja aktivoimme asukkaita osallistumaan niihin
 - käytössämme on kuntouttava työote jolla ylläpidetään ja vahvistetaan asukkaan voimavaroja
 - tarjoamme palvelua suomeksi ja ruotsiksi ja painoitamme tärkeyttä saada palvelua omalla äidinkielellään
- * Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yksilöllisesti yhdessä asukkaiden ja omaisen kanssa (tai laillisen edustajan kanssa) ja arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa asukkaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet; fyysinen, henkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Asukkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma joka päivitetään noin 6kk välein, tarpeen mukaan useammin.

Päivittämissuunnitelma

Arvot ja toimintaperiaatteet tarkastetaan ja päivitetään säännöllisesti yrityksen hallituksen kanssa ja maastoutetaan ne käytäntöön toimiviksi toimintatavoiksi.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Toimitusjohtaja, hoitotyön johtaja, vastaavat sairaanhoitajat, sairaanhoitajat ja palvelupäällikkö. Kukin osaltaan huolehtii siitä, että suunnitelmaa noudatetaan. Mikäli puutteita havaitaan, niistä tiedoitetaan ja ne korjataan

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Ami Ilmanen, Hoitotyön johtaja, p. 0400 273625, ami.ilmanen@parkinmaki.fi vastaa omavalvontasuunnitelman noudattamisesta ja päivittämisestä.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Toimitusjohtaja, hoitotyön johtaja, vastaavat sairaanhoitajat, sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoitoapulaiset, virikeohjaajat, emäntä, keittiötyöntekijät, talonmies ja kanslisti

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

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen omalta osaltaan.

Omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään perehdytyksessä.

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)

Työntekijät tunnistavat asukkaiden tyytyväisyyttä havainnoilla sekä yhteisillä keskusteluilla. Työntekijät oppivat tuntemaan asukasta ja ottaa huomioon päivittäisissä toiminnoissa asukkaiden tyytyväisyyttä.

Asiakaspalautteita varten Parkinmäen Palvelutalossa on palautelaatikoita jota tyhjenetään noin 2vko:n välein. Palautetta hankitaan kirjallisilla kyselytutkimuksilla, sekä suullisesti asukkailta ja omaisilta kysellen, sekä omaistenilloissa. Myös sähköinen asiakaspalaute järjestelmä on otettu käyttöön. Asiakaspalaute kirjataan ja käsitellään hallituksen kanssa sekä henkilökunnan palaverissa tai muissa erikseen järjestettävissä tilaisuuksissa. Parkinmäen palvelutalossa on myös aktiivinen asukastoimikunta joka pitää säännöllisiä palaverit ja niihin osallistuu asukastoimikunnan jäsenet sekä virikeohjaajat, talon toimitusjohtaja ja hoitotyön vastaava. Palaverista tehdään muistio ja asiat otetaan esille hallituksessa tarpeen mukaan. Asiat käsitellään myös talojen viikkopalaverissa tarpeen mukaan. Aukkaat voivat tuoda asioita asukastoimikunnan palaveriin jäsenien kautta ja asukastoimikunta pitää myös ajoittain asukkaille infopalaveria.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalaute kirjataan aina, sekä käsitellään siinä yksikössä, jota se koskee, laaditaan toimenpidesuunnitelma, joka toteutetaan ja toteuttamista seurataan. Asiakaspalautteen käsittelyssä avainasemassa ovat yksikköjen sairaanhoitajat, palvelupäällikkö, toimitusjohtaja ja hoitotyön johtaja

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta käytetään toiminnan jatkuvan kehittämisen työkaluna.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Sähköisen palute järjestelmän kehittäminen

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 tehdään työsuojelutoimikunnan aloitteesta ja tehdään yhdessä työterveyshuollon kanssa ja sitä seurataan jatkuvasti. Havaituista epäkohdista ovat kaikki henkilökunnan jäsenet velvollisia ilmoittamaan lähiesimiehelle.

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

Läheltä piti- tilanteen kirjataan sähköiseen järjestelmään ja niistä keskustellaan säännöllisissä viikkopalaverissa.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Epäkohdat korjataan välittömästi, kun ne on havaittu

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle sisäisen viestitysjärjestelmän kautta ja säännöllisesti pidettävässä henkilökuntapalaverissa

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)

Toimitusjohtaja, hoitotyön johtaja, palvelupäällikkö, projektipäällikkö, 2 vastaavaa sairaanhoitajaa, 6 sairaanhoitajaa, 39 lähihoitajaa, 8 hoitoapulaista, 2 virikeohjaajaa, 4 lähihoitajaoppisopimusopiskelija, keittiön esimies, 7+3 keittiötyöntekijää, 3+3 siistijää, talonmies ja kanslisti

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

Rekrytointi on aina avointa, henkilökuntaa informoidaan uusien työntekijöiden palkkamisesta, toimet ovat julkisesti haettavissa. Kelpoisuus varmistetaan todistuksista ja Valviran rekisteristä (TERHIKKI)

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

Henkilöstön perehdytyksessä noudatetaan perehdytysuunnitelmaa sekä täytetään perehdytyskorttia. Koeajan puitteissa esimies käy uuden työntekijän kanssa kaksi- kolme keskustelua sekä käy läpi perehdytyskortin.

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 pidetään vuosittain. Kehityskeskusteluiden perusteella laaditaan täydennyskoulutussuunnitelma jota noudatetaan. Lisäksi koulutuksia järjestetään henkilökunnan toivomusten ja esiin tulleiden tarpeiden pohjalta

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Laaditaan tarpeiden ja toivomusten, sekä kehityskeskustelujen pohjalta kehittämissuunnitelma yhdessä johtokunnan kanssa. Laaditaan myös vuosittainen koulutus- ja työhyvinvointisuunnitelma.

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.

<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)</p> <p>Asukkailla on vuokra ja hoito- ja palvelusopimus ja heillä on oma huone jota kustutaan "omaksi kodiksi" joten niihin mentäessä aina koputetaan ja käyttäydytään asianmukaisesti, asukkaan kotia kunnioittaen. Jokaisessa asunnossa on omat WC- ja suihkutilat, osassa on myös pieni keittonurkkaus ja parveke. Huoneen koot vaihtelevat, 17-55m², keskiarvoi noin 26m². Asukkaalla on mahdollisuus sisustaa huoneensa täysin oman mielensä mukaan. Asukkaan ja omaisten halun mukaan voi myös asukas muuttaa talon sisällä asunnosta toiseen, tällöin pääpainona asukkaan oma halu ja toive.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p> <p>Parkinmäen Palvelutalon molemmissa yksiköissä on käytössä juhlasaleja, ruokasaleja, oleskeluhuoneita ja seurustelunurkkauksia. Wilénin puolella on lisäksi kirjasto ja kuntosali. Palvelutalossa on yhteensä neljä saunaa jotka ovat viikoittain säännöllisesti käytössä. Saunojen yhteydessä olevissa suihkutiloissa hoitajat avustavat asukkaita pesuissa. Wilénin puolella täysin itsenäisillä asukkailla on myös ns itsenäisten sauna jota lämmitetään kerran viikossa ja on tuolloin käytettävissä ilman avustavaa hoitajaa. Tarvittaessa apua saa käyttämällä turvaranneketta.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p> <p>Parkinmäen palvelutalossa järjestetään paljon viriketoimintaa sekä suomeksi että ruotsiksi. Asukkaille järjestetään retkiä ja kävelyitä sekä erinäiset juhlapyhät huomioidaan ja järjestetään juhlapyhiin liittyviä juhlaohjelmia ja -hetkiä. Myös jokaisen asukkaan syntymäpäiviä huomioidaan tarjoamalla asuntoon aamukahvi ja leivonnainen. Hartauksia järjestetään molemmilla kielillä säännöllisesti. Kesäisin toiminnat pyritään ilmojen mukaan aina järjestämään ulkona. Myös asukkaiden omaisia ja läheisiä kutsutaan mukaan erinäisiin tilaisuuksiin ja juhliin sekä pidetään vähintään kerran vuodessa omaisten illat. Toiminnat järjestetään sekä ulkopuolisten toimijoiden että oman henkilökunnan toimesta. Myös vapaa-ehtoiset vetävät ohjelmia ja pitävät piirejä kuten esim. naisten-, miesten- ja hengelliset piirit. Toisinaan myös asukkaat itse järjestävät ohjelmia. Asukkaita kannustetaan ja avustetaan ohjelmiin osallistumisista. Talossa on kaksi virikeohjaajaa jotka vastaavat ohjelmista mutta huolehtivat myös talon noin 20. vapaa-ehtoistyöntekijöistä. Asukkaille joiden toimiintakyky ei mahdollista ns yhteisiin virikeohjelmiin osallistumista on pyritty järjestämään yksilökuntoutusta virikeohjaajien ja hoitajien toimesta.</p>
<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykinhuoltoa koskevista käytänteistä</p> <p>Siivous järjestetään talon omalla henkilökunnalla. Parkinmäen Palvelutalon siistijöillä on omat vastuutalot ja osa osallistuu myös keittiötöihin. Viikoittain asunnoissa tehdään viikkosiivous ja vuosittain asunnot ja yleiset tilat perussiivotaan ja ikkunat pestään. Lakanoiden vaihto tapahtuu kerran kuukaudessa jolloin vuodevaatteet pesetetään pesulassa. Tarpeen mukaan lakanat pestään ja vaihdetaan muulloinkin hoitajien toimesta. Asunnon vuokrasopimuksen päätyttyä asunto suursiivotaan, siitä ei erikseen veloiteta.</p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</p> <p>Tarpeelliset mittaukset järjestetään aina lakisääteisten määräysten mukaisesti sekä tarvittaessa. Kiinteistöhuollosta vastaa palvelupäällikkö ja talonmies. Terveysviranomaisten kanssa yhteistoiminta on hyvää ja keskustelevaa.</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p>Terveydenhuollon laitteita on verenpainemittarit, elohopeamittari sekä automaattimittareita ja verensokerimittareita sekä lisäksi Candoliniassa on imulaite. Mittareiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti. Talossa on myös sairaalasänkyjä ja nostureita, nostoliinoja, turnereita, siirtolevyjä sekä apuväleitä kuten rollaattoreita, pyörätuoleja, suihkutuoleja ja suihkupritsejä.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Vastaavat sairaanhoitajat, sairaanhoitajat, koko hoitohenkilökunta ja hoitotyön johtaja p. 0400 273625</p>

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

Toimitilat ja laitteet pidetään kunnossa ja huolletaan asianmukaisesti ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Palvelupäällikkö p. 0400 54 10 30 , toimitusjohtaja p. 040 53 67 702, hoitotyön johtaja p. 0400 273625 , talonmies p. 0400 21 83 81.

Talossa on työsuojelutoimikunta johon kuuluu työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu, luottamusmies sekä toimikunnan jäseniä ja varavaltuutettuja. Wilénillä ja Candolinialla on omat työsuojelutoimikunnat.

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

Talossa on voimassaoleva turvallisuussuunnitelma, jota tarkistetaan vuosittain ja aina tarpeen mukaan, huomioiden erityisesti asukkaat, jotka ovat iäkkäitä ja huonosti liikkuvia. Jokainen henkilökuntaan kuuluva tekee vuosittain ns turvallisuuskävelyn jolloin muistissa säilyy turvallisuusohjeet. Koulutusta järjestetään säädösten mukaisesti.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Sähköisiä yleisiä valvontalaitteista on ulko-oven avaaminen niin hoitajien puhelimien kautta kuin koodi- järjestelmällä (Wilén). Ovien lukkojen toimivuus tarkistetaan säännöllisesti. Wilénin puolella on myös kameravalvontalaitteita ulko-ovilla ja portilla. Portti menee kiinni iltaisin ja on avattavissa joko soittamalla kelloa jolloin hoitaja avaa portin tai avaimella.

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

Talossa on yhtenäinen potilaskutsujärjestelmä ja asukkailla on turvarannekkeet. Hälytystä painettaessa hoitajat menevät asukkaan luo viipymättä ja apu on saatavilla nopeasti. Hälytyksistä jää lokimerkinnot. Käynnit kirjataan myös potilastietojärjestelmään.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asukasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti havainnoimalla mahdollisia puutteita, kehittämällä, parantamalla ja korjaamalla toimintaa

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

Parkinmäen Palvelutalo on jaettu viiteen yksikköön ja jokaisella yksiköllä on oma sairaanhoitajansa tiimivastaavana. Hoitajat ovat jaettu tiimeihin mutta voivat myös toimia muissa yksiköissä. Aukasta ohjataan ja neuvotaan päivittäin. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään vähintään kahdesti vuodessa. Hoitopalavereissa, joita järjestetään tarpeen mukaan mutta tavoite vähintään kerran vuodessa on aina sh:n ja omahoitajan lisäksi läsnä asukas itse ja mahdollisesti fysioterapeutti, muut ammattihenkilöt sekä omaiset. Asukas on aktiivinen osallistuja häntä koskevien päätösten teossa. Wilénin puolella on myös aktiivinen asukastoimikunta joka kokoontuu säännöllisesti. Asukastoimikunnan palaveriin osallistuu myös toimitusjohtaja, hoitotyön johtaja sekä virike-ohjaajat. Tieto palavereiden sisällöstä välittyy myös hallitukselle. Asukastoimikunta pitää myös itse asukaspalavereja joissa informaatio kulkee. Suunnitteilla on, että jatkossa asukastoimikunta koostuisi myös yhdestä tai kahdesta Candolinian puolen asukkaasta. Toimitusjohtaja ja hoitotyön johtaja pitää noin kerran kuukaudessa iltapäiväkahvin yhteydessä asukkaille epävirallisen tiedonannon ajankohtaisista asioista ja vastaa esille tuleviin kysymyksiin.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Tulevalla asukkaalla on aina mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön, yleisiin tiloihin ja tulevaan huoneeseen. Tutustumisaika sovitaan hoitotyön johtajan tai yksiköiden sairaanhoitajien kanssa. Ennen muuttoa sairaanhoitaja on yhteydessä vielä käytännön asioiden puitteissa.

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

Asukkaan vuokra ja hoito-palvelusopimuksen sisällöstä ja kustannuksista käydään asukkaiden ja omaisten kanssa läpi aina hyvissä ajoin ennen päätöstä muuttamisesta palvelutaloon. Sisältöä ja hintoja käydään myös läpi tarpeen mukaan. Asukas ja omaiset saavat hyvissä ajoin tiedon mahdollisista muutoksista ja niistä keskustellaan ja sovitaan aina yhdessä ja kerrataan palveluiden sisällöistä ja hinnoista.

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikin tavoin. Asukasta kohdataan ihminen - ihmiselle periaatteella kunnioittavasti sekä ihmisarvoisen elämän kokemuksen turvaaminen kaikissa tilanteissa. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus ja on henkilökohtainen vapaus joka suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Parkinmäen Palvelutalossa asukkaiden yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään otetaan huomioon jokaisessa toimialueella päivittäin sekä hoitosuunnitelmissa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ovat määritetyt ja talossa on siihen omat ohjeistuksensa. Mikäli asukkaan oma turvallisuus koetaan tarvitsevan rajoittavaa toimenpidettä tulee hoitajat tai muu henkilökunta olla yhteydessä sairaanhoitajiin joka yhdessä lääkärin ja omaisten kanssa täyttävät itsemääräämisrajoitus kaavakkeen. Kaavakkeessa kirjataan huolellisesti perusteet rajoitteelle sekä mikä rajoite kyseessä ja suunnitelma rajoitteen käytöstä ja käyttäjasta. Asiasta ei vielä ole lakipäätöstä mutta suosituksia on ja niitä noudatetaan. Vanhuksiin kohdistuvalla kaltoinkohtelulla tarkoitetaan loukkauksellisessa suhteessa tapahtuvaa tekoa tai tekemättä jättämistä, josta vaarantaa ikääntyneen hyvinvoinnin, turvallisuuden tai terveyden. Vanhusten palvelutalossa kaltoinkohtelua voi esiintyä sekä asukkaiden välillä että omaisten tai henkilökunnan vanhukseen kohdistamana. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä väkivaltaa, psyykkistä tai sosiaalista kaltoinkohtelua, seksuaalista hyväksikäyttöä, taloudellista hyväksikäyttöä, hoidon ja avun laiminlyöntiä tai muuta oikeuksien rajoittamista ja loukkaamista sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentavaa kohtelua. Psykkinen ja sosiaalinen kaltoinkohtelu voi olla sanallista: määrääilyä, moittimista tai rankaisemista tai karkeaa epäasiallista tai lapsenomaista kielenkäyttöä. Se voi olla myös asukkaan toiveiden ja tahdon huomioita jättämistä, eristämistä

<p>vastoin asukkaan tahtoa, vähättelyä ja mitätöintiä. Fyysistä kaltoinkohtelu voiat kovakouraisuus hoitotoimenpiteissä, liikkumisen rajoittaminen, pakottaminen tiettyihin toimenpiteisiin ja pahoinpity. Seksuaalista hyväksikäyttöä on mikä tahansa sellainen seksuaalinen kontakti, johon asukas ei ole halukas tai jota hän ei ymmärrä ja johon hän ei kykene antamaan lupa. Asukkaan kaikkien kaltoinkohtelu on vastoin yrityksen arvoja ja toimintaperiaatteita. Henkilöstö on tietoinen siitä, että havaitsemastaan kaltoinkohtelusta on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle. Esimies ottaa asian hoitaakseen työntekijän kanssa keskustelemalla ja harkinnan mukaan esimies voi myös antaa työntekijälle suullisen tai kirjallisen varoituksen. Mikäli kaltoinkohteluun ei puututa voi työntekijä ilmoittaa asiasta suoraan AVI:iin. Kaltoinkohtelusta on mainittu niin yrityksen työkäyttäytymiseen liittyvissä pelisäännöissä sekä erilliset ohjeet kaltoinkohtelusta ja sen seurauksista. Yrityksessä on kaltoinkohtelun suhteen nollatoleranssi.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Asiakkaan rahavaroista määrää omainen tai asukas itse. Huoneessa ei pyritä säilyttämään rahaa, vaan asukaan rahat ovat lukitussa kaapissa kanslistin huoneessa. Asukasrahakirjanpito on asiaskatietojärjestelmässä mahdollinen mutta käytännössä kanslisti pitää kirjaa ja kuittaa aina tuodut ja käytetyt rahat. Asukas joka ei itse pysty huolehtimaan käteisistä rahoista asunnossa voidaan rahat säilyttää joko kanslistilla kassakaapissa tai asukkaiden asunnoissa olevissa lukituissa lääkekaapeissa. Rahojen käytöstä on aina kirjattava selite sekä liitettävä kuitit tapahtumasta.</p>
<p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään</p> <p>Rajoitteita tai pakotteita ei käytetä ilman painavia asukkaan turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa. Mikäli tulee tarve niihin, toimitaan lain määräysten mukaan, esim aina tarvitaan lääkärin määräys sitomisesta tms vapauden rajoittamiseta. Lomake on käytössä joka on Valviran hyväksymä.</p>
<p>Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet</p> <p>Menettelyohjeet on laadittu lakien ja suositusten mukaisesti</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Asukkaan kohteluun ilmoitusvelvollisuus on astunut voimaan 1.1.2016. Ilmoitusvelvollisuudesta on informoitu ja muistutettu henkilökuntaa. Jos henkilökunta havaitsee tai saa tietoonsa että asukasta on kohdeltu epäasiallisesti hän ilmoittaa siitä viipymättä hoitotyön johtajalle tai toimitusjohtajalle joka ilmoittaa asiasta myös tarvittaessa kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asia käsitellään ja kuullaan kaikkien osapuolten kannat ja keskustellen pyritään kaikkia tyydyttävään ratkaisuun. Keskustelu kirjataan ja mahdolliset virheet korjataan välittömästi. Ilmoituksen tekijän on ilmoitettava aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeiden epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Avi tai Valvira voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p> <p>Asukkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan informoidaan omaisia riittävän aikaisin, järjestetään tarvittaessa hoitokokous ja keskustellaan heidän kanssaan siirtosyistä. Informaatiota vaihtoehtoisista jatkohoitopaikoista kerrotaan asukkaalle ja omaiselle.</p>
<p>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).</p>

<p>Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan Hoitotyön johtaja Ami Ilmanen, p. 0400 273625</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot Sosiaaliamiehen toimisto (sosiaaliamies) Käyntiosoite: Yliopistonkatu 30, 20100 Turku. Puhelin: (02) 262 6171 Sähköposti: sosiaaliamies@turku.fi Aukioloajat: Tavoitettavissa ma - to klo 10.00 - 12.00.</p>
<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä Mahdolliset muistutukset toiminnasta käsitellään yrityksen johtokunnan kokouksissa sekä ostopalvelusopimus tahon kanssa mikäli kyseessä kunnan maksusitoumus asukkaasta.</p>
<p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa Yhteistyötä tehdään kuntien sosiaalityöntekijöiden tai muiden kuntien työntekijän kanssa sekä sairaalan tai muun laitoksen työntekijöiden kanssa. Yhteydenpito on säännöllistä ja hyvää.</p>
<p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta Asukkaita koskee normaali kuluttajasuoja</p>
<p>Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma Asiakaan asemaa ja oikeuksia kunnioitetaan joka tilanteessa. Jos epäkohtia havaitaan, niihin puututaan välittömästi</p>

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

<p>Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: http://www.valvira.fi/</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta Hoitotyössä noudatetaan kuntouttavaa työtä, asukkaille järjestetään monenlaista virkistys- ja harrastetoimintaa, joihin asukkaita motivoidaan osallistumaan ja liikuntarajoitteisia asukkaita kuljetetaan aktiivisesti näihin tilaisuuksiin. Parkinmäen palvelutalossa käy yksityisesti säännöllisesti jalkahoitaja, kampaaja ja fysioterapeutti jonka ajanvaraus hoituu pääsääntöisesti hoitajien kautta.</p>

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

Päivittäisiä ruokailuja on 5 ja sen lisäksi yöaikana asukkaat saavat välipalaa aina halutessaan, siten ettei yöpaasto muodostu liian pitkäksi (lakisääteinen). Sairaanhoidajat ja lähihoitajat arvioivat ja seuraavat asukkaiden ravitsemustilan kehitystä ja reagoivat välittömästi jos aihetta. Ravitsemuksesta, ruuan laadusta, erikoisruokavalioista ja asukkaiden ravitsemustilan seurannasta keskustellaan yhdessä keittiön esimiehen kanssa ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään aina tarvittaessa.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Palvelupäällikkö Tarja Onninen p. 0400541030

Keittiön esimies Jasmine Hagström p. 040 7595690

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.)

Päivittäin järjestetään erilaisia viriketilaisuuksia, yhteislaulua, muistelutuokioita, kirjan tai lehden lukua, maalausta, käsityökerhoa, ulkoilua jne. Kesäaikana päiväkahvit juodaan aina sään salliessa viihtyisässä sisäpihassa puiden katveessa. Viikko-ohjelma on nähtävissä infotauluilla ja hississä sekä joillekin asukkaille ja omaisille toimitetaan ohjelmat asuntoihin tai sähköpostitse.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Hygieniakäytännöissä noudatetaan aseptiikan määräyksiä ja epidemiatilanteissa "eristystä" tarpeen vaatiessa. Talossa on nimetty kaksi hygieniavastaava, joka seuraavat hygieniamääräysten toteutumista, tuovat uusinta tietoa, käyvät säännöllisesti koulutuksissa ja kouluttavat henkilökuntaa hygieniasioissa. Tarpeen mukaan hygieniiohjeita tehostetaan.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämistä

Asukastyötä ja päivittäistä toimintaa arvoidaan ja kehitetään hoitotyössä, siivouksessa, talonmiestoiminnoissa ja keittiössä jatkuvasti. Henkilökunta on avointa kaikille kehitysehdotuksille ja voivat myös itse tuoda matalalla kynnyksellä esille kehittämisehdotuksia. Myös säännöllisiä asukas- ja omaisten tyytyväisyyskyselyitä järjestetään ja tulokset tilastoidaan, analysoidaan ja käydään läpi niin henkilökunnan, johtoryhmän sekä hallituksen kanssa. Kehitettävät toimenpiteet määritellään ja aikataulutetaan sekä laaditaan seurantajärjestelmä.

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.)

Parkinmäen Palvelutalossa käy omat lääkärit kerran viikossa ja lääkäriä voi myös virka-ajan ulkopuolella konsultoida. Jokainen uusi asukas käy Candoliniassa tulotarkastuksessa ja kaikki asukkaat vähintään kerran vuodessa ns. vuositarkastuksessa lääkärin luona. Wilénissä asukkaat käyvät oman toiveen ja tarpeen mukaan ns. tulotarkastuksessa. Talon asukkaat, jotka eivät ole kaupungin maksusitoumuksella voivat käyttää haluamansa lääkäriä esim. yksityisessä lääkäritalossa tai kunnallisella puolella. Vastaavat sairaanhoidajat, sairaanhoidajat ja hoitohenkilökunta vastaavat terveydentilan seurannasta ja reagoivat välittömästi muutoksiin .

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

Talossa toimii oma lääkäri, Wilénissä yleislääketieteen erik.lääkäri Eero Kitinoja sekä Candoliniassa Geriatri gastroenterologian erik.lääkäri Kimmo Salminen, jotka vastaavat asukkaiden kiireettömästä sairaanhoidosta. Kitinoja hoitaa Turun Kaupungin maksusitoumuksella olevat sekä ne yksityiset asukkaat jotka haluavat häntä käyttää. Muutoin asukkaat voivat omat halunsa mukaan käyttää esim. omaa terveystakeskuslääkärää.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kiireellisen sairaanhoidon tilanteessa ollaan yhteydessä talon omaan lääkäriin, geriatrian poliklinikkaan tai päivystävään terveystakeskuslääkäriin, jonka ohjeiden mukaisesti toimitaan, tilataan sairaankuljetus tms. Hätätilanteessa hoitajat voivat myös soittaa suoraan 112.

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

Erikoissairaanhoitokäytäntö on sama kuin muilla kunnan asukkailla. Talojen lääkärit tai asukkaan oma lääkäri kirjoittaa lähetteen erikoissairaanhoitoon.

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

Lääkehoitosuunnitelma on tehty taloittain ja sitä päivitetään määräysten mukaisesti. Lääkelupa-asiat hoitaa Vastaavat sairaanhoitajat.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Ami Ilmanen p. 0400 273625 ja vastaavat sairaanhoitajat.

Potilasasiain miehen yhteystiedot

Terveystakeskus ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Asukkaiden terveystakeskus ja sairaanhoitoa seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Vastuhenkilöinä toimivat talojen koko hoitohenkilökunta.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asukastietoja kirjataan päivittäin HILKKA-asukastietojärjestelmään. HILKASSA on jokaisella työntekijällä omat tunnukset, jolla turvataan salassapitovelvollisuus. Kaikilla talon työntekijöillä on salassapitovelvollisuus ja sen noudattamista seurataan.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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 kohdalla perehdytys tapahtuu muun perehdytyksen myötä ja "vanhaa" henkilökuntaa muistutetaan säännöllisesti tietosuoja-asioista ja asiakirjahallinnosta

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)

Arkistointi tehdään kuntien määräysten mukaisesti

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Kaikkien palvelukokonaisuuteen kuuluvien kanssa ollaan säännöllisesti yhteydessä puhelimitse tai yhteisten tapaamisten muodossa. Yhteisiä palaverieja pidetään sovitusti vähintään vuosittain.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Asukastietojen käsittelyssä noudatetaan lakeja ja määräyksiä ja niiden noudattamista valvotaan. Henkilökunnan kanssa pidetään kehittämissalavereja koskien tätä asiaa.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

-

Luettelo alihankkijoita -
Kehittämissuunnitelma -

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta Omavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti ja koko henkilökunta on sitoutunut sen noudattamiseen. Havaituista epäkohdista keskustellaan ja ne pyritään korjaamaan välittömästi	
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista Omavalvontasuunnitelma liitetään osaksi "vuosikelloa", jossa sovitaan ajankohta omavalvontasuunnitelman päivittämiseksi.	
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.	
Paikka ja päiväys Turku 18.4.2016 Päivitetty 13.7.2016	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Ami Ilmanen