

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja Yksityinen palvelujen tuottaja		Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Hoiva Sofia Oy		Kunnan nimi Helsinki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Ryhmäkoti, muistisairaat vanhukset, palvelukoti		Sijaintikunta Helsinki
Sijaintikunnan yhteystiedot Kuvernöörintie 14, 00840 Helsinki		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Hoiva Sofia Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2216203-5
Toimintayksikön nimi Palvelukoti Sofia		
Toimintayksikön postiosoite Kuvernöörintie 14		
Postinumero 00840	Postitoimipaikka Helsinki	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Sointu Tulkki		Puhelin 09-622 96 111
Postiosoite Kuvernöörintie 14		
Postinumero 00840	Postitoimipaikka Helsinki	
Sähköposti		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 11.10.2002		Muutosluvan myöntämisen ajankohta 31.10.2008 (yhtiöittäminen)
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 01.02.2009		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 02.02.2009
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) 31.12.2020 saakka		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Hoiva Sofia Oy:n tavoitteena on tuottaa laadukkaita vanhuspalveluja Rudolf Steinerin antamien yhteiskunnallisten virikkeiden pohjalta. Lähtökohtana on vanhuksen koko elämänkaaren huomioiminen, kunnioittaminen ja osallisuus. Työssä otetaan huomioon myös se, että vanhuksella on oikeus arvokkaaseen, luonnolliseen kuolemaan. Palvelukoti Sofia on yhteiskunnallinen yritys, jossa liiketoiminnan voitto suunnataan takaisin varsinaiseen tehtävään, eli vanhustyöhön.

<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Turvallisuus, osallisuus, vanhuksen itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. Eettisyys ja ekologisuus.</p>
<p>Päivittämissuunnitelma</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaa työstetään ja päivitetään vuosittain työyhteisön kehittämispäivässä.</p>

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

<p>Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät</p> <p>Hoiva Sofia Oy:n hallitus: Puheenjohtaja Johanna Lemberg, Merja Ekholm, Pertti Rissanen ja Mikko Ihalainen</p>
<p>Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät</p> <p>Sointu Tulkki, sointu.tulkki@palvelukotisofia.fi, 040 514 6630, toiminnanjohtaja</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)</p> <p>Sointu Tulkki toiminnanjohtaja, Marja Kehä osastonhoitaja, Kati Pohjanvirta kotipalveluvastaava</p>
<p>Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)</p> <p>Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen</p> <p>Omavalvontasuunnitelma tiedotetaan työntekijöille, on osana perehdytyskansion sisältöä.</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyt: ryhmäkodissa Helsingin kaupungin ostopalvelujen mukaan yhteenvedot ja palautteet omaisilta. Palvelukodin puolella asukastytyväisyyskysely (ruoka) ja palautetilaisuudet omaisten ja asukkaiden kanssa.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa</p> <p>Asukas- ja omaisillat, joissa toimintaa kehitetään. Asukkaiden kuunteleminen, heidän osallisuutensa päätöksenteossa ja joustavat, tarpeenmukaiset palvelut. Asiakkaan valinnanvapauden kunnioittaminen.</p>

<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä</p> <p>Ks. liite osallisuudesta ja vaikuttavuudesta. Asukkailta on kerätty ajatuksia, toiveita ja ideoita toiminnan kehittämiseen. Joka kuukausi on asukaspiiri, jossa saa antaa palautetta ja toivoa parannuksia.</p>
<p>Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi</p> <p>Säännölliset kirjalliset asukastyytyväisyyskyselyt. Sosiaalisen tilinpidon menetelmät ja raportointi liittyen yhteiskunnalliseen yrittäjyyteen.</p>

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

<p>Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti</p> <p>Sofiassa on tehty työyhteisön riskianalyysi, turvallisuus selvitys ja pelastussuunnitelma. Tehdään kiinteää yhteistyötä työterveyshuollon kanssa: säännöllisesti työpaikkaselvitys, työfysioterapeutin ohjauskäynnit, työterveystarkastukset ja mahdollisuus työpsykologin vastaanottoon. Työntekijöillä on työnohjausta tarvittaessa. Työprosessien sisäinen analyysi ja riskikartoitus on tehty, menettelytavat eri tilanteissa on kirjattu.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>Sofiassa kehitetään phi-käytäntöä (poikkeava-havainto-ilmoitus), jossa tavoitetilanteesta poikkeavat havainnot ilmoitetaan ja ne käsitellään. Henkilökunta, asukkaat ja omaiset voivat täyttää ilmoituksen. Lääkepoikkeamat ja riskitilanteet kirjataan ja ne käsitellään yhteisesti. Tahallisesti aiheutettu tai huolimattomuudesta aiheutunut virhe ennaltaehkäistään ohjausta ja ammattiosaamista kehittämällä.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan</p> <p>Ilmoitus epäkohdasta tuodaan toiminnanjohtajalle tai osastonhoitajalle, joka ohjeistaa ja toimeenpantee tarvittavan parannuksen. Oikaisu tiedotetaan. PHI-ilmoitus on sekä paperisena että sähköisessä muodossa asiakastietorekisterin Sofia-CRM välilehtenä. Ilmoitukset ja toimenpiteet kirjataan ja operaatioista voidaan tehdä vuosittainen raportti. Käytäntö toimii osana Sofian sosiaalisen tilinpidon vaikuttavuutta ja laatutyötä.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p> <p>Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan sähköisen asiakastieto-ohjelman avulla (SofiaCRM), kirjallisesti sekä yhteisissä kokouksissa. Asukkaille tiedotetaan viikoittain asukastiedotteilla sekä ilmoitustaulun avulla. Yhteistyötahoille tiedotetaan s-postitse sekä yhteistyökokouksissa.</p>
<p>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</p>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)</p> <p>lähihoitajat =840% sairaanhoitaja 100% avustavat+ kylpyapu 50%+ terapeutit 20%=70% hoitajuutta yhteensä 940% asukkaita 13, mitoitus 9,40 hoitajaa/13 asukasta = 0,72 + lisäksi avustava hoitohenkilöstö Lisäksi: siivous 80% keittiöapu 50% Keittiöhenkilöstö 250% Osa-aikainen talonmies 50%</p>

<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)</p> <p>Hallitus, toiminnanjohtaja ja osastonhoitaja rekrytoivat. Avoin vakanssi ilmoitetaan, haastatellaan hakijat, varmistetaan kelpoisuus Valviran rekisteristä Julkiterhikistä. Toimipaikkakohtaiset lääkehoitoluvat. Vakituiset, pitkäaikaiset sijaistyöntekijät.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)</p> <p>Perehdytyskansio on. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä vakiohenkilökunnasta.</p>
<p>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)</p> <p>Koulutusta suunnitellaan työyhteisön kokouksissa. Jokaisella työntekijällä on 2-5 koulutuspäivää vuodessa. Henkilöstön koulutuspäivät taltioituvat sekä työvuoro-ohjelmaan että palkkatiedostoihin, joista työntekijäkohtaiset raportit koulutuksen toteutumisesta on tulostettavissa.</p>
<p>Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma</p> <p>Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelman ytimenä on Sofian laatuohjelma, "Teitä Laatuun", jonka prosessi kuvataan laatutyön kansiossa. Henkilöstön koulutus on jatkuvaa ja sitä seurataan mm. Työvuoro Welho-ohjelman avulla. Henkilöstö saa työnohjausta tarvittaessa ja heillä on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja omaa työtä koskevaan päätöksentekoon.</p>

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

<p>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>
<p>Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)</p> <p>Ryhmäkodissa asiakkaalla on oma tai kahden hengen huone. Huoneen koko on vähintään 20m², huoneissa on oma kylpyhuone. Asiakas tuo omat huonekalut, vaatteet ja muut tärkeät henkilökohtaiset tavaransa. Huonejärjestelyiden perusteena on asiakkaan hoitoisuus ja huonetovereiden yhteensopivuus. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus siirtyä yhden hengen huoneeseen kun sellainen vapautuu. Yksityisyys otetaan huomioon esim. vierailujen aikana rauhoittamalla huone perheelle. Hoitotoimenpiteiden aikana käytössä on sermi.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)</p> <p>Talo on suunniteltu esteettömäksi. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden käytössä, ryhmäkodissa on oma keittiö, oleskelutila, sauna ja piha-alue, johon pääsee esteettömästi olohuoneesta. Harrastustila, kirjasto ja puutarha ovat kaikkien käytettävissä. Aulatiloissa on sekä inva- että tavalliset wc-tilat.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta</p> <p>Asukkaiden ruokailuhetket, viriketuokiot ja oleskelutilat ovat yhteiset. Tilojen suunnittelussa on otettu huomioon esteettömyys ja estetiikka. Yhteisissä tiloissa järjestetään mm. viikoittaiset yhteislaulutilaisuudet ja evankeliumipiiri. Juhlat ja kulttuuritapahtumat kutsuvat asukkaat ja kaupunginosan vanhuksat yhteen.</p>

<p>Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä</p> <p>Talossa on kaksi siivoajaa: toinen taloyhtiön kiinteistöhoitaja, toinen ryhmäkodin oma siivoaja. Itsenäisesti asuvilla asukkailla, talon yhteisillä tiloilla ja ryhmäkodilla on kullakin omat siivousvälineensä ja erilliset siivousvälineiden säilytystilat. Talossa on asukkaiden omien pesukoneiden lisäksi neljä erillistä pesutilaa. Yksi on ryhmäkodissa, jossa pestään asukkaiden vaatteet, toinen on talon pesula, jossa pestään liinavaatteet. Kahdessa muussa pesukoneessa pestään siivourätit ja mopit. Jätehuollossa kierrätetään ja kompostoidaan. Sekä lääkkeet että pistävät ja viiltävät jätteet hoidetaan asianmukaisesti.</p>
<p>Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisen menettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)</p> <p>Talonmies tekee kiinteistön huoltokirjan mukaiset tarkistukset talon rakenteisiin ja järjestelmiin. Ilmastointi on tietokoneohjattu, jossa tapahtumat tallentuvat ja tulostuvat raportiksi.</p>
<p>Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista</p> <p>Yksikössä on sähköisesti säädettävät sängyt, nostolaite, siirtolaite ja manuaalisia siirtolaitteita kuten nostovyöt ja siirtymälaudat, verenpainemittarit ja verensokerimittarit. Mittarit kalibroidaan. Organisaatioilla on laitteiden seurantajärjestelmä ja yksiköllä on laitehuollon vastuhenkilö.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Marja Kehä, sairaanhoitaja, osastonhoitaja, 09-622 96 111, marja.keha@palvelukotisofia.fi</p>
<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. Oma valvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.</p> <p>Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Isännöinti huolehtii tarvittavasta korjausrakentamisesta ja tilojen kunnossa pysymisestä. Hoitolaitteet määräaikaishuolletaan ja toimivuus tarkastetaan (säädettävät sängyt ja nostolaitteet). Turvallisuussuunnittelussa otetaan huomioon kiinteistön turvallisuuteen, esteettömyyteen ja pelastusoperaatioihin liittyvät näkökulmat. Pelastussuunnitelma on nähtävillä toimitiloissa.</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot</p> <p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta vastaavat osastonhoitaja Marja Kehä, 09-622 96 110, toiminnanjohtaja Sointu Tulkki 040 514 6630, isännöitsijä Satu Ingström 09 47781381, talonmies Wille Kuosmanen, 050-5739534.</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)</p> <p>Asiakasturvallisuuden varmistaminen alkaa hyvästä rekrytoinnista, jossa työntekijän kelpoisuus ja soveltuvuus työhön varmistetaan. Koulutuksen, työyhteisökokousten ja kehityskeskustelujen avulla pidetään yhteys henkilöstön ammattitaidon ja työnjohdon välillä. Asiakaspalautteita kerätään säännöllisesti. Työyhteisössä on työnohjaus ja toimiva työterveyshuolto.</p>

<p>Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta</p> <p>Yksikön aulatilassa ja piha-alueella on tallentava kameravalvonta. Laitteiden toimivuus varmistetaan säännöllisesti. Rannekehälyt tallentuvat tietokoneelle ja serverille, josta hälytysten kulku on tarvittaessa toisinnettavissa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)</p> <p>Asukkaiden turvarannekkeet testataan säännöllisesti ja laitteiden toiminta varmistetaan. Paloilmoitinlaitteisto testataan joka kuun ensimmäinen tiistai klo 12.00. Hoitajien Securitas-turvanappi ladataan ja testataan säännöllisesti.</p>
<p>Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma</p> <p>Kehitetään osa-alueittain mm. turvallisen lääkehoidon, asukkaiden kaatumisriskin ja työturvallisuuskäsitteet huomioimalla. Laitteilla on seuranta- ja huolto-ohjelmat, ja ne huolletaan ohjelman mukaan. Laitteiden ja tilojen viat ja puutteet korjataan riittävän nopeasti noudattaen työergonomia- ja hygieniaohjeita.</p>

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon</p> <p>Asiakas ohjautuu Sofiaan SAS-proessin kautta. Helsingin kaupungin sosiaali- ja vanhuspalvelulla on merkittävä rooli asiakkaan palveluohjauksessa. Asukas ja omaiset osallistuvat palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Asukkaille nimetään vastuuhoidaja. Tarvittaessa toiminnanjohtaja ja osastonhoitaja ohjaavat Kela-etuisuuksien hakemisessa ja edunvalvonta-asioissa.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen</p> <p>On toivottavaa, että asukas ja omaiset saavat tulla vierailemaan yksikköön ja tutustua hoitajiin ja toimintaan etukäteen. Tulevaan asukkaaseen pyritään ottamaan yhteyttä ja sopimaan tutustumiskäynti ennen muuttoa. Myös omaisille kerrotaan Sofian toiminnasta ja esitellään talo, hoitajat sekä tilat.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.</p> <p>Asiakas saa tietoa Helsingin kaupungin sosiaalihoitajalta sijoituspäätöksen saadessaan. Sofiassa hän saa tietoa tutustumiskäynnillä sekä asukkaaksi tultuaan palvelusuunnitelmaa solmittaessa.</p>
<p>Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)</p> <p>Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kuuntelemalla hänen tahtoaan mahdollisimman pitkälle niin, että tarvittaessa lähiomainen / asioiden hoitaja voi edustaa asukasta. Yksilön autenttisuus ja autonomia ovat hyvän hoivan lähtökohdina. Huonejärjestyksessä pyritään ottamaan huomioon asukkaan toiveet ja tarpeet.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista</p> <p>Asukkaalle nimetään vastuuhoidaja, joka omaisten tai edunvalvojan suostumuksella valvoo asukkaan käteisvaroja ja arvoesineitä. Käteisvaroista pidetään kirjanpitoa, joka tarkistetaan ja tilitetään säännöllisesti.</p>

<p>Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään</p> <p>Rajoitteiden ja pakotteiden käyttöä pyritään vähentämään lääkkeettömien hoitojen, terapioiden ja riittävän kohtaamisen avulla. Läsnaolo ja muistisairaana vanhuksen riittävä tunteminen usein laukaisee pakkotilanteet. Työntekijöiden ammatillisuuden ja osaamisen lisääminen ovat avainasemassa.</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>Yksikössä on kirjalliset ohjeet aggressiivisen asukkaan kohtelusta ja menettelystä virka-apua tarvitessa. Kaikki liikkumista tai vapautta rajoittavat toimenpiteet on lääkäriohjeistettu ja ne kirjataan ylös, esim. sängynreunan nosto, turvavyö pyörätuolissa.</p>
<p>Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti</p> <p>Jos epäasiallinen kohtelu on työntekijältä, kaltoinkohtelu ilmoitetaan aina esimiehelle. Tilanne puretaan työnohjauksessa. Tarvittaessa työntekijää ojennetaan. Jos epäasiallinen kohtelu on toiselta asukkaalta, tilanne rauhoitetaan hoitajan ammattitaitoa käyttäen. Tarvittaessa omaiset tiedotetaan tapahtuneesta ja tilanne laitetaan seurantaan.</p>
<p>Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)</p> <p>Asiakassuhde päättyy useimmiten asukkaan kuolemaan. Ohjeet menettelytavasta ovat perehdytyskansiossa. Hoitoyksiköstä toiseen siirto tapahtuu SAS-prosessin kautta.</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</p> <p>Muistutus osoitetaan yksikön johtavalle esimiehelle, osastonhoitaja Marja Kehälle, toiminnanjohtaja Sointu Tulkille tai hallituksen puheenjohtajalle Johanna Lembergille johanna.lemberg@gmail.com.</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot</p> <p>Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.</p> <p>Neuvonta puh. 09 3104 3355 ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30</p> <p>Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille linkin kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi</p>
<p>Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä</p> <p>Muistutus viedään esimiehen tiedoksi, käsitellään hallituksen johtoryhmässä ja saatetaan työyhteisön tietoon, parannusehdotus annetaan toimeenpantavaksi. Muistutuksen antajalle annetaan kirjallinen selvitys parannustoimenpiteistä.</p>

<p>Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa</p> <p>Kaupunki palvelun tilaajana asettaa laatuksiteerit, joihin palvelun tuottaja sitoutuu. Laatu ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen ja tarkastuskäyntien avulla. Sofia liittyi vuoden 2013 aikana Rai-järjestelmään, josta tilasto-otannat säännöllisesti.</p>
<p>Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta</p> <p>Kuluttajasuojalaki koskettaa yksityistä palveluntuottajaa. Palveluseteliasiakkaille kerrotaan heidän oikeuksistaan ja siitä, minkä lakien ja asetusten puitteissa sosiaalipalvelua järjestetään.</p>
<p>Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma</p> <p>Hoiva Sofia Oy on yhteiskunnallinen yritys, jonka toimintaperiaatteisiin kuuluu asukkaiden ja omaisten osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa heitä itseään koskevaan päätöksentekoon. Sofia ottaa käyttöön sosiaalisen tilinpidon järjestelmän, jonka avulla asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä asioista raportoidaan vuosittain. Sofian yhteistyökumppanina on riippumaton palvelunohjaustoimisto Aaria.</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</p> <p>Hoitajat noudattavat ns. kuntouttavaa työtettä, jossa asukkaan kykyä suoritua itse kunnioitetaan. Säännöllisesti pidettävissä asukas/omaiskokouksissa suunnitellaan palvelua. Terapioiden ja viriketoiminnan avulla ylläpidetään mielenvireyttä. Fyysistä hyvinvointia vaalitaan hyvälaatuisella ravinnolla (luomuporras 2), ulkoisilla hoidoilla kuten hieronnat, kylvyt ja sivelyhoidot, hoitoeurytmia.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)</p> <p>Ryhmäkodin asukkailla on 5 aterialla vuorokaudessa, yöaikainen paasto ei ylitä 10h ja asukas saa myös yöaikaan halutessaan yöpalaa. Asukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitukseen ja osallistamalla kaupungin ravitsemustutkimukseen.</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/</p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Osastonhoitaja Marja Kehä, keittiön emäntä Eija Wesa Sofian keittiö 09-622 96 112.</p>
<p>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.)</p> <p>Aamu klo 7.30 Ensimmäinen aamuvuorolainen (joka on myös vetovastuussa päivän työnjaosta), tulee töihin, saa raportin yön tapahtumista. klo 8-10 Toiset aamuvuorolaiset tulevat töihin, aamiaisen tarjoilu alkaa. klo 10.00 Aamuvuoron aamunavaushetki. Aamupäivä Aamutoimissa asukkaiden avustamista heidän yksilöllisen rytmensä mukaisesti; suihkutukset, sivelyhoidot, saunotukset, pukeutuminen, aamulehdet, ulkoilua, keittiöaskareita. klo 11-12 Vaihtelevaa viriketoimintaa, yksi tai useampi aamuvuorolainen vetää yhteistä viriketoimintaa, myös yksilöllisiä terapioida ennen lounasta. klo 12.30 Lounas Iltapäivä Iltavuoro saapuu töihin. klo 13-15 Lounaan jälkeen wc, käärehoidot, päivälepo, raportti klo 14 klo 14.30 Päiväkahvi Vaihtelevaa toimintaa asukkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan; lukutuokiot, yhteislaulua, leivontaa, maalausta,</p>

ulkoilua, evankeliumipiiri. klo 17.00 Päivällinen Ilta Yhdessäoloa, keittiötöitä, iltapalan valmistusta, TV:n katselua, omaisten tapaamista klo 19.00 Iltapala Iltatoimissa avustaminen asukkaiden yksilöllisen rytmin mukaan klo 20.45 Yöhoitaja saapuu, iltavuoro antaa yöhoitajalle raportin päivän tapahtumista.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

KÄSIHYGIENIA: Hyvä käsihygienia on yksi tärkeimmistä toimenpiteistä infektioiden ehkäisemiseksi ja se on myös osa laadukasta ja turvallista hoivatyötä edistävä toimenpide. Henkilökunnalla on velvollisuus huolehtia hyvästä käsihygieniasta. Käsienpesu saippualla ja vedellä tulee tehdä töihin tullessa ja mahdollisimman usein työvuoron aikana. Varsinkin ennen ruokailua, aina jos joutuu käsittelemään eritteitä ja näkyvää likaa. Käsien pesu ja desinfiointi tehdään myös jokaisen asukashuoneen välillä. Käsineitä käytetään haavahoitoja tehdessä ja eritteiden kanssa toimiessa. Käsien hyvästä kunnosta on huolehdittava ihottumien ja infektioiden ehkäisemiseksi. Kädet rasvataan aina tarvittaessa. **HENKILÖHYGIENIA:** Lainsäädännön huomioiminen; terveydenhuolto- ja työturvallisuuslaki, elintarvikelaki ja aseptinen omatunto (eettinen ohje asiakastyössä miten hoitotoimenpiteet suoritetaan, puhtaasta likaisempaan) Yleinen ulkonäköön liittyvä siisteys ja puhtaus; lyhyet kynnet, pitkät hiukset on kiinni, ei käytä voimakkaita hajusteita ja hoitaa omat sairaudet hyvin. Ympäristön huomioiminen ja siisteys on osa hyvää henkilöhygieniaa. Ryhmäkodissa on käytössä esiliina tai muu suojavaate. Henkilökunta huolehtii työvaatteiden puhtaudesta ja siisteydestä. Työkengät on oltava jalalle hyvät ja turvalliset. Hygieniapassi on pakollinen ja asianmukainen jätteiden lajittelu kuuluu asiaan. Tarvittaessa konsultoidaan Helsingin kaupungin hygieniahoitajaa. Asukkaan omaisten ohjaaminen kuuluu myös hyvään henkilöhygieniaan. **INFLUENSSA-AIKANA HUOMIOIDAAN:** Entistä huolellisempi käsihygienia! Flunssa tarttuu henkilöltä toiselle aivastaessa tai yskiessä. Mikrobin leviäminen estetään suojaamalla suu ja nenä kertakäyttöliinalla, joka laitetaan heti käytön jälkeen roskeeseen. Yskimisen ja aivastelun jälkeen on syytä pestä kädet tai puhdistaa ne desinfiointiliinalla. Henkilökunta saa olla 3pv pois töistä flunssan vuoksi esimiehen luvalla ilman lääkärin todistusta. **Älä tule sairaana töihin!**

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämiseksi

Työn sisäiset prosessit laatu-työn keskiössä. Palaute asukkailta ja työntekijöiltä. Rai-arviointimenetelmä.

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.)

Asukas saa päivittäisen sairaanhoidollisen ja lääkehuollollisen avun ryhmäkoti Sofiassa henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Yksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoitosuosituksia, sairaanhoitajan käsikirjaohjeita ja THL:n ohjeita. Käytössä on Terveysportti-tietokantaohjelma. Yksikössä on kirjalliset ohjeet päivittäiseen hoivaan kuuluvista toimista, menettelytavoista vanhuksen voimien heikentymiseen ja elämän loppuvaiheen hoitoon liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista. Asukkaalla on omahoitaja. Perushoitoon sisältyy turvallinen lääkehoito, lääkkeiden annostelu, lääkkeiden asianmukainen säilyttäminen ja lääkehuollon vaikutusten seuranta. Sairaanhoitajan osaamisalueeseen kuuluvat ihon ja erityistoimintojen hoito, haavahoito ja laboratorionäytteistä vastaaminen, pitkäaikaisten

<p>sairauksien hoito ja seuranta. Hoitoon kuuluu asukkaan tilan muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa</p> <p>Asukkaan perusterveydenhuollon lääkäripalveluista vastaa Helsingin kaupungin terveystoimi. Nimetty lääkäri käy ryhmäkodissa 2 vkon välein. Ryhmäkodin sairaanhoitaja seuraa asukkaan terveydentilaa ja vastaa lääkärin määräysten toteuttamisesta yhdessä omahoitajan kanssa. Asukkaan ja omaisten niin toivoessa, asukas voi käyttää myös yksityislääkärin palveluita. Asukkaalla on mahdollisuus ostaa lisäpalveluna laajennetun lääketieteen hoitoja ja terapiota sekä saada antroposofisen lääkärin konsultaatioita.</p>
<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi</p> <p>Kiireellisissä tapauksissa ensiapu ja 112. Hoitajat päivittävät ensiaputaitojaan säännöllisesti.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)</p> <p>Sofia tekee yhteistyötä Asahi-ohjaaja Ritva Saaren kanssa, joka käy talossa viikoittain. Asukkailla on mahdollisuus musiikkiterapiaan, öljydispersiokylpyterapioihin, Simon Pressel-hierontaan, klassiseen hierontaan, hoitoeurytmiaan ja maalausterapiaan.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030</p> <p>Pyrimme lääkehoidon turvalliseen ja luotettavaan toteutukseen. Sovitut käytännöt, hyvä yhteistyö lääkärin kanssa sekä jatkuva koulutus luovat pohjan turvalliselle lääkehoidolle. Lääkehoidon ohjeet ovat perehdytyskansiossa.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> <p>Marja Kehä, 09-622 96 110</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p>
<p>Terveysterveystoimien ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma</p> <p>Saattohoidon kehittämissuunnitelma.</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastiedot kirjataan SofiaCRM asiakastieto-ohjelmaan. Palvelusuunnitelmat ja sopimukset ovat myös paperiversioina. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus, jonka avulla kirjaudutaan ohjelmistoon. Lokia seurataan. Nähtävillä rekisteriseloste.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Sointu Tulkki 09-622 96 111

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

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

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

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

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

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

Perehdytyksessä varmistetaan rekisteriselosteen mukainen asiakirjojen käyttö.

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)

Yksikön asiakirjojen arkistointi Helsingin kaupungin ohjeiden mukainen. Paperiversiot arkistoidaan 10 vuotta lukittavassa kaapissa.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Sähköinen tiedonkulku, potilasasiakirjat faxaten. Puhelinyhteys ja asiakkaan mukana kulkevat hoitajälähetteen. Palvelusuunnitelmassa varmistetaan tietojen luovutusoikeus.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Tietosuojaseloste.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Yhteistyökeskustelut, palaute ja havainnointi.

Luettelo alihankkijoita

Compass Group- keittiö ja siivous, Astala isännöinti - kiinteistöhoito, Mikrovirta - it-infra, kopiolaitteet Canon ja Esperi - turva- ja hälytyspalvelut.

Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Vuosittain työyhteisön kehittämispalaverissa, sosiaalisen tilinpidon menetelmien avulla.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään ja käsitellään tarvittaessa ja vähintään vuosittain.

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

Paikka ja päiväys

Helsingissä 8.4.2020

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Sointu Tulkki**