



PALVELUKOTI
SOFIAN OMA-
VALVONTA-
SUUNNITELMA-
1.1.2024-
30.6.2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	12
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Hoiva Sofia Oy Y-tunnus 2216203-5

Kunnan nimi Helsinki

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Hoiva Sofia Oy / Palvelukoti Sofia, ryhmäkoti

Johtaja Sointu Tulkki

Katuosoite Kuvnörinkuja 13 A

Postinumero 00840

Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto

Tehostettu palveluasuminen ikääntyneille, hoivapaikkoja 14

Ryhmäkodin esimies Satu Jumisko

Puhelin 050 375 5009

Sähköposti: satu.jumisko@palvelukotisofia.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 1.9.2008

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen/vanhukset, Lupa yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 11.10.2002

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ateria- ja siivouspalvelun alihankkijana toimii **Compass Group Finland Oy 0873697-9**

Auttamiskäynnit **AddSecure Smart Care Oy 3022469-7**

Vartiointiliike **Securitas Oy 1773518-5**

Liinavaatteiden nouto ja pesu **Pesumesta - Y-tunnus: 0755004-8**

It-ylläpitopalvelu **Frendy Oy 3199474-9**

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.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Turvallisuus, osallisuus, vanhuksen itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. Eettisyys ja ekologisuus. Pienessä yksikössä turvallisuus taataan läsnäololla ja tämän lisäksi käytössä ovat turvahälyttimet. Osallisuus mahdollistetaan yhteisillä asukaskokouksilla ja päivittäisillä yhteishetkillä, jossa asukkaat pääsevät vaikuttamaan omiin palveluihinsa. Ryhmäkodissa tärkeintä on se, että asiakas saa hyvää hoitoa ja arvokasta kohtelua. Hoitajan asenne ja tutuus on yksi keskeisimmistä tekijöistä asiakkaidemme hyvinvoinnin edistämiseksi ja jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja heti muuttopäivänä. Keskiössä on muistisairaana ihmisen ihmisarvo ja minuus, kannustetaan yhdessä elämiseen arjessa, tarjotaan apua ja turvallisuutta sekä edistetään voiman ja kontrollin tunnetta. Ryhmäkodin tavoitteena on, että asiakas todella tuntee olevansa kotonaan eikä vain kodinomaisessa ympäristössä. Omahoitaja viettää aikaa asukkaan kanssa ja tutustuu häneen ja asukkaan omaisiin.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallintaa tapahtuu kaikissa toimissa Sofiassa. Riskienhallintasuunnitelma on tehty yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelmassa tuodaan esille hoidon laatuun ja turvallisuuteen liittyvät asiat ja jokainen yksikössä työskentelevä hoitaja perehtyy ja sitoutuu tähän suunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelmassa kerrotaan turvallisen lääkehoidon toteutuksesta yksikössä ja myös tähän perehtyvät kaikki yksikössä työskentelevät hoitajat. Näiden suunnitelmien avulla luodaan pohja hoidon toteuttamiseen yleisesti voimassa olevien määräysten mukaisesti.

Laadukas, ajantasainen kirjaaminen takaa sen, ettei tiedonkulku aiheuttaisi riskiä hoidon suhteen ja se toimii myös oikeusturvana hoitajalle, koska hän voi kirjaamansa tiedon avulla todistaa tehdyt asiat.

Työvuorosuunnittelun avulla voidaan vähentää huomattavasti työstä aiheutuvia haittoja ja sen pohjalta työhön liittyviä riskejä. Hoitajien jaksamisen kannalta on tärkeää, että heillä on tarpeeksi lepoaikaa vuorojen välissä. Väsyneinä hoitajat saattavat tehdä

enemmän virheitä ja tapaturmien vaara kasvaa. Sen vuoksi työvuorosuunnitteluun on aiheellista käyttää aikaa, jotta vuorot saadaan suunniteltua tukemaan hoitajien jaksamista.

Omavalvontasuunnitelma on ryhmäkodin kansliassa nähtävissä sekä Hoiva Sofia Oy:n kotisivujen ensimmäisellä aukeamalla. Suunnitelma päivitetään ½ vuosittain ja tarvittaessa useammin. Henkilökunta käy suunnitelman läpi päivituksen yhteydessä ja antaa omat kommenttinsa siihen yhteisissä kokouksissa.

Riskien tunnistaminen

Sofiassa on tehty työyhteisön riskianalyysi, turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma. Tehdään kiinteää yhteistyötä työterveyshuollon kanssa: säännöllisesti työpaikkaselvitys, työfysioterapeutin ohjaukseen, työterveystarkastukset ja mahdollisuus työpsykologin vastaanottoon. Työntekijöillä on ryhmätönohjausta. Työprosessien sisäinen analyysi ja riskikartoitus on tehty, menettelytavat eri tilanteissa on kirjattu.

Lääkepoikkeamat ja riskitilanteet kirjataan ja ne käsitellään yhteisesti. Tahallisesti aiheutettu tai huolimattomuudesta aiheutunut virhe ennaltaehkäistään ohjausta ja ammattiosaamista kehittämällä. Lääkepoikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmän osioon ”lääkepoikkeamat”. Nämä käsitellään osastokokouksessa, joka kokoontuu 1 krt/kk.

Ilmoitus epäkohdasta tuodaan toiminnanjohtajalle tai vastaavalle sairaanhoitajalle, joka ohjeistaa ja toimeenpanee tarvittavan parannuksen. Oikaisu tiedotetaan. Ilmoitukset ja toimenpiteet kirjataan ja operaatioista tehdään vuosittainen raportti. Käytäntö toimii osana Sofian laatutyötä

Turvallisuutta kehitetään osa-alueittain mm. turvallisen lääkehoidon, asukkaiden kaatumisriskin ja työturvallisuuskohdat 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.

Korjaavat toimenpiteet

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.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma tiedotetaan työntekijöille, ja se on osana perehdytyskansion sisältöä. Toiminnanjohtaja ja osastonhoitaja vastaavat omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään säännöllisesti työntekijöiden kokouksissa. Omavalvontasuunnitelma on myös ryhmäkodin kansliassa nähtävissä. Suunnitelma

päivitetään ½ vuosittain ja tarvittaessa useammin. Henkilökunta lukee suunnitelman päivituksen yhteydessä ja antaa omat kommenttinsa yhteisissä kokouksissa.

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelmaa seurataan arjessa koko ajan. Kaikki haittatapahtumat ja lähtelytilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä kotisivuilla ja ryhmäkodin kansliassa

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Asukkaiden kuunteleminen, heidän osallisuutensa päätöksenteossa ja joustavat, tarpeenmukaiset palvelut. Asiakkaan valinnanvapauden kunnioittaminen. Asukasta ja omaisia haastatellaan ja tiedot kirjataan henkilökohtaisiin hoitosuunnitelmiin. Tiivis yhteistyö omaisten kanssa tukee asiakkaan mahdollisuutta elää oman näköistään elämää. Hoitosuunnitelmia päivitetään säännöllisesti ja mahdolliset muuttuneet tilanteet kirjataan hoitosuunnitelmiin. Palaute tulee usein reaaliaikaisena kasvatusten tai puhelimitse. Palautteeseen vastaaminen on ketterää ja usein mahdollinen kehittämisidea laitetaan käytäntöön heti. Omaisilta saatu palaute on tärkeää ja auttaa kehittämään Sofian palveluja.

Asukkailta on kerätty ajatuksia, toiveita ja ideoita toiminnan kehittämiseen. Joka kuukausi on asukaspiiri, jossa saa antaa palautetta ja toivoa parannuksia. Arjessa asiakkaiden kanssa keskustellaan ja pyritään pitämään yllä normaalia kanssakäymistä. Tämän lisäksi asioista kysytään omaisilta. Näitä toiveita kartoitetaan myös kerran kuukaudessa pidettävässä asukaskokouksessa. Aina pelkkä sanallinen vuorovaikutus ei riitä. Ryhmäkodissa keskitytään myös positiiviseen kehon kieleen ja sanattomaan viestintään.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kuuntelemalla hänen tahtoaan mahdollisimman pitkälle niin, että tarvittaessa lähiomainen / asioiden hoitaja voi edustaa asukasta, jos asukas on muuttaessaan antanut siihen suostumuksensa erillisellä lomakkeella (Toimintatapa aloitettu lokakuussa 2020). Tätä ennen lupa on saatu suullisesti ja kirjattu asiakastietojärjestelmään. Yksilön autenttisuus ja autonomia ovat hyvän hoivan lähtökohtana. Huonejärjestyksessä pyritään ottamaan huomioon asukkaan toiveet ja tarpeet.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

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.

Kaikki liikkumista tai vapautta rajoittavat toimenpiteet ovat lääkärin luvanvaraisia ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään, esim. sängynreunan nosto, turvavyö pyörätuolissa. Jos asukkaalla ilmenee rajoittamisen tarve niin siitä keskustellaan ensin asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa sekä omahoitajan ja osastonhoitajan kanssa. Asiaa käsitellään myös yhteisessä kokouksessa. Tämän jälkeen asia viedään lääkärille. Jos lääkäri antaa luvan rajoittamiselle, hän kirjaa päätöksensä perusteluineen asiakastietojärjestelmään käyntinsä kohdalle. Käyntiotsakkeeseen merkitään esim. ”lailupa”, jolloin tämä tieto on helpommin löydettävissä. Rajoittamislupa on aina aikaan sidottu ja sitä tarkistetaan vähintään 3 kk välein. Tarve rajoittamiselle ja toimenpiteet viedään hoitosuunnitelmaan. Yksikössä on myös aggressiivisen asukkaan kohtaamiseen ohjeistus.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sofian henkilökunta voi ilmoittaa nimettömänä epäkohdista sisäisen intranetin kautta.

Asiakkaan osallisuus

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.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asukkailta ja omaisilta tullut palaute huomioidaan päivittäisessä toiminnassa ja sen suunnittelussa. Kuukausittaiset asukaskokoukset tuottavat tietoa asukkaiden kokemuksista ja niitä hyödynnetään myös kuukausi- ja vuosisuunnittelussa. Hoitosuunnitelmat päivitetään Rai-arvioinnin yhteydessä, jolloin muutokset asukkaan voinnissa, tarpeissa ja voimavaroissa tulevat esille

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakasturvallisuuden varmistaminen alkaa hyvästä rekrytoinnista, jossa työntekijän kelpoisuus ja soveltuvuus työhön varmistetaan. Koulutuksen, työyhteisökokousten ja kehityskeskustelujen avulla pidetään yhteys henkilöstön ammattitaidon ja työnjohdon välillä. Asiakaspalaute kerätään säännöllisesti. Työyhteisössä on toimiva työterveyshuolto Terveystalossa.

Yksikön turvallisuussuunnittelusta vastaavat toiminnanjohtaja Sointu Tulkki 040 514 6630, kiinteistön osalta isännöitsijä Juha Hytti sekä talonmies Wille Kuosmanen, 050-5739534.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

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.

Neuvonta puh. 09 3104 3355
ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30

Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille linkin kautta osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajasuojalaki koskettaa yksityistä palveluntuottajaa. Palveluseteliasiakkaille kerrotaan heidän oikeuksistaan ja siitä, minkä lakien ja asetusten puitteissa sosiaalipalvelua järjestetään.

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

Ilmoitus epäkohdasta tuodaan toiminnanjohtajalle tai vastaavalle sairaanhoitajalle, joka ohjeistaa ja toimeenpanee tarvittavan parannuksen. Oikaisu tiedotetaan. Ilmoitukset ja toimenpiteet kirjataan ja operaatioista tehdään vuosittainen raportti. Käytäntö toimii osana Sofian laatutyötä. Jos epäasiallinen kohtelu on työntekijältä, kaltoinkohtelu ilmoitetaan aina esimiehelle. Tilanne puretaan esimiehen johdolla tai tarvittaessa hyödynnetään työterveyshuollon palveluita. Tarvittaessa työntekijää ojennetaan. Jos epäasiallinen kohtelu on toiselta asukkaalta, tilanne rauhoitetaan hoitajan ammattitaitoa käyttäen. Tarvittaessa omaiset tiedotetaan tapahtuneesta ja tilanne laitetaan seurantaan.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Hoitajat noudattavat kuntouttavaa työtettä, jossa asukkaan kykyä suoriutua itse kunnioitetaan. Säännöllisesti pidettävissä asukas/omaiskokouksissa suunnitellaan ja kehitetään palvelua. Terapioiden ja viriketoiminnan avulla ylläpidetään mielenvireyttä. Fyysistä hyvinvointia vaalitaan hyvälaatuisella ravinnolla (luomuporras 2), ulkoisilla hoidoilla kuten hieronnat, kylvyt ja sivelyhoidot, hoitoeurytmia.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Sofia tekee yhteistyötä Asahi-ohjaajan kanssa, joka käy talossa viikoittain. Asukkailla on mahdollisuus myös fysioterapiaan, musiikkiterapiaan, öljydispersiokylpyterapiaihin, Simon Pressel-hierontaan, klassiseen hierontaan, hoitoeurytmiaan ja maalausterapiaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden seuraaminen kuuluu päivittäiseen hoivatyöhön. Ryhmäkodin pieni koko ja pitkäaikaiset ja sitoutuneet hoitajat tuntevat asukkaat hyvin ja huomioivat pienetkin muutokset asukkaan voinnissa heti.

Asukkaalla on mahdollisuus ostaa lisäpalveluna laajennetun lääketieteen hoitoja ja terapeutoita sekä saada antroposofisen lääkärin konsultaatioita.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikön ruokahuolto tapahtuu alakerrassa sijaitsevan Compass Group ravintolan toimesta.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityisruokavaliot otetaan huomioon niin, että asukas saa erityisruokavaliionsa kuuluvia ruokia

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa

Ryhmäkodin asukkailla on 5 ateriaa vuorokaudessa, yöaikainen paasto ei ylitä 10 h ja asukas saa myös yöaikaan halutessaan yöpalaa. Asukkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitukseen ja osallistamalla kaupungin ravitsemustutkimukseen. Asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin hänen ruokatottumuksensa kartoitetaan hyvin tarkkaan. Tietoa saadaan sekä asukkaalta että omaiselta. Mielitymykset huomioidaan luonnollisena osana ruokailua, esim. jos ei pidä kalasta tarjotaan asukkaalle kalapäivinä jotain muuta yms. Nämä tiedot on kirjattu hoitosuunnitelmaan.

MNA- mittari on osa Rai- arvioita. Se antaa tietoa ravitsemuksellisista haasteista ja kokonaisenergian tarpeesta. MNA- mittari on tärkeä osa ravitsemushoidon suunnittelua ja arviointia. Tärkeää on myös asukkaan ruokailun päivittäinen seuraaminen, arviointi ja dokumentointi. Tämän pohjalta on mahdollista toimintatapojen nopea muuttaminen tarvittaessa.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais- hoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Talossa on kaksi siivojaa: toinen taloyhtiön kiinteistönhoitaja, 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, jota on myös mahdollista hyödyntää. Ryhmäkodin liinavaatteet ja muut isommat pyykkiä noudetaan ja pestään pesulassa. Pyykkien nouto ja palautus tapahtuu vähintään kerran viikossa, tarvittaessa useammin. Kahdessa muussa pesukoneessa pestään siivousrätit ja mopit. Jätehuollossa kierrätetään ja kompostoidaan. Sekä lääkkeet että pistävät ja viiltävät jätteet hoidetaan asianmukaisesti.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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 ovat kiinni, ei käytä voimakkaita hajusteita ja hoitaa omat sairaudet hyvin. Ympäristön huomioiminen ja siisteys on osa hyvää henkilöhygieniää. 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 huoleellisempi käsihygienia! Flunssa tarttuu henkilöltä toiselle aivastaessa tai yskiessä. Mikrobin leviäminen estetään suojaamalla suu ja nenä kertakäyttöliinalla, joka laitetaan heti käytön jälkeen roskeen. Yskimisen ja aivastelun jälkeen on syytä pestä kädet tai puhdistaa ne desinfioidulla liinalla. Henkilökunta saa olla 3pv pois töistä flunssan vuoksi esimiehen luvalla ilman lääkärin todistusta. Sairaana ei tulla töihin!

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ostetaan alihankintana Compass Groupilta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asukas saa päivittäisen sairaanhoidollisen ja lääkehuollollisen avun ryhmäkoti Sofiassa henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoitosuosituksia, sairaanhoitajan käsikirja-ohjeita ja THL:n ohjeita.

Käytössä on Terveystietokantaohjelma. 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 eritystoimintojen hoito, haavahoito ja laboratorionäytteistä vastaaminen, pitkäaikaisten sairauksien hoito ja seuranta.

Hoitoon kuuluu asukkaan tilan muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Jokaisella ryhmäkodin asukkaalla on omat henkilökohtaiset lääkkeet, jotka ovat lääkärin määräämät.

Asukkaat maksavat itse omat lääkkeensä. Asukkaan omaiset tai edunvalvoja tekevät sopimuksen Laajasalon apteekin kanssa lääkkeiden maksamisesta. Laajasalon apteekki toimittaa ryhmäkodin lääkkeet. Asukkailla on käytössä sähköinen lääkemääräys. Lääkitys tarkistetaan ½ vuosittain tai tarvittaessa useammin. Ryhmäkodissa on käytössä annosjakelupussit.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Toteutamme lääkehoitoa turvallisesti ja luotettavasti. Lääkehoitokäytännöt on kuvattu kattavasti lääkehoidon suunnitelmassa, joka on perehdytyskansioissa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään 1/2 vuosittain ja lääkäri allekirjoittaa päivitetyn suunnitelman. Sovitut käytännöt, hyvä yhteistyö lääkärin kanssa sekä jatkuva koulutus luovat pohjan turvalliselle lääkehoidolle. Lääkkeet säilytetään lukittavassa lääkehuoneessa. Ryhmäkodissa on käytössä annosjakelupussit.

Asukkaan perusterveydenhuollon lääkäripalveluista vastaa Mehiläinen Oy. Nimetty lääkäri käy ryhmäkodissa 4 viikon välein. Osastonhoitaja vastaa arjen lääkehoidosta lääkärin ohjeiden mukaisesti sekä kulloinkin vuorossa olevat lääkeluvalliset hoitajat.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Isännöinti huolehtii tarvittavasta korjausrakentamisesta ja tilojen kunnossa pysymisestä. Hoitolaitteet määräaikaishuolletaan ja toimivuus tarkastetaan (säädetävät sängyt ja nostolaitteet) säännöllisesti. Turvallisuussuunnittelussa otetaan huomioon kiinteistön turvallisuuteen, esteettömyyteen ja pelastusoperaatioihin liittyvät näkökulmat. Pelastussuunnitelma on nähtävillä toimitiloissa.

Yksikön aulatilassa ja piha-alueella on tallentava kameravalvonta. Kameravalvontalaitteet on uusittu lokakuussa 2021. Laitteiden toimivuus varmistetaan säännöllisesti. Hälytinja järjestelmän hälytykset tallentuvat puhelimeen, josta hälytysten kulku on tarvittaessa todennettavissa.

Asukkaiden turvarannekkeet testataan säännöllisesti ja laitteiden toiminta varmistetaan. Paloilmoitinlaitteisto testataan joka kuun ensimmäinen tiistai klo 12.00. Hoitajien Securitas-turvanappi ladataan ja testataan säännöllisesti. Turvanappi on uusittu kameroiden uusimisen yhteydessä lokakuussa 2021.

Henkilöstö

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

Aamulla klo 7.30 ensimmäinen aamuvuorolainen (joka on myös vetovastuussa päivän työnjaosta), tulee töihin ja saa raportin yön tapahtumista. Klo 8-10 toiset aamuvuorolaiset tulevat töihin, aamiaisen tarjoilu alkaa. klo 10.00 aamuvuoron aamunavaushetki. Aamupäivällä 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 ohjataan ennen lounasta. Klo 12.30 lounas. Iltavuoro saapuu töihin klo 13-15. Lounaan jälkeen wc, käärehoidot, päivälepo ja raportti klo 14. Klo 14.30 päiväkahvi sekä vaihtelevaa toimintaa asukkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan; lukutuokiot, yhteislaulua, leivontaa, maalausta, ulkoilua, evankeliumipiiri. Klo 17.00 päivällinen. Iltaisin yhdessäoloa, keittiötöitä, iltapalan valmistusta, TV:n katselua, omaisten tapaamista. Klo 19.00 iltapala ja iltatoimissa avustaminen asukkaiden yksilöllisen rytmin mukaan. Klo 20.45 yöhoitaja saapuu, iltavuoro antaa yöhoitajalle raportin päivän tapahtumista.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sofiassa on käytössä oma sijaispooli ja tutut tuntityöntekijät. Jokainen Sofian uusi työntekijä aloittaa työsuhteensa perehdytysjaksolla.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Pitämällä yllä riittävän suurta sijaispoolia. Työn sisäisten prosessien jatkuva arviointi on myös tärkeää. Henkilökunnan kanssa järjestettävissä kokouksissa arvioidaan säännöllisesti työn prosessien eri osa-alueita ja pyritään kehittämään ja sujuvoittamaan hoitotyön arkea. Työntekijöillä on omina vastuualueinaan eri hoitotyön osa-alueita kuten esim. haavanhoito, perushoito, virkistystoiminta. Työvuorot ovat kirjattuna perehdytyskansiossa ja nämä ohjeistukset ovat jokaisen työntekijän työn pohjana. Näitä ohjeistuksia arvioidaan kriittisesti ja tarvittaessa niihin tehdään muutoksia.

Työterveyshuolto toimii asiantuntijana, joka auttaa työpaikkoja altisteiden tunnistamisessa ja niiden aiheuttamien riskien terveydellisen merkityksen arvioinnissa. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää työpaikan altisteet ja altistumistasot sekä antaa näiden perusteella suositukset tarvittavista toimenpiteistä, esimerkiksi määräaikaistarkastuksista tai suojainten käytöstä. Työperäisten oireiden ja ammattitautien selvittämisessä saatetaan tarvita tarkkoja työntekijä- tai työpistekohtaisia altistumisselvityksiä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön

rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Toiminnanjohtaja ja vastaava hoitaja rekrytoivat. Avoin vakanssi ilmoitetaan yleensä työvoimatoimiston sivuilla, omilla kotisivuillamme ja Sofian sometileillä. Hakijat haastellaan ja palkattavien hoitajien kelpoisuus varmistetaan Valviran ylläpitämästä rekisteristä Julkiterhikistä. Toimipaikkakohtaiset lääkehoitoluvat ovat käytössä sekä vakituiset ja pitkäaikaiset sijaistyöntekijät.

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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Jokainen Sofiassa aloittava hoitaja aloittaa perehdytysviikolla. Käytännössä hän saa oman perehdyttäjän, jonka kanssa uusi työntekijä tekee erilaisia työvuoroja.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Jos epäasiallinen kohtelu on työntekijältä, kaltoinkohtelu ilmoitetaan aina esimiehelle. Tilanne puretaan esimiehen johdolla tai tarvittaessa hyödynnetään työterveyshuollon palveluita. Tarvittaessa työntekijää ojennetaan. Jos epäasiallinen kohtelu on toiselta asukkaalta, tilanne rauhoitetaan hoitajan ammattitaitoa käyttäen. Tarvittaessa omaiset tiedotetaan tapahtuneesta ja tilanne laitetaan seurantaan. Sofian henkilökunta voi ilmoittaa nimettömänä epäkohdista sisäisen intranetin kautta.

Muistutus viedään esimiehen tiedoksi, käsitellään hallituksen johtoryhmässä ja saatetaan työyhteisön tietoon, parannusehdotus annetaan toimeenpantavaksi. Muistutuksen antajalle annetaan kirjallinen selvitys parannustoimenpiteistä.

Toimitilat

Ryhmäkodissa asiakkaalla on oma tai kahden hengen huone. Huoneen koko on vähintään 20 m², huoneissa on oma kylpyhuone. Asiakas tuo omat huonekalut, vaatteet ja muut tärkeät henkilökohtaiset tavaransa. Huonejärjestelyiden perusteena on asiakkaan hoitoisuus ja huonetovereiden yhteensopivuus. Yksityisyys otetaan huomioon esim. vierailujen aikana rauhoittamalla huone perheelle. Hoitotoimenpiteiden aikana käytössä on sermi.

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. Aulatilaisissa on sekä inva- että tavalliset wc-tilat.

Teknologiset ratkaisut

Yksikön aulatilassa ja piha-alueella on tallentava kameravalvonta. Kameravalvontalaitteet on uusittu lokakuussa 2021. Laitteiden toimivuus varmistetaan säännöllisesti. Hälytinja järjestelmän hälytykset tallentuvat puhelimeen, josta hälytysten kulku on tarvittaessa todennettävissä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Hoitolaitteet määräaikaishuolletaan ja toimivuus tarkastetaan (säädetävät sängyt ja nostolaitteet) säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useamminkin.

Yksikössä on sähköisesti säädetävät sängyt, nostolaite, siirtolaite ja manuaalisia siirtolaitteita kuten nostovyöt ja siirtymälaudat, verenpainemittarit ja verensokerimittarit. Mittarit kalibroidaan. Organisaatioilla on laitteiden seurantajärjestelmä ja yksiköllä on laitehuollon vastuhenkilö.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa osastonhoitaja Satu Jumisko

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon

tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Oma perehdyttäjä opastaa uuden työntekijän asiakastietojärjestelmän käyttöön. Asiakastyön kirjaamiseen liittyvä asiat käsitellään säännöllisesti siihen erikseen varatuissa kokouksissa, joita pidetään kerran kuukaudessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sointu Tulkki, sointu.tulkki@palvelukotisofia.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Syksyllä 2023 Hoiva Sofiaan on laadittu kattava tietoturva- ja tietosuojapolitiikka, joka sisältää yksityiskohtaisen tietoturvasuunnitelman sekä jatkuvuussuunnitelmat. Asiakastiedot kirjataan Sofia CRM asiakastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelmat ja sopimukset ovat myös paperiversioina lukitussa tilassa. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus, jonka avulla kirjaututaan ohjelmistoon. Lokia seurataan. Nähtävillä on myös rekisteriseloste.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstön kanssa tammikuussa 2024. Tarvittaessa aikaisemminkin.

Paikka ja päiväys: Helsingissä 22.12.2024

Allekirjoitus: _____

Sointu Tulkki
johtaja
Hoiva Sofia Oy